

Anitta Kääriäinen

# RISTIINOPISKELUN OPINTOPOLUN KEHITTÄMINEN PALVELUMUOTOILUN KEINOIN

EduFutura Jyväskylä -kesäopinnot

Opinnäytetyö  
Sähköinen asiointi ja arkistointi (YAMK)

2018



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tekijä	Tutkinto	Aika
Anitta Kääriäinen	Tradenomi (YAMK)	Helmikuu 2018
<b>Opinnäytetyön nimi</b>		
Ristiinopiskelun opintopolun kehittäminen palvelumuotoilun keinoin EduFutura Jyväskylä -kesäopinnot		102 sivua 8 liitesivua
<b>Toimeksiantaja</b>		
Jyväskylän ammattikorkeakoulu		
<b>Ohjaaja</b>		
Paula Siitonen		
<b>Tiivistelmä</b>		
<p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää opiskelijan ristiinopiskelun opintopolkua EduFutura Jyväskylä -verkoston yhteisissä kesäopinnoissa. Yhteistyöverkostoon kuuluvat Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylän yliopisto avoin yliopisto ja Jyväskylän koulutuskuntayhtymä. Ristiinopiskelun kehittäminen on yksi opetus- ja kulttuuriministeriön valtakunnallisista tavoitteista lisätä yhteistyötä ja luoda uusia toimintatapoja korkeakoulujen välillä. Työn tavoitteena oli löytää ristiinopiskelun opintopolun kriittiset pisteet, jotka vaikuttavat opiskelijan opiskelukokemukseen. Lisäksi tavoitteena oli antaa kehittämisohjeita opiskelijan ristiinopiskelun palvelu-/opintopolun sujuvoittamiseksi digitaalisia tietoja hyödyntäen.</p>		
<p>Tutkimustyö toteutettiin kehittämistutkimuksena käyttäen tapaustutkimusmenetelmää kesän 2017 yhteisen kesäopintotarjottimen opintoihin osallistuneiden opiskelijoiden ja EduFutura-verkoston opintohallinnon toimijoiden teemahaastatteluja. Opintopolun kehittämismenetelmänä käytettiin palvelumuotoilua, joka pohjautuu asiakasymmärrykseen. Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina yhtä ryhmähaastattelua lukuun ottamatta. Tutkimuksen aineistona käytettiin myös olemassa olevia dokumentteja ja havainnointia.</p>		
<p>Tutkimustuloksissa tunnistettiin useita kehittämiskohteita ristiinopiskelupolun eri vaiheissa: 1. opintotarjonta ja saavutettavuus, 2. ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruuminen, 3. opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskeluaika, 4. opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päättymisen ja 5. toimintaympäristö.</p>		
<p>Tuloksena syntyi EduFutura Jyväskylä -verkoston yhteisen kesäopintotarjonnan palveluprosessin kuvaus palvelumallikaaviona ja tarkempi kuvaus, opiskelija-case opiskelijan palvelu-/opiskelupolusta, joka muodostui 11 palvelutuokiosta. Opiskelupolun kriittiset pisteet liittyivät lähinnä ristiinopiskelun alkua- ja loppuvaiheisiin sekä opiskelijan että opintohallinnon toimijoiden näkökulmista. Lisäksi kompleksinen toimintaympäristö aiheutti omat haasteensa, kuten erilaiset tietojärjestelmät.</p>		
<p>Tulosten perusteella annettiin kehittämisohjeita, joiden avulla EduFutura Jyväskylä -verkoston toimijoiden on mahdollista parantaa opiskelijan ristiinopiskelukokemusta.</p>		
<b>Asiasanat</b>		
ristiinopiskelu, asiakasymmärrys, palvelumuotoilu, digitalisaatio		

Author	Degree	Time
Anitta Kääriäinen	Master of Business Administration	February 2018
<b>Thesis Title</b>		
Developing a cross-study service process by service design EduFutura Jyväskylä summer studies		102 pages 8 pages of appendices
<b>Commissioned by</b>		
JAMK University of Applied Sciences		
<b>Supervisor</b>		
Paula Siitonen		
<b>Abstract</b>		
<p>The objective of this master's thesis was to develop the cross-study services process of EduFutura Jyväskylä shared summer studies. EduFutura Jyväskylä consists of the following education organizations: JAMK University of Applied Sciences, University of Jyväskylä, Open University of the University of Jyväskylä and The Jyväskylä Educational Consortium. Cross-study development is one aim of the Finnish Ministry of Education and Culture to develop deeper cooperation between higher education institutes. The purpose was to find out the cross-study process by describing a student journey and finding out the critical points of student satisfaction from the student's point of view. The second aim of the study was to provide alternatives for developing the student cross-study service process by utilizing better the digital data from the information systems.</p>		
<p>The service design methods were utilized by creating deep understanding of student experience and by visualizing the findings of the study. The research data was collected by using qualitative research methods: interviews with the students and the staff, documents and observation. The cross-study path consisted of five main steps: 1. availability of courses, 2. registration for the courses, change of registration or cancellation of registration for the courses, 3. starting studies, network account and study period, 4. completing the studies and ending of the study right and 5. operational environment.</p>		
<p>The result of the study were two Service Blueprint customer journey maps. The first one was the service model map of the EduFutura Jyväskylä shared summer studies. The second map was a one student case, consisting of 11 service points. The critical points were mainly in the beginning of the cross-study path and in the end. There were also many new challenges in the complicated environment, such as different information systems. The most apparent findings help to improve EduFutura Jyväskylä students' cross-study service experience and to create an ideal student study path that takes the students' needs and expectations into consideration.</p>		
<b>Keywords</b>		
cross-study, customer understanding, service design, digitalisation		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	9
2.1	Tavoitteet, rajaus ja tutkimuskysymykset.....	9
2.2	Tutkimusmenetelmä .....	10
2.3	Teemahaastattelu .....	13
2.4	Aineiston analysointi .....	14
2.5	Viitekehyksenä palvelumuotoilu.....	15
3	VALTAKUNNALLISIA KEHITTÄMISLINJAUKSIA .....	16
3.1	Kehittämistavoitteet .....	17
3.2	Digitaalisen tiedon hyödyntäminen .....	18
3.2.1	Digitalisoinnin periaatteet.....	19
3.2.2	Digitaalinen palvelu.....	19
3.3	Oppijan verkkopalvelut .....	24
3.4	Virta, Koski ja Puro - opintotietojen hallinta ja jakaminen .....	25
3.5	Kansalliset kehittämishankkeet.....	26
4	RISTIINOPISEKELU.....	28
4.1	Ristiinopiskelun muodot.....	28
4.2	Laki yliopistolain ja ammattikorkeakoululain muuttamisesta .....	29
4.3	Sopimus ristiinopiskeluyhteistyöstä .....	29
4.4	Kohderyhmä ja opintohallinnointi.....	30
4.5	Opintotarjottimen suunnittelu .....	31
4.6	Ristiinopiskelijan opintopolku.....	32
4.6.1	Opintotarjonta ja saavutettavuus .....	32
4.6.2	Ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen .....	33
4.6.3	Opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskeluaika.....	34
4.6.4	Opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päättymisen.....	35
4.6.5	Toimintaympäristö .....	35
5	EDUFUTURA JYVÄSKYLÄ.....	36

5.1	Ristiinopiskelu EduFutura -verkostossa .....	37
5.2	Yhteiset kesäopinnot .....	38
5.3	Yhteistyöverkosto .....	39
5.3.1	Jyväskylän ammattikorkeakoulu .....	39
5.3.2	Jyväskylän yliopisto .....	40
5.3.3	Jyväskylän koulutuskuntayhtymä.....	41
6	PALVELUMUOTOILU.....	42
6.1	Palvelumuotoilun määritelmä.....	42
6.2	Palvelumuotoilun vaiheet.....	43
6.3	Asiakaskokemus ja palvelun arvon muodostuminen .....	45
6.3.1	Asiakaslähtöisyydestä asiakasymmärrykseen .....	46
6.3.2	Palvelupolku .....	47
6.3.3	Palvelutuokiot ja kontaktipisteet.....	48
6.4	Palvelumalli .....	50
6.5	Yhteiskehittäminen .....	52
7	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN.....	53
7.1	Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä.....	54
7.2	Aineiston keruu ja litterointi.....	55
7.3	Yhteiset kesäopinnot .....	57
7.4	Opintopolku ja kontaktipisteet.....	58
7.5	Opinnäytetyöprosessi .....	59
8	TUTKIMUSTULOKSET .....	61
8.1	Ristiinopiskelijan opintopolku.....	61
8.1.1	Opintotarjonta ja saavutettavuus .....	62
8.1.2	Ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen .....	65
8.1.3	Opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskeluaika.....	71
8.1.4	Opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päättyminen.....	73
8.1.5	Toimintaympäristö .....	76
8.2	Case: Jamkin opiskelija Jyun avoimen yliopiston verkko-opintojaksolla .....	80

8.3	Kehittämistoiveet .....	83
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET .....	85
9.1	Kehittämisehdotukset .....	86
9.2	Ristiinopiskelijan opintopolku .....	89
9.2.1	Opintotarjonta ja saavutettavuus .....	89
9.2.2	Ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen .....	92
9.2.3	Opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskeluaika.....	94
9.2.4	Opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päätyminen.....	95
9.2.5	Toimintaympäristö .....	96
9.3	Digitaalisen tiedon hyödyntäminen .....	98
9.4	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi.....	98
9.5	Jatkokehitysehdotukset .....	100
9.6	Pohdinta .....	102

## LIITTEET

- Liite 1. Haastattelukysymykset, opiskelijat ja henkilökunta
- Liite 2. Haastattelutuloksien yhteenveto
- Liite 3. Ristiinopiskelun opintopolku, EduFutura Jyväskylä -kesäopinnot
- Liite 4. Case: Jamkin opiskelija Jyväskylän yliopiston verkko-opintojaksolla
- Liite 5. EduFutura-kesäopinnot, tiedotepohja
- Liite 6. Opintohallinnon tietovarannot, tietojärjestelmät ja sovellukset
- Liite 7. Kuvaluettelo
- Liite 8. Taulukkoluuettelo

## 1 JOHDANTO

Suomen korkeakouluverkosto on varsin kattava ja laaja. Korkeakoulujen rakenteellisesta uudistamisesta, profiloinnista, työnjaosta ja yhteistyön tiivistämisestä on käyty moninaisia keskusteluja. (Halttunen ym. 2015, 3–6.) Viime vuosien aikana on tehty useita selvitystöitä muun muassa opetus- ja kulttuuriministeriön ja ammattikorkeakoulujen rehtorien neuvoston (Arene ry. s. a.) toimeksiantoina, joissa tavoitteina on ollut koota ja selvittää ammattikorkeakoulujen strategisia- ja aluekohtaisia vahvuuksia, osaamisprofiilien, tutkimus-, kehitys ja innovaatiotoiminnan (tki) ja muun osaamisenyhteistyörakenteista (mts. 3).

Opetus- ja kulttuuriministeriö on määritellyt korkeakoulujen kehittämisen painopistealueita. Näitä ovat muun muassa toiminnan laadun edistäminen, yhteistyön lisääminen, tasa-arvon tukeminen, aiemmin hankitun osaamisen tunnustamisen ja tunnustamisen parantaminen ja digitaalisen koulutusyhteistyön kehittäminen sekä tutkintojen suorittamisen tavoiteajassa edistäminen. Lisäksi korkeakoulujen toivotaan lisäävän joustavia opiskelumahdollisuuksia, monipuolistavan opiskelijoiden ohjausta ja lisäävän yhteistyötä työelämän kanssa. (Opetus- ja kulttuuriministeriö s. a. 1.) Ammattikorkeakoulujen rehtorien neuvoston Arene ry:n RAKE-työryhmän raportissa kannustetaan erilaisten polkujen avaamista korkeakouluopintoihin rohkeammin ja joustavammin sekä kotimaisille että kansainvälisille opiskelijoille. (Halttunen ym. 2015, 4.) Opetus- ja kulttuuriministeriön (KOTUMO-tiekartta) raportissa puolestaan todetaan, että arvioinnin tulokset osoittavat, että korkeakoulujen ja tutkimuslaitosten välinen yhteistyö on sekä lisääntynyt että syventynyt viimeisen parin vuoden aikana (Hjelt ym. 2017, 10).

Digitalisaatio on yksi Suomen hallituksen kärkihankkeista. Digitaalisten palvelujen kehittämistyö on pitkäjännitteistä työtä, jonka tavoitteena on luoda uusia toimintamalleja digitaalisia tietoja hyödyntäen. Tämä kehitystyö haastaa meidät kyseenalaistamaan olemassa olevat toimintatavat ja luomaan ne uudelleen, entistä toimivammiksi ja joustavamiksi. Käytännössä digitalisaatio tuo kansalaiset ja yritykset/organisaatiot julkisten palveluiden kehityksen keskiöön. (Digitalisaatio. s. a.)

Ristiinopiskelu on yksi konkreettinen keino lisätä korkeakoulujen välisen yhteistyötä, koska se mahdollistaa opiskelun joustavasti yli korkeakoulurajojen. Jotta ristiinopiskelu lisääntyisi, palvelun tulisi olla helposti opiskelijoiden saatavissa ja opiskeluprosessin tulisi edetä jouhevasti.

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Jyväskylän ammattikorkeakoulu, joka kuuluu yhtenä koulutusorganisaationa EduFutura Jyväskylä -yhteistyöverkoston. EduFutura Jyväskylä -verkostoon kuuluvat lisäksi Jyväskylän yliopisto ja Jyväskylän koulutuskuntayhtymä. Verkosto toteutti kesällä 2017 ensimmäisen kerran yhteiset kesäopinnot tutkinto-opiskelijoille. Opinnäytetyöni tavoitteena on selvittää, miten ristiinopiskelu sujui EduFutura -verkostossa kesällä 2017. Nykytilan selvittämiseksi haastattelen kesän 2017 EduFuturan kesäopintoihin osallistuneita opiskelijoita sekä ristiinopiskelun opintohallinnon toimijoita verkoston kaikista organisaatioista. Tavoitteenani on saada kokonaiskuva ristiinopiskelijan opintopolusta ja löytää kriittiset pisteet sekä esittää tuloksien pohjalta kehittämisehdotuksia opiskelijan ristiinopiskelupolun sujuvoittamiseksi.

Opinnäytetyöni toisessa luvussa esittelen opinnäytetyöni toteutuksen, tutkimuskysymykset ja kuvaan kehittämiskohdetta. Luvussa kolme käyn läpi valtakunnallisia kehittämislinjauksia ja -tavoitteita, digitalisaatiota ja kehittämissankkeita. Neljännessä luvussa tarkastellaan ilmiötä ristiinopiskelu, minkä jälkeen luvussa viisi esittelen EduFutura Jyväskylä -verkoston, ja miten ristiinopiskelu on toteutettu tässä yhteistyöverkostossa. Luvussa kuusi kerron palvelumuotoilun teoriasta ja sen tarjoamista keinoista, joiden avulla pyrin kehittämään ristiinopiskelun opintopolkuprosessia. Tutkimukseni toteuttamisesta kerron luvussa seitsemän ja tutkimustulokset esitän luvussa kahdeksan. Johdopäätökset ja kehittämisehdotukseni esittelen luvussa yhdeksän. Työn lopussa esitän vielä muutamia jatkokehittämissankkeja ja lopuksi pohdin opinnäytetyöni prosessia ja ristiinopiskelun tulevaisuuden tavoitetilaa. Työni luettavuuden vuoksi, käytän tässä työssäni EduFutura Jyväskylä -verkostosta lyhyttä muotoa EduFutura ja korkeakouluista ja koulutus kuntayhtymästä yleiskäsitettä *oppilaitos*. Lisäksi liitteessä 6 on selvitetty työssä esiin tulevia opintohallinnon tietovarantoja, -järjestelmiä ja sovelluksia.



## 2 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyöni tavoitteet ja tutkimuskysymykset sekä tutkimusmenetelmät ja toteutusmuodot. Lisäksi kerron aineiston keräämisen menetelmistä ja analysointitavoista sekä lopuksi teoreettisesta viitekehyksestä.

### 2.1 Tavoitteet, rajaus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni on kehittämistehtävä, jonka tavoitteena on opiskelijan ristiinopiskelun sujuvoittaminen EduFutura-verkoston kesäopinnoissa. Toimeksiantona on kartoittaa opiskelijoiden käytännön kokemuksia kesän 2017 ensimmäisestä yhteisestä opintotarjonnasta, sekä selvittää opiskelijoiden odotuksia ja toiveita EduFuturan kesäopintotarjonnan tulevaisuuden tavoitetilasta. Toisena tavoitteena ja näkökulmana on selvittää opintohallinnon asiantuntijoilta ristiinopiskeluprosessiin kuuluvia opintohallinnon toimintoja, toimintatapoja ja tulevaisuuden tavoitetilaa ristiinopiskelijoiden opintohallinnoinnissa. Tutkimuksen tavoitteena on tunnistaa ristiinopiskelijan opintopolku ja siihen liittyvät toiminnot, koska opinnäytetyön päätavoitteena on sujuvoittaa verkoston kesäopintojen ristiinopiskelijan opintopolkua. Työn päätutkimuskysymykset ovat:

1. Miten opiskelijan ristiinopiskelun opintopolkua voidaan kehittää siten, että se tukee hyvän opiskelukokemuksen aikaansaamista?
2. Millaisia mahdollisuuksia palvelumuotoilu ja digitaalisten tietojen hyödyntäminen tarjoavat palveluprosessien kehittämiseksi?

Lisäksi haetaan vastauksia alakysymyksiin:

3. Millainen on opiskelijan näkemys ristiinopiskelun opintopolusta nyt?
4. Millainen on opiskelijan näkemys opiskelijakeskeisestä, tulevaisuuden ristiinopiskelun opintopolusta?
5. Millainen on ristiinopiskelupalvelun opintohallintoprosessi nyt?
6. Millaisiin kehitysvaatumuksiin tulee vastata tulevaisuudessa opintohallintoprosessissa opiskelijan tarpeiden ja tavoitteiden saavuttamiseksi?

Lopputulostavoitteena on laatia kehittämissuhteita opiskelijoiden ristiinopiskelupolun sujuvoittamiseksi. Tavoitteenani on luoda saumaton ja kestävä EduFuturan ristiinopiskelutoimintatapa, joka on sekä opiskelijoiden toiveita ja palveluntuottajien tavoitteita vastaava.

## 2.2 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyöni on luonteeltaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Tässä luvussa esittelen työssä käytettyjä menetelmiä: laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmetodia, kehittämistutkimusta ja aineiston keräysmuotoja, kuten havainnointi ja haastattelua. Luvussa käsitellään myös aineiston analysointia.

Puusniekka ja Saaranen-Kauppinen (2009, 5) toteavat, että laadullinen tutkimus sisältää erilaisia traditioita, lähestymistapoja, joten se ei ole minkään yhden, tietyn tieteenalan tutkimusote, vaan yhdenlainen tapa tutkia. Laadullinen tutkimus pyrkii ymmärrykseen, jonka tuloksena syntyy hyvä kuvaus ilmiöstä. Laadullisen tutkimuksen tuloksena voi syntyä esimerkiksi yleistys tai malli, joka selittää ilmiötä laajemmin. Tyypillinen kysymys laadullisessa tutkimuksessa on aina: mistä tässä on kyse? (Kananen 2012, 56.) Laadullisessa tutkimuksessa käytetään sanoja ja lauseita ja sillä pyritään ilmiön syvälliseen ymmärtämiseen. Kun taas määrällinen (kvantitatiivinen) tutkimus perustuu lukuihin ja siinä käytetään tarkkaa viitekehystä. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä yleistykseen, vaan tarkoituksena on ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen ja mielekkään tulkinnan antaminen. (Mts. 29–31.)

Laadullinen tutkimus rakentuu useista elementeistä, kuten aiemmasta jo tehdyistä tutkimuksista ja niiden aineistosta, empiirisisistä aineistoista, jotka ovat suurimmaksi osaksi tekstimuodossa olevaa aineistoa sekä tutkijan omasta ajattelusta ja päättelystä. Tutkimusotteet eivät rajoitu tietynkaltaisiin aineistoihin, vaan laadullisessa tutkimuksessa voidaan käyttää monenlaisia aineistonkeruumenetelmiä, kuten havainnointia, haastattelua ja erilaisia dokumentteja. Laadullista tutkimusta luonnehtivia seikkoja ovat esimerkiksi hypoteesittomuus, joka tarkoittaa sitä, että tutkijalla ei ole ennako-oletuksia esimerkiksi tutkimuksen tuloksista. Lisäksi laadulliselle tutkimukselle on myös tyypillistä narratiivisuus eli kerronnallisuus, jota voidaan hyödyntää myös haastatteluiden tekemisessä. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2009, 6–7, 47, 118.)

### **Kehittämistutkimus**

Laadullisessa tutkimuksessa kehittämiskohteena ovat ei-sosiaaliset ilmiöt, ku-

ten toiminto, prosessi tai asiantila. Tutkimuksessa yhdistyvät sekä kehittäminen että tutkiminen syklisessä prosessissa tavoitteena poistaa jokin ongelma tai kehittää jotain asiaan paremmaksi. Kehittämistutkimus ei ole varsinainen tutkimusmenetelmä, vaan joukko erilaisia tutkimusmenetelmiä, joita käytetään tilanteen ja kehittämiskohteen tarpeen mukaan. Tutkimustyössä kehittämiskohde rajataan tarkasti. Myös ajallinen raja on tärkeää, koska se helpottaa kehittämisprosessin läpivientiä. Kehittämistyössä ongelman syvällinen ymmärtäminen on ratkaisun edellytys. Työn onnistumisen kannalta oleellista on, että kuinka hyvin ongelma pystytään määrittämään ja määrittämisen jälkeen muuttamaan tutkimuskysymyksiksi. (Kananen 2012, 19–52, 63–64.)

Kanasen mukaan (2012, 57–59) **käsitteet** ovat alan ilmiöiden ymmärtämisen kannalta oleellisen tärkeitä. Käsitteiden avulla voidaan tunnistaa alan ongelmia ja ratkaista niitä tehokkaasti. Tutkimustyössä käsitelmäilyksessä soviin, mitä käsite tarkoittaa. Käsitteet ovat lähes aina alasiidonaisia, joka alalla on omat käsitelmäilman, joka auttaa hahmottamaan, ymmärtämään ja kehittämään alan ilmiötä. Hirsjärvi ja Hurme (2015, 189) toteavat, että tutkimuksessa pyritään siihen, että se paljastaa tutkittavien käsityksiä ja heidän maailmaansa niin hyvin kuin mahdollista. Tämä vuoksi käsitteet nousevat keskeisiksi seikoiksi. Tarkalla käsiteanalyysilla tarkennetaan kaikilta osin tutkimuksen luotettavuutta ja päästää siihen, että tutkija tutkii mitä on aikunutkin tutkia ja hänen käsitteiden määritelmänsä ovat mahdollisimman lähellä tutkittavien ja tutkimusyhteisön käsitystä. (Mts. 187).

Kehittämistutkimuksen vaiheet ovat: nykytilan kartoitus, ongelmatilanteen analyysi ja siihen vaikuttavat tekijät, parannusehdotukset ja kokeilu sekä arviointi ja seuranta. Interventioihin eli parannuskeinoihin liittyy haasteita, kuten mitkä ovat ne oikeat keinot ja toimenpiteet muutoksen aikaansaamiseksi ja toisaalta, miten toimenpiteet vaikuttavat juuri haluttuun kohteeseen. Tutkijan olisi tunnettava syy-seuraussuhteet, koska muutoin vaikuttaminen oikealla ja halutulla tavalla on mahdotonta. (Mts. 21, 52.)

Nykytilan kartoitus aloitetaan ilmiöön tutustumalla eli ymmärryksen hankkiminen tutkittavasta kohteesta. Myös toimintaympäristön kuvaaminen ja siihen tu-

tustumisen auttavat ymmärtämään tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä kontekstissaan. Muutos tai tavoite asetetaan tavoitteen muotoon. Tavoitteen tulee olla mitattavissa, jotta sen saavuttaminen voidaan myös todentaa. Kehittämistutkimuksessa pyritään muutokseen, jolloin asetetun tavoitteen rooli korostuu. Tavoitteen toteutumista arvioidaan suhteessa asetettuun tavoitteeseen tai muutokseen. Muutoksen aikaansaaminen edellyttää ratkaisun keksimistä, jolla ongelma saadaan poistettua. Ratkaisun esittämisessä voidaan käyttää erilaisia havainnollistamisen keinoja, kuten graafisia esityksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2015 23, 55–81.)

Kanasen (mts. 93) mukaan laadullisen tutkimuksen kolme tärkeitä tiedonkeruumenetelmää ovat: havainnointi, teemahaastattelu ja erilaiset dokumentit. **Havainnoinnin** eli observoinnin avulla saadaan tietoa siitä, toimivatko ihmiset todella niin kuin sanovat toimivansa. Havainnointia voidaan käyttää esimerkiksi haastattelun lisänä ja tukena. Sen avulla saadaan välitöntä ja suoraa tietoa yksilön, ryhmien ja organisaatioiden toiminnasta ja käyttäytymisestä. Havainnointi mahdollistaa pääsyn tapahtumien luonnollisiin ympäristöihin, ja se sopii menetelmänä hyvin laadullisen tutkimuksen menetelmäksi. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2009, 59.) Havainnoinnin muotoja ja luokitteluja on useita, esimerkiksi piilohavainnointi tai osallistava eli suora havainnointi. Suorassa havainnoinnissa tutkija seuraa ilmiöön liittyviä tapahtumia paikan päällä. Epäsuorassa havainnointia voidaan toteuttaa esimerkiksi teknisin apuvälinein, kuten kameroiden välityksellä. (Mts. 78–80.)

**Haastattelu** on vuorovaikutustilanne, jossa haastattelija on tutustunut tutkimuksen kohteeseen sekä käytännössä että teoriassa. Haastattelun avulla pyritään keräämään sellainen aineisto, jonka pohjalta voidaan luotettavasti tehdä ilmiötä koskevia johtopäätelmiä. Haastattelun tavoitteena on, että haastattelija saa luotettavaa tietoa tutkimusongelman kannalta tärkeiltä alueilta. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 43–66.) Tutkimushaastattelua ohjaa tutkimuksen tavoite. Haastattelutilanteessa haastattelijalla on kysyjän, tiedon kerääjän rooli ja haastateltavalla vastaajan eli tiedon antajan rooli. Keskeisimmät asiat haastatteluai-  
neiston hallinnassa ovat muun muassa tutkittavien informointi, suostumus ja aineiston kuvailu, jotka ovat olennaisia myös eettisten periaatteiden ja tieto-

suojalainsäädännön noudattamisessa. (Hyvärinen 2017, 47, 413.) Haastattelujen etuna on muun muassa se, että haastattelutilanteessa tutkija pystyy kysymään tarkentavia kysymyksiä ja pyytämään haastateltavia perustelevaan vastauksiaan. Haastattelussa on myös mahdollista saada vastauksien takana olevia motiiveja ja haastattelun aiheiden järjestystä on mahdollista muuttaa. Haastattelujen tulos on aina seurausta haastattelijan ja haastateltavien yhteistoiminnasta. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 34, 189.)

### **2.3 Teemahaastattelu**

Haastattelun muotoja ovat syvähaastattelu, yksilöhaastattelu ja ryhmähaastattelu. Haastattelu voidaan toteuttaa esimerkiksi strukturoituna haastatteluna, jossa on valmiit vastausvaihtoehdot. Teemahaastatteluna, jossa on määritelty aihe tai teema, joissa syvällisempää tietoa pyritään saamaan tapauskohtaisesti tarvittavin lisäkysymyksin. Haastattelun voi toteuttaa myös avoimena haastatteluna, jossa on vain yksi keskusteltava aihe tai teema. Hyvärinen ym. (mts. 107) toteavat myös, että standardoinnista täytyy joustaa, jotta varmistetaan kyselyn validiteetti ja kyselyprosessin mielekkyys, ja jotta tavoitetaan haastateltavan kokemusmaailma. (Hyvärinen ym. 2017, 78–107.)

Teemahaastattelu sijoittuu muodoltaan strukturoidun lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun väliin, se on keskustelunomainen tilanne, jossa käydään läpi ennalta suunniteltuja teemoja. Teemahaastattelu on kuitenkin astetta strukturoidumpi kuin avoin haastattelu. Teema tarkoittaa laajoja asiakokonaisuuksia, jotka kattavat koko tutkittavan ilmiön. Teemahaastattelussa on esimerkiksi aihepiiriin tutustumisen pohjalta ennalta valmistellut teemat, jotka ovat kaikille haastateltaville samoja, vaikka niissä liikutaankin joustavasti ilman tiukkaa etenemisreittiä. Teemahaastattelu etenee yleisestä yksityiseen eli voidaan puhua eräänlaisesta suppilotekniikasta, jossa yksittäisen teeman puitteissa edetään yleisestä yksityiskohtiin. Teemahaastattelu edellyttää huolellista aihepiiriin ennakkoon perehtymistä ja haastateltavien tilanteen tuntemista, jotta haastattelu voidaan kohdentaa juuri tiettyihin teemoihin. Sisältö- ja tilanneanalyysi on siis teemahaastattelussa tärkeää. Käsiteltävät teemat valitaan tutkittavaan aiheeseen perehtymisen pohjalta. Lisäksi haastateltavien valitseminen tulee tehdä harkiten, tutkittaviksi tulee valita sellaisia ihmisiä, joilta

arvellaan parhaiten saatavan aineistoa kiinnostuksen kohteena olevista asioista. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2009, 55; Kananen 2012, 60–61, 102.)

Teemahaastattelu sopii aineistonkeruumenetelmäksi silloin, kun halutaan syvempää tietoa tutkittavasta ilmiöstä haastateltavien näkökulmasta. Menetelmää voidaan käyttää tutkimuksissa, joissa tarvitaan ymmärrystä ilmiöstä tai asiantilasta, kuten ongelman määrittelyssä, vaikuttavuuden arvioinnissa ja tulosten arvioinnissa. Teemahaastattelu voidaan toteuttaa joko yksilö-, tai ryhmähaastatteluna. Molemmilla menetelmillä on omat etunsa. Yksilöhaastattelussa haastattelun kohteena on yksi henkilö ja se tuo haastattelutilanteeseen suoraviivaisuutta. Ryhmähaastattelutilanteessa haastateltavia on samaan aikaan useita henkilöitä ja se tuo mukanaan haastattelutilanteeseen ryhmän vaikutuksen. Haastateltavat henkilöt on valittava niin, että tutkittava ilmiö liittyy heihin. Teemahaastatteluaineistoa ei tarvitse analysoida juuri tietyllä tavalla. Analysointi voidaan tehdä joko kokonaan kvantitatiivisesti, mutta myös kvantitatiivisuutta ja kvalitatiivisuutta yhdistellen. Tavallisin tapa teemahaastatteluaineiston analysoinnissa ovat kuitenkin aineiston teemoittelu tai tyypittelyä. (Kananen 2012, 99–100; Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2009, 55.)

## **2.4 Aineiston analysointi**

Haastattelututkimusaineiston analysoinnin ensimmäinen vaihe on aineiston litterointi eli tekstiksi muuttaminen. Litteroinnin tarkkuustasoa määrittävä seikka on tutkimuskysymys, tai -kysymykset. Aineistoa purkaessa tutkija joutuu huomioimaan käytettävissä olevan ajan ja tasapainoilemaan aineiston luettavuuden ja litteroinnin tarkkuusasteen välillä. Sanasta sanaan kirjoittaminen on työlästä ja aikaa vievää. Aineiston tekstiksi muuttamisen aikana aineisto muutetaan sellaiseen muotoon, minkä perusteella haastateltavia on mahdoton tunnistaa. Kananen (2012, 21) mukaan aineiston analyysi ei ole laadullisen tutkimuksen viimeinen vaihe, vaan koko tutkimusprosessin eri vaiheissa mukana oleva toiminta, joka ohjaa itsessään tutkimusprosessia ja tiedonkeruuta. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston keruu ja analyysi vuorottelevat keskenään. Tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita merkityksistä, ja siitä, kuinka ihmiset ko-

kevat ja näkevät reaali maailman. Laadullinen tutkimus on usein myös kuvaileva eli deskriptiivistä, jossa tutkija on kiinnostunut prosesseista ja ilmiön ymmärtämisestä sanojen, tekstien ja kuvien avulla. (Hyvärinen ym. 2017, 427–439; Kananen 2012, 21.)

**Teemoittelu** on luonteva tapa esimerkiksi teemahaastatteluaineiston analysoimisessa. Teemoja eli keskeisiä aiheita muodostetaan esimerkiksi aineistolähtöisesti etsimällä haastatteluaineistosta (tekstimassasta) yhdistäviä tai erottavia seikkoja. Teemat voivat löytyä esimerkiksi haastattelurungosta, mitä haastateltavien kanssa on puhuttu. Mutta näin ei aina käy, joskus aineistosta voi löytyä uusia teemoja, jotka eivät välttämättä noudata tutkijan tekemää järjestystä tai jäsenystä. (Puusniekka & Saaranen-Kauppinen 2009, 105–107.)

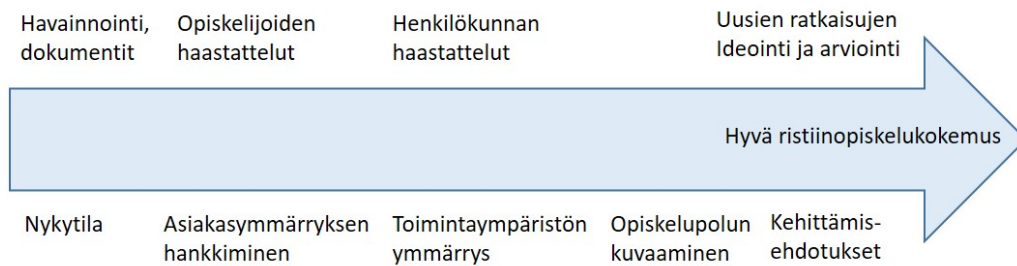
Teemojen muodostamisessa voidaan käyttää apuna koodausta. Kun tutkimusaineistoa järjestellään teemojen mukaan, kunkin teeman alle kootaan kustakin haastattelusta ne kohdat, joissa puhutaan kyseessä olevasta teemasta. Tutkimusraportissa esitetään yleensä teemojen käsittelyn yhteydessä näytepaloja eli sitaatteja, joiden tarkoituksena on havainnollistaa ja tarjota lukijalle todiste siitä, että tutkijalla todellakin on ollut jokin aineisto, johon hän analyysinsä pohjautuu. Sitaattien käyttämisessä tulee kuitenkin olla kriittinen, ettei raportista tule kokoelma erilaisia peräkkäisiä sitaatteja ilman tutkijan tulkintaa ja kommentointia. (Mts. 106.)

## 2.5 Viitekehystenä palvelumuotoilu

Opinnäytetyöni tavoitteena on sujuvoittaa opiskelijan ristiinopiskelun opintopolkua EduFutura-verkostossa. Keskeisenä tutkimusongelmana on selvittää: **millaiset palvelut tukevat opiskelijan ristiinopiskelua?** Keskiössä on opiskelijanäkökulma ja toisena näkökulmana on EduFutura-verkoston yhteisten kesäopintojen opintohallinnon toimijoiden näkökulmat (Jyu, Jamk ja Jkky). Tavoitteenani on selvittää opiskelijoiden kokemuksia, odotuksia ja toiveita EduFutura-verkoston yhteisiä kesäopintoja kohtaan. Kehittämismenetelmäksi valitsin palvelumuotoilun (kuva 1). Palvelumuotoilu perustuu syvään asiakasym-

määräyksen ja palvelumuotoilussa useita menetelmiä ja työkaluja, joilla voidaan esimerkiksi mallintaa palvelukokonaisuus. Tässä työssä ristiinopiskelupalvelun kehittämisen keskeiset asiat ovat:

- lähestymistapa: opiskelijakeskeinen suunnittelu
- tavoite: hyvä opiskelukokemus
- kehittämismenetelmä: palvelumuotoilu
- aineiston kerääminen: teemahaastattelu



Kuva 1. Kehittämistutkimus palvelumuotoilun keinoja soveltaen

Kuvassa 1 esitän tutkimusprosessin etenemisen palvelumuotoilun keinoja hyödyntäen. Nykytilaan perehdyn aluksi havainnoimalla ja olemassa olevien dokumenttien kautta, kuten perehtymällä verkoston oppilaitosten www-sivuihin. Ristiinopiskeluilmiöön liittyviä asioita selvitän teemahaastattelemalla sekä opiskelijoita että opintohallinnon toimijoita. Näin pyrin saamaan syvällistä tietoa ja ymmärrystä sekä opiskelijoiden että opintohallinnon toimijoiden näkökulmista. Tutkimustuloksien pohjalta pyrin saamaan ensin kokonaiskuvan EduFuturan kesäopintojen ristiinopiskelupalvelusta, jonka jälkeen perehdyn tarkemmin opiskelijan opinpolkuun, mitä toimintoja ja asioita siihen liittyy. Tutkimustulosten perusteella pohdin kehittämissuosituksia opiskelijan ristiinopiskelupolun sujuvoittamiseksi.

### 3 VALTAKUNNALLISIA KEHITTÄMISLINJAUKSIA

Tässä luvussa kerron ensin valtakunnallisista kehittämislinjauksista ja -hankkeista, kuten digitalisaatiosta ja opetus- ja kulttuuriministeriön korkeakouluille asettamista kehittämistavoitteista. Luvussa 3.2 kerron digitaalisen tiedon hyödyntämisestä ja digitalisoinnin periaatteista. Sen jälkeen esittelen opetushallituksen ylläpitämää oppijan verkkopalvelut -kokonaisuutta, ja lopuksi lyhyesti meneillään olevista kansallisista ristiinopiskelun kehittäminen -hankkeista.



### 3.1 Kehittämistavoitteet

Suomen hallitusohjelman osaaminen ja koulutus -osion yhdeksi tavoitteeksi on kirjattu, että Suomi on koulutuksen, osaamisen ja modernin oppimisen kärkimaa. Hallitusohjelman yhtenä kärkihankkeena on myös työelämään siirtymisen nopeuttaminen. Tätä tavoitellaan muun muassa nopeuttamalla toiselta asteelta korkeakouluihin siirtymistä, mahdollistamalla ympärivuotinen opiskelu ja parantamalla aiemmin hankitun osaamisen tunnustamista. Tavoitteena on myös parantaa korkeakoulujen välisen yhteistyön edellytyksiä, jotta opiskelijoiden on mahdollista opiskella joustavasti yli korkeakoulurajojen. (Osaaminen ja koulutus s. a.)

Opetus- ja kulttuuriministeriön laatimien tavoitteiden mukaan korkeakoulujen tulee edistää tutkintojen suorittamista tavoiteajassa kaikilla tutkintotasoilla. Korkeakoulujen tulee lisätä joustavia opiskelumahdollisuuksia sekä aiemmin hankitun osaamisen tunnustamista. Lisäksi tavoitteeksi on asetettu, että korkeakoulut monipuolistavat opiskelijoiden ohjausta ja lisäävät yhteistyötä työelämän kanssa. Toimivat ura- ja rekrytointipalvelut tukevat myös nopeaa valmistumista ja työllistymistä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö s. a.1) Opetus- ja kulttuuriministeriö tukee hankkeita, joilla parannetaan ja kehitetään korkeakoulujen ympärivuotista opiskelua, digitaalisten oppimisympäristöjen sekä opetuksen, ohjauksen, oppimisen ja osaamisen kehittämistä. Nämä kehittämistoimenpiteet hyödyttävät joko koko korkeakoululaitosta, ammattikorkeakouluja tai yliopistoja, tai ovat alakohtaisia ja hyödyttävät opiskelijoita. (Opetus- ja kulttuuriministeriö s. a. 2.)

Myös korkeakoulujen ja tutkimuslaitosten yhteistyön syventämisen tiekartta (KOTUMO) loppuraportissa todetaan, että tavoitteena on korkeakoulujen asteittaiset sopimusperustaiset osaamisen yhteenliittymät. Yhteistyömuoto voisi olla esimerkiksi yhteiset tutkimuslaitteet, laboratorio ja tietovarannot sekä tiivis yhteistyö sekä tutkimuksessa että opetuksessa. Tiiviin yhteistyön hyötyinä olisi muun muassa osaavan, ammatillisen työvoiman hyödyntäminen, kustannustehokkuus ja opiskelijoille avautuva valinnan vapaus laajemmasta opintotarjonnasta. (Hjelt ym. 2017, 9, 33.) Loppuraportissa todetaan, että yhteistyö onkin jo lisääntynyt ja kehittynyt enemmän strategisen tason yhteistyöksi (mts. 47).

### 3.2 Digitaalisen tiedon hyödyntäminen

Digitaalisen tiedon hyödyntämisellä tarkoitetaan sähköisesti tallennetun tiedon tehokasta käsittelyä ja hyödyntämistä. Suomen hallituksen kärkihankkeena ja tavoitteena on rakentaa julkiset palvelut asiakaslähtöisiksi, yhden luukun palvelumalliksi, jotka toteutetaan ensisijaisesti toimintatapoja uudistamalla ja digitaalisia tietoja hyödyntämällä (Valtioneuvosto s. a.). Suomen hallitusohjelman toimintasuunnitelma strategisen hallitusohjelman kärkihankkeiden ja reformien toimeenpanemiseksi -raportissa todetaan esimerkiksi, että kehittämissuunnitelman puitteissa uudistetaan, tehostetaan ja joustavoitetaan koulutuksen järjestäjien toimintaa, kevennetään hallintoa ja tuetaan henkilökohtaistamista sekä digitalisoidaan oppimista tukevia palveluprosesseja. (Valtioneuvosto 2016, 36.)

Hallituksen tavoittelema järjestelmäkehitystyö konkreettisina toimenpiteinä tarkoittaa muun muassa koulutuksien järjestäjien opintohallinnon toimintaprosessien uudistamista digitaalisia tietoja hyödyntäen. Opintohallinnon kansallisten tietovarantojen (Virta, Puro ja Koski) käyttöönotto mahdollistaa uusien toimintatapojen ja sähköisten palvelujen kehitystyön, koska digitaalisen tiedon hyödyntäminen mahdollistuu palveluväylien ja yhteisten opintohallinnon tietovarantojen kautta. Koski, kansallisten opiskeluoikeuksien ja suorituksien keskitetty integraatiopalvelu, otetaan käyttöön suunnitellussa aikataulussa 2018 alkaen (Valtioneuvosto 2016, 36). Virta, Puro ja Koski -tietovarannoista kerrotaan enemmän luvussa 3.4.

Kansallinen palveluarkkitehtuuri sekä kansallinen opintohallinnon viitearkkitehtuuri edistävät myös koulutusorganisaatioiden mahdollisuuksia hyödyntää kansallisia opintohallinnon tietovarantoja ja palveluja sekä se mahdollistaa myös sähköisten palvelujen kehittämistyön. (Kansallinen palveluarkkitehtuuri s. a.) Organisaatioiden välistä vuorovaikutusta ja yhteistyötä voidaan tehostaa uusien, yhteisesti suunniteltujen toimintatapojen kautta. Asiakkaalle eli opiskelijoille voidaan tarjota uusia palvelumuotoja, jotka tuottavat hänelle lisäarvoa ja onnistuneen palvelukokemuksen. Lisäksi tiedonhallinta paranee, kun digitaalista tietoa kerääntyy systemaattisesti ja luotettavasti tietovarantoihin. Näitä tietoja voidaan hyödyntää muun muassa strategisessa suunnittelutyössä ja johtamisessa.

### 3.2.1 Digitalisoinnin periaatteet

Valtiokonttorin kokoamat digitalisoinnin periaatteet toimivat digitalisoinnin yhteisinä pelisääntöinä kaikkialla julkishallinnossa. Ne tukevat julkisten palveluiden tuottavuusloikkaa, asiakaslähtöisyyttä ja palveluiden ensisijaista digitaalisuutta. (Digitalisoinnin periaatteet 2017.) Digitalisaation pääperiaatteet ovat:

- asiakaslähtöiset palvelut
- turhan asioinnin poistaminen
- helppokäyttöisten ja turvallisten palvelun kehittäminen
- asiakkaalle nopea hyödyn tuottaminen
- palvelun toiminta myös häiriötilanteessa
- uuden tiedon pyytäminen vain kerran
- olemassa olevien sähköisten palvelujen ja tietovarantojen hyödyntäminen
- tiedon ja rajapintojen avaaminen yrityksille ja kansalaisille
- palvelun nimeäminen ja sen toteutukselle omistajan nimeäminen. (Mt.)

Uuden digitaalisen palvelun kehittämisen perusideana on, että se ratkaisee asiakkaan tarpeen tai ongelman. Tämän vuoksi sekä syvä asiakasymmärrys ja sidosryhmien tarpeet ovat kaiken lähtökohta, kun aloitetaan kehittämään digitaalisia palveluja. Digitaalisia palveluja kehitettäessä on myös pohdittava, miten voimme palvella asiakasta paremmin. Tämä edellyttää asiakkaan maailman ymmärtämistä, kuten millaisia odotuksia ja toiveita asiakkaalla on palvelua kohtaan. Lisäksi tärkeää on, että asiakas saa palvelun sellaisessa muodossa, että hänen itsensä tarvitsee vaivautua asian hoitamiseksi mahdollisimman vähän.

### 3.2.2 Digitaalinen palvelu

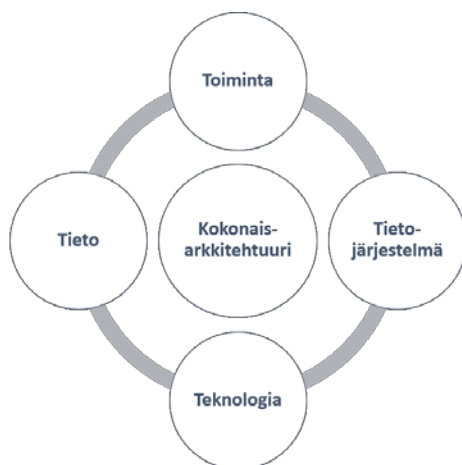
Nykyajan tieto- ja viestintäteknikka ja internet mahdollistavat uudenlaisia keinoja vuorovaikutuksen rakentamiseen digitaalisissa ympäristöissä eri toimijoiden välillä. Uusia digitaalisia palveluja, kuten oppimiskursseja onkin jo käytössä kuten Mooc (Massive Open Online Courses), jonka ideana on muun muassa vapaasti käytettävissä olevat oppimismateriaalit. Digitaalisen palvelun tavoitteena on täyttää (tai jopa ylittää) asiakkaiden tarpeet. Digitaalinen palvelu tehostaa toimintaa, koska usein on kehitettävä uudenlaiset toimin-

tamallit, -prosessit. Se, mikä toimii ”paperimaailmassa”, ei välttämättä toimi digitaalisesti toteutettavassa palvelussa ja toimintamallissa. Digitaaliset palvelut tekevät asiat näkyviksi, koska sähköisessä palvelussa data eli tieto on keskiössä. Digitaalinen palvelun ominaisuuksia ovat esimerkiksi reaaliaikaisuus ja skaalautuvuus.

### Mitä edellyttää?

Digitaalisen tiedon laajamittainen hyödyntäminen edellyttää organisaatiolta strategisia ja operatiivisia valintoja, toimenpiteitä ja kokonaisarkkitehtuuria (kuva 2). Kokonaisarkkitehtuuri on prosessien, tietojen, tietojärjestelmien ja niiden tuottamien palvelujen muodostaman kokonaisuuden rakenne (kuva 3). Kokonaisarkkitehtuuri on siten sekä kokonaiskuvaus organisaation nykytilasta ja tavoitetilasta. Se on myös toiminnankehittämisen malli, joka varmistaa eri näkökulmien ja erityisesti toiminnan tarpeiden yhdenmukaisen huomioimisen kaikessa toiminnassa digitaalisia ratkaisuja kehitettäessä. (Kartturi 2011, 16.)

Esimerkiksi opintohallinnon viitearkkitehtuurissa on huomioitu kansallinen opetustoimen kokonaisarkkitehtuuri sekä oppijan verkkopalvelujen viitearkkitehtuuri, joiden tavoitteina on kansallinen yhteentoimivuus (Oppijan verkkopalvelut -hanke 2016). Nämä opintohallinnon toimintoihin liittyvät arkkitehtuurit luovat viitekehyksen opintohallinnon prosessien ja esimerkiksi uusien digitaalisten palvelujen kehittämistyölle. Kokonaisarkkitehtuuri (kuva 2) voidaan jakaa eri näkökulmiin, kuten toiminta-arkkitehtuuriin, tietoarkkitehtuuriin, tietojärjestelmäarkkitehtuuriin ja teknologia-arkkitehtuuri (mts. 33–36).



Kuva 2. Kokonaisarkkitehtuuri (Kartturi 2011, 16)

**Toiminnan** arkkitehtuurinäkökulman kautta tarkasteltuna on tärkeää kuvata ilmiön ja käsiteltävän ratkaisun koko toiminnallinen ympäristö ja sen keskeisimmät ratkaisuun vaikuttavat tekijät. Tyypillisiä toiminta-arkkitehtuurinäkökulman osakuvauksia ovat: toiminnan strategia, sidosryhmät ja roolit, palvelut, prosessikartat ja prosessikuvaukset. Kuvaukseen voidaan sisällyttää myös kuvaus organisaatiosta, käyttäjistä ja asiakkaista. Toiminnan osakuvaukset tarkentuvat käsitteellisten tasojen kautta yleisistä periaatteista kohti tarkempia toiminnan kuvauksia. Toiminnan arkkitehtuuri voidaan kuvata siilomaisesti laajasta kokonaisnäkökulmasta kohti organisaation tarjoamia palveluja, ja niistä tehtyjä prosessikarttoja, ja -kuvauksia seuraavasti:

- sidosarkkitehtuurit
  - kansalliset ja organisaation sidosarkkitehtuurit rajaavat ja määrittävät arkkitehtuuriperiaatteita ja toimintaa
- arkkitehtuuriperiaatteet
  - kehittämisen kivijalka, myös toiminnan näkökulmasta
- strategia
  - organisaation strategia antaa ylimmän tason tavoitteet ja kohdentavat kehittämiskohteita
- toiminnan tavoitteet ja haasteet
  - kuvaavat, miten toimintaa ja ratkaisuja tulee kehittää
  - mikä on oleellista ja mikä ei
- palvelut
  - organisaation tehtävä on tuottaa asiakkailleen palveluja (sekä sisäisiä että ulkoisia)
  - kehittämistä kohdentaa strategia ja tavoitteet
- prosessikartta ja prosessikuvaukset
  - prosessit ovat tapa tuottaa palveluja, prosessit sovitetaan sekä strategiaan tarpeiden ja palvelujen näkökulmasta, välttämällä monimutkaisuutta ja turhia vaiheita. (Kartturi 2011, 33.)

Toiminta-arkkitehtuurinäkökulma varmistaa sen, että ratkaisun jäsentämisessä ja suunnittelussa huomioidaan; mitä ratkaisulla tehdään, kuka sitä käyttää ja mihin ratkaisua käytetään. Tämä on tieto- ja viestintäteknisen kehittämisen vaikuttavuuden kaikkein tärkein näkökulma ja siksi myös erittäin tärkeä kokonaisarkkitehtuurissa. (Mts. 34.) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että ristiinopiskelupalvelutoiminnan kehittämisessä on huomioitava oppilaitoksen strategian lisäksi myös toimintaympäristö.

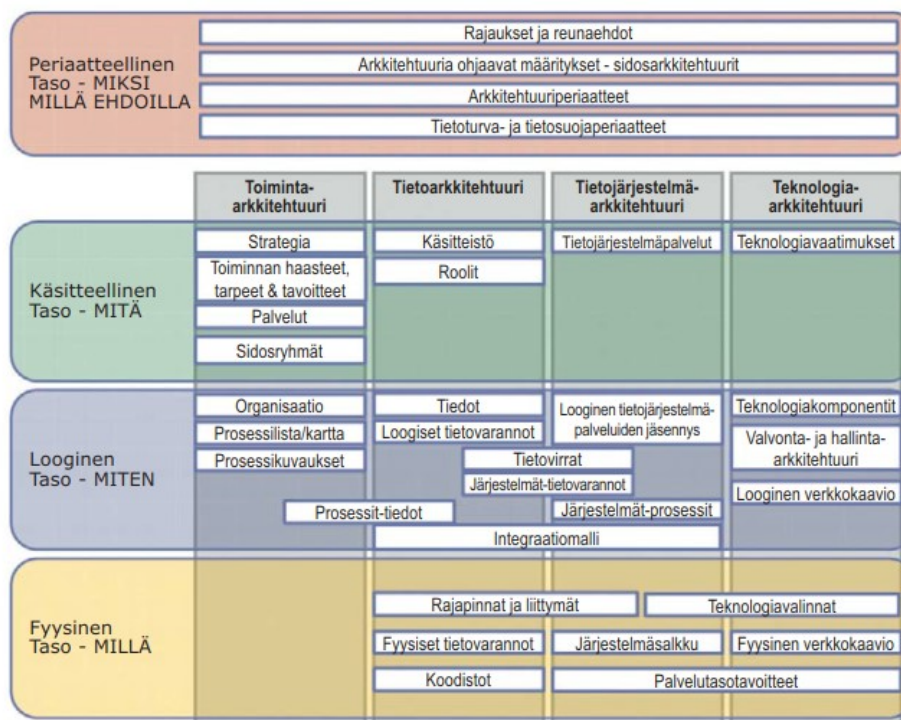
### **Mistä lähdetään liikkeelle, kun halutaan kehittää digitaalisia palveluja?**

Organisaatiot tarjoavat asiakkailleen erilaisia palveluja. Nämä palvelut tulee

kuvata eli millaisesta palvelusta on kyse. Palvelukuvaus kertoo sen toiminnon, mitä organisaatio asiakkailleen tuottaa. Palvelukuvauksen jälkeen palvelusta tehdään prosessikuvaus. Prosesseilla kuvataan se, miten palvelua käytännössä suoritetaan. Näin palvelut ja prosessit kietoutuvat toisiinsa. Prosessit ovat käytännön tapoja tuottaa palveluja, jotka tulee sovittaa organisaation palvelukarttaan ja sen vaatimuksiin. (Kartturi 2011, 55–56.)

Digitalisaatio tarkoittaa toimintatapojen muutosta, jossa kytketään eri toimijoiden toimenpiteet yhteen. Tämä edellyttää olemassa olevien toimintatapojen kriittistä tarkastelua ja -prosessien uudistamista, jossa kokonaisarkkitehtuuri toimii taustaviitekehyksenä erilaisiin näkökulmiin ja käsitteellisiin tasoihin (kuva 2). Digitaalisen palvelun kehittämisen ja palvelun onnistumisen edellytys on, että toimintaa ja palveluja kehitetään yhdessä ja kokonaisuus huomioiden. Kehittämistyössä on huomioitava kaikki näkökulmat: toiminnan, tiedon, tietojärjestelmäpalveluiden -näkökulmat ja teknologianäkökulma sekä muut täydentävät näkökulmat, kuten ylläpito näkökulma. (Mts. 32–39.)

Korkeakoulujen kokonaisarkkitehtuuri on jaettu erilaisiin käsitteellisiin tasoihin: periaatteellinen, käsitteellinen, looginen ja fyysinen -taso (kuva 3). Tasot muodostavat hierarkian siten, että tavoitetilassa alemmilla tasojen osakuvaukset noudattavat ylemmillä tasoilla kuvattuja linjauksia. Periaatteellisella tasolla (miksi ja millä ehdoilla?) kuvataan tärkeimmät ja periaatteellisimmat arkkitehtuurityötä ohjaavat linjaukset. Käsitteellisellä tasolla (mitä?) kuvataan mitä ratkaisuja tehdään, mitä tietoja tarvitaan ja millaisia erilaisia tieto- ja viestintätekniäratkaisuja ja -järjestelmiä tarvitaan. Loogisella tasolla (miten?) suunnitellaan ja kuvataan, miten palvelut toteutetaan (prosessit). Loogisella tasolla kuvataan myös se, miten tietojen integrointi eri osien välillä toteutetaan, ja miten kokonaisuutta hallitaan ja valvotaan. Fyysisellä tasolla (millä?) kuvataan työnkulku, miten suunniteltu ja määritelty palvelu toteutuu käytännön tasolla. Fyysistä tasoa kutsutaankin usein toteutustasoksi, jossa voidaan kuvata myös palvelun toteuttamisessa käytettävät järjestelmät, tietovarannot jne. (Mts. 38–39.)



Kuva 3. Kokonaisarkkitehtuurin jäsentymisen (Kartturi 2011, 32)

Korkeakoulujen kokonaisarkkitehtuurin menetelmäoppaan mukaan palvelun sähköistämisen tasot voidaan jakaa kuuteen kategoriaan seuraavasti:

0. palvelua ei ole saatavissa sähköisessä muodossa
1. palvelun käynnistämiseen tarvittava tieto on saatavissa sähköisesti, esimerkiksi www-sivujen kautta
2. palvelun käynnistämiseen tarvitaan paperinen (tulostettava) lomake, joka voi olla saatavissa esimerkiksi www-sivuilla (yksisuuntainen vuorovaikutus)
3. palvelu voidaan käynnistää täyttämällä esimerkiksi www-sivuilla olevan sähköisen lomakkeen kautta ja palvelun käynnistäminen vaatii henkilön luotettavan tunnistamisen (kaksisuuntainen vuorovaikutus)
4. koko palvelutapahtuma voidaan suorittaa sähköisesti julkisen www-sivujen kautta, palvelun päätöksen tekoon ja toimittamiseen ei tarvita "paperitöitä"
5. asiakaskeinen ja käyttäjän tarpeiden mukaan muokattavat palvelut, joka toimii ennakoivasti palvelun toimittamisessa, esimerkiksi hälytykset tai tietojen automaattinen täydennys rekistereistä (Mts. 56–57.)

Haasteena korkeakoulujen palvelujen tunnistamisessa on se, että niitä voi olla todella paljon, eikä niitä kaikkia ole helppo listata. Palveluja ei myöskään ole kovinkaan usein koottu yhtenäiseksi ja kattavaksi listaksi. Organisaatiotasolla riittää, että palvelut tunnistetaan karkealla tasolla, mutta rajatummassa koh-

dearkkitehtuurissa, kuten toiminta-arkkitehtuurissa, on hyvä tunnistaa ja kuvata palvelut mahdollisimman yksityiskohtaisesti, jotta voidaan varmistua arkkitehtuurin ja sen linjausten kattavuudesta. (Kartturi 2011, 57.)

### 3.3 Oppijan verkkopalvelut

Opetus- ja kulttuuriministeriön ja opetushallituksen Oppijan verkkopalvelut -hankkeessa on kehitetty oppijoiden ja koulutuksen järjestäjien sähköistä asiointia. Palvelukokonaisuus sisältää muun muassa Opintopolku.fi -palvelun, josta löytyy kattavasti koulutuksen ja opetuksen järjestäjän palveluja (kuva 4). Palvelujen käyttäjiä ovat esimerkiksi koulutukseen hakeutujat, opiskelijat, oppilaitokset, yritykset sekä julkishallinto. (Oppijan verkkopalvelut -hanke 2016.)



Kuva 4. Oppijan verkkopalvelut -hanke (Virta-opintopalvelut 2017)

Opintohallinnon näkökulmasta digitaalisen tiedon laajamittaista hyödyntämistä käytetään tällä hetkellä lähinnä koulutukseen hakeutumisessa, läsnä-/tai pois-olevaksi ilmoittautumisessa Oili-palvelun kautta, jota kautta voi myös tarvittaessa maksaa esimerkiksi ylioppilaskunnan jäsenmaksun (Oili s. a.). Opintotietojärjestelmissä olevien digitaalisten tietojen hyödyntäminen opintojen aikana -kehittämistyötä tehdään parhaillaan erilaisissa kansallisissa hankkeissa, kuten eAMK-hankkeessa ja Tampereen yliopiston koordinoimassa ristiinopiskelun kehittäminen -hankkeessa. Näistä kansallisista hankkeista kerrotaan enemmän luvussa 3.5.



### 3.4 Virta, Koski ja Puro - opintotietojen hallinta ja jakaminen

Joustavuuden ja yhteistyön edistämisen kannalta opintotietojen käytön ja siirtämisen helpottaminen sekä keskittäminen ovat olleet kansallisten tietovarantopalvelujen kehittämistyön keskiössä. Tähän liittyen on kehitetty useita toisiaan tukevia kansallisia palveluja.

**Virta** on korkeakoulujen valtakunnallinen tietovaranto, jossa korkeakoulut säilyttävät kopiota opiskelijarekisteriensä osista sekä muiden henkilörekisterien tietosisällöstä. Virta-opintotietopalvelu sisältää 39 suomalaisen korkeakoulun, eli yhteensä 1,3 miljoonan tutkinto-opiskelijan tiedot ja helpottaa tiedon keruuta esimerkiksi korkeakoulujen yhteishakua ajatellen. Virta-opintotietopalvelu tarjoaa välineen viranomaisten tiedonkeruiden järjestämiseksi siten, että kerättävä tieto on yhteismitallista ja laadukasta. Teknisen käyttöyhteyden kautta korkeakoulujen rekistereissä olevat tiedot välitetään yhdenmukaisessa muodossa eri toimijoiden, kuten korkeakoulujen yhteishaun käytettäväksi. (Virta-opintotietopalvelu 2017.) Myös tiedot erilaisista ristiinopiskelu-, ja yhteistyösopimuksista korkeakoulujen välillä ja ristiinsuoritetuista opintopisteistä kerätään Virta-tietovarantoon (OKM:n ammattikorkeakoulujen tiedonkeruukäsikirja 2016).

**Koski** eli kansallisten opiskeluoikeuksien ja suoritusten keskitetty integraatiopalvelu, puolestaan kokoaa yhteen oppijoiden koulutustiedot. Koski-tietovarannon ajantasaisia suoritustietoja voidaan hyödyntää muun muassa opintojen suunnittelussa, opintojen etenemisessä sekä läsnäolon seurannassa. Koski-tietovarannossa on myös todistustiedot sähköisessä muodossa, joka helpottaa muun muassa aiemmin opitun tunnistamista ja tunnustamista. Lisäksi keskitetty tietovaranto helpottaa ja sujuvoittaa asiointia sekä vähentää eri hallinnonalojen päällekkäistä työtä. Tietovarannosta voidaan jakaa tietoja luotettavasti niitä toiminnassaan tarvitseville viranomaistoimijoille, kuten opetuksen ja koulutuksen järjestäjille tai esimerkiksi Valviralle ja tilastokeskukselle. (Koski 2017.) Koski-palvelun mahdollistava laki valtakunnallisista opinto- ja tutkintorekistereistä (884/2017) astui voimaan 1.1.2018. Määräys velvoittaa koulutuksen ja opetuksen järjestäjiä tallentamaan tai siirtämään opintohallintojärjestelmistään Koski-tietovarantoon tiedot koulutuksessa olevista opiskelijoistaan ja

heidän opiskeluoikeuksistaan. (Opetushallituksen palvelukokonaisuus 2017.) Koski-palvelun ensimmäisessä tietojen siirto vaiheessa toteutetaan perusopetuksen, lukiokoulutuksen ja ammatillisen koulutuksen, jonka jälkeen toteutetaan ja yhdistetään ylioppilastutkintorekisteri ja korkeakoulujen valtakunnallinen tietovaranto (Virta) osaksi Kosken integraatiopalvelua. (Koski 2017.)

**Puro**-palvelussa korkeakouluopiskelijat voivat tarkistaa omat suoritus- ja tutkintotietonsa, jonne tiedot haetaan korkeakoulujen valtakunnallisesta Virta-tietovarannosta. Suoritustiedot päivittyvät tietovarantoon vähintään kerran kuukaudessa. Opiskelija voi antaa Puro-palvelussa luvan, että kotikorkeakoulun virkailija näkee hänen suoritustietonsa esimerkiksi toisessa ammattikorkeakoulussa. Kotikorkeakoulun virkailija kirjautuu Haka-kirjautumispalvelun kautta Puro-palveluun, josta hän voi kopioida suoritustiedot opiskelijan kotikorkeakoulun opintorekisteriin. Suoritustiedot eivät siirry automaattisesti, vaan ne on kopioitava kotikorkeakoulun opintotietojärjestelmään. Puro-palvelua on hyödynnetty esimerkiksi Summer Semester -ammattikorkeakoulujen yhteisen ke-sätarjonnan suoritusten kirjaamisessa. (Puro s. a.)

Haka-kirjautumispalvelu on Haka-luottamusverkostoon perustuva käyttäjätunnistautumispalvelu, jonka muodostavat Suomen yliopistot, ammattikorkeakoulut ja kumppanit, kuten tutkimuslaitokset ja viranomaiset. Haka-luottamusverkostossa valvotaan käyttäjien henkilötietojen käyttöä ja varmistetaan, että niitä käytetään vastuullisesti ja tietosuojalain mukaisesti. (Haka-käyttäjätunnistusjärjestelmä 2017.) Henkilön yksilöinti ja tunnistaminen kansallisissa tietovarantopalveluissa tapahtuu oppijanumerolla (OID). Oppijanumero on yksilöllinen ja se toimii yksilöivänä henkilötunnisteena, oppijanumero yksilöi henkilön valtakunnallisesti kaikissa opintohallintoon liittyvissä tietojärjestelmissä. (Koski-palvelun prosessikuvaus 2016.)

### **3.5 Kansalliset kehittämishankkeet**

Opiskelijoiden ristiinopiskelumahdollisuuksien kehittäminen on aiheena hyvin ajankohtainen niin kansallisella tasolla kuin paikallisestikin maakunnissa. Esimerkkinä ristiinopiskeluyhteistyöstä voidaan mainita muun muassa Tampere3-yhteistyöverkosto, joka tarjoaa Tampereen ammattikorkeakoulun (Tamk),

Tampereen teknillisen yliopiston (TTY) ja Tampereen yliopiston (TaY) tutkinto-opiskelijoille sekä Tamkin ammatillisen opettajankoulutuksen läsnäoleville opiskelijoille mahdollisuuden hakeutua opiskelemaan muiden Tampere3-korkeakoulujen sovittuihin opintoihin (Tampere3-ristiinopiskelu 2017).

Vuonna 2017 käynnistyi useita ristiinopiskelun kehittämishankkeita, kuten kansallinen eAMK – Oppimisen uusi ekosysteemi -hanke, joka kattaa kaikki ammattikorkeakoulut (21). Hanketta tukee vahvasti ammattikorkeakoulujen rehtorien neuvosto Arene ry. eAMK-hankkeen tavoitteina on muun muassa tarjota opiskelijoille avoin ympärivuotinen ristiinopiskelumahdollisuus ammattikorkeakoulujen välillä. Kansallisen eAMK-hankkeen yhtenä teemaosiona (teema 1) on yhteisen ristiinopiskeluopintotarjonnan ja eOpintopalvelujen kehittäminen. (eAMK s. a.)

Tampereen yliopisto käynnisti Ristiinopiskelun kehittämien -hankkeen, jossa Tampereen yliopiston lisäksi yhteistyökumppaneina ovat Metropolia ammattikorkeakoulu ja Jyväskylän yliopisto. Myös eAMK-hankkeen teema 1 -työryhmä tekee tiivistä yhteistyötä Tampereen ristiinopiskelun kehittämien -hankkeen kanssa. Tampereen yliopiston koordinoimassa ristiinopiskeluhankkeessa toteutetaan valtakunnallinen, korkeakouluille yhteinen ristiinopiskelun malli ja järjestelmäkokonaisuus sekä tietojärjestelmäratkaisu. Hankkeessa toteutetaan tekniset ratkaisut, jotka ovat kaikkien korkeakoulujen hyödynnettävissä taustajärjestelmistä riippumatta. Ristiinopiskeluhankkeen yksi keskeisistä tavoitteista on, että opiskelija saa tietojärjestelmästä ajantasaisen ja oikean tiedon opintotarjonta- ja ilmoittautumistiedoista. Toteutuksen järjestäjän näkökulmasta katsottuna on myös tärkeää, että opiskelija voidaan hyväksyä ja lisätä opinnoille joustavasti kunkin korkeakoulun etusijajärjestyksen mukaisesti. Tavoitteena myös on, että opiskelijan ilmoittautumistiedot kotikorkeakoulusta siirtyisivät kohdekorkeakoulun järjestelmiin sähköisesti ja opintosuoritus-tiedot kotikorkeakoulun järjestelmään. Lisäksi hankkeessa kehitetään myös yhteisiä Exam-tenttikäytänteitä. (Hautakangas ym. 2017.) Exam-tenttijärjestelmä on sähköinen tentti, joka tukee joustavan opiskelun tavoitteita (Exam-tenttijärjestelmä 2014).

## 4 RISTIINOPISKELU

Tässä luvussa kerron opinnäytetyöni kohdeilmiöstä eli ristiinopiskelusta, kuten ristiinopiskelun muodoista ja millaisia toimenpiteitä ristiinopiskelun onnistuminen edellyttää opintohallinnon näkökulmasta. Tämän luvun sisältölähteenä ovat sekä Tampereen ristiinopiskelun kehittämishankkeessa tunnistettuja opintohallinnollisia toimenpiteitä ja asioita että -hankkeen, kesäkuussa 2017 pidetyn, workshop-työpajatyöskentelyssä esillä olleita ja käsiteltyjä asioita.

### 4.1 Ristiinopiskelun muodot

Ristiinopiskelulla tarkoitetaan opiskelijalle luotua mahdollisuutta opiskella toisen oppilaitoksen tarjoamia opintoja. Ristiinopiskelusta sovitaan oppilaitoksien välisellä yhteistyösopimuksella, jossa määritellään yhteistyön malli ja sovitaan toimintatavat. Ristiinopiskelumuotoja ja yhteistyösopimuksia voi olla erilaisia. Yksinkertaisin malli ristiinopiskelusta on **väljä yhteistyö**, jossa yhteistyökorkeakoulut ja/tai toisen asteen oppilaitokset tarjoavat yksittäisiä opintojaksoja tai -opintokokonaisuuksia yhteiseen opintotarjontaan. Väljän yhteistyösopimuksen tehneiden oppilaitoksen opiskelijat voivat ilmoittautua ja opiskella yhteiseltä opintotarjottimelta toisen oppilaitoksen tarjoamia opintoja. Tällainen avoin opintotarjontamalli on avoin suurelle opiskelijajoukolle, ja se tässä yhteistyötoimintamallissa oppilaitokset voivat itse päättää, mitä opintoja annetaan yhteiselle opintotarjottimelle. Esimerkiksi vapaasti valittavia kieliopintoja tai tietyn alan ammatillisia opintojaksoja tai -kokonaisuuksia. Väljässä yhteistyötoimintamallissa opiskelija hakee toisessa oppilaitoksessa suorittamansa opintojakson tai -kokonaisuuden omaan tutkintoonsa kotioppilaitoksen hyväksilukemismenettelytapojen mukaisesti. (Hautakangas ym. 2017.)

Toisena ristiinopiskeluyhteistyömuotona voi olla **opetusyhteistyö**, jossa yhteiseen tarjontaan sovitun opintojakson toteuttavat opettajat ovat kahdesta sopimukseen piiriin kuuluvasta oppilaitoksesta. Ristiinopiskelutoimintamallia voidaan toteuttaa myös tiiviimmällä yhteistyöllä eli **opetussuunnitelmayhteistyönä**, jossa sopimuksen piiriin kuuluvat oppilaitokset sopivat opetussuunnitelman mukaiset kokonaisuudet, joita opiskelijat voivat suorittaa yhteistyöoppilaitoksessa osaksi omaan tutkinto-opetussuunnitelmansa. Tyypillisesti tällainen

opetussuunnitelmayhteistyö olisi alakohtaista yhteistyötä. Tämä toimintamalli on opiskelijaystävällisempi siinä mielessä, että opiskelijan ei tarvitse tehdä erillisiä hyväksilukemismenettelyjä, koska opinnot ovat jo osa hänen opetussuunnitelmaansa. Neljäntenä vaihtoehtona on **luoda yhteinen koulutus**, jossa osa tutkinnosta suoritetaan kotioppilaitoksessa, ja osa yhteistyösopimuksessa määritellyssä oppilaitoksessa. Tässäkään ristiinopiskelumallissa ei tarvita toisen oppilaitoksen opintojen hyväksilukemismenettelyä, koska se on jo opetussuunnitelmatasolla määritelty osaksi tutkintoa. Pisimmälle vietynä tämä yhteistyömuoto tarkoittaisi kahden tai useamman korkeakoulun yhteistä koulutusta. (Hautakangas ym. 2017.)

#### **4.2 Laki yliopistolain ja ammattikorkeakoululain muuttamisesta**

Suomen eduskunta hyväksyi hallituksen esityksen 12.12.2017 yliopistolain ja ammattikorkeakoulu lain muuttamisesta sekä lain voimaantulon. Nämä korkeakoulujen lakiuudistukset mahdollistavat korkeakoulujen opetusyhteistyön kehittämisen ja entistä tiiviimmän yhteistyön korkeakoulujen kesken, esimerkiksi opetussuunnitelmayhteistyön ja yhteisten koulutuksien kehittämisen. Lakimuutoksien myötä korkeakoulut voivat järjestää esimerkiksi kielten ja viestinnän tai myös muuta opetusta yhteistyössä toisen korkeakoulun kanssa tai hankkia sitä toiselta korkeakoululta. (Eduskunnan vastaus 2017 EV 172 2017 vp. 2017, 7 a § ja 8 a §.) Yliopistolain ja ammattikorkeakoululain lakimuutokset ovat suuri muutos Suomen korkeakoulukentässä, mikä mahdollistaa tulevaisuudessa opiskelijoille entistä laajemman mahdollisuuden korkeakoulujen väliseen ristiinopiskeluun ja jopa yhteisen tutkinnon suorittamisen kahden tai useamman korkeakoulun kesken.

#### **4.3 Sopimus ristiinopiskeluyhteistyöstä**

Ristiinopiskelun mahdollistaminen eri oppilaitoksen opiskelijoille edellyttää oppilaitoksien välistä tiivistä yhteistyötä ja menettelytavoista sopimista. Yhteistyö alkaa sopimuksen tekemisellä. Sopimukseen voidaan määritellä erilaisia yhteistyömuotoja ja yhteistyösopimuksen piiriin voi kuulua useampia korkeakouluja ja oppilaitoksia. Lisäksi oppilaitos voi kuulua myös usean ristiinopiskelusopimuksen piiriin eri yhteistyökumppaneiden kesken ja niiden sopimussisällöt voivat vaihdella tapauskohtaisesti. Sopimuksessa määritellään muun muassa,

ketkä yhteistyötä tekevät ja millaisista yhteistyötoiminnasta on sovittu. Yleisesti ristiinopiskeluyhteistyössä olisi hyvä sopia myös opintohallinnoinnin toimintatavat käytännön tasolla, kuten:

- mistä opintotarjonta löytyy?
- ketkä niihin voi osallistua (kaikki vai tietyt opiskelijaryhmät)?
- miten ja mistä opintoihin ilmoitaudutaan?
- opintojen maksuttomuus tai maksullisuus (jos opinnot ovat maksullista, miten maksukäytännöt hoidetaan?)
- miten paljon opiskelijat voivat suorittaa opintoja ristiin?
- miten ja milloin mahdolliset sopimuksen sisällölliset muutostilanteet hoidetaan? (Hautakangas ym. 2017.)

Yhteistyösopimuksessa tulisi huomioida myös opettajien näkökulma. Jos yhteistyösopimus sisältää esimerkiksi kahden oppilaitoksen kesken yhteisesti toteutettavia verkko-opintojaksoja, sopimukseen tulisi määritellä opintojakson omistajuus ja tekijänoikeudet. Ovatko opintojakson sisällöt molempien oppilaitosten omistuksessa vai yhteisessä omistuksessa? Keillä on vastuu ylläpitää oppimateriaalit ajan tasalla. (Mt.)

#### **4.4 Kohderyhmä ja opintohallinnointi**

Ristiinopiskeluyhteistyösopimukseen määritellään sopimuksen tehneiden oppilaitoksien kesken, ketkä ovat opintojen kohderyhmät eli keillä on oikeus ilmoittautua ja opiskella yhteistyöverkoston opintoja. Ristiinopiskelijoiden henkilö- ja opintotietojen opintohallinnointi yhteistyöoppilaitoksessa käsitellään kohdeoppilaitoksen opintohallinto, -tietoturva, tutkintosääntöjen ja toimintatapojen mukaisesti. Ristiinopiskeluaikana opiskelijan tulee myös noudattaa kohdeoppilaitoksen sääntöjä ja toimintatapoja. (Mt.)

Huomioitavaa on, että tutkinto-opiskelijoita koskevien tutkintosääntöjen mukaan, opiskelija voi osallistua opintoihin, mikäli hän on läsnäoleva kyseisenä lukukautena, -vuotena. Esimerkiksi Jyväskylän ammattikorkeakoulun tutkintosäännön 7§:n mukaan opiskelijan on ilmoitauduttava läsnäolevaksi lukukausittain (kevät, syksy) tai kerralla koko lukuvuodeksi (mts. 2017, 6). Poissaolevana opiskelijalla ei ole oikeutta opiskella osallistua oman kotioppilaitoksen

eikä myöskään ristiinopintoja tarjoavan yhteistyöoppilaitoksen opintoihin. Ristiinopiskelussa kohdeoppilaitos määrittelee sääntöjensä mukaisesti ristiinopiskelijan opiskelu ja opinto-oikeusajat. Opinto-oikeus voi olla esimerkiksi opintojakson toteutusaikataulun mukainen tai lukukauden tai -vuoden mittainen. (Hautakangas ym. 2017.)

Opiskelijoiden opinto- tai henkilötietoihin voi tulla opiskelun aikana muutoksia, esimerkiksi opiskelijan sukunimi vaihtuu opiskeluoikeusaikana. Opiskelijaa koskevat tiedot tulisi olla ajan tasalla myös kohdeoppilaitoksen opintotietohallintorekisterissä. Myös opiskelija voi valmistua kotioppilaitoksesta kesken lukuvuoden. Tämä valmistumistieto pitäisi välittyä myös yhteistyöoppilaitokseen, koska opiskelijan opiskeluoikeus päättyy valmistumisen jälkeen kaikissa yhteistyöoppilaitoksissa. (Mt.)

#### **4.5 Opintotarjottimen suunnittelu**

Oppilaitokset saavat päättää itsenäisesti, mitä ja montako opintojaksoa tai -kokonaisuutta annetaan yhteiselle opintotarjottimelle. Opintoihin määritellään kiintiöpaikat eli opiskelijamaksimimäärä per opintojakso. Lisäksi olisi hyvä määritellä ja tiedottaa, millä kriteereillä opintoihin pääsee mukaan, esimerkiksi ilmoittautumisjärjestyksessä tai jollain muulla sovitulla kriteereillä. Opintojakson kiintiöpaikat voivat olla esillä esimerkiksi ilmoittautumistiedoissa. (Mt.)

Opintojaksojen tai -kokonaisuuksien luokittelujen osalta (koodit) oppilaitokset päättävät toimintatavat itsenäisesti. Toimitaanko oppilaitoksen omilla opintojaksokodeilla vai muodostetaanko ristiinopintotarjottimen opintojaksoille omat uudet koodit, kooditusjärjestelmä tai peräti yhteinen kooditusjärjestelmä kohdeoppilaitoksen kanssa. Tavoitteena on, että opintotarjottimen hallinnointi olisi kaikille selkeä ja sen käyttö helpottaisi esimerkiksi tilastointia ja raportointia. Opintojaksojen selkeä kooditus ja niiden merkitys korostuvat varsinkin silloin, jos tietoja voidaan siirtää digitaalisesti oppilaitoksesta toiseen. Oppilaitoksessa opetussuunnitelmiin yhteisesti sovitulla koodeilla voidaan ohjata opintosuoritustietojen siirtyminen opiskelijan kotioppilaitoksen opintorekisteeriin niin sanotusti oikeaan paikkaan, opetussuunnitelmiin laadittujen sääntöjen mukaisesti. (Mt.)

## 4.6 Ristiinopiskelijan opintopolku

Kun opiskelija on ilmoittautunut omassa kotioppilaitoksessa läsnäolevaksi opiskelijaksi, hänellä on oikeus ilmoittautua ristiinopiskelusopimuksen mukaisesti kohdeoppilaitoksen tarjoamiin opintoihin. Opiskelijan ristiinopiskelun opintopolku alkaa siitä, että hän tutustuu yhteiseen opintotarjontaan, kirjautuu kohdeoppilaitoksen opiskelijaksi ja ilmoittautuu opintoihin. Ennen varsinaista opintoihin ilmoittautumista, opiskelija voi halutessaan keskustella kotioppilaitoksessa oman tutor-opettajan tai muun ohjaushenkilön kanssa, mistä opinnoista hän on kiinnostunut ja sopivatko opinnot hänen henkilökohtaiseen opiskelusuunnitelmaansa (hops). Etukäteiskeskustelu omassa kotioppilaitoksessa korostuu silloin, jos opiskelija haluaa suorittaa kohdeoppilaitoksessa opintojakson, joka korvaa hänen oman tutkinto-ohjelman opetussuunnitelmansa (ops) opintojakson. (Hautakangas ym. 2017.)

### 4.6.1 Opintotarjonta ja saavutettavuus

Oppilaitokset päättävät yhteistyösopimuksessaan, mistä ja milloin yhteinen opintotarjotin on opiskelijoiden saavutettavissa, ja milloin opintoihin voi ilmoittautua. Ilmoittautumisaika voi olla yhteisesti sovittu tai kohdeoppilaitos voi päättää ilmoittautumisajat itsenäisesti. Yhteiseen opintotarjontaan voi kukin oppilaitos itsenäisesti päättää, mitä opintoja tarjotaan. Ne voivat olla yksittäisiä opintojaksoa, kuten kielopintoja tai useammasta opintojaksosta koottu kokonaisuus. Nämä opinnot ovat tarkoitettu laajalle kohderyhmälle, Opintotarjontaan voidaan laatia yhteistyösopimuksessa sovittulle tietylle kohderyhmälle sopivia opintoja, esimerkiksi opetusyhteistyönä toteutettaviksi. Tällöin opintojaksolla opettajina voi toimia kahden oppilaitoksen opettajat yhdessä. Yliopistolain ja ammattikorkeakoululain muutosten myötä (luku 4.2) mahdollistuu lähitulevaisuudessa myös opetussuunnitelmayhteistyö ja jopa yhteisten koulutuksien suunnittelu ja toteutus. Tällöin opinnot ovat suunnattu tietylle kohderyhmälle, ne eivät ole kaikkien tutkinto-opiskelijoiden valittavissa. (Mt.)

Yhteinen opintotarjonta voi näin ollen muodostua yksittäisistä opintojaksoista laajempiin yhteistyösopimuksessa sovittuihin ja toteutettaviin kokonaisuuksiin. Opintotarjonnan löydettävyyden lisäksi olennaista ovat myös opintojen opintojaksokuvaukset ja toteutusaikataulut. Opintojaksokuvauksissa määritellään



mahdolliset opintoihin vaadittavat edeltävät tiedot ja taidot. Korkeakouluopintojaksojen kuvauksesta saatava tieto on oleellista esimerkiksi toisen asteen opiskelijalle, voiko hän osallistua kyseiselle opintojaksolle vai ei. (Hautakangas ym. 2017.)

#### **4.6.2 Ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen**

Opiskelijan on ensin kirjaututtava kohdeoppilaitokseen opiskelijaksi. Hänen henkilötiedot kirjataan kohdeoppilaitoksen opintohallintorekisteriin. Henkilötiedot tarvitaan muun muassa siksi, että sitä kautta opiskelija saa opiskeluoikeuden ja verkkotunnukset. Henkilötiedot tarvitaan myös suoritustietojen kirjaamista varten, koska opintojen suoritustieto tai arvosana kirjataan ensisijaisesti kohdeoppilaitoksen opintotietohallintojärjestelmään. Ei siis riitä, että opiskelijan tiedot ovat vain oman kotioppilaitoksen opintohallintojärjestelmässä. (Mt.)

Ilmoittautuminen opintojaksoille tapahtuu ilmoittautumisaikojen puitteissa. Jos opiskelijan suunnitelmat muuttuvat, hänellä on oikeus muuttaa ilmoittautumisaan opintojaksoille tai jopa perua kokonaan ilmoittautuminen. Muutos tai perumistapaukset käsitellään kohdeoppilaitoksen aikataulujen ja sääntöjen mukaisesti. Maksuttomissa opinnoissa opiskelijalle ei koidu rahallisia seuraamuksia. Mutta jos opinnot ovat maksullisia, niin näissä tapauksissa perumisehdoissa tulee olla selkeät perumisohjeet ja tiedot, millaisia seuraamuksia (sanktioita) perumisesta saattaa koitua. (Mt.)

Ristiinopiskelijat tulee tunnistaa ja erottaa selkeästi opintotietohallintojärjestelmässä oppilaitoksen omista tutkinto-opiskelijoista esimerkiksi sovitulla (ryhmä)koodeilla ja opiskelijatyypillä. Koska korkeakoulujen ristiinopiskelijoiden suorittamat opintopisteet kirjataan rahoitusmallissa ”korkeakoulujen yhteistyösopimukseen perustuvassa yhteistyössä” -sovittuihin opintopisteisiin, ja toisen asteen opiskelijoiden opintopistesuoritukset kirjataan avoimen ammattikorkeakoulun opintopistekertymään. Näin opiskelijatiedot, kopioituvat oppilaitoksen omasta opintohallintotietojärjestelmästä oikein valtakunnalliseen tietovarantoon Virtaan (luku 3.4). (Mt.)

### 4.6.3 Opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskeluaika

Kun ilmoittautuminen on vastaanotettu ja hyväksytty kohdeoppilaitoksessa, opiskelijan tiedot kirjataan kohdeoppilaitoksen opintotietohallintojärjestelmään, ja hän saa opiskeluoikeuden yhteistyöoppilaitokseen. Ilmoittautumisen jälkeen opiskelija saa kohdeoppilaitoksesta vahvistusviestin opintoihin pääsemisestä. Useimmiten tässä vahvistusviestissä, tai pian sen jälkeen opiskelija saa ohjeet kohdeoppilaitoksen verkkotunnusten saamiseksi. Jokaisessa oppilaitoksessa opiskelijoilla on omat henkilökohtaiset verkkotunnukset, ja opiskelijan tulee hyväksyä ja noudattaa kohdeoppilaitoksen verkon käytösääntöjä. Verkkotunnusten lukkiutuminen tapahtuu myös kohdeoppilaitoksen sääntöjen mukaisesti. (Hautakangas ym. 2017.)

Opintojen aloittaminen tapahtuu useimmiten opettajalta saatujen ohjeiden mukaisesti. Opintojakson opetus toteutetaan kohdeoppilaitoksen toimintatapojen ja tutkintosääntöjen mukaisesti. Opintojakson tai -kokonaisuuden toteutus- ja vaatimus- sekä suoritustiedot tulisi selvittää opintojaksotiedoista. Jos opintojakson suorittamisen yhtenä osana on esimerkiksi tentti, joko kontaktina paikan päällä tai verkkotenttinä, näiden suorittaminen tapahtuu myös kohdeoppilaitoksen toimintatapojen mukaisesti. Kohdeoppilaitoksen tutkintosäännössä on määritelty myös esimerkiksi se, montako kertaa opiskelija saa yrittää uusintaa opintojakson suorittamiseksi. Ristiinopiskelijan tulee saada myös ohjausta ja neuvontaa kohdeoppilaitoksessa, samalla tavalla kuin oppilaitoksen omat opiskelijat. Tieto siitä, kuka ohjausta tai yleisneuvontaa antaa tulisi selvittää ohjeistuksista. Opiskeluaika kohdeoppilaitoksessa voidaan määritellä joko opintojaksotasolla, tai lukukausi- tai vuositasolla kohdeoppilaitoksen sääntöjen mukaisesti. Opiskelijan oikeudet kohdekorkeakoulussa ovat kuitenkin rajatut kuin kotioppilaitoksessa, esimerkiksi opiskelijaterveydenhuolto hoituu kotioppilaitoksen toimintatapojen mukaisesti. Sen sijaan esimerkiksi kohdeoppilaitoksen kirjaston E-aineistoon pääsemisestä voidaan sopia yhteistyösopimuksessa. (Mt.)

#### 4.6.4 Opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päätyminen

Kun opiskelija on tehnyt opinnot valmiiksi, hän saa siitä suoritustiedon tai arvosanan. Suoritustieto kirjataan kohdeoppilaitoksen opintotietohallintorekisteriin. Opiskelijalla on oikeus saada suorittamistaan opinnoista todistus tai opintorekisteriote. Todistus tai opintorekisteriote joko postitetaan opiskelijalle tai hän voi noutaa sen kohdeoppilaitoksen opiskelijapalveluista. Se saako opiskelija rekisteriotteen automaattisesti tietyn ajan päästä kotipostiin vai pyydyttäessä erikseen, käytäntö vaihtelee kohdeoppilaitoksen käytänteiden mukaisesti. Kun opiskelija on tehnyt kaikki ristiinopiskeluopinnot valmiiksi, hänen verkkotunnuksensa lukkiutuvat kohdeoppilaitoksen toimintatapojen mukaisesti. Tämän jälkeen opiskelija ei enää pääse esimerkiksi kohdeoppilaitoksen materiaaleihin ja verkko-oppimisympäristöön. Opintojen hyväksilukeminen (ahot – aiemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen) opiskelijan omaan tutkintoon tehdään kotioppilaitoksen toimintatapojen mukaisesti. Ristiinopiskelussa suoritettut opintopisteet kartuttavat korkeakoulun rahoitusmallissa ”korkeakoulujen yhteistyösopimukseen perustuvassa” -yhteistyössä suoritettuihin opintopisteisiin (luku 4.6.2). (Hautakangas ym. 2017.)

#### 4.6.5 Toimintaympäristö

Opintohallinnon ristiinopiskeluyhteistyössä merkittävässä roolissa ovat myös toimintaympäristö, kuten sovellukset ja tietojärjestelmät. Opintotarjontaa ja opiskelijahallintoa suunniteltaessa on huomioitava muun muassa:

- opintotarjonnan kokoaminen ja tarjonnan julkaisu
- koodisto: opiskelijoiden ja opintojaksojen tunnistaminen
- opiskelijan opiskeluoikeudet
- opintoihin ilmoittautuminen
- suoritus-/arvosanatietojen kirjaaminen
- yhteistyöverkoston tiedot (oppilaitokset)
- lokitiedot opintotietohallintojärjestelmässä. (Mt.)

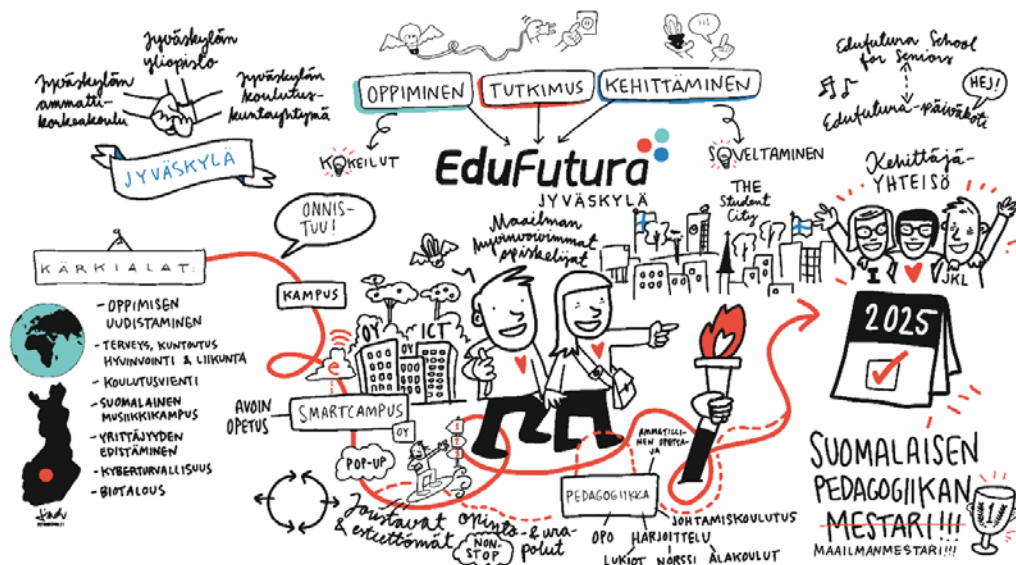
Ristiinopiskelijan tiedot kohdeoppilaitoksen opintohallintorekistereissä on oltava ajan tasalla opiskelijan oikeus- ja tietoturvan vuoksi ja myös siksi, että opintosuoritustiedot kopioituvat oikein kansallisiin opintotietovarantoihin (luku 3.5). Opintohallinnon ja opintojaksojen opettajien lisäksi ristiinopiskelijoiden

hallinnon tukiverkoston kuuluvat myös korkeakoulun ICT-tukipalvelut. Ristiinopiskelijalle olisi turvattava myös samat tukipalvelut, mitä oppilaitoksen omat tutkinto-opiskelijatkin saavat opiskelun aikana, opintojen sujuvan ja saumattoman opiskelun mahdollistamiseksi. (Hautakangas ym. 2017.)

## 5 EDUFUTURA JYVÄSKYLÄ

Jyväskylän ammattikorkeakoulu (Jamk), Jyväskylän yliopisto (Jyu) ja Jyväskylän koulutuskuntayhtymä (Jkky) allekirjoittivat maaliskuussa 2016 **EduFutura Jyväskylä** -nimisen sopimuksen yhteistyöstä, jonka tavoitteena on vahvistaa ja tiivistää pitkäjänteisesti kolmen oppilaitoksen yhteistyötä erityisesti opiskelijoiden oppimisen, koulutuksen ja tutkimuksen näkökulmasta (kuva 5). Yhteistyö tulee olemaan aiempaa tavoitteellisempaa ja syvempää, ja on eri koulutusasteita koskevana ainutlaatuinen yhteistyötoimintamalli (Halttunen 2016, 4).

EduFutura-verkoston visio on muodostaa tunnustetuilla kärkialoilla Suomeen merkittävän oppimisen, tutkimuksen, kehittämisen sekä kokeilujen ja soveltamisen osaamiskeskittymä. Yhteistyötä on suunnattu alkuvaiheessa seuraaville oppilaitosten yhdessä sopimalle kärkialoille: kyberturvallisuus, terveys, hyvinvointi, liikunta ja kuntoutus, Suomalainen musiikkikampus, biotalous, oppimisen uudistaminen, koulutusvienti ja yrittäjyyden edistäminen (Halttunen 2016, 4).



Kuva 5. EduFutura Jyväskylä (Saukko-Rauta 2016)

EduFutura-verkosto edustaa paikallista, Keski-Suomen alueen yhteistyömuotoa, jonka tavoitteena on tarjota opiskelijoille oman osaamisen täydentämisen tai syventämisen myös muun kuin oman oppilaitoksen tarjoamalla opintojaksoilla. EduFutura tarjoo muun muassa maksuttoman ristiinopiskelumahdollisuuden sovituille opintojaksoille verkoston tutkinto-opiskelijoille. Yhteistyöverkoston yhteisenä tavoitteena on rakentaa opiskelijoiden opintopolut tehokkaiksi ja joustaviksi varmistamalla mm. sujuvat siirtymiset sekä hyväksilukemisen menettelyt eri koulutusasteiden välillä, kehittämällä pedagogiikkaa, karsimalla päällekkäistä koulutusta sekä yhteistoteutuksilla. Lisäksi tähdätään opiskelijan ohjauksen ja tukipalvelujen yhteen sovitettuihin menettelyihin. (EduFutura Jyväskylä -johtoryhmä 2017.)

### 5.1 Ristiinopiskelu EduFutura -verkostossa

EduFutura-verkostossa ristiinopiskelu tarkoittaa tällä hetkellä:

- **Yhteisiä opintopolkuja**, jossa saman alan opiskelijalla on mahdollisuus valita henkilökohtaiseen opiskelusuunnitelmaansa (hops) perustuvan oman opintopolkunsu osaksi toisen oppilaitoksen opintotarjontaa. Huomioitavaa on, että myös toisen asteen opiskelija (Jkky) voi suorittaa opintoja korkeakoulun opintotarjonnasta (Jamk ja Jyu).
- **Vapaavalintaisia opintoja** toisen oppilaitoksen tarjonnasta, kuten kesä-, virtuaali- ja muita opintoja mahdollisimman laajasta yhteisestä tarjonnasta, esimerkiksi kieli-, viestintä- ja matemaattisista opintojaksoista. (Ikonen & Tokila 2017.)

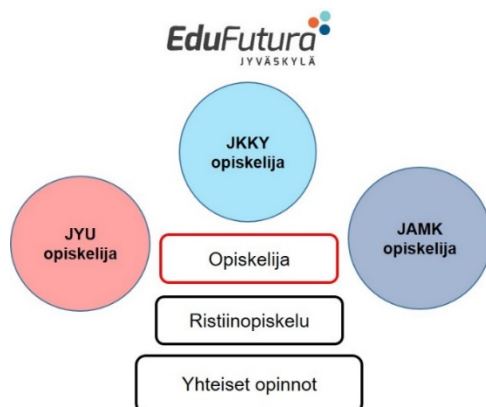
Lähtitulevaisuudessa käynnistyy opetussuunnitelmatason yhteistyö, jossa tavoitteena on luoda opetuskokonaisuuksien vaihtoa. Oppilaitos X toteuttaa oppilaitoksen Y sovitun tai sovitut opintojaksot, joita toisen oppilaitoksen ei näin ollen itse tarvitse toteuttaa ja päinvastoin. Tässä tavoitteena on opetuksen vaihtokauppaa, joka osaltaan tuo muun muassa resurssisäästöjä. (Mt. 2017.)

Opiskelijan näkökulmasta ristiinopiskelu tarkoittaa valinnan vapautta opiskella toisen korkeakoulun tai oppilaitoksen toteuttamia opintoja. Ristiinopiskelumahdollisuus avaa opiskelijalle mahdollisuuden joustavampaan oman opintopolun suunnitteluun, ammatillisen osaamisen syventämiseen, nopeampaan valmistumiseen sekä nopeampaa siirtymistä työnelämään. EduFutura-verkostossa

toteutuu ristiinopiskelua myös kärkialoilla, ei pelkästään kesäopintotarjonnan kautta. Tästä esimerkkinä Suomalainen musiikkikampus, jonka hallinto muodostuu Jyväskylän yliopiston, Jyväskylän ammattikorkeakoulun sekä Jyväskylän koulutuskuntayhtymä muodostamasta johtotiimistä (Suomalainen musiikkikampus s. a.). Ristiinopiskelumahdollisuus tukee myös opiskelijan elinikäistä oppimista. Esimerkiksi ammattikorkeakouluopiskelija voi kokeilla, millaista opiskelu on yliopiston opintojaksoilla tai toisen asteen opiskelija voi tehdä ns. kurkistusopintoja ammattikorkeakoulun ja/tai yliopistoon ja sitä kautta saada vahvistusta, mihin jatko-opintoihin hän hakee valmistuttuaan toiselta asteelta.

## 5.2 Yhteiset kesäopinnot

EduFuturan yhteisen kesäopintotarjottimen tavoitteena on tiivistää verkoston yhteistyötä ja tarjota opiskelijoille opintoja joustavasti kesäaikana. Yhteiset kesäopinnot ovat suunnattu EduFutura-verkoston oppilaitosten tutkinto-opiskelijoille, amk- ja kandidaattitasolla. (Halttunen 2016, 25.) Opintotarjonnan painopisteenä ovat kv-opinnot, kielten opinnot, luonnontieteelliset perusopinnot. Kesäopintojen tarjonta koostuu sekä lähiopetuksesta että yhteisistä verkko-opinnoista. (Kesäopinnot s. a.) EduFuturan johtoryhmän tiedotteessa (2017) todetaan, että kehittämistoiminnan keskiössä on opiskelijoiden erilaisten opintopolkujen myötä syntyvät tarpeet opinto-ohjaukselle ja ristiinopiskelulle sekä teknisten alustojen muutostarpeiden huomioiminen. Opintojaksot ovat maksuttomia ja kaikkien kolmen oppilaitoksen tutkinto-opiskelijoiden valittavissa. (Halttunen 2016, 14.) Ristiinopiskelun kehittämisen kohteena ja keskiössä on opiskelijan näkökulma ja asiakaslähtöisyys EduFutura -verkoston yhteisissä kesäopinnoissa (kuva 6).



Kuva 6. Opinnäytetyöni keskeiset osa-alueet

EduFuturan johtoryhmän tavoitteen mukaan yhteistyötä tiivistetään ja kesän 2018 opintotarjonnan laajennetaan. Tavoitteena on saada enemmän opiskelijoita opiskelemaan ristiin verkoston tarjoamille kesäajan opintojaksoille sekä laajentaa yhteistyötä läpi koko lukuvuoden toteutettavaksi ristiinopiskelupalveluksi. Sopimuksen mukaan uusien toimintamallien on tarkoitus saada toimimaan sujuvasti vuoden 2019 aikana (Halttunen ym. 2016).

### **5.3 Yhteistyöverkosto**

Seuraavissa luvuissa esittelen lyhyesti EduFutura-verkostoon kuuluvat oppilaitokset: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylän yliopisto avoin yliopisto ja Jyväskylän koulutuskuntayhtymä. Jyväskylä on opiskelijakaupunki. Halttusen (2016, 8) raportin mukaan Jyväskylässä on yli 20 000 korkeakouluopiskelijaa, lukukuunottamatta Humanistisen ammattikorkeakoulun (Humak) opiskelijoita.

#### **5.3.1 Jyväskylän ammattikorkeakoulu**

Jyväskylän ammattikorkeakoulu (Jamk) on monialainen ammattikorkeakoulu, jossa on neljä koulutusta tuottavaa yksikköä sekä hallintoyksikköä: Ammatillinen opettajakorkeakoulu, Hyvinvointiyksikkö, Liiketoimintayksikkö ja Teknologiayksikkö. Teknologiayksikön alla toimivat IT-instituutti ja Biotalousinstituutti. Hyvinvointiyksikköön kuuluvat sosiaali- ja terveysalan tutkinto-ohjelmat sekä kulttuurialan musiikin tutkinto-ohjelmakoulutus. (Tutustu JAMKiin: strategia ja vahvuusalat s. a.) Jyväskylän ammattikorkeakoulu on kansainvälisesti tunnustettu oppimisen uudistaja ja kilpailukyvyn kehittäjä. Jamk tekee yhteistyötä työelämän kanssa ja toimii laajassa kansainvälisessä verkostossa. Opiskelijoita Jamkissa on yli 8 000 ja henkilöstöä noin 600. (Tutustu JAMKiin: strategia ja vahvuusalat s. a.)

Jyväskylän ammattikorkeakoulun lähitulevaisuuden strategisina tavoitteina on vastata muun muassa toimintaympäristössä tapahtuviin muutoksiin, kuten korkeakoulurakenteiden muutokseen ja digitalisaatioon. Jamk rakentaa Uuden sukupolven korkeakoulua, joka on digitaalinen, monimuotoinen, yrittäjämäinen ja elinikäisen oppimisen mahdollistava yhteisö. Jamkin strategisina tavoitteina

on rakentaa uusia asiakaslähtöisiä palvelukokonaisuuksia sekä lisätä ja syventää yhteistyötä eri koulutusasteiden välillä. (Jyväskylän ammattikorkeakoulun strategia 2016–2020.)

### **5.3.2 Jyväskylän yliopisto**

Jyväskylän yliopiston (Jyu) vision mukaan se on kansainvälisesti tunnettu monialaisena tiedeyliopisto, joka on oppimisen ja opetuksen aloilla yksi maailman johtavista yliopistoista. Jyväskylän yliopistossa on kuusi tiedekuntaa: Humanistis-yhteiskuntatieteellinen, Informaatioteknologia, Kasvatustieteet ja psykologia, Kauppar korkeakoulu, Liikuntatieteellinen ja Matemaattis-luonnontieteellinen tiedekunta. (Jyväskylän yliopisto s. a.) Jyväskylän yliopiston koulutuksen tavoitteina ovat muun muassa laadukas ja vaikuttava koulutus, kansainvälinen kampus, avoimet oppimisympäristöt ja johtava aikuiskouluttaja. Yhteiskunnalliseksi tavoitteiksi yliopisto on määritellyt esimerkiksi vuorovaikutuksen tavoitteet sekä tieto ja osaaminen yhteiskunnallisen käyttöönoton. (Jyväskylän yliopiston strategia 2015–2020 s. a.) Suomessa kaikki yliopistot järjestävät avointa yliopisto-opetusta. Avoimen yliopistojen opetus on osa aikuiskoulutustehtävää, joka mahdollistaa elinikäisen oppimisen. Kaikki Suomen avoimet yliopistot tarjoavat kaikille kansalaisille koulutustaustasta ja iästä riippumatta mahdollisuuden osallistua yliopisto-opintoihin. (Avoin yliopisto s. a., 1.)

#### **Jyväskylän yliopiston avoin yliopisto**

Jyväskylän yliopiston avoin yliopisto on Suomen suurin avoimen yliopisto-opetuksen järjestäjä opintopisteiden määrällä mitattuna. Opiskelijoita on lähes 15 000 henkilöön ja opintopisteitä kertyi yli 75 000, jonka lisäksi yliopiston tutkinto-opiskelijat suorittivat lähes 8 000 opintopistettä avoimen yliopiston kautta vuonna 2009. (Jyväskylän avoin yliopisto Suomen suurin 2010.) Jyväskylän yliopiston avoimessa yliopistossa voi opiskella Jyväskylän yliopiston tutkintojen osia. Opintoihin pääseminen on mahdollista non-stopina, koska opintoihin voi ilmoittautua milloin vain. Opintoja voi suorittaa monimuotoisesti etänä ja verkossa tai lähiopetuksena Jyväskylässä. (Avoin yliopisto – aloita opinnot jo tänään? s. a.) Etäopintojen ja verkkovälitteisen opetuksen lisäksi Jyväskylän yliopiston avoin yliopisto toteuttaa opetusta yhteistyössä Jyväskylässä ja



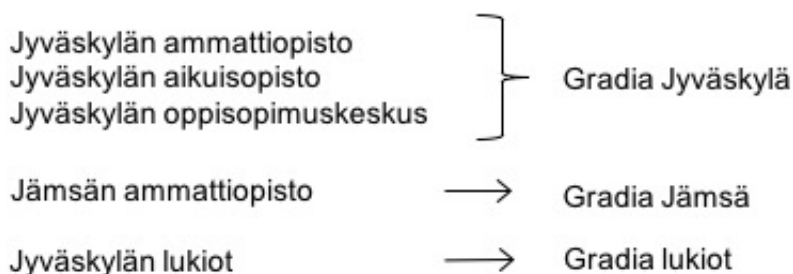
Helsingissä sekä noin 50 yhteistyöoppilaitoksen kanssa. Avoimessa yliopistossa suorittaa opintoja vuosittain runsaat 13 000 opiskelijaa. (Jyväskylän yliopiston avoin yliopisto s. a.)

### 5.3.3 Jyväskylän koulutuskuntayhtymä

Jyväskylän koulutuskuntayhtymän (Jkky) perustehtävänä on kouluttaa toisella asteella koko ikäluokka ja kehittää aikuisväestön osaamista ja työelämää (Jyväskylän koulutuskuntayhtymän strategia 2020+ s. a.). Koulutuskuntayhtymä tarjoaa muun muassa toisen asteen ammatillista koulutusta (Jyväskylän ammattiopisto) ja aikuiskoulutusta (Jyväskylän aikuisopisto) Keski-Suomen alueella (Jyväskylän koulutuskuntayhtymä s. a.). Jyväskylän koulutuskuntayhtymä tekee laajasti sekä hanke- että koulutusyhteistyötä muiden koulutuksen järjestäjien kanssa sekä alueellisesti että valtakunnallisesti. Toisen asteen yhteistyön lisäksi Jyväskylän ammattiopistossa ja Jyväskylän aikuisopistossa on kehitetty tiivistä yhteistyötä Jyväskylän ammattikorkeakoulun kanssa. (Koulutusyhteistyö s. a.)

#### Gradia

Vuoden 2018 alusta Jyväskylän koulutuskuntayhtymässä toteutui organisatiomuutos ja koulutuskuntayhtymä otti käyttöönsä nimen Gradia. Gradia Jyväskylä muodostuu Jyväskylän ammattiopistosta, aikuisopistosta ja oppisopimuskeskuksesta (kuva 7) ja Jämsän ammattiopistosta tuli Gradia Jämsä. Koulutuskuntayhtymän lukiot ovat Jyväskylän Lyseon lukio, Schildtin lukio ja Jyväskylän aikuislukion ja yhteinen nimi on Gradia lukiot.



Kuva 7. Gradian organisaatiorakenne (Gradia s. a.)

Gradian omistaa 12 keskisuomalaista kuntaa. Gradiassa opiskelee vuosittain noin 23 000 opiskelijaa. Gradian tavoitteena on, että ammatillinen koulutus

pystyy vastaamaan nykyistä nopeammin työelämän muutoksiin ja tulevaisuuden osaamistarpeisiin. Laaja-alainen Gradia tarjoaa monipuolisia ja joustavia opintopolkua opiskelijan tilanteen mukaan esimerkiksi yrityskoulutuksia yhteistyössä yritysten kanssa. Gradian opiskelijoista peräti 17 000 opiskelee vuosittain työelämässä tai suorittaa tutkintoaan työn ohessa. (Gradia uudistaa oppimista ja työelämää 2017.)

## **6 PALVELUMUOTOILU**

Tässä luvussa esittelen palvelumuotoilua, joka on prosessi, työkaluvalikoima ja kehikko, jolla päästään käsiksi palvelujen kehittämiseen. Luvussa 6.4 esittelen yhtä palvelumuotoilussa käytettyä apuvälinettä eli Service Blueprint -työkalua, jonka avulla palvelukokonaisuus voidaan kuvata visuaalisesti. Luvun lopuksi esittelen vielä palvelumuotoiluprosessissa tyypillisesti käytettyä yhteiskehittämismenetelmää.

### **6.1 Palvelumuotoilun määritelmä**

Valvion (2010, 45) määritelmän mukaan palvelu on ainakin osaksi aineetonta, jota kulutetaan tai koetaan samanaikaisesti kuin niitä tuotetaan. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan usein muiden palvelujen kanssa, siksi on tärkeä ymmärtää, kuinka palvelun eri osat ovat yhteydessä muihin palveluihin ja miten palvelut tukevat toisiaan.

Termi palvelumuotoilu on käänös englanninkielisestä nimestä Service Design. Palvelumuotoilusta ei ole yhtä yhtenäistä määritelmää. Tuulaniemi (2011, 24) toteaa, että palvelumuotoilu on tapa yhdistää vanhoja asioita uudella tavalla intuitiivisesti siten, mikä tulevaisuudessa voisi olla mahdollista, mutta sitä ei vielä ole olemassa. Palvelumuotoilu on prosessi ja useista osaamisalueista kumpuava työkalu- ja menetelmävalikoima. Palvelumuotoilussa tyypillistä on kokonaisvaltainen lähestymistapa kehitettävään palveluun. Palveluun vaikuttavista tekijöistä muodostetaan kokonaiskuva, ja se pidetään koko suunnittelun ajan kirkkaana mielessä. (Mts. 27.)

Kaikkien palvelujen keskiössä on ihminen, palvelun käyttäjä eli asiakas. Mikään palvelu ei ole olemassa, jos ei ole asiakasta käyttämässä sitä. Palvelumuotoilu on käyttäjälähtöistä suunnittelua siten, että perehdytään ja selvitetään asiakkaan tarpeet ja toiveet palvelua kohtaa sekä asiakkaan yksilöllisiä kokemuksia palveluprosessissa. Hyvän palvelun tavoitteena on ilahduttaa ihmistä. Paremmat palvelut johtavat parempaan asiakasuskollisuuteen (Tuulaniemi 2011, 29.) Palvelumuotoilussa tavoitteena on ”hypätä asiakkaan saappaisiin” ja tarkastella asioita asiakkaan näkökulmasta (Stickdorn ja Schneider 2011, 36).

## 6.2 Palvelumuotoilun vaiheet

Palvelumuotoilun teoriassa on useita vaihtoehtoisia prosessimalleja. Miettinen ym. (2011, 35) toteavat, että menetelmä valintaan tai sitä sovelletaan aina projekti ja tapauskohtaisesti. Palvelumuotoilun prosessin alkuvaiheeseen kuuluu vähintään kolme vaihetta: asiakasymmärryksen lisääminen, palvelun konseptointi (yhteinen visio) ja mallinnus (koemallit). Magerin (mts. 33) teorian mukaan palvelumuotoilun prosessissa on neljä vaihetta:

- palvelujärjestelmään vaikuttavien tekijöiden tutkiminen eli asiakkaiden tarpeet ja kokemukset palvelusta
- uusien ratkaisujen ideointi ja luominen
- uuden ratkaisun mallinnus ja arviointi, asiakastutkimuksen toteuttaminen, jossa haetaan lisää tietoa palvelun käyttämisestä
- uuden palvelun toteutus ja jalkauttaminen käytäntöön.

Tuulaniemen (2011, 127–131) mukaan palvelumuotoilun prosessi koostuu seuraavista vaiheista:

- määrittelystä (aloittaminen ja esitutkimus)
- tutkimuksesta (asiakasymmärrys ja strateginen suunnittelu)
- suunnittelusta (ideointi ja konseptointi sekä prototypointi)
- palvelutuotannosta (pilotointi ja lanseeraus)
- arvioinnista (jatkuva kehittäminen).

Aluksi on aina määriteltävä, mitä ongelmaa ollaan ratkaisemassa, mitkä ovat tilaajan tavoitteet ja mikä osa palvelupolkua otetaan ensimmäiseksi suunnittelun kohteeksi. Kun kohde ja tavoite on määritelty, toteutetaan tutkimusvaihe esimerkiksi haastatteluilla, keskusteluilla, asiakastutkimuksilla. Tutkimuksen

tavoitteena on saada yhteinen ymmärrys sekä asiakkaan, että palvelun tuottajan näkökulmasta kehittämiskohteesta, toimintaympäristöstä, resursseista ja käyttäjätarpeista. (Mts. 78, 127.) Palvelumuotoilussa tyypillistä on iteratiivinen toimintatapa, jossa kehittämisprosessi jaetaan eri vaiheisiin: tutkimusvaihe, ideointi ja kehittämisvaihe, testaus- ja palautevaihe ja lopuksi jalkauttaminen käytäntöön. Iteraatiolla tarkoitetaan toistuvaa suunnittelua, jossa kehitettyä mallia (prototyyppi) tai palvelua testataan ja kehitetään eteenpäin vaiheittain niin kauan, kunnes on saavutettu haluttu lopputulos. (Miettinen ym. 2011, 23, 34; Stickdorn & Schneider 2011, 122–123.).

Stickdorn ja Scheiner (mts. 127) kiteyttävät palvelun suunnittelu- tai kehittämistyön vaiheet kahteen pääkohtaan: tutki ja määrittele (Discover & Define) sekä kehitä ja jalkauta (Develop & Deliver).

### **Tutki ja määrittele**

Suunnittelun alkuvaihe on usein epälineaarinen ja epäselvä, silti on pidettävä koko ajan mielessä, että palveluprosessi tarkoittaa lineaarisesti ja loogisesti etenevää toimintojen sarjaa. Tutkimusvaiheessa pyritään syvään asiakasymmärrykseen ja määrittelemään ja kiteyttämään ongelman ydin, ja tästä syystä asiakas on tiiviisti mukana prosessissa heti alusta alkaen. Ensimmäisenä tavoitteena on saada kokonaiskuva palveluprosessista, jonka jälkeen prosessi jaetaan pienempiin osiin, palvelutuokioihin. Palvelutuokioita, asiakaspalvelun kontaktpisteitä tutkimalla mahdollisimman tarkasti, voidaan havaita prosessin heikot kohdat, jotka voivat näyttäytyä asiakkaalle palveluprosessissa heikkoina lenkkeinä. (Mts. 128–129.)

### **Kehitä ja jalkauta**

Palveluprosessin heikkoja kohtia eli kriittisiä pisteitä kehittämällä, innovoimalla uusia toimintatapoja tai ratkaisuja, voidaan palvelua kehittää entistä asiakaslähtoisemmäksi. Tärkeää on, että palveluprosessin kehitystyöhön osallistuu henkilöitä kaikista sidosryhmistä: asiakkaita, palvelun tuottajan edustajia, johdon edustajia, henkilöitä mahdollisista muista sidosryhmistä ja palvelun kehittäjä, -muotoilija. Suunnitteluvaiheessa ideoidaan eri vaihtoehtoja, mallinnetaan ja testataan niitä yhdessä asiakkaan kanssa. Lopuksi palvelu konseptoidaan

ja lopuksi palvelu jalkautetaan käytäntöön. (Stickdorn & Schneider 2011, 130–135.)

### **6.3 Asiakaskokemus ja palvelun arvon muodostuminen**

Palveluissa keskeisintä on asiakkaan kokemus palveluprosessista, millainen kokemus asiakkaille muodostui palvelusta ja käytetäänkö palvelua uudelleen. Palvelukokemuksen ymmärtäminen auttaa organisaatiota rakentamaan parempia, vuorovaikutussuhteisia palveluja. Palvelumuotoilussa pyritään myös siihen, että palvelu vastaa sekä asiakkaan että palveluntuottajan tavoitteita. Paremmat palvelut tuovat myös kilpailuetua ja tehoa organisaation toimintaan. (Miettinen ym. 2011, 30; Tuulaniemi 2011, 29, 71.)

Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminnan tasolla tarkoitetaan muun muassa prosessin saavutettavuutta, sujuvuutta ja käytettävyyttä. Tunnetasolla tarkoitetaan asiakkaalle syntyviä välittömiä tunteita, kuten miellyttävyyttä, helppoutta ja innostavuutta. Merkitystaso on kaikista ylin asiakaskokemus, joka vastaa asiakkaan henkilökohtaisiin merkityksiin, millaista asioita tai arvoa asiakas saavuttaa. (Tuulaniemi 2011, 74–75.)

Asiakkaan kokema arvo muodostuu käytännössä organisaation ja asiakkaan välisestä vuorovaikutussuhteesta eri kohtaamisissa ja kanavissa kuten asiakaspalvelu, internet, tilat tai ympäristö. Arvo on aina suhteessa aiempiin kokemuksiin. Palvelun arvo voidaan jakaa laadullisiin ja määrällisiin arvoihin. Laadullista arvoa ovat esimerkiksi muotoilu ja asiakaskokemus. Määrällistä arvo voi olla esimerkiksi tekninen laatu ja toimivuus. Palvelun arvo ja sen muodostuminen asiakkaalle ovat palvelumuotoilun syvintä ydintä sen merkitys ja käytötavat eri tilanteissa liittyvät asiakkaan jokapäiväiseen elämään. Koska palvelu tuotetaan ja kulutetaan vuorovaikutteisessa prosessissa palvelua tai palvelupakettia ei voida määrittää pelkästään palvelun lopputulosta kuvaavalla palvelupaketilla. Arvo asiakkaalle muodostuu asiakkaan prosessissa ja maailmassa, palvelun käytöstä. Lisäksi asiakkaan vuorovaikutus palvelun tarjoajan kanssa vaikuttaa merkittävästi asiakkaan palvelukokemukseen. Kuten edellä

todettiin, palvelu on polku, jonka kuluttaminen on aika-akselille sijoittuvaa kokemusta. Palvelupolulla (Customer Journey) voidaan kuvata asiakkaan kokemaa palvelua vaiheittain. Palvelupolku voidaan jakaa asiakkaalle muodostuvan arvon mukaan esimerkiksi esipalveluksi, ydinpalveluksi ja jälkipalveluksi, jossa ydinpalveluvaiheessa asiakas saa varsinaisen arvon. Palvelupolusta kerrotaan enemmän luvussa 6.3.2. (Tuulaniemi 2011, 30–33, 78–79; Miettinen ym. 2011, 26, 45.)

Voidaan kysyä, miksi opiskelija tulee opiskelemaan EduFutura-verkoston tarjoamille opintojaksoille? Kesäopintotarjottimen arvo opiskelijalle voi muodostua esimerkiksi siitä, että hän voi opiskella toisen korkeakoulun opintoja ja lisätä sitä kautta ammatillista osaamistaan tai oppimaan uutta, mitä oma korkeakoulu ei tarjoa. Toinen esimerkki, toisen asteen opiskelija koulutuskuntayhtymästä voi opiskella ammattikorkeakoulun tai yliopiston ns. kurkistuskursseja, joita kautta hän pääsee kokeilemaan, millaista opiskelu on korkeakouluissa. Tämä oppimiskokemus voi vaikuttaa nuoren tulevaisuuden jatko-opintosuunnitelmiin hakeeko hän toisen asteen tutkinnon jälkeen joko ammattikorkeakouluun tai yliopistoon opiskelijaksi. Kolmantena esimerkkinä voi olla se, että kesäopintotarjonnan opintojakso ratkaisee opiskelijan ongelman. Hän voi suorittaa sitä kautta opintojakson, jota ei ole tarjolla omassa oppilaitoksessa, mutta sen sisältö ja arvo voi olla opiskelijan työllistymisen kannalta ratkaiseva asia.

### 6.3.1 Asiakslähtöisyydestä asiakasymmärrykseen

Asiakkuus on organisaation ja asiakkaan prosessien välillä tapahtuvaa toimintaa tai kohtaamista, jossa asiakaspalvelijat ja asiakkaat muodostavat yhdessä palvelukokemuksen. Keskeistä palvelukokemuksen rakentumisessa on palveluntuottajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus. Asiakslähtöisyydessä pyritään siihen, että asiakasta ei pidetä vastapuolen toimijana vaan häntä verrataan lähes yhteistyökumppaniin. Parempaa palvelua saadaan aikaiseksi silloin, kun koko organisaatio toimii asiakslähtöisesti, koska loppujen lopuksi kysymys on asiakkaan toiveiden ja odotusten täyttämisestä. Palvelumuotoilussa pyritään asiakslähtöisyydessä vielä syvemmälle eli asiakasymmärrykseen. **Asiakasymmärrys** tarkoittaa sitä, että palveluja tarjoavien yritysten ja

organisaatioiden on ymmärrettävä se todellisuus, jossa heidän asiakkaat elävät ja toimivat. Millainen on asiakkaan arjen todellisuus? On ymmärrettävä asiakkaiden todelliset tarpeet, motiivit ja odotukset. Asiakasymmärrys palvelumuotoilussa tarkoittaa asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärtämistä, jolla pyritään varmistamaan, että tarjottavat palvelut vähintäänkin täyttävät asiakkaiden tarpeet ja mieluiten ylittävät heidän odotukset. (Tuulaniemi 2011, 71, 173–174; Valvio 2010, 27, 68–70.)

Asiakkaiden ja palveluntarjoajien välinen yhteydenpito sähköisesti on nykyäikää, vaikkakin kaikkia palveluja ei ole syytä tarjota sähköisesti. Kuten Reason ym. (2016, 3) toteavat, että tieto- ja viestintätekniikan kehittymisen myötä palvelujen tarjoaminen on siirtynyt enenevässä määrin sähköisiksi, online-verkko- palveluiksi tai itsepalvelutoiminnoiksi. Digitaalisuus on tullut melkein kaikille palvelualoille ja se luo sekä dynaamisuutta että uusia toimintamahdollisuuksia palvelualoille. Sähköisten palveluprosessien haasteena ovat muun muassa toimivuus, tietojen oikeellisuus ja nopeus. Tavoitteena tulisi olla se, että kokonaispalveluketju ei katkea itsestään vaan sen päättää joko asiakas tai palveluntuottaja. Sähköisiä palveluja kehitettäessä on myös tärkeää tietää, mikä tieto on keskeistä. Mitä tietoja vähintään tarvitaan, jotta palvelu voidaan rakentaa? Sähköisiä palveluja rakennettaessa haasteina ovat myös tietoturva ja palveluntoimivuus myös häiriötilanteissa. (Kartturi 2011, 16–74; Valvio 2010, 24.)

### **6.3.2 Palvelupolku**

Palvelupolku (Customer Journey) muodostuu useista toisiaan seuraavista palvelutuokioista ja se etenee prosessimaisesti. Koska palvelu on aineetonta ja ajassa tapahtuvaa prosessia, palvelupolun kuvaaminen jäsentää palvelua ja antaa kokonaiskuvan kronologisesti etenevästä kokemuksen kuluttamisesta. Palveluprosessissa toisiaan seuraavat palvelutuokiot muodostavat asiakkaan kokemuksen palvelusta, mikä tuottaa asiakkaalle arvoa tuottavavan palvelukokonaisuuden ja asiakaskokemuksen. Palvelupolun muodostumiseen vaikuttavat sekä palveluntarjoajan asettama palveluprosessi sekä asiakkaan omat valinnat. Palvelupolkuprosessi kuvaa, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla. Palvelupolku on palvelukokonaisuuden kuvaus, joka jakautuu

pienempiin palvelutuokioihin, jotka puolestaan voivat sisältää useita palvelun kontaktipisteitä (Miettinen ym. 2011, 49–50; Tuulaniemi 2011, 78–79.)

Reasonin ym. (2016, 28–32) mukaan asiakkaan palvelupolussa on huomioitava palvelun koko elinkaari, johon kuuluvat ennakkotiedon saaminen (Information), vuorovaikutus (Interaction) ja itse tapahtuma (Transaction). Se, mitä tietoa asiakas etsii, ja tarvitsee ennen varsinaista palvelua, määrittyy asiakkaan sen hetkisestä tarpeesta. Itse palvelupolussa kuvataan kaikki asiakkaan palveluprosessista kokemat vaiheet, palvelun alusta palvelusta aina saatuun hyötyyn saakka.

Ristiinopiskelupalvelussa opintotarjonnan selailuun ja ilmoittautumiseen voi jo liittyä vuorovaikutusta (Interactions) kohdeoppilaitoksen asiakaspalvelijan (Front Office) kanssa. Opiskelija voi haluta esimerkiksi muuttaa ilmoittautumisensa toiseen opintojaksoon. Opintojen aikana (Transactions) opiskelija on enemmän tai vähemmän yhteyksissä palvelun tuottajaan, mutta vähintäänkin opintojakson opettajaan. Opintojen valmistuttua opiskelija on yhteyksissä Front Officen toimijaan vähintäänkin pyytäessään suorituksestaan todistusta, opintokorttia.

### **6.3.3 Palvelutuokiot ja kontaktipisteet**

Palvelun päävaiheissa tapahtuu palvelun tuotanto eli asiakkaan ja palveluntuottajan välinen vuorovaikutus. Palvelupolku jakautuu vaiheisiin, joita kutsutaan palvelutuokioiksi. Jokainen palvelutuokio koostuu lukemattomista kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas aistii, kokee ja näkee palvelun. Organisaation toimintamallit määrittävät palvelun tuotantotavan yksittäisissä palvelupisteissä. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristö, esineet ja toimintatavat. Palvelun ominaispiirre, mahdollisuus ja samalla haaste, ovatkin juuri nämä ihmisten lukemattomat kontaktipisteet. (Miettinen ym. 2011, 51–52; Tuulaniemi 2011, 79–82.)

Ihmiset kontaktipisteinä ovat palvelupolussa sekä tuottajien että kuluttajien roolissa. Palveluhenkilöstön roolit ja toimintamallit määritellään palvelumuotoi-



luprosessissa. Toimintatavoilla tarkoitetaan palveluhenkilöstön sovittuja ja palveluun kuuluvia toimintatapoja. Palveluntarjoaja pyrkii siten ennakolta ohjaamaan asiakkaan toimintaa suunnittelemalla etukäteen asiakkaan palvelupolun ja hänen kohtaamansa kontaktipisteet. Palvelua voi toteutua erilaisissa ympäristöissä, ne voivat olla joko fyysisiä tai virtuaalisia, digitaalisia ympäristöjä. Ympäristöllä on erittäin suuri vaikutus palvelun onnistumiseen. Palveluympäristöllä pyritään ohjaamaan asiakasta määrätyille toiminta-alueille, kuten toimintaohjeisiin. Vaikka palvelun kontaktipisteillä pyritään puhuttelemaan asiakasta, se voi myös välittää väärää sanomaa. Tällöin kontaktipiste on palvelupolun heikko lenkki, palvelupolun kriittinen piste, jos se kohta näyttäytyy asiakkaalle heikkona kohtana. (Tuulaniemi 2011, 81–82.)

Palvelumuotoilun tavoitteena on optimoida asiakkaan palvelukokemus. Tämä tapahtuu siten, että keskitytään asiakaskokemuksen kriittisiin pisteisiin optimoimalla palveluprosessi, kuten työtavat, tilat ja vuorovaikutus sekä poistamalla palvelua häiritsevät asiat. Kriittisiin pisteisiin päästään paremmin käsiksi, kun palvelupolkuprosessi pilkotaan pienempiin osiin. Näitä palveluprosessin osista eli kriittisistä pisteistä poistetaan häiriötekijät, jotta kokonaisuudessa päästään haluttuun tavoitteeseen eli siihen, että asiakkaalle muodostuu mahdollisimman positiivinen asiakaskokemus. (Mts. 26–27.)

Asiakas kokee palvelun laadun usein odotuksissaan ja lopulta palveluprosessin jälkeen siinä, miten odotukset täytetään. Palvelunlaadun näkökulmasta on siis syytä varmistaa, että palveluprosessissa ei ole heikkoja lenkkejä, kriittisiä pisteitä. Asiakkaan ja hänen kokeman palvelun laadun näkökulmasta, palvelupolun kehittämisessä tulisi kiinnittää huomiota juuri asiakaspalvelutoimintojen sujuvuuteen. Kontaktipisteiden avulla voidaan muotoilla jokainen palvelutuokio strategian ja tavoitteiden mukaiseksi sekä asiakkaan, että palvelutuottajien tarpeita vastaaviksi. Suunniteltaessa kontaktipisteitä on mietittävä, mitkä kontaktipisteet ovat asiakkaan kannalta tärkeitä ja oleellisia, mitkä tuottavat asiakkaalle eniten arvoa. Kaikki kontaktipisteet pystytään suunnittelemaan harkitusti siten, että ne muodostavat selkeä, johdonmukaisen ja toimivan kokonaisuuden. (Miettinen ym. 2011, 53; Valvio 2010, 56.)

## **Palvelukertomus**

Palvelun toimivuutta voidaan testata esimerkiksi palvelukertomuksella. Kertomus on kronologisessa järjestyksessä etenevä tapahtumien kuvaus asiakkaan kokemuksista. Palvelukertomuksessa on tärkeää kuvata kaikki kokemukset ja kaikkien aistien osalta. Tiivis ja koko palvelun kattava kertomus nopeuttaa kehitysprosessia. Palvelua kehitettäessä asiakkaalle esitetyt kriittiset kysymykset lisäävät kertomuksen luotettavuutta ja toimivuutta. Lisäksi palvelupolku voidaan kuvata visuaalisesti esimerkiksi Service Blueprint -työkalun avulla. Palvelukertomus voi olla kuvitteellinen uutta palvelua kehitettäessä, jolla voidaan testata idean toimivuutta kustannustehokkaasti ja ”kuvitteellisesti” käytännössä. Palvelukertomus tukee myös palvelun kehittämistyössä päätöksentekoa, koska se on asiakkaan omakohtainen kertomus ja kokemus palvelun käyttämisestä. Kertomus on asiakkaan kuvaus tapahtumien ja toimenpiteiden etenemisestä asiakkaan arjen todellisuuden kokemuksista. (Tuulaniemi 2011, 207–208.)

### **6.4 Palvelumalli**

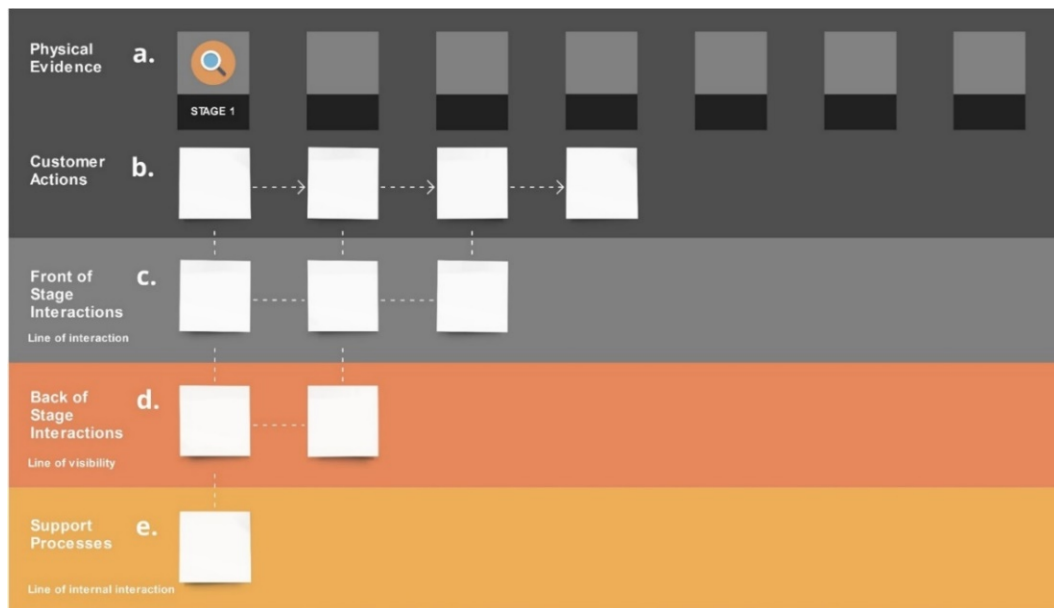
Palvelumuotoilun tavoitteena on ymmärtää ja kuvata, millaisena prosessina palvelu näyttäytyy palvelun käyttäjälle eli asiakkaalle, ja millainen kokemus siitä muodostuu. Palvelu voidaan havainnollistaa, mallintaa esimerkiksi Service Blueprint -työkalun avulla, jolla palvelupolku saadaan visuaaliseen muotoon. Visualisoinnilla tarkoitetaan asian tekemistä näkemällä havaittavaan muotoon. Visualisointi voidaan määritellä yleisimmin tarkoittamaan mitä tahansa tiedon esittämistä ihmisen omaa ymmärrystä tukevaan muotoon, kuten taulukot tekniset piirroksot tai käsitekartta. Visualisoinnilla voidaan havainnollistaa monimutkaisia ilmiöitä. (Tuulaniemi 2011, 114.)

Service Blueprint on Lynn Shostackin (1982) kehittämä menetelmä, jossa palveluprosessi esitetään systemaattisesti ja kronologisessa järjestyksessä toiminto kerrallaan. Service Blueprint -kaavion avulla voidaan kuvata lineaarisesti koko asiakkaan palvelupolku, jossa tunnistetaan siihen liittyvät palvelutuokiot ja kontaktipisteet. Palvelupolusta on näin helpompi tunnistaa myös kriittiset pisteet, joiden toimintoja kehittämällä palvelua voidaan kehittää ja pa-

rantaa. Palvelupolusta mahdollisesti löytyvät kriittiset osiot, pisteet, joka näytetään asiakkaalle negatiivisena, heikkona kohtana. (Middelburg 2017, 57–58; Tuulaniemi 2011, 131, 195.)

### Service Blueprint, palvelupolun mallintaminen

Palveluprosessin kuvaamista visualisoinnin keinoin kutsutaan palvelumalliksi eli Service Blueprintiksi. Palvelumalli on havainnollinen kuva palvelun tuottamisesta, siihen vaadittavista resursseista ja asiakkaan kytkeytyminen tuotantomalliin. Kuvauksesta käy ilmi palvelun koko näyttämö eli asiakkaan kokemat asiat, asiakaspalvelun toiminnot sekä palvelun tuottajan, asiakkaalle näkymättömän toiminta palvelun taustalla. (Mts. 210.) Service Blueprint -työkalun (kuva 8) avulla voidaan mallintaa myös jo olemassa oleva palvelu, jotta siitä saadaan visuaalinen kokonaiskuva. Service Blueprint templatien eli pohjan saa maksutta kuukaudeksi käyttöön esimerkiksi Realtime Board -sivuilta (Realtime Board s. a.).



Kuva 8. Service Blueprint pohja (Realtime Board s. a.)

Service Blueprint -kaavion avulla voidaan esittää kaikki palvelun elementit. Palveluprosessi etenee kronologisesti vasemmalta oikealle ja kaaviossa on usein viisi eri peruselementtiä, uimarataa:

- a. Asiakkaan saama palvelutodiste, fyysinen
- b. Asiakkaan eli käyttäjän toimenpiteet

- c. Asiakaspalvelijan toimenpiteet, Front Office
- d. Taustatoimijoiden tukitoimenpiteet, Back Office
- e. Tietojärjestelmät ja muut tukitoiminnot, ja -toimenpiteet, Back Office (Middelburg 2017, 59–73).

Service Blueprint -kaavion täyttäminen aloitetaan aina asiakkaan toiminnoista, kuvassa 8 uimaradat a. ja b. Ensimmäisenä täytetään asiakkaan toimenpiteet uimarata eli b., jonka jälkeen täytetään uimarata a. Kolmannelle uimaradalle c. kirjataan asiakaspalvelijan toiminnot (Front Office), ja se on myös asiakkaalle näkyvä osa palvelua. Uimaratojen b. ja c. välissä tapahtuu asiakaskontaktit, palvelupisteet. Back Officen toiminnot ja toimijat ovat palvelun kannalta välttämättömiä, mutta ne eivät näy asiakkaalle (kuva 8, uimarata d.). Myös tietojärjestelmät ja muut tukitoiminnot (uimarata e.) ovat asiakkaalle näkymätöntä, mutta palvelun kannalta elintärkeitä toimenpiteitä, prosesseja ja tietojärjestelmiä. (Mts. 59–73.) Ensimmäisillä uimaradoilla (a., b. ja c.) on palvelun arvoketjun ”totuuden hetket” suunnittelutyön perusteella. Nämä asiakaskohtaamiset voidaan avata pikkutarkoiksi visuaalisiksi tai kerronnallisiksi ”kohtauksiksi”, joiden pohjalta esimerkiksi potentiaaliset asiakkaat voivat arvioida niiden laatua. (Tuulaniemen 2011, 213.)

## 6.5 Yhteiskehittäminen

Palvelumuotoilussa tunnusomaisia prosesseja ovat iteraatio (luku 6.3) ja yhteissuunnittelu/-kehittäminen. Yhteissuunnittelulla tai -kehittämisellä tarkoitetaan toimintatapaa, jossa asiakkaat ja käyttäjät osallistuvat yhdessä palvelun kehittämiseen. Palvelut ovat hyvin kompleksisia eli monimutkaisia ja aikaan sitottuja vuorovaikutteisia kokonaisuuksia. Tästä johtuen palvelumuotoilusta on keskeistä osallistaa kaikki palvelussa mukana oleva osapuolet (asiakkaat ja palveluntuottajat) yhteistoimintaan, ja -kehittämiseen, jotta tavoite saavutettaisiin. Yhdessä kehittämisen etuna on myös se, että käyttäjätieto saadaan nopeasti palvelun käytäntöön ja jatkokehittämiseen, tieto jalostuu nopeasti ja saavutetaan palvelu, joka sopii asiakkaan toimintaympäristöön ja tarpeisiin. (Miettinen ym. 2011 23, 34; Tuulaniemi 2011, 26–28.)

Yhteiskehittäminen on keskeinen osa palvelumuotoilua. Avoimella yhteiskehittämisen toimintatavalla päästään vaikuttamaan asioihin, päätöksen tekoon ja

haluttujen tavoitteiden saavuttamiseen. Palvelun keskiössä on asiakas ja palvelutuottajien puolelta palvelussa on mukana useita ihmisiä asiakaspalvelussa, palvelutuotannossa, järjestelmäylläpidossa sekä muissa palveluun liittyvissä tukitoimissa. Yhdessä tekeminen on tärkeää, se luo avointa toimintakulttuuria toimintaorganisaatiossa. Henkilöstön ja eri asiantuntijoiden osallistaminen yli rajojen on tärkeää, koska sitä kautta henkilöstö pääsee ideoimaan uusia toimintatapoja ja vaikuttamaan siihen, miten asioita tehdään. Yhteiskehittäminen ei kuitenkaan tarkoita, että *kaikki* palvelun osapuolet (eivät myöskään asiakkaat) olisivat päättämässä, millainen palvelusta lopulta tuotetaan. Yhteiskehittämisen tavoitteena on, että kaikki palveluun liittyvät asiat ja näkökannat tulevat mahdollisimman laaja-alaisesti huomioiduksi tiedon keräämis- ja analysointivaiheessa. Tätä laaja-alaista näkemystä ja tietoa tarvitaan palveluun parhaiten sopivien elementtien edelleen kehittämistä varten, ja määriteltyjen tavoitteiden saavuttamiseksi. Yhteiskehittämisessä haasteena on usein ajanpuute, puutteelliset toimintamallit ja/tai puutteelliset systemaattiset toimintatavat. (Tuulaniemi 2011, 116–117.) Huomioitavaa myös on, että sähköisiä palveluja kehitettäessä keskeisessä roolissa on myös tieto- ja viestintäteknologia. Digitalisten palvelujen kehittäminen tuo asiat näkyviksi, koska tieto on sen keskiössä (luku 3.2).

## 7 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa kerron tutkimukseni lähtökohdasta, kehittämismenetelmästä ja aineiston keräämisestä ja sen analysoimisesta. Lisäksi kerron EduFutura-verkoston yhteisistä kesäopinnoista ja ristiinopiskelun opintopolusta. Opintopolku ja sen kontaktipisteet ja palvelutuokiot selvisivät tutkimusprossin aikana Tampereen ristiinopiskelun kehittämistyöhankeeseen sisällöistä (luku 4) ja tutkimustulosten kautta. Lopuksi kerron vielä opinnäytetyöni toteuttamisprosessista.

Tutkimukseni lähtökohtana ja tavoitteena oli EduFutura-verkoston opiskelijoiden ja oppilaitoksien opintohallinnon toimijoiden ristiinopiskelun nykytilan sekä tarpeiden ja toiveiden kartoittaminen. Selvitin tutkimuksessani määritellyn kohderyhmän eli EduFutura-verkoston kesän 2017 yhteisiin kesäopintoihin osallistuneiden opiskelijoiden ristiinopiskelun kokemuksia. Lisäksi selvitin myös palvelun tarjoajien ristiinopiskeluun liittyviä ja vaadittavia opintohallinnollisia

toimenpiteitä, joiden kautta opiskelijat pystyivät käytännössä opiskelemaan ristiin verkoston oppilaitoksissa. Työni tavoitteena oli selkeyttää ja sujuvoittaa opiskelijan ristiinopiskelun opintopolkua verkoston yhteisissä kesäopinnoissa. Tutkimuksessani pyrin saamaan vastauksia alla oleviin tutkimuskysymyksiin.

1. Miten opiskelijan ristiinopiskelun opintopolkua voidaan kehittää siten, että se tukee hyvän opiskelukokemuksen aikaansaamista?
2. Millaisia mahdollisuuksia palvelumuotoilu ja digitaalisten tietojen hyödyntäminen tarjoavat palveluprosessien kehittämiseksi?

Lisäksi haettiin vastauksia alakysymyksiin:

3. Millainen on opiskelijan näkemys ristiinopiskelun opintopolusta nyt?
4. Millainen on opiskelijan näkemys opiskelijakeskeisestä, tulevaisuuden ristiinopiskelun opintopolusta?
5. Millainen on ristiinopiskelupalvelun opintohallintoprosessi nyt?
6. Millaisiin kehitysvaatimuksiin tulee vastata tulevaisuudessa opintohallintoprosessissa opiskelijan tarpeiden ja tavoitteiden saavuttamiseksi?

Tutkimukseni taustalla oli EduFuturan johtoryhmän tavoitteet, joiden mukaan yhteistyötä tiivistetään ja kesän 2018 opintotarjonnan laajennetaan. Tavoitteena on saada enemmän opiskelijoita opiskelemaan ristiin verkoston tarjoamille kesäajan opintojaksoille sekä laajentaa yhteistyötä läpi koko lukuvuoden toteutettavaksi ristiinopiskelupalveluksi (luku 5).

## **7.1 Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä**

Palvelumuotoilussa asiakas on palvelun keskiössä (luku 6). Koska tämän työn tavoitteena oli selvittää ristiinopiskelupalvelun kehittämiskohteita opiskelijan näkökulmasta, palvelumuotoilu oli sopiva viitekehys tämän tutkimustyön toteuttamiseksi. Palvelumuotoilun tavoitteena on syvemmän asiakasymmärryksen saavuttaminen. Palvelumuotoilun työkalun, Service Blueprint -avulla sain visualisoitua sekä koko kompleksisen ja laajan kokonaisuuden että yhden opiskelijan ristiinopintopolun kronologisesti eteneväksi prosessiksi. Palvelumuotoilun teoriassa (luku 6.1) todetaan, että toiminnalle on tyypillistä kokonaisvaltainen lähestymistapa kehitettävään palveluun. Palveluun vaikuttavista tekijöistä muodostetaan ensin kokonaiskuva, ja se pidetään koko suunnittelun ajan kirkkaana mielessä. Ristiinopiskelijan opintopolkukokonaisuuden sekä sii-

hen vaikuttavien tekijöiden (Front Office, Back Office ja muut tukipalvelut, kuten tietojärjestelmät) kokonaisuuden hahmottaminen oli lähtötilanne opintopolun kehittämiseksi. Seuraava vaihe opintopolussa oli tunnistaa palvelun kontaktipisteet Front Office toimijoiden kanssa. Tämän jälkeen pääsin kiinni opiskelijoiden kokemuksiin sekä myös opintohallinnon toimijoiden ”arkeen”, niihin asioihin ja toimenpiteisiin, mitä he tekivät, jotta opiskelijan ristiinopiskelu mahdollistui. Kuten Stickdorn ja Schneider (2011, 159–161) toteavat, palvelun kontaktipistein kautta päästää uppoutumaan palvelupolun tärkeimpiin kohtiin. Kokonaiskuvan ja kontaktipisteiden tarkastelun kautta saadaan selville sekä kriittiset pisteet että ideat, mahdollisuudet kehittää palveluprosessia. Kuten palvelumuotoilun teoriassa todetaan, kriittisiä pisteitä parantamalla palveluprosessia voidaan kehittää entistä sujuvammaksi (luvut 6.3.2 ja 6.3.3). Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä ja sen työkalut toimivat siten hyvin tässä työssä toiminnan kehittämisen kehyksenä.

## **7.2 Aineiston keruu ja litterointi**

Tutkimusotteena oli kvalitatiivinen eli laadullinen ote, koska opinnäytetyöni tavoitteena oli saada tutkittavasta ilmiöstä eli ristiinopiskelusta kokonaiskuvaus, syvällistä tietoa ja näkemystä (luku 2.2). Aineiston keräämismenetelmäksi valitsin teemahaastattelun (luku 2.3). Haastattelujen tavoitteena oli selvittää opiskelijan ristiinopiskelun opintopolku eli kokonaiskuvaus siitä, miten ristiinopiskelu sujui kesällä 2017. Teemahaastattelurunko (liite 1) oli sama sekä opiskelijoille että opintohallinnon toimijoille. Haastatteluissa pyrin kartoittamaan kaikki ristiinopiskelupolun varrella tehtävät, nykyiset toimintatavat sekä opiskelijanäkökulmasta että opintohallinnon näkökulmasta katsottuna. Lisäksi esitin haastateltaville haastattelutilanteissa tapauskohtaisia tarkentavia lisäksymyksiä ja pyysin perusteluita ja esimerkkejä heidän antamiin vastauksiinsa. Opiskelijoiden haastattelujen kautta tuli esiin neljä opiskelija-casea. Tapaukset ovat sattumavaraisia, ei ennakoon sovittuja. Opiskelijoiden haastattelujen tutkimustulokset perustuvat näihin alla oleviin opiskelijatapauksiin.

- Jyväskylän yliopiston opiskelija avoimen yliopiston opintojaksolla
- Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelija avoimen yliopiston opintojaksolla

- Jyväskylän koulutuskuntayhtymän opiskelija avoimen yliopiston ja koulutuskuntayhtymän opintojaksoilla
- Jyväskylän koulutuskuntayhtymän opiskelija koulutuskuntayhtymän opintojaksolla

Haastatteluaineiston litteroin referoivana litterointina (luku 2.4), jossa kirjoitin haastatteluäänitteet muistiinpanoiksi ranskalaisia viivoja käyttäen, poikkeuksena joitain suoria lainauksia ylös kirjoittaen. Sanatarkkaa litterointia en tässä tapauksessa tehnyt, koska 13 henkilön noin tunnin haastattelujen sanatarkka litterointi olisi vienyt liian kauan aikaa. Lisäksi tutkimus oli ainutkertainen ja haastatteluaineistoa ei käytetä muihin tutkimuksiin. Tämän vuoksi referoiva litterointi oli mielestäni riittävä haastatteluaineistojen tarkkuustaso. Haastatteluaineistosta litteroin aluksi haastateltavien mielipiteet ja toiveet EduFuturan ristiinopiskelupalvelusta. Tutkimustyön pääkohteena ja ilmiönä oli ristiinopiskelun opintopolku (luku 4.6). Opiskelijan ristiinopiskelun opintopolkuun kuuluu useita eri toimintoja, alkaen opiskelijan kesäopintojen suunnittelemisesta (hops eli henkilökohtainen opiskelusuunnitelma) aina opintojen valmistumisesta ja suoritettujen opintojen hyväksilukemisesta opiskelijan omaan tutkintoon. Haastatteluaineiston litteroin henkilöittäin sekä oppilaitoskohtaisesti (Jamk, Jyu ja Jkky) ja alla esitettyjen asiakokonaisuuksien mukaan jaoteltuina.

- opintotarjonta ja saavutettavuus
- opintoihin ilmoittautuminen
- opintosuunnitelman muutos tai opintojen peruminen
- vahvistusviesti (hyväksytyt tai hylätyt) ja verkkotunnuksien saaminen
- opintojen aloittaminen (ohjeistukset)
- opiskeluaika (tenttiminen)
- opintojen päättyessä, suoritustiedon saaminen
- suorituksen hyväksilukeminen omaan tutkintoon
- opiskeluoikeuden päätyminen, verkkotunnuksien lukkiutuminen
- toimintaympäristö
- haasteet
- toiveet ja tulevaisuuden tavoitetila

Tutkimustulokset yhdistin ristiinopiskelupolun asiakokonaisuuksiin (luku 4.6), jotta tulokset olisivat helpommin luettavassa muodossa: 1. opintotarjonta ja saavutettavuus (tiedotus), 2. ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen, 3. opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskeluaika, 4. opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päätyminen ja 5. toimintaympäristö



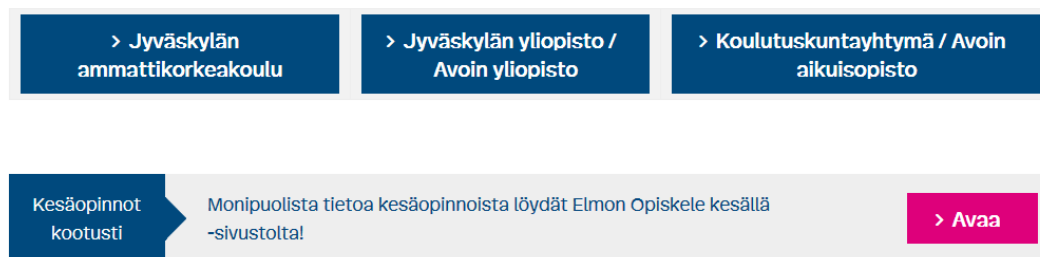
(tekniset ratkaisut). Seuraavassa luvussa kerron opinnäytetyöprosessin toteutusaikataulusta ja käytännön toteuttamisesta.

### 7.3 Yhteiset kesäopinnot

Kesällä 2017 pilotoitiin EduFutura-verkoston yhteiset kesäopinnot (luku 5.2). Opintotarjottimen opinnot olivat maksuttomia ja ne oli kohdennettu verkoston oppilaitoksien tutkinto-opiskelijoilla. Opintojaksot yhteiselle tarjottimelle oli valittu oppilaitoksien omista kesätarjonnista. Pilottikesän yhteinen opintotarjonta oli suppeahko ja kiintiöpaikkoja oli rajoitetusti. Tämä johtui siitä, että yhteistarjonnan suunnitteluvaiheessa oli jo päätetty, että lähdetään liikkeelle pienellä tarjonnalla, koska toteutusaikataulu oli lyhyt, ja haluttiin kartuttaa kokemuksia pienellä tarjonnalla, opiskelijamäärällä myös tekniseltä kannalta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu tarjosi 10 opintojaksoa, joissa kiintiöpaikkoja oli 2–5, yhdessä Jamkin verkko-opintojaksolle oli varattu 40 opiskelupaikkaa.

Avoin yliopisto tarjosi pilottikesänä 5 opintojaksoa, joissa kolmessa opintojaksossa kiintiöpaikkoja oli viisi ja kahdessa kymmenen. Koulutuskuntayhtymän tarjosi 12 opintojaksoa yhteiseen tarjontaan. Koulutuskuntayhtymän avoimen aikuisopiston tavoitteena oli ensisijaisesti se, että kuntayhtymän sisältä opiskelijat hyödyntäisivät aikuisopiston tarjoamia opintoja. Tämä siksi, että opiskelijat olisivat aikuisopistolle uutta kohderyhmää, koska oppilaitokset koulutuskuntayhtymän sisällä ovat itsenäisiä oppilaitoksia. Kesäopintotarjonnan opiskelijakohderyhmä oli sen sijaan varsin laaja, kun huomioidaan kaikki ammattikorkeakoulun, Jyväskylän yliopiston ja toisen asteen opiskelijat koko Keski-Suomen alueella. Jyväskylä on opiskelijakaupunki ja alueella on tuhansia opiskelijoita, kuten luvussa 5.3 on kerrottu. Yhteisiä kesäopintoja markkinoitiin Jamkin www-sivuilla (kuva 9), joista oli linkit kyseisten oppilaitoksien omille www-sivuille.

EduFuturan tarjonta:



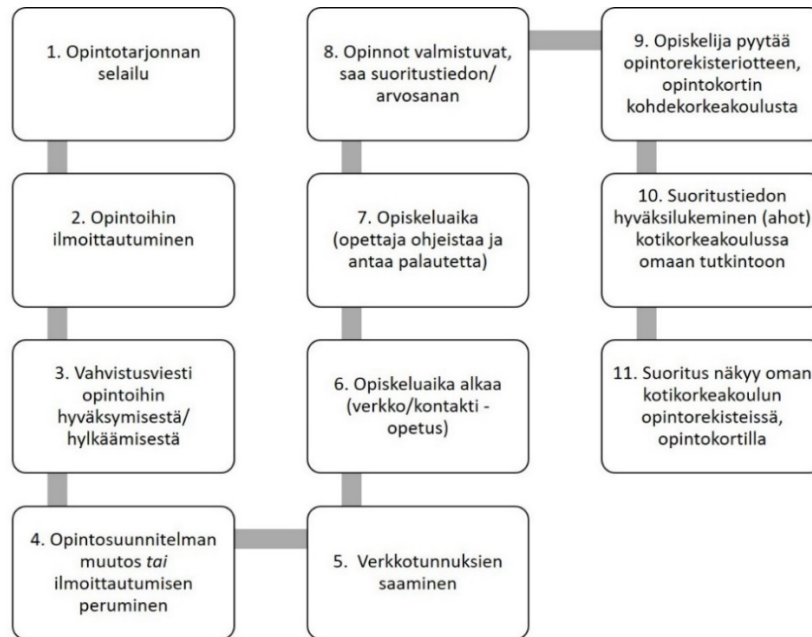
Kuva 9. EduFuturan kesäopintotarjonta 2017 (EduFutura yhteiset kesäopinnot s. a.)

**Jyväskylän ammattikorkeakoulun** kesäopintotarjonta ja opintojaksoille ilmoittautuminen oli "Opiskele kesällä" -www-sivuilta, jossa samasta paikasta löytyivät myös avoimen ammattikorkeakoulun ja täydennyskoulutuksen opintotarjonta (EduFutura yhteiset kesäopinnot s. a.). **Jyväskylän yliopiston avoimen yliopiston** kesäopintotarjonta oli koottu avoimen yliopiston www-sivuille, jossa EduFuturan opintotarjonta oli yksi osa avoimen yliopiston tarjoamaa kesäopintotarjontaa (EduFutura yhteiset kesäopinnot s. a.). **Jyväskylän koulutuskuntayhtymän avoimen aikuisopiston kesätarjonta** oli Jyväskylän aikuisopiston EduFuturan yhteiset kesäopinnot www-sivuilta. Opintojaksoille ilmoitettiin sähköisellä lomakkeella kunkin oppilaitoksen omilta www-sivuilta, sähköisellä lomakkeella ja oppilaitoksen toimintatapojen noudattaen.

#### 7.4 Opintopolku ja kontaktipisteet

Opiskelijan opintopolkuprosessin vaiheet ja kontaktipisteet sain selville Tampereen ristiinopiskelun kehittämistyöhanke sisällöistä (luku 4) ja opiskelijoiden ja opintohallinnon toimijoiden haastattelujen perusteella (kuva 10). Opintopolku eroaa "normaalista" opiskelijan oman oppilaitoksen opintopolusta ainostaan palvelutuokioissa, kontaktipisteissä, jotka tapahtuivat kohdeoppilaitoksen toimijan (Front Office) kanssa. Muutoin opiskelija suunnittelee ristiinopiskelupolkunsa osana normaalia opintojensa henkilökohtaista opiskelusuunnitelmanprosessiaan. Opiskelijan opintopolku noudatti pääpiirteissään samaa kaavaa jokaisessa oppilaitoksessa, mutta esimerkiksi tukipalveluissa ja tietojärjestelmissä oli oppilaitoskohtaisia eroavaisuuksia. Opiskelijan opintopolussa voi olla kuvassa 10 esitetyt 11 palvelutuokiota, jotka voivat sisältää tapauskohtaisia ja erilaisia toimenpiteitä. Asiakkaan eli opiskelijan opintopolku koostuu

pienemmistä palvelutuokioista, joko oman kotioppilaitoksen tai kohdeoppilaitoksen toimijan kanssa. Tällainen pienempi palvelutuokio voi olla esimerkiksi opintotarjontaan tutustuminen (selailu) ja siitä keskustelu oman tutkinto-ohjelman ohjaavan opettajan kanssa, korvaako opintojakso esimerkiksi oman tutkinto-ohjelman pakollisen opinnon, vai sijoitetaanko se vapaasti valittaviin opintoihin. Palvelupolusta ja kontaktipisteistä on kerrottu luvussa 6.3.3.



Kuva 10. Opiskelijan opintopolun kontaktipisteet

Ensimmäinen kontaktipiste kohdeoppilaitoksen toimijan kanssa saattoi liittyä opintoihin ilmoittautumiseen. Jos opiskelija ei nähnyt suoraan ilmoittautumisjärjestelmästä, mahtuiko hän opintojaksolle mukaan, hän saattoi ottaa yhteyttä kohdeoppilaitoksen Front Officeen ja kysyä asiaa sieltä. Toinen esimerkiksi kontaktipisteestä saattoi olla se, kuinka opiskelija sai käyttöönsä kohdeoppilaitoksen verkkotunnukset. Miten tämä prosessi oli ohjeistettu, ja millainen oli asiakaan eli opiskelijan rooli osana tätä prosessia?

## 7.5 Opinnäytetyöprosessi

Ensimmäiset keskustelut opinnäytetyöni aiheesta kävin EduFutura -verkoston toimijoiden kanssa toukokuussa 2017. Tutkimustyön suunnitelman tein kesällä ja opinnäytetyösopimus sekä tutkimusluvut allekirjoitettiin syyskuussa 2017. Haastatteluista sovittiin, että toteutan ne loka-, marraskuussa ja aineiston litteointi joulukuussa. Taustamateriaaleihin tutustumista ja raportin kirjoittamista

tein syksyn 2017 aikana. Tutkimusaineiston analysoinnit ja kehittämissuositukset sekä raportin viimeistely tein tammikuussa 2018.

Tutkimuksessani oli kaksi haastattelukohderyhmää: opiskelijat ja opintohallinnon toimijat. Opiskelijoille lähetin haastattelukutsut sähköpostitse lokakuussa 2017. Kutsut lähtivät kaikille kesän 2017 EduFuturan kesäopintotarjontaan osallistuneille opiskelijoille. Kesäopintoihin ilmoittautuneita oli 45 opiskelijaa, mutta haastattelukutsut lähetin 37:lle opiskelijalle. Tämä johtui siitä, että osa opiskelijoista oli ilmoittautunut useammalle opintojaksolle ja näin ollen ”oikea” osallistuneiden opiskelijamäärä oli 37 opiskelijaa. Haastattelukutsuihin vastasi viisi opiskelijaa ja sovin heidän kanssaan haastatteluajat. Haastateltavista opiskelijoista oli yksi yliopiston opiskelija ja kaksi koulutuskuntayhtymästä sekä kaksi myös Jyväskylän ammattikorkeakoulusta. Toinen Jamkin haastateltavasta opiskelijasta oli Jamkon edustaja. Jamko on Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijajärjestö. Jamkon edustaja ei itse ollut osallistunut kesän 2017 opintotarjontaa, mutta hän oli ollut yhteistyössä mukana opiskelijajärjestön edustajana, muun muassa rekrytoimassa viestintähenkilöä EduFutura-yhteistyöhön. Jamkon edustajan haastattelin myös siksi, että halusin kuulla hänen mielipiteet ja näkemystä EduFutura yhteistyöstä sekä toiveita verkoston yhteisen kesäopintotarjonnan tulevaisuuden tavoitetilasta. Kaikki opiskelijahaastattelut toteutin yksilöhaastatteluina.

Opintohallinnon toimijoiden, asiantuntijoiden nimet ja yhteystiedot sain opin- näytetyöni toimeksiantajilta. Lähetin haastattelukutsut myös heille sähköpostitse lokakuussa ja haastattelut toteutuivat loka-, marraskuussa 2017. Haastattelin opintohallinnon tehtävissä, eri rooleissa toimivia henkilöitä seuraavasti: Jyväskylän ammattikorkeakoulusta kolmea henkilöä, Jyväskylän yliopiston avoimesta yliopistosta kahta henkilöä ja Jyväskylän koulutuskuntayhtymästä kolmea henkilöä. Yhteensä kahdeksan asiantuntijaa. Haastattelut toteutin yksilöhaastatteluina, poikkeuksena kuitenkin koulutuskuntayhtymän toimijat, jotka haastattelin yhtenä ryhmänä.

## 8 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa tarkastelen tutkimustulosten ja luvun neljä perusteella tunnistettua opiskelijan ristiinopiskelun opintopolkuun kuuluvia vaiheita (kuva 10). Haastatteluaineiston analysoinnin jälkeen ensimmäiseksi hahmotin kokonaiskuvan ristiinopiskelijan opintopolusta EduFutura-yhteiset kesäopinnot verkostossa, josta piirsin kaaviokuvan (palvelumalli). Tästä kokonaiskaaviokuvasta kerron ensimmäisenä luvussa 8.1 (liite 3). Alaluvuissa 8.1.1–8.1.5. käyn läpi tarkemmin, miten opiskelijoiden ristiinopiskelun opintopolku sujui kesällä 2017. Luvussa 8.2 esittelen vielä erikseen yhden opiskelijan palvelukertomuksen ja ristiinopiskelupolun, jossa Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelija opiskeli Jyväskylän yliopiston avoimen yliopiston verkko-opintojaksolla (liite 4). Lopuksi luvussa 8.3. kerron haastatteluissa esiin nousseita opiskelijoiden ja opintohallinnon toimijoiden esittämiä toiveita ristiinopiskelun kehittämiseksi.

### 8.1 Ristiinopiskelijan opintopolku

EduFutura-kesäopinnot kokonaiskaaviokuvassa on esitetty kaikki ne asiat, osa-alueet ja toimintaympäristö, jotta ristiinopiskelu on mahdollista EduFutura-verkoston kesäopinnoissa (liite 3). Visuaalinen kuvaus auttoi hahmottamaan ristiinopiskelun kokonaisuuden koko kompleksisesta toimijaverkostosta kolmen eri oppilaitoksen välillä. Se tuki myös tutkimustuloksia analysoimisessa antaen käsityksen ristiinopiskelupolun kriittisistä pisteistä, ratkaistavasta asiasta. Haastattelujen yhteenvetotaulukoissa tutkimustulokset on esitetty molemmista näkökulmista katsottuna eli opiskelijat (A) ja opintohallinnon toimijat (B). Lisäksi tulokset on esitetty myös oppilaitoskohtaisesti, jotta jokainen oppilaitos saisi organisaatiokohtaisen kokonaiskuvan kesän 2017 kokemuksista (liite 2).

#### Ristiinopiskelijan opintopolun kokonaiskaaviokuva

Kokonaiskaaviokuvassa (liite 3) on kuvattu opiskelijan ristiinopiskelun opintopolku vaihe vaiheelta. Kaaviokuvaa luetaan vasemmalta oikealle ja siinä näkyvät sekä opiskelijan (uimaradat a.–b.) että Front Officen, opintohallinnon toiminnot (uimarata c.) ja palvelutuokiot. Kaaviokuvan uimaratojen merkitykset (a.–e.) on kerrottu luvussa 6.4. Tutkimustulokset luokittelin opiskelijan ristiinopiskelupolkuja noudattaen asiakokonaisuuksiin seuraavasti:

- A1. ja B1. Opintotarjonta ja saavutettavuus
- A2. ja B2. Ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen
- A3. ja B3. Opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskeluaika
- A4. ja B4. Opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päätyminen
- A5. ja B5. Toimintaympäristö

Kaaviokuvassa (liite 3) koodi **A tarkoittaa opiskelijoiden näkökulmaa** ja hänen toimintojaan ristiinopiskeluprosessin aikana. Koodi **B on opintohallinnon toimijoiden näkökulmaa (Front Office)** samasta asiasta tai toimenpiteestä. Esimerkiksi kohdassa **A1 kuvataan opiskelijoiden kokemuksia ja näkökulmia opintotarjonnasta ja sen saavutettavuudesta ja puolestaan kohdassa B1 kuvataan sama asia opintohallinnon toimijoiden (Front Office) näkökulmista** katsottuna.

Seuraavissa alaluvuissa (8.1.1–8.1.5) kerron, miten opiskelijoiden ristiinopiskelun opintopolku sujui pilottikesänä, ja millaisia palvelutuokioita ja kehitettäviä asioita ristiinopiskelun opintopolkuun sisältyvistä eri vaiheista löytyi. Alalukujen yhteydessä on aina asiakokonaisuuden mukaisesti esitetty kehittämiskohteita koottuina taulukoihin (kriittiset pisteet). Kehitettävät asiat on esitetty molemmista näkökulmista katsottuna eli opiskelijat (A) ja opintohallinnon toimijat (B). Tutkimustulosten perusteella opiskeluprosessista löytyi useita kohtia, jotka vaikuttavat joko suoraan tai välillisesti opiskelijan opiskelupolun etenemiseen. Palvelumuotoilussa näistä ”heikoista lenkeistä” käytetään nimitystä kriittiset pisteet (luvut 6.3.2, 6.3.3 ja 6.4). Osa esille nostamistani kriittisistä pisteistä eivät ole kirjaimellisesti ”kriittisiä”, mutta muutoin asioita, joihin palvelunkehittäjien on hyvä tietää ja niihin kannattaa kiinnittää huomiota. Tuloksia lukiessa kannattaa ottaa rinnalle myös kokonaiskaaviokuva (liite 3), joka auttaa hahmottamaan opintopolun vaiheet.

### **8.1.1 Opintotarjonta ja saavutettavuus**

Opintotarjonnan saavutettavuudessa ja löydettävyydessä oli haasteita (liite 2, taulukot 1 ja 2). Yhteisen opintotarjonnan julkaisu oli kesän kynnyksellä ja opintoihin ilmoittautumisajat olivat lyhyet. Opintotarjontaa markkinoitiin tutkinto-opiskelijoille eri tavoin verkoston oppilaitoksissa. **Jyväskylän ammattikorkeakoulussa** yhteisestä opintotarjottimesta tiedotettiin opiskelijaintran

(Elmo) sivuilla ja **Jyväskylä yliopistossa** amanuenssi oli tiedottanut tarjonnasta opiskelijoille sähköpostitse. **Jyväskylän koulutuskuntayhtymässä** tiedotus hoidettiin Wilma-tiedotteena. Kun yhteinen kesäopintotarjonta oli julkaistu, ilmoittautuminen opintoihin alkoi myös samaan aikaan. Opiskelijoille ei jäänyt aikaa esimerkiksi keskustella tutor-opettajan tai muun opintojen ohjaushenkilön kanssa opintojen sopivuudesta opiskelijan omaan tutkintoon. Ne opiskelijat, jotka ”hoksasivat” yhteisen opintotarjonnan heti ja ilmoittautuivat samalla kertaa, pääsivät useimmiten mukaan opintoihin (kiintiöpaikat huomioiden).

Haasteellista opiskelijoiden mielestä oli se, että yhteinen opintotarjonta oli kolmen oppilaitoksen omilla www-sivuilla. Opiskelijoiden piti käydä katsomassa opintotarjontaa erikseen kaikkien oppilaitoksien omilta www-sivuilta. Näin ollen opiskelijat eivät saaneet yhtä yhtenäistä kokonaiskuvaa koko opintotarjonnasta. Lisäksi opintoihin ilmoittautumisajat vaihtelivat oppilaitoksittain. Jyväskylän ammattikorkeakoulun Elmo-tiedotteista opiskelijat totesivat, että Elmo:ssa tiedotetut asiat ”hukkuvat” usein yleiseen tiedotevirtaan.

Opintohallinnon toimijoiden mielestä haasteena oli se, että samat opintojaksot olivat tarjolla monessa eri paikassa, koska opintojaksolle oli kiintiöpaikkoja useille kohderyhmille. Esimerkiksi **Jyväskylän ammattikorkeakoulussa** samat opintojaksototeutukset olivat tarjolla EduFutura-verkoston tutkinto-opiskelijoille (maksuton), Jamkin omille tutkinto-opiskelijoille (Asiossa), osa opinnoista oli myös tarjolla avoimen ammattikorkeakoulun yleisessä tarjonnassa (www-sivuilla, maksullisia) sekä ammattikorkeakoulujen välisen yhteistyöverkoston eli Summer Semester -tarjonnan kautta kaikkien ammattikorkeakoulujen tutkinto-opiskelijoille (maksuton).

**Jyväskylän yliopiston avoimessa yliopistossa** samat opintojaksot olivat tarjolla EduFutura-verkoston tutkinto-opiskelijoiden (maksuton) lisäksi myös avoimen yliopiston normaalissa kesäopintotarjonnassa (maksullinen). Myös **Jyväskylän koulutuskuntayhtymässä** opintojaksot olivat niin ikään tarjolla EduFutura-verkoston opiskelijoille (maksuton) ja myös omille tutkinto-opiskelijoille (Wilma) sekä maksullisen koulutuspalvelun tarjonnassa.

**Opintotarjonta ja saavutettavuus** -opintopolun alkuvaiheiden ja palvelutuokioiden kriittiset pisteet on esitetty seuraavissa taulukoissa (11–12).

**Taulukko 11. A1. Opintotarjonta ja saavutettavuus (opiskelijat)**

<b>Kriittinen piste</b>
EduFuturan kesäopintotarjonta oli esillä kolmessa eri paikassa: Jamkin, Jyväskylän avoimen yliopiston ja Jkky:n www-sivuilla.
Kaikille oppilaitoksilla oli oma tapansa, tyyliensä viestiä ja markkinoida, joten voidaan pohtia, saivatko kaikki opiskelijat tasapuolisesti ja hyvissä ajoin tietoa EduFuturan yhteisestä opintotarjonnasta.
Sama opintojaksototeutus oli olla tarjolla useassa eri paikassa, kuten oppilaitoksen omassa opintohallintotietojärjestelmässä omille tutkinto-opiskelijoille ja EduFuturan tarjonnassa www-sivuilla (kiintiöpaikat eri kohderyhmille). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opiskelija saattoi ilmoittautua vahingossa opintojaksototeutukseen ns. väärää kautta.</li> </ul>

**Pääsääntö opintojaksoille ilmoittautumisissa oli**, että oppilaitoksen omat tutkinto-opiskelijat ilmoittautuvat opintojaksoille aina oman oppilaitoksen tietojärjestelmän kautta. EduFutura-verkoston kuuluvien, toisten oppilaitosten opiskelijoiden ilmoittautumiset tuli tehdä www-sivuilla olevien ilmoittautumislomakkeiden kautta. Esimerkiksi Jyväskylän ammattikorkeakoulun www-sivuille tehty ilmoittautumislomake oli tarkoitettu vain yliopiston ja koulutus kuntayhtymän tutkinto-opiskelijoille.

**Taulukko 12. B1. Opintotarjonta ja saavutettavuus (opintohallinto)**

<b>Kriittinen piste</b>
Yhteinen opintotarjonta koottiin myöhään keväällä, jolloin opintotarjonnan saamisessa oli haasteita (liian kiireinen toteutusaikataulu).
Kaikille oppilaitoksilla oli tehty omat www-sivut, josta tarjonta löytyi, tästä aiheutui lisätöitä.
Sama opintojaksototeutus oli olla tarjolla monessa paikassa (kiintiöpaikat eri kohderyhmille). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vaarana oli, että oppilaitoksen omat opiskelijat ilmoittautuvat kesän opintojaksototeutukseen ns. väärää kautta. Esimerkiksi Jamkissa opintojakson saamaan opintojaksototeutukseen oli tehty neljä eri kiintiöpaikkaa: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ EduFutura-verkoston kuuluvien tutkinto-opiskelijoiden (Jyu ja Jkky) olisi pitänyt ilmoittautua Lyhkin kautta (maksuttomia opintoja).</li> <li>○ Omat tutkinto-opiskelijat, joiden olisi pitänyt ilmoittautua Asion kautta.</li> <li>○ Avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijat, joiden olisi pitänyt ilmoittautua Lyhkin kautta (maksullisia opintoja, laskutus).</li> <li>○ Summer Semester (ammattikorkeakoulujen yhteistyöverkosto), opintotarjonta oli tarkoitettu muiden ammattikorkeakoulujen opiskelijoille ja heidän ilmoittautuminen olisi pitänyt ilmoittautua Lyhkin kautta (maksuttomia).</li> </ul> </li> </ul>



Pilottikesän kiireaikataulun vuoksi opintotarjonnan esiin saamisessa ainut vaihtoehto oli, että oppilaitokset tekivät jokainen omat EduFuturan kesäopintotarjonnan www-sivut. Kyseisiltä sivuilta saatiin rakennettua ilmoittautumislinkit ja -lomake oppilaitoksen omien toimintatapojen mukaisesti. Tämä toimintatapa perustui jokaisen oppilaitoksen kohdalla maksullisen koulutuspalvelun tuottamisen toimintatapoihin, koska missään oppilaitoksessa ei ollut valmiita toimintatapoja tai -prosesseja tietyille kohderyhmälle kohdennettujen ja maksuttomien opintojen hallinnoimiseksi.

### 8.1.2 Ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen

Opiskelijan näkökulmasta katsottuna ristiinopiskelutarjonnan opintoihin ilmoittautumisprosessiin kuului kaksi toimenpidettä: kirjautuminen oppilaitoksen opiskelijaksi ja opintojaksolle ilmoittautuminen (luku 4.6.2) (liite 2, taulukot 3 ja 4). Opintohallinnon toimijoiden osalta ilmoittautumisprosessiin kuului myös kaksi, manuaalisesti tehtävää toimenpidettä.

1. Ilmoittautuneen opiskelijan henkilötietojen tarkistaminen, onko opiskelija jo kirjattu oppilaitoksen opiskelijaksi opintotietohallintojärjestelmään.
2. Opiskelijan kiinnittäminen opintojakson toteutukselle.

Jyväskylän ammattikorkeakoulussa ja Jyväskylän kuntayhtymässä opiskelijaksi kirjautuminen ja opintojaksolle ilmoittautuminen tapahtuivat samalla kertaa, kun opiskelija täytti www-sivuilla olleen ilmoittautumislomakkeen. **Jyväskylän ammattikorkeakoulussa** Front Officen toimija tarkisti ensin ilmoittautujien tiedot ja siirsi ne sen jälkeen ilmoittautumisjärjestelmästä (Lyhki) opintohallintotietojärjestelmään (Asio). Tietojen siirron jälkeen Front Officen toimija kiinnitti opiskelijat manuaalisesti vielä opintojakson toteutukseen (Asio). **Jyväskylän yliopiston avoimessa yliopistossa** opiskelijan ensimmäinen ilmoittautuminen oli käytännössä opiskelijaksi kirjautuminen Korppi-tietojärjestelmään. Korppi-tietojärjestelmässä oli automaattinen tarkistus henkilötunnuksen perusteella. Näin henkilölle ei muodostu toista tunnusta Korppi-järjestelmään. Jos henkilöllä oli Korppi-tunnus ennestään, mutta hän oli unohtanut salasanan, hän sai tilattua Korppi-järjestelmän kautta uuden salasanan. Opiske-

lijaksi kirjautumisen jälkeen avoimen yliopiston Front Officen toimija tarkisti ensin ilmoittautuneiden opiskelijoiden tiedot, ja lähetti opiskelijoille sähköpostiviestin, jossa oli uusi Korppi-linkin varsinaiseen opintojaksolle ilmoittautumiseen. Tällä varmistettiin, että opiskelija kiinnittyy oikeaan toteutukseen ja EduFutura-verkoston kiintiöpaikalle. **Jyväskylän koulutuskuntayhtymässä** tehtiin myös samat ilmoittautuneiden opiskelijoiden tietojen tarkistamistoimenpiteet kuin Jamkissa ja avoimessa yliopistossa ennen kuin opiskelijat kiinnitettiin opintojaksototeutukseen. Kaikissa oppilaitoksissa opiskelijoiden ilmoittautumistietoja käsiteltiin manuaalisesti, koska nykytietojärjestelmissä ei ole automatiikkaa EduFuturan kesäopintojen kiintiöpaikkojen täyttymisen osalta. Tutkimustuloksista selvisi myös se, että opintojaksoille oli erilaiset ilmoittautumisaajat jokaisen oppilaitoksen kohdalla. Tämä johtui oppilaitoksen omista toimintatavoista ja lukuvuosiajoituksista. Lisäksi kaikille yhteisen tarjonnan opintojaksoille oli määritelty kiintiöpaikat joka oppilaitoksessa, ja ne täytettiin ilmoittautumisjärjestyksessä, toisin sanoen nopeimmat opiskelijat saivat opiskelupaikan.

### **Opiskeluoikeuden muodostuminen ja peruminen**

Opiskeluoikeuden ja verkkotunnusten saamisen vuoksi opiskelijoiden henkilötiedot täytyi kirjata kohdeoppilaitoksen opintotietohallintojärjestelmään (luku 4.6.2). Opiskelijan tietojen kirjaamisen yhteydessä tai pian sen jälkeen opiskelijoille määriteltiin opiskeluoikeusajat. **Jyväskylän ammattikorkeakoulussa** opiskelijan opiskeluoikeuden määrittely tapahtui kahdella eri tavalla. Opiskelijoiden tiedot siirrettiin Lyhki-ilmoittautumisjärjestelmästä Asio-opintotietohallintojärjestelmään seuraavasti:

- Ns. Oracle-siirrolla, jossa Front Officen toimija tarkistaa ilmoittautuneen opiskelijan tiedot ennen kuin hyväksyy tietojen siirron Lyhkistä Asioon. Tässä tapauksessa opiskelija sai automaattisesti opiskeluoikeuden alkamispäivämäärän ja tunnuksen voimassaoloajan. Muutoin opiskeluoikeuteen liittyvät tiedot kuten opiskelijatyypin, opiskeluoikeuden päättämispäivämäärä ja opintojaksolle kiinnittäminen lisättiin manuaalisesti.
- Toisena vaihtoehtona oli, että opiskelijan kaikki tiedot kirjattiin Asioon kokonaan manuaalisesti (nimi, henkilötunnus, osoite jne.), jolloin myös opiskeluoikeusajat, opiskelijatyypin ja opintojaksolle kiinnittäminen tehtiin myös manuaalisesti.

**Jyväskylän yliopiston avoimessa yliopistossa** opiskeluoikeus määrittyi automaattisesti sen jälkeen, kun opiskelijan tiedot oli kirjattu Korppi-tietojärjestelmään, ja Front Officen toimija oli tarkistanut ja hyväksynyt opiskelijatiedot manuaalisesti. Korpista lähti opiskelijalle automaattisesti sähköpostiviesti ja samalla opiskelijalle muodostuu opiskeluoikeus ”Olet ilmoittautunut ja saanut opinto-oikeuden ja se voimassa x päivään saakka.” **Jyväskylän koulutuskuntayhtymässä** kaikkien opintoihin ilmoittautujien opiskelijoiden tiedot menivät ensin hakijarekisteriin. Kun ilmoittautumisaika päättyi, koulutussihteeri sai hakijarekisteristä koulutuksen nimen perusteella listauksen kaikista ilmoittautuneista. Ilmoittautuneiden tiedot siirrettiin koulutusrekisteriin, jossa koulutussihteeri määritteli opiskelijoille opiskeluoikeusajat.

Opintohallinnon näkökulmasta katsottuna huomioitavaa tässä vaiheessa on se, että ilmoittautumisten jälkeen Front Officen toimijoiden olisi pitänyt saada varmistus siitä, että opintoihin ilmoittautunut opiskelija oli oikeasti EduFutura-verkoston tutkinto-opiskelija. Toisin sanoen opiskelijalla oli oikeus ilmoittautua opintoihin ja opiskella maksutta yhteisen kesäopintotarjottimen opintoja. Lisäksi opintoihin ilmoittautuneen opiskelijan piti olla ilmoittautunut läsnäolevaksi kyseiselle lukukaudelle kotioppilaitoksessaan, jolloin hänellä oli oikeus opiskella. Tämä sääntö pätee myös ristiinopiskelussa (luku 4.4).

Jyväskylän ammattikorkeakoulun ja kuntayhtymän opintojen ilmoittautumislomakkeissa kysyttiin opiskelijan kotioppilaitoksen nimi, jolla haluttiin varmistaa, että kyseessä on EduFutura-verkoston opiskelija. Sen sijaan avoimen yliopiston opintojaksojen ilmoittautumislomakkeissa ei kysytty opiskelijan kotioppilaitosta. Tämä johtui siitä, että opintojaksoilmoittautuminen ohjattiin Korppi-opintotietojärjestelmään, jossa ei ollut erillistä EduFuturan opintoihin tehtyä ilmoittautumislomaketta. Kesän 2017 pilotissa luotettiin kiireaikataulun vuoksi siihen, että ilmoittautunut opiskelija oli oikeasti EduFutura-verkoston oppilaitoksen opiskelija. Opintohallinnon toimijoiden puolesta luotettiin esimerkiksi opiskelijan sähköpostiosoitteisiin. Jos sähköpostiosoite oli muotoa *opiskelija(at)student.jamk.fi* hänen todettiin olevan Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelija. Opiskelijan sähköpostiosoitteen muotoon luottamisessa on kuitenkin riskinsä, koska esimerkiksi Jyväskylän ammattikorkeakoulun avoimen am-

mattikorkeakoulun opiskelijoilla on myös sähköpostiosoite muotoa opiskelija-numero(at)student.jamk.fi, mutta heillä ei ole oikeutta EduFuturan maksuttomiin opintoihin, koska avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijat eivät ole tutkinto-opiskelijoita. Toisaalta sähköpostiosoitteita on helppo myös väärentää, joten opiskelijan tiedot tulisi saada tarkistettua kotioppilaitoksesta jollain varmemmalla ja tietoturvalisemmalla tavalla. Opiskelijan läsnä-, tai poissaolotietoa kotioppilaitoksen ei voitu päätellä mitenkään sähköpostiosoitteen perusteella, joten tämä asia jäi varmistamatta.

Mikäli opiskelija olisi perunut ilmoittautumisensa opintoihin, hänen tunnuk-sensa lukittaisiin heti ilmoituksen jälkeen manuaalisesti opintotietohallintojärjestelmässä. Yhtään varsinaista ilmoittautumisen perumistapausta ei ollut kesän 2017 pilotissa. Sen sijaan opiskelijat vain jättivät joissain tapauksissa opinnot tekemättä, kesken. Opintohallinnon haasteina olivat myös oppilaitosten erilaiset lukuvuosiakataulut. Opiskelijoiden ilmoittautumisajat, kuten läsnä-, poissaoloilmoittautumiset, opintojaksoille ilmoittautumiset, vaihtelivat oppilaitoksittain. Huomioitavaa myös on, että opiskelijalla on ilmoittautumisaikojen puitteissa myös oikeus muuttaa statustaan esimerkiksi läsnäolevasta poissaolevaksi. Näidenkin tietojen tulisi välittyä ristiinopiskelussa kohdeoppilaitoksen opintotietoja ylläpitäjille tai suoraan opintotietohallintojärjestelmään.

### **Vahvistusviesti**

Kaikista ilmoittautumisista opiskelija sai sähköpostivahvistusviestin. Jyväskylän yliopiston Korppi-tietojärjestelmä näytti myös reaaliaikaisen ilmoittautumistilanteen, josta opiskelija heti näki, että mahtuiko mukaan opintojaksolle. Jyväskylän ammattikorkeakoulussa opiskelija sai ensin vahvistusviestin (Lyhki), joka ei vielä taannut opiskelupaikkaa, vain sen, että ilmoittautuminen oli onnistunut ja tullut perille. Jyväskylän ammattikorkeakoulun Front Officen toimija lähetti opintoihin mukaan päässeille vielä erillisen sähköpostiviestin noin viikon kuluttua ilmoittautumisesta. Samoin koulutuskuntayhtymässä ilmoittautumiset käsiteltiin ensin manuaalisesti ja sen jälkeen opiskelijalle lähetettiin vahvistusviesti opintojaksolle pääsemisestä.

### Opintosuunnitelman muutos tai peruminen

Kesän 2017 pilotissa ei ollut yhtään ilmoittautumisen peruuttamistapausta. Jos opiskelija olisi halunnut muuttaa opintosuunnitelmaansa tai perua ilmoittautumisensa, se olisi pitänyt tehdä kohdeoppilaitoksen toimintatapoja noudattaen (luku 4.6.3). Opiskelijat saivat sähköpostivarmistuksen ilmoittautumisesta ja/tai opintoihin pääsemisestä. Jokaisen oppilaitoksen omissa, erillisissä sähköpostiviesteissä oli kerrottu opintojen perumisehdot ja -ohjeet. EduFutura-yhteistyössä olisi riittänyt pelkät perumisohteet, koska opinnot olivat maksuttomia ja rahallisia sanktioita ei ollut olemassa. Huomioitavaa on, että opintoihin ilmoittautumisen peruminen piti tehdä aina kirjallisesti, pelkkä puhelinsoitto ei riittänyt. Ilmoittautumisen perumiseen oli tehty oma sähköinen lomake sekä avoimessa yliopistossa että Jyväskylän ammattikorkeakoulussa (Webropol-lomake). Jyväskylän koulutuskuntayhtymässä peruttamisen olisi voinut tehdä sähköposti-ilmoituksella joko opettajalle suoraan tai Front Officen toimijalle.

**Ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen** -opintopolun vaiheiden ja palvelutuokioiden kriittiset pisteet on koottu seuraaviin taulukoihin 13–14.

#### Taulukko 13. A2. Ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen (opiskelijat)

<b>Kriittinen piste</b>
Ilmoittautumisajat opintojaksoille poikkesivat eri oppilaitoksissa.
Koska sama opintojaksototeutus oli tarjolla useassa paikassa, opiskelija saattoi ilmoittautua ns. väärää kautta, tällöin opiskelijalle saattoi muodostua myös uusi, toinen opiskelijastatus ja tunnus oppilaitoksen tietojärjestelmään.
Opintojaksolle hyväksymistiedon saamisessa opiskelijan näkökulmasta katsottuna oli ajallinen viive.
Kaikilla oppilaitoksilla oli omat toimintatavat ja -ohjeet opintosuunnitelman muutoksiin tai opintojaksolle ilmoittautumisen perumiseen.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opiskelijan piti itse etsiä tiedot, miten opintojaksoilmoittautumista voi muuttaa tai perua kokonaan jo tehty ilmoittautuminen. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Joko opintojakson ilmoittautumisen vahvistusviestissä olevan ohjeen mukaan tai etsimällä ohje kohdeoppilaitoksen www-sivuilta.</li> </ul> </li> <li>• Ilmoittautumisen peruminen piti tehdä aina kirjallisesti, pelkkä puhelinsoitto ei riittänyt. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Ilmoittautumisen perumiseen oli tehty omat sähköiset lomakkeet.</li> </ul> </li> </ul>

## Taulukko 14. B2. Ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen (opintohallinto)

<b>Kriittinen piste</b>
Jokaisessa oppilaitoksessa oli omat lukuvuoden ajoitukset ja läsnä-, poissaoloilmoittautumisajat sekä opintojaksoille ilmoittautumisajat.
Opiskelijoiden tunnistaminen ja varmistaminen EduFutura-verkoston oppilaitoksen opiskelijaksi perustui opiskelijoiden sähköpostiosoitteisiin. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Haasteellinen menettelytapa, koska esimerkiksi Jamkin avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijoiden sähköpostiosoite on samaa muotoa <i>opiskelija-numero@student.jamk.fi</i> ja avoimen ammattikorkeakoulun opiskelijat eivät ole EduFutura-kesäopintotarjonnan kohderyhmä, koska he eivät ole tutkinto-opiskelijoita.</li> <li>• Toisaalta opiskelija voi ilmoittautuessaan täyttää ilmoittautumislomakkeeseen oman henkilökohtaisen sähköpostiosoitteen, kuten <i>gmail.com</i>, jonka perusteella opiskelijaa ei voida tunnistaa minkään oppilaitoksen opiskelijaksi.</li> <li>• Jos opintojaksolle olisi ilmoittautunut ulkomaalainen tutkinto-opiskelija, hänellä ei välttämättä ole suomalaista henkilötunnusta edes kotikorkeakoulun opintotietohallintojärjestelmässä. Opiskelija voidaan kirjata rekisteriin poikkeustapauksessa ilman suomalaista ”hetua”, mutta ongelmaksi nousee esille, kun suoritustiedot eivät kopioidu valtakunnallisiin tietovarantoihin, Virta ja Koski (luku 3.4).</li> </ul>
Opintohallinnon toimijoiden olisi pitänyt saada tarkistettua, että ilmoittautunut opiskelija oli ilmoittautunut läsnäolevaksi opiskelijaksi kotioppilaitoksessaan. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutkintosäännön mukaan opiskelijalla on oikeus opiskella, kun hän on ilmoittautunut lukuvuodelle läsnäolevaksi. Poissaolevana ei ole oikeutta osallistua opintoihin. Sama sääntö pätee myös ristiinopiskelussa.</li> <li>• Opintohallinnon toimijoilla ei ollut työvälineitä läsnäolon tarkistamiseen.</li> </ul>
Front Officen toimijoina oli useissa eri rooleissa työskenteleviä henkilöitä, kuten koulutussihiteereitä, suunnittelijoita ja asiantuntijoita. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Suunnittelija tai asiantuntija ei välttämättä tiedä kaikkia opiskelijahallintoon liittyviä käytännöntason toimenpiteitä.</li> </ul>
Kaikissa oppilaitoksissa jouduttiin tekemään keinotekoisia, manuaalisesti ylläpidettäviä ratkaisuja. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Yhteiset, maksuttomat opinnot oli kohdennettu vain EduFutura-verkoston tutkinto-opiskelijoille, mutta verkoston oppilaitoksessa ei ollut kenelläkään tähän valmista, olemassa olevaa toimintamallia.</li> <li>• Jokaisessa oppilaitoksessa sovellettiin maksullisen koulutuspalvelun prosesseja ja tietojärjestelmiä.</li> </ul>
Jos opiskelija oli ilmoittautunut opintojakson toteutukseen väärän ilmoittautumisjärjestelmän kautta, opiskelijatietoja jouduttiin tarkistamaan ja korjaamaan rekisterissä manuaalisesti. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Oman oppilaitoksen tutkinto-opiskelijoille jouduttiin lähettämään sähköpostiviestiä, että ”<i>olet ilmoittautunut opintojaksolle väärän ilmoittautumisjärjestelmän kautta, pyydämme, että ilmoittaudut opintojaksolle uudestaan x-järjestelmän kautta</i>”.</li> </ul>

Kriittisin piste oli se, että opintohallinnon toimijoilla ei ollut helppoa ja varmaa tapaa varmistaa opiskelijan taustoja eli, että ilmoittautuneet opiskelijat olivat verkoston tutkinto-opiskelijoita ja läsnäolevia kotioppilaitoksessaan (luku 4.4).

### 8.1.3 Opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskeluaika

Opiskelijat tarvitsivat useimmissa tapauksissa kohdeoppilaitoksen verkkotunnukset opintojen suorittamiseksi (liite 2, taulukot 5 ja 6). Koulutuskuntayhtymän tarjoamissa lupakorttikoulutuksissa verkkotunnuksia ei tarvittu, eikä niitä myöskään näissä tapauksissa toimitettu. Lupakorttikoulutukset toteutetaan aina kontaktiopetuksena ja läsnäolo oli pakollista. Jokaisessa oppilaitoksessa oli opiskelijoille omat verkkotunnukset ja -käytänteet, joita opiskelijoiden tuli noudattaa. Opiskeluaikana opiskelijaa kohdellaan kohdekorkeakoulun opiskelijana, ja hänen itse tulee myös noudattaa kohdeoppilaitoksen sääntöjä ja toimintatapoja (luku 4.6.3).

**Jyväskylän ammattikorkeakoulun** tarjoamiin yhteisiin opintoihin ei ilmoittautunut pilottikesänä yhtään yliopiston tai kuntayhtymän opiskelijaa. Mutta jos olisi ollut, opiskelijat olisivat saaneet verkkotunnukset vetuma.jamk.fi -palvelun kautta omilla verkkopankkitunnuksillaan. Jos opiskelijalla ei olisi käytössä niitä pankkitunnuksia, jotka kuuluvat vetuma-palvelun piiriin, tunnukset olisi saanut myös Front Officesta. Jyväskylän ammattikorkeakoulussa opiskelijan tunnusten voimassaolo määritellään esimerkiksi lukukauden tai -vuoden mittaiseksi. Käytäntö vaihtelee tapauskohtaisesti, onko kyseessä yhden opintojakson vai useamman opintojakson suorittaja, ja mihin ajankohtaan opinnot sijoittuvat. Useimmiten verkkotunnukset olisivat käytössä lukukauden ajan (syksy tai kevät, johon sisältyy myös kesäaika). **Jyväskylän yliopiston avoimessa yliopistossa** opintoihin riitti Korppi-tunnukset, joilla opiskelija pääsi Optima-verkko-oppimisympäristöön ja Koppa-oppimateriaalit alustalle. Jos opiskelijan olisi tarvinnut päästä yliopiston verkkoon tai kirjaston E-aineistoon, hän olisi tarvinnut tässä tapauksessa myös Jyväskylän yliopiston verkkotunnukset. Käytännössä opiskelijan Korppi-tunnuksien oikeuksia laajennettaisiin, ja tähän ohjeet löytyivät Jyväskylän yliopiston www-sivuilta. Opiskelija pystyi itse laittamaan vireille verkko-oikeuksien tunnusoikeuksien laajentamisen. Verkkotunnuksien voimassaoloaika määräytyi opintojakson suorittamisajan mukaisesti, kun opiskeluoikeus päättyi, tunnus lukkiutui, jonka jälkeen opiskelija ei päässyt Optima-ympäristöön eikä Koppa-oppimateriaalit alustalle. Sen sijaan Korppi-tunnukset eivät lukkiudu. **Jyväskylän koulutuskuntayhtymässä** kaikkien opintoihin ilmoittautujien ilmoittautumistiedot menivät ensin hakijarekisteriin,

josta opiskelijat siirrettiin koulutusrekisteriin. Tässä työvaiheessa koulutussihteri antaa tai ei opiskelijalle oikeudet verkkotunnuksiin. Tällaisia tapauksia ei pilottikesänä ollut, eli kenellekään koulutuskuntayhtymän opintoihin ilmoittautuneille ei tarvinnut antaa verkkotunnuksia. Koulutuskuntayhtymässä Optima-verkko-oppimisympäristöön pitäisi pyytää vielä erikseen lisäoikeudet. Näissä tapauksissa Front Officesta toimija laittaisi pyynnön Optima-tunnuksista vastaavalle Back Officen toimijalle, että hän lisäisi kyseiselle opiskelijalle tai opiskelijoille oikeudet Optimaan. Tyypillisesti verkko-opintojaksoilla opiskeluaika oli 3 kuukautta ja opiskelija periaatteessa tietää, että tunnukset lukkiutuvat sen jälkeen.

Yhteenvedona voin todeta, että opiskelijoiden haastattelutulosten perusteella itse opiskeluaajat olivat sujuneet jouhevasti, yhtä tunnusongelmatapausta lukuun ottamatta (ks. luku 8.1.5). Lisäksi opiskelijoiden mukaan esimerkiksi Optima-oppimisympäristössä olleet opintojakson suoritusohjeet ja aikataulut olivat olleet selkeitä sekä ohjeistukset esimerkiksi avoimen yliopiston Koppa-oppimateriaalit ja -ohjeet sivustolla.

**Opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskeluaika** -opintopolun vaiheiden ja palvelutuokioiden kriittiset pisteet on koottu seuraaviin taulukoihin 15–16.

**Taulukko 15. A3. Opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskeluaika (opiskelijat)**

<b>Kriittinen piste</b>
Jokaisessa oppilaitoksessa oli omat verkkotunnukset. Opiskelija ei voi opiskella ristiin toisessa oppilaitoksessa omilla kotioppilaitoksen tunnuksillaan. <ul style="list-style-type: none"> <li>Haka-tunnistaaminen ei ole mahdollista, koska se ei ole Jyun avoimen yliopiston eikä Jkky:n käytössä.</li> </ul>
Exam, joustava tenttiminen on mahdollista vain Jamkissa. Exam on myös Jyväskylän yliopistossa, mutta se ei ole käytössä avoimessa yliopistossa eikä myöskään koulutuskuntayhtymässä, ks. s. 27. <ul style="list-style-type: none"> <li>Toisaalta kesäopintotarjottimen opintojaksot olivat pääsääntöisesti verkkoteutuksia, joissa suoritukset tehdään useimmiten oppimistehtävien kautta.</li> <li>Avoimen yliopiston Koppa-kurssimateriaalit ja -ohjeet ympäristössä voi myös suorittaa ajastettuja verkkotenttejä.</li> <li>Myös Optima-verkko-oppimisympäristössä voidaan toteuttaa ajastettuja verkkotenttejä.</li> </ul>
Ohjeistukset opiskeluun ja ongelmatilanteita varten olivat useissa eri paikoissa oppilaitoksien www-sivuilla. Oppilaitoksessa oli ei toimintatavat ja -ohjesivustot.



### Taulukko 16. B3. Opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskelu-aika (opintohallinto)

<b>Kriittinen piste</b>
Suurin haaste oli se, että opiskelijat ilmoittautuvat opintoihin, mutta jättivät ne kesken, kenellekään asiasta ilmoittamatta.
<p>Kesäajan päivystys toimijaverkoston välillä, jos opiskelija tarvitsee neuvoja, tukea tai -ohjausta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Päivystys ja neuvontapalvelut vaihtelivat oppilaitoskohtaisesti. Esimerkiksi Jkky:ä toimii oppi-online -päivystysosoite sekä puhelinnumero ja Jamkissa oli kesäopinnot(at)jamk.fi -sähköpostipalvelu.</li> </ul>

Jos verkoston kaikissa oppilaitoksissa olisi mahdollista käyttää Haka-tunnistautumispalvelua se olisi helpottanut opiskelijoita ristiinopiskelussa, koska opiskelija voisi opiskella kotioppilaitoksen tunnuksilla. Haka-tunnistautuminen on korkeakoulujen luottamusverkostoon perustuva käyttäjätunnistautumispalvelu. Haka-luottamusverkostossa valvotaan käyttäjien henkilötietojen käyttöä ja varmistetaan, että niitä käytetään vastuullisesti ja tietosuojalain mukaisesti. (Haka-käyttäjätunnistusjärjestelmä 2017.)

#### 8.1.4 Opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päättymisen

Kun opiskelija oli saanut tehtyä opintonsa valmiiksi, hänellä oli oikeus saada siitä suoritusmerkintä tai arvosana kyseisen oppilaitoksen arviointikriteerejä noudattaen sekä todistus opinnoista tai opintosuoritusote, opintokortti (luku 4.6.4) (liite 2, taulukot 7 ja 8). Kohdeoppilaitoksessa suoritettujen opintojen hyväksilukeminen opiskelijan omaan tutkintoon tapahtui oman kotioppilaitoksen toimintatapojen mukaisesti. Hyväksilukemisen prosessin laitoi vireille aina opiskelija itse. **Jyväskylän ammattikorkeakoulussa** hyväksilukeminen tapahtui Jyväskylän ammattikorkeakoulun lomakkeella ja toimintatapojen mukaisesti. Opiskelija piti tulostaa hyväksilukemislomake joko ammattikorkeakoulun www-sivuilta tai hakea se opiskelijapalveluista. Opiskelija täytti hyväksilukemislomakkeen ja lisäsi hakemuksen liitteeksi kopion kohdeoppilaitoksen opintorekisteriotteesta. Hyväksilukemishakemuksen käsitteli opintosisällön mukaan siitä vastaava opettaja tai koulutuspäällikkö. Käsitelty hakemus toimitettiin opiskelijapalveluihin, jossa opintosihteeri kirjasi suorituksen manuaalisesti

opiskelijan omaan opintorekisteriin Asiossa. **Jyväskylän yliopistossa** opintojen hyväksilukemisen toimintatavat olivat suurin piirtein samanlaiset kuin ammattikorkeakoulussa. Hyväksilukemiseen oli olemassa lomake, jonka liitteeksi tuli lisätä opintorekisteriote. Opiskelijan näkökulmasta katsottuna sujuvin ahotmenettelytapa oli **Jyväskylän koulutuskuntayhtymässä**, jossa opiskelijan ei tarvitse täyttää mitään hyväksilukemislomaketta. Opiskelija näytti tai todisti, esimerkiksi opintosuoritusotteella tai muutoin osaamisensa vastaavalle opettajalle ja opettaja kirjasi suorituksen opiskelijan opintorekisteriin. Huomioitavaa on, että toisen asteen opintoja, kuten hygieniapassi-suoritusta ei hyväksilueta ammattikorkeakoulun tai yliopiston opiskelijan tutkinto-opintoihin. Koska opintojakso on toisen asteen opintojakso, ei korkeakoulutasoinen. Mutta toisaalta hygieniapassin suorittaminen voi olla ratkaiseva asia esimerkiksi opiskelijan kesätöiden saamisen kannalta, siten siitä voi näin ollen olla henkilökohtaisella tasolla suuri hyöty.

Kun opiskelija sai opinnot tehtyä valmiiksi, tämä tarkoitti käytännössä sitä, että opiskeluoikeus päättyi ja hänen kohdeoppilaitoksen verkkotunnukset lukkiutuvat. Verkkotunnusten voimassaoloaika vaihteli oppilaitoskohtaisesti. Jyväskylän ammattikorkeakoulussa opiskelijan verkkotunnukset olivat käytössä esimerkiksi lukukauden tai -vuoden. Käytäntö vaihteli tapauskohtaisesti, onko kyseessä yhden opintojakson vai useamman opintojakson suorittaja, ja mihin ajankohtaan opinnot sijoittuvat. **Jyväskylän ammattikorkeakoulussa** tavallisinta oli, että verkkotunnukset olivat käytössä lukukauden ajan (syysluku-kausi ja kevätluku-kausi, johon sisältyy myös kesäaika). **Avoimessa yliopistossa** verkkotunnukset olivat käytössä opintojakson keston ajan, esimerkiksi verkko-opintojaksoissa se on kolme kuukautta. Korppi-tunnukset jäävät kuitenkin opiskelijan käyttöön, ne eivät lukkiudu. Avoimessa yliopistossa tunnusten käyttöoikeuden rajoitus (lukkiutuminen) kohdistui näin ollen Optima-verkko-oppimisympäristöön sekä Koppa-oppimateriaali ja -ohjesivuille. **Jyväskylän koulutuskuntayhtymässä** opintojen valmistuttua ja opiskeluoikeuden päättyttyä koulutussihteeri arkistoi henkilön tiedot, jonka jälkeen verkkotunnukset lukkiutuvat tietyn ajan päästä. Tästä lähti automaattinen sähköpostiviesti opiskelijalle, että tunnuksesi lukkiutuvat 14 vuorokauden päästä. Verkko-opintojaksoissa opiskeluaika oli kolme kuukautta, joten opiskelija periaatteessa tiesi etukäteen, että tunnukset lukkiutuvat opintojakson päättymisen jälkeen.

**Opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päättyminen** -opintopolun vaiheiden palvelutuokioiden kriittiset pisteet on koottu seuraaviin taulukoihin 17–18.

**Taulukko 17. A4. Opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päättyminen (opiskelijat)**

<b>Kriittinen piste</b>
Opintosuoritustiedon, opintorekisteriotteen opiskelija sai pyytämällä sen oppilaitoksen Front Office:sta. <ul style="list-style-type: none"> <li>Opintokortin saamisessa oli näin ajallinen viive ennen kuin se saatiin postitettua opiskelijalle.</li> </ul>
Puro-palvelun hyödyntäminen opintosuorituksen siirtämisessä sähköisesti opiskelijan kotioppilaitokseen ei ole mahdollista. <ul style="list-style-type: none"> <li>Puro-palvelu ei ole Jyyn avoimen yliopiston eikä Jkky:n käytössä.</li> <li>Jamkissa Puro-palvelua käytetään korkeakoulujen Summer Semester -suoritustietojen välittämisessä (ks. Puro-palvelu, luku 3.4)</li> </ul>
Opintosuorituksen hyväksilukemiskäytänteet vaihtelivat eri oppilaitoksissa. <ul style="list-style-type: none"> <li>Jokaisessa oppilaitoksessa oli omat ahot-toimintatavat.</li> <li>Hyväksilukemisprosessi vireille laittaminen oli opiskelijan vastuulla.</li> <li>Ajallinen viive ennen kuin suoritusmerkintä näkyy opiskelijan oman kotioppilaitoksen opintorekisterissä.</li> </ul>

**Taulukko 18. B4. Opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päättyminen (opintohallinto)**

<b>Kriittinen piste</b>
Opintotarjonta ja opiskelijatiedot ovat digitaalisessa muodossa, mutta useissa eri järjestelmissä (kuva 10). <ul style="list-style-type: none"> <li>Opiskelijan suoritus-, tai arvosanatiedot eivät siirtyneet automaattisesti järjestelmästä toiseen, esimerkiksi avoimen yliopiston Korppi/Arko-rekisteristä Jamkin Asioon.</li> </ul>
Front Office:n toimija tulosti, allekirjoitti ja leimasi opiskelijan opintosuoritusotteen opintotietohallintojärjestelmästä ja lähetti sen opiskelijan kotipostiosoitteeseen. <ul style="list-style-type: none"> <li>Jkky:n lupakorttikoulutuksien todistukset (A4 todistus ja lupakortti) tulivat ko. viranomaiselta, kuten Evira, jonka koulutuskuntayhtymän Front Officen toimija postitti (Eviran kirjekuudessa) opiskelijalle.</li> </ul>

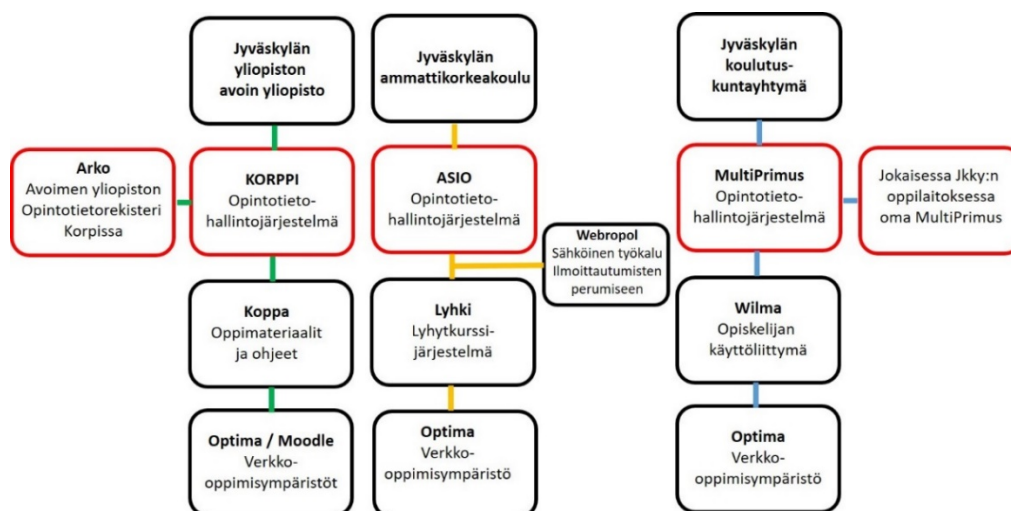
Opintojen valmistuttua opiskelijoilla oli oikeus saada todistus tai opintorekisteriote tai opintokortti suorittamistaan opinnoista. Opiskelijat tarvitsevat todistuksen opinnoistaan muun muassa suoritettujen opintojen hyväksilukemiseen kotioppilaitokseen, omaan tutkinto-opintoihin (luku 4.6.4). Lupakorttikoulutuksista opiskelijat saivat erillisen Eviran A4-todistuksen sekä lupakortin.

### 8.1.5 Toimintaympäristö

Opintohallinnoinnin osalta ristiinopiskeluyhteistyössä merkittävässä roolissa on myös tekninen toimintaympäristö (luku 4.6.5), kuten tietojärjestämät ja sovellukset (liite 2, taulukot 9 ja 10). Tutkimuksessa selvisi, että opiskelijoiden Haka-tunnistautuminen ei ollut mahdollista, koska se ei ole avoimen yliopiston ja koulutuskuntayhtymän käytössä. Opiskelijoiden tuli hankkia kohdeoppilaitoksesta verkkotunnukset, omien kotioppilaitoksen tunnuksien lisäksi. Opiskelijat ”joutuivat” kirjautumaan erilaisiin järjestelmiin, opettelemaan uusia asioita ennen kuin pääsivät varsinaiseen opiskeluvaiheeseen.

Haastatteluissa tuli esiin yksi esimerkki ”ongelmatapauksesta”, jossa opiskelijalla oli jo ennestään Korppi-tunnukset. Hän oli opiskellut aikoinaan ja valmistunutkin Jyväskylän yliopistosta. Kyseinen opiskelija opiskeli parhaillaan koulutuskuntayhtymässä ja sai siten oikeuden ilmoittautua EduFuturan kesäopintoihin. Hän ilmoittautui avoimen yliopiston opintojaksolle, mutta Optimassa hänelle näkyivät entiset tiedekunnan jo tehtyjen opintojen alustat, mutta ei EduFuturan avoimen yliopiston opintojakson kansiota, oppimisalustaa. Opiskelijan kertoman mukaan, ongelmaa ei saatu kesänaikana selvitettyä ja näin ollen avoimen yliopiston verkko-opintojakso jäi suorittamatta.

Opintojen valmistuttua opiskelijat joutuivat pyytämään erikseen opintosuorituksen kohdeoppilaitoksen toimintaohjeiden mukaisesti. Samoin ahot-menettelyssä opiskelijalta edellytettiin aktiivista roolia laittaa asia itse vireille omassa kotioppilaitoksessa, jotta sai suorittamansa opinnot omaan tutkintoonsa. Poikkeuksena tässä oli Jyväskylän yliopiston opiskelija, joka suoritti avoimen yliopiston opintojakson. Suoritus kirjattiin Korppi-järjestelmään, josta se siirtyi ensi avoimen yliopiston Arko-tietovarantoon ja sieltä tutkinto-opiskelijan opintokortille (Roti-järjestelmä). Kuvassa 11 on esitetty EduFutura-verkoston oppilaitoksien käytössä olevia opintotietohallintojärjestelmiä, -alustoja tai -sovelluksia ja verkko-oppimisympäristöjä. Tukipalvelujen sekä Front Officen että Back Officen toimijoiden -näkökulmista katsottuna jokaisessa oppilaitoksessa oli eri toimintatavat ja -järjestelmät. EduFutura-verkoston oppilaitoksien opintohallinnossa käytössä olevat tietojärjestelmät on esitetty kuvassa 11 punaisella värillä.



Kuva 11. EduFutura Jyväskylä -verkoston oppilaitosten opintohallintotietojärjestelmät

Yhteenvedona voin todeta, että kesän 2017 yhteisen opintotarjonnan hallinnoinnissa sovellettiin jokaisessa oppilaitoksessa maksullisen koulutuspalvelujen toimintaprosesseja sekä ilmoittautumisjärjestelmiä. Tämä johtui pilotin nopeasta toteuttamisaikataulusta ja toisaalta siksi, että opintohallinnointi oli helppoa toteuttaa jo olemassa olevien toimintaprosessien mukaisesti. Avoimessa yliopistossa käytettiin Korppi-järjestelmää, Jyväskylän ammattikorkeakoulussa Lyhki-kurssijärjestelmää ja Jyväskylän koulutuskuntayhtymässä Wilma-käyttöliittymää. Kaikkien verkoston toimijoiden täytyi kuitenkin tehdä manuaalisesti tehtäviä lisätoimenpiteitä, koska EduFuturan tarjoamat yhteiset opinnot olivat maksuttomia ja vain verkoston tutkinto-opiskelijoille kohdennettuja. Käytännössä tämä tarkoitti EduFutura-verkoston opiskelijoille tehtyjä opintotarjontasivuja (oppilaitoksien www-sivuilla) ja erillisiä, vain tälle kohderyhmälle suunnattuja ilmoittautumislomakkeita.

Ristiinopiskelijan prosessi päättyi opiskelijalle näkymättömään vaiheeseen (Back Office), jossa suoritustiedot kopioituvat oppilaitoksen opintotietohallintotietojärjestelmästä kansallisiin opintotietovarantoihin (Virta ja Koski) (luku 3.5). Opintotarjonnan ja opiskelijatietojen hallinnassa on paljon tietoa digitaalisessa muodossa, mutta se on hyvin pirstaleisena eri tietojärjestelmissä. EduFutura-verkosto on kompleksinen, koska jokaisessa oppilaitoksessa oli omat tietojärjestelmät ja muut tietotekniset ratkaisut (kuva 11).

Jyväskylän ammattikorkeakoulussa opintohallinnoinnissa käytettiin Lyhki-, Asio-, ja Webropol-järjestelmiä. Jyväskylän yliopiston avoimessa yliopistossa

oli Korppi-, ja Arko-järjestelmät ja lisäksi oppimateriaalit Koppa-alusta. Jyväskylän koulutuskuntayhtymässä käytettiin MultiPrimus-järjestelmää ja Wilma-opiskelijaliittymää. Optima-oppimisympäristö oli ainut ”yksi yhteinen nimittäjä”, joka oli käytössä kaikissa oppilaitoksissa. Opintohallinnon sekä Front Officen että Back Officen toimijoiden -näkökulmista katsottuna jokaisessa oppilaitoksessa oli näin ollen eri toimintatavat ja myös lukuvuoden ajoituksissa oppilaitoksien kesken oli eroja.

Ristiinopiskelijan opintopolun **toimintaympäristöön** liittyviä kriittisiä pisteitä on koottu seuraaviin taulukoihin 19–20.

#### Taulukko 19. A5. Toimintaympäristö (opiskelijat)

Kriittinen piste
<p>Erilaiset toimintaympäristöt, -tietojärjestelmät joka oppilaitoksessa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Monimuotoinen toimintaympäristö voi olla opiskelijalle hidaste tai jopa este ilmoittautua verkoston yhteisen kesäopintotarjonnan opintojaksoille.</li> <li>• Opiskelija joutuu ”näkemään vaivaa” enemmän kuin kotioppilaitoksen opintojaksoille ilmoittautumisessa.</li> </ul>
<p>Jos kesäopinnoissa olisi kontaktiopetusta, miten opiskelija pääsisi, saisi luvan toisen oppilaitoksen kampuksen tiloihin.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avain ja lupakäytänteet erilaiset jokaisessa oppilaitoksessa.</li> </ul>

Kesän 2017 opintotarjonta oli pääsääntöisesti verkko-opintoja, joten opiskelijoilla ei ollut tarvetta saada kohdeoppilaitoksien tiloihin erillisiä kulkulupia tai avaimia. Koulutuskuntayhtymän lupakorttikoulutukset järjestettiin siten, että opiskelijat pääsivät kuntayhtymän luokkiin kampuksen aukioloaikojen puitteissa.

**Taulukko 20. B5. Toimintaympäristö (opintohallinto)**

<b>Kriittinen piste</b>
Kompleksinen toimijaverkosto. EduFutura-verkostoon kuuluu kolme isoa ja erilaista koulutusorganisaatiota: kaksi korkeakoulua (Jamk ja Jyu) ja koulutuskuntayhtymän toisen asteen oppilaitokset (ammattillinen koulutus ja lukiokoulutus), lisäksi kaikissa oppilaitoksissa on erilaiset tietojärjestelmät (kuva 10) ja toimintatavat.
Korkeakouluopiskelijoiden ja toisen asteen opiskelijoiden tiedot tilastoidaan eri tavoin (luvut 4.5 ja 4.6.2). <ul style="list-style-type: none"> <li>• Back Officen toimijoiden työtä oli pohtia ja päättää, miten nämä erilaiset kohderyhmät tunnistetaan oppilaitoksen opintohallinto-järjestelmässä, millä koodilla ristiinopiskelijat erotetaan oppilaitoksen omista tutkinto-opiskelijoista.</li> <li>• Korkeakouluopiskelijat kiinnitetään korkeakouluyhteistyö ryhmään ja toisen asteen opiskelijat avoimen ammattikorkeakoulun ryhmään.</li> </ul>
Toiminta pyörii järjestelmien ehdoilla. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opiskelijan opintohallinnon automatisoinnissa useita haasteita, esimerkiksi se, että tietoa on useissa eri tietojärjestelmissä.</li> </ul>
Opintohallinnon toimijoiden manuaalisesti tehtävien toimenpiteitä oli jokaisessa oppilaitoksessa yllättävän paljon. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manuaalisesti tehty työ vie aikaa.</li> <li>• Laajempi tarjonta tarkoittaisi vielä lisää käsitöitä.</li> <li>• Opiskelijat odottavat tietoa opintojaksolle pääsemisestä mahdollisimman pian ilmoittautumisen jälkeen. Jos opiskelija peruu ilmoittautumisensa, josta seuraavan pitäisi saada mahdollisimman pian tieto, että pääsee mukaan opintojaksolle.</li> <li>• Lisäksi virhemahdollisuus nousee, kun asioita tehdään manuaalisesti (inhi millistä) ja mahdollisten virheiden löytäminen ja niiden selvittäminen voivat olla myös haasteellisia ja aikaa vieviä toimenpiteitä.</li> </ul>
Yhteentoimivuudessa oppilaitoksien omienkin tietojärjestelmien välillä oli haasteita. Niissäkään tiedot eivät välttämättä siirtyneet automaattisesti järjestelmästä toiseen. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jamkin Lyhki ja Asio. Tietojen siirto Lyhkistä Asioon vaatii Front Officen toimijan manuaalisesti tehtäviä toimenpiteitä.</li> <li>• Jyun, avoin yliopisto Korppi ja Arko. Opintotarjonnasta jouduttiin tekemään ns. ”tuplatoteutus” EduFutura-verkoston opiskelijoita varten maksuttomuuden ja kiintiöpaikkaseurannan vuoksi.</li> <li>• Jkky:n MultiPrimus ja Wilma-käyttöliittymä. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Jkkyn sisällä: ammattiopisto, aikuiskoulutus, oppisopimuskoulutus ja lukiokoulutus, kaikilla oli omat opiskelija- ja -opintotietovarannot joka oppilaitoksessa, vaikkakin kaikissa oli käytössä MultiPrimus-tietojärjestelmä.</li> <li>○ Tähän tulossa muutos Jkky:n organisaatiomuutoksen kautta (Gradia 1.1.2018 alkaen), jonka jälkeen Gradia Jyväskylä opintotietovarannot yhdistetään samaan Multi-Primus tietovarantoon, Gradia lukiot tullaan yhdistämään arvion mukaan syksyllä 2018 samaan tietovarantoon, mutta Gradia Jämsä tulee pysymään edelleen omanaan.</li> <li>○ Kaikissa verkoston oppilaitoksissa oli tulossa lähitulevaisuudessa opintohallinnon tietojärjestelmämuutoksia tai vähintäänkin päivityksiä.</li> </ul> </li> </ul>
Kontaktiopetus ja avainlupakäytänteet (kesän 2017 pilotissa opiskelijat eivät tarvinneet avaimia toisen oppilaitoksen kampukselle). <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Haasteeksi nousi toisen oppilaitoksen opiskelijan tunnistaminen, miten se tehtäisiin.</li> </ul>

Yhteenvetona totean, että kriittisimmät pisteet opiskelijan ristiinopiskelun opintopolulla painottuivat opintopolun alkuvaiheisiin niin opiskelijoiden näkökulmasta kuin opintohallinnon toimijoidenkin näkökulmista katsottuina. Opiskelijoilla kriittisin piste oli se, että kesäopintotarjontoista tiedotettiin useissa eri paikoissa (www-sivut, opiskelija-intra -tiedotteet). Opiskelijoilla ei ollut selvää kokonaiskuvaa kesän opintomahdollisuuksista (kaiken kaikkiaan), kuten mistä opinnot löytyvät, kenelle opinnot on tarkoitettu, mihin voi ilmoittautua tai mitä kautta ilmoittautuminen pitäisi tehdä. Lisähämmennystä aiheuttaa kesäajan opintotarjontojen poikkeavat ilmoittautumisajat. Opintohallinnon toimijoiden kriittisimmät pisteet olivat opintotarjonnan kokoaminen, koska se tuli ”liian myöhään keväällä”. Oppilaitoksen kesätarjontasuunnitelmat oli tehty jo aiemmin. Toinen opintohallinnon, vielä kriittisempi piste oli se, että nykytoimintavoilla ja -tietojärjestelmillä ei voinut varmistaa ”kätevästi”, oliko ilmoittautunut opiskelija EduFutura-verkoston oppilaitoksien tutkinto-opiskelija, ja oliko hän ilmoittautunut läsnäolevaksi opiskelijaksi kotioppilaitoksessaan (luku 4.4).

## **8.2 Case: Jamkin opiskelija Jyun avoimen yliopiston verkko-opintojaksolla**

Sain tutkimukseeni haastateltaviksi neljä opiskelijaa, jotka olivat osallistuneet kesän 2017 EduFuturan yhteisiin opintoihin. Tutkimustuloksien pohjalta piirsin opiskelijan ristiinopiskelun opintopolkukaavion Service Blueprint -työkalua hyödyntäen (liite 4). Liitteen neljä kaaviokuvassa on esitetty visuaalisesti opiskelijan kertomana ristiinopiskelun opintopolun kulku ja elinkaari kronologisessa järjestyksessä vasemmalta oikealle, aina opintarjontaan tutustumisesta, ilmoittautumisesta opintojen valmistumiseen saakka. Opiskelijan palvelukertomus on pilkottu yhteentoista eri palvelutuokioon (kuva 10). Palvelukertomuksen hyödyntämistä palveluprosessin kehittämistyössä on kerrottu luvussa 6.3.3 ja uimaratojen merkitykset (a.–e.) on kerrottu luvussa 6.4.

### **Palvelukertomus**

Opiskelija kertoi löytäneensä tiedon EduFuturan kesäopintotarjonnasta Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijaintratiedotteesta (Elmo). Intrassa olevan linkin kautta hän tutustui eri oppilaitoksien tarjontaan ja löysi sitä kautta avoi-



men yliopiston tarjoamat opintojaksot. Opintojakson valintaan vaikuttivat opiskelijan oma mielenkiinto, ammatillisuuden lisääminen ja se, että opintojakson toteutusmuotona oli verkkototeutus. Opintojakson sopivuudesta omaan tutkintoon opiskelija kävi sähköpostikeskustelua oman tutor-opettajan kanssa. Koska ilmoittautumisaika oli lyhyt ja opiskelupaikkoja rajatusti, opiskelija ilmoittautui opintojaksolle omien sanojensa mukaan ”varmuuden vuoksi heti, että mahtui mukaan”, ennen kuin ehti saamaan vastauksen tutor-opettajalta opintojen sopivuudesta omaan tutkintoon.

Opintojaksoille ilmoittautumista ei tehty oman kotikorkeakoulun Jamkin opintohallintojärjestelmän Asion kautta, vaan ilmoittautuminen tehtiin opintojakson yhteydessä olevan linkin kautta, joka vei Jyväskylän yliopiston Korppi-tietojärjestelmään. Opiskelijan piti tehdä ensin itselleen Korppi-tunnukset, jonka jälkeen hän pääsi ilmoittautumaan opintojaksolle. Ilmoittautumisen jälkeen opiskelija sai sähköpostiviestin, että ”olet ilmoittautunut opintojaksolle ja myöhemmin tulee lisätietoja.” Opiskelija ei tehnyt ilmoittautumiseensa muutoksia tai perumista, joten tämä osio on piirretty kaaviokuvaan (liite 4) katkoviivalla. Perumisprosessi on kuvattu kaaviokuvaan avoimen yliopiston opintohallinnon toimijoiden haastatteluaineistojen perusteella. Jos opiskelija olisi halunnut perua ilmoittautumisen, hänen olisi tullut ottaa yhteyttä avoimen yliopiston Front Officeen joko puhelimitse tai sähköpostitse. Front Officen asiakaspalvelija olisi ohjeistanut opiskelijaa täyttämään sähköisen lomakkeen, joka löytyy avoimen yliopiston www-sivuilta. Opintojaksolle peruminen olisi aina tehtävä kirjallisesti täyttämällä sähköinen lomake.

Opiskelija sai ilmoittautumisen jälkeen, noin viikon aikaviiveellä, avoimen yliopiston Front Officen toimijalta sähköpostiviestin. Viestissä oli uusi linkki Korppi-järjestelmään. Tämä oli varsinainen opintojaksoilmoittautuminen kyseisen opintojakson toteutukseen, johon oli kirjattu EduFuturan kiintiöopiskelijapaikat. Avoimella yliopistolla on paljon kesäopintotarjontaa, joten tällä vaiheella varmistettiin se, että EduFutura-verkoston opiskelija kiinnittyy opintojakson oikeaan toteutukseen. Toisaalta EduFutura-verkoston kuuluvat opiskelijat saivat opiskella myös maksutta. Jyväskylän avoimen yliopiston ”normaalit” asiakkaat, opiskelijat maksavat opinnoistaan, jolloin heidän ilmoittautumispro-

sessiin kuuluvat myös maksukäytänteet. Avoimen yliopiston Front Officen toimija tarkisti vielä ennen varsinaisen opintojaksonilmoittautumisviestin, ja -linkin lähettämistä, että ilmoittautunut opiskelija on EduFutura-verkoston kuuluvasta oppilaitoksesta eli Jyväskylän ammattikorkeakoulusta tai koulutuskuntayhtymästä. Tämä tunnistus tehtiin pilottikesänä opiskelijan sähköpostiosoitteeseen luottaen. Jyväskylän ammattikorkeakoulun sähköpostiosoitteet ovat muotoa: *opiskelija@student.jamk.fi*.

Opintojen alkaessa opettajalta tuli sähköpostiviesti. Opinnot tapahtuivat Optima-verkko-oppimisympäristössä, ja opinnot sujuivat opiskelijan kertoman mukaan mallikkaasti. Ohjeistukset olivat selkeitä, ja niitä sai sekä opettajalta Optimassa (mm. kahvila-keskustelupalsta, että Koppa-oppimateriaalit alustalta). Opintojen päättyessä opintojaksosta kysyttiin myös palautetta Optimaympäristössä. Opintojen valmistuttua opiskelija sai opintojakson suoritustiedon sähköpostitse, viesti tuli Korppi-tietojärjestelmästä. Opiskelija näki suoritustiedon/arvosanan myös Korpista, jos hän kirjautui sinne omilla korppi-tunnuksillaan. Opiskelijan kertoman mukaan verkkotunnuksien lukkiutumisesta ei tullut erikseen tietoa: ”jossain vaiheessa myöhemmin huomasin vain, että ei enää päässyt kirjautumaan enää tunnuksilla Optimaan. Opiskelija kertoi ja muisteli, että opintojen alkuviestissä oli tieto, että sitten kun opinnot tehty, tunnukset lukkiutuvat.”

Opintosuorituksesta opiskelija tarvitsi opintorekisteriotteen, opintokortin. Opiskelija otti yhteyttä sähköpostitse avoimen yliopiston Front Officeen ja pyysi saada opintorekisteriotteen suorittamastaan opintojaksosta. Opiskelija sai allekirjoitetun ja leimatun opintokortin postitse noin viikon sisällä pyynnöstä. Suorituksen hyväksilukeminen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa, opiskelijan omaan tutkinto-ohjelmaan tapahtui ammattikorkeakoulun ahot-toimintatapojen kautta. Opiskelija tulosti Jyväskylän ammattikorkeakoulun www-sivuilta hyväksilukemislomakkeen, jonka hän täytti ahot-lomakkeen ja liitti siihen kopion avoimen yliopiston opintokortista. Hakemuksen hän toimitti Jamkin tutor-opettajalleen, joka käsitteli ja hyväksyi hakemuksen. Opettaja toimitti hyväksytyyn ahot-hakemuksen liitteineen opiskelijapalveluihin, jossa opintosihteeri kirjasi suorituksen opiskelijan opintokortille Asioon. Opiskelijan kertomuksen mukaan, hän kiirehti ahot-hakemuksen käsittelyä, koska oli pian valmistumassa

Jyväskylän ammattikorkeakoulusta. Opiskelija laittoi sähköpostiviestiä opettajalle, varmistaen samalla, että opettaja oli saanut hakemuksen ja pyysi käsittelemään sen mahdollisimman pian. Ajallinen viive tuli siitä, että opettaja oli vielä elokuun alkupuolella vapaajaksolla, eikä näin ollut paikalla hyväksymässä hakemusta. Hyväksynnän jälkeen ahot-hakemus toimitettiin opiskelijapalveluihin, jossa ammattikorkeakoulun opintosihteeri kirjasi suorituksen opiskelijan opintokortilla. Prosessin lopussa on vielä opiskelijalle näkymätön vaihe, jossa suoritustiedot siirtyvät yliopiston tietojärjestelmistä toiseen (Korpista Arkoon), lisäksi tiedot kopioituvat myös valtakunnallisiin tietovarantoihin (Virta ja Koski) (luku 3.5).

### **8.3 Kehittämistoiveet**

Tähän lukuun kokosin sekä opiskelijoiden että opintohallinnon toimijoiden haastatteluissa esiin tulleet kehittämistoiveet ristiinopiskelun sujuvoittamiseksi EduFuturan yhteisissä kesäopinnoissa. Opiskelijoiden toiveista päällimmäiseksi nousi yhteisen opintotarjonnan löytyminen yhdestä paikasta ja siitä tiedottaminen hyvissä ajoin keväällä. Opintohallinnon toimijoiden päällimmäisenä toiveena oli manuaalisen työn vähentäminen sekä opintotarjonnan että opiskelijahallinnon osalta.

#### **Opiskelijat**

Opiskelijoiden päällimmäisenä toiveena oli opintotarjonnan helpompi löydettävyys. Esimerkiksi yhteinen alusta, yksi paikka, josta löytyisi koko EduFuturan yhteinen kesäopintotarjonta. Toinen toive liittyi opinnoista tiedottamiseen. Opiskelijat toivoivat, että opinnoista tiedotettaisiin hyvissä ajoin (esimerkiksi maaliskukussa tai viimeistään huhtikuussa) sekä opiskelijoille että ohjaaville opettajille. Opintoihin ilmoittautuminen voisi alkaa vähän myöhemmin tarjonnan julkaisemisen jälkeen, jotta kiintiöpaikat eivät täytyisi heti. Opiskelijoille jäisi aikaa suunnitella omia opintojaan ja käydä tarvittaessa hops-keskustelussa. Lisäksi opiskelijat toivoivat lisää tarjontaa ja enemmän kiintiöpaikkoja. Toisen asteen opiskelijoille toivottiin myös opintotarjontaa, heille sopivia korkeakouluopintoja. Opiskelijat toivoivat myös yhtenäiset ilmoittautumisajat ja siitäkin hyvissä ajoin tiedottamista. Lisäksi opiskelijat halusivat mahdollisim-

man pian ilmoittautumisen jälkeen tiedon siitä, mahtuivatko mukaan opintojaksolle. Opiskelijoiden toiveissa oli saada myös selkeät ohjeistukset, jotka löytyisivät helposti yhdestä paikasta siten, ettei niitä tarvitsisi etsiä monista eri paikoista (eri www-sivuilta). Kesänajan päivystystäkin toivottiin, varsinkin jos tulee ongelmatilanteita. Selkeästi tieto siitä, mihin voi ottaa yhteyttä ja vastaus mahdollisimman pian. Opiskelijoiden toiveissa oli myös se, että opettajat huomioisivat opetuksessa (ryhmässä) ”eri taustoilla” olevat opiskelijat. Esimerkiksi ammattikorkeakoulun ja yliopiston opiskelijoiden tutkintoalat voivat olla ihan erilaiset ja tätä tietoa voisi hyödyntää opintojaksoilla esimerkiksi ryhmätöiden yhteydessä. Opiskelijat voisivat oppia uusia asioita opintojaksolla myös toisiltaan. Ahot-menettelystä (luku 4.6.4) opiskelijat totesivat, että ”voisi olla joku helpompikin tapa saada suoritustiedot kotioppilaitokseen”, omiin tutkinto-opintoihin. Esimerkiksi, onko opintojen ennakkohyväksyttäminen tarpeellista, esimerkiksi kesäopintojen hops-lomake Jamkissa, tarvitaanko sitä?

### **Opintohallinto**

Opintohallinnon toimijat toivoivat, että EduFuturan kesätarjonnan suunnittelu tehtäisiin hyvissä ajoin. Tarjonta ja kiintiöpaikkasuunnittelun voisi ottaa mukaan lukuvuoden kokonaissuunnitteluun, oppilaitoksen vuosikellon mukaisesti. Näin jäisi enemmän aikaa myös yhteisen opintotarjottimen opintojen markkinointiin. Lisäksi toivottiin laadukas tarjontaa opiskelijaprofiilit huomioiden eli korkeakoulujen opiskelijat ja toisen asteen opiskelijat. Toisen asteen opiskelijoille ”kurkistuskursseja” korkeakouluun. Opintohallinnon toimijat toivoivat myös selkeyttä siihen, keille EduFuturan maksuttomat kesäopinnot on kohdennettu, miten kokonaisuus saadaan hallintaan. Sama opintojakso oli tarjolla useassa paikassa, kuten omille tutkinto-opiskelijoille ja EduFutura-verkoston opiskelijoille. Opintohallinnon toimijat toivoivat myös varmempaa toimintatapaa ilmoittautuneiden opiskelijoiden tunnistamiseksi (EduFutura-verkoston tutkinto-opiskelija), joilla oli oikeus verkoston tarjoamiin, maksuttomiin kesäopintoihin. Kaiken kaikkiaan EduFutura-verkoston ristiinopiskelijoiden opintohallinnointi tulisi saada kokonaisuudessaan paremmin haltuun ja manuaalisesti tehtävän työn määrä pitäisi saada minimoitua. Esimerkiksi kiintiöpaikkojen täyttymistä seurataan manuaalisesti. Opintotarjonnan laajentaminen ja opiskelijamäärien kasvu lisäisi nykykäytänteillä samassa suhteessa myös manuaali-

sesti tehtävien töiden määrää Front Office:ssa että Back Office:ssa. Toimintaympäristön fyysisistä tiloista tuli yksi toivomus. Kesäajalla voisi keskittää kontaktiopetukselliset opintojaksot yhdelle kampukselle, esimerkiksi vuorovuosin Jamk, Jyu ja Jkky.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Tutkimustyön tavoitteena oli selvittää, millainen ristiinopiskelun opintopolku oli pilottikesänä 2017 sekä opiskelijoiden että opintohallinnon toimijoiden näkökulmista katsottuna, ja millaiseksi sitä tulisi kehittää, jotta opiskelija saa ristiinopiskelusta hyvän opiskelukokemuksen. Ristiinopiskelijan opintopolun nykytilan kuvaus on kerrottu luvussa kahdeksan, jossa opintopolku on esitetty molemmista näkökulmista katsottuina (opiskelijat ja opintohallinto). Tutkimustyön yhtenä tutkimuskysymyksenä oli selvittää myös, millaisia mahdollisuuksia palvelumuotoilu tarjoaa palveluprosessin kehittämiseksi. Palvelumuotoilu kehittämismenetelmänä ja kehyksenä sopi hyvin ristiinopiskelun opintopolun kehittämistyöhön. Palvelumuotoilun keinoin sain kuvattua ristiinopiskelijan opintopolukokonaisuuden (palvelumalli). Lisäksi ristiinopiskelun opintopolun tunnistamisen ja mallintamisen kautta sain kuvattua myös opiskelijan kokemukset ristiinopiskelun eri vaiheista. Tätä kautta pääsin syvemmillä opintopolun kontakti- ja kriittisiin pisteisiin, joita kehittämällä voidaan parantaa opiskelijan ristiinopiskelukokemusta.

Pääkehittämisehdotukset EduFutura-kesäopintojen opiskelijan opintopolun sujuvoittamiseksi esitän luvussa 9.1, jonka jälkeen (luku 9.2) esitän kehittämisehdotuksia ristiinopiskelun opintopolun eri vaiheisiin. Kehittämisehdotukset perustuvat tutkimuksessa esiin tulleista kehittämistarpeista (opintopolun kriittiset pisteet) sekä opiskelijoiden ja opintohallinnon toimijoiden kehittämistoiveisiin (luku 8.3). Digitaalisten tietojen parempi hyödyntäminen oli myös yksi tutkimuskysymys, jota käsittelen luvussa 9.3. Luvussa 9.4 olen pohtinut ja perustellut tutkimustyöni luotettavuutta ja luvussa 9.5 esitän muutamia jatkokehittämisehdotuksia. Työni viimeisenä luku on pohdinta, jossa kerron ja perustelen opinnäytetyöni toteuttamistapaa ja -prosessia sekä lopuksi esitän oman ar-

vioni ja vision, millaiseksi ristiinopiskelupalvelu voisi muotoutua tulevaisuudessa tieto- ja viestintätekniiikan paremman hyödyntämisen, toimintamallien ja prosessien kehittämistyön myötä.

### 9.1 Kehittämisehdotukset

Johtopäätöksenä tutkimustuloksiin perustuen totean, että suurimmat haasteet liittyivät opintojen löydettävyyteen ja tiedottamiseen, erilaisiin tietojärjestelmiin sekä manuaalisesti tehtäviin toimenpiteisiin. Kiteytetysti sanottuna ristiinopiskelun opiskelijan opintopolun kehittämisen suurimmat haasteet ovat säännöt, joita on noudatettava (kuten tutkintosääntö) ja teknologia (erilaiset tietojärjestelmät). Nämä haasteet vaikuttavat molempiin näkökulmiin niin opiskelijoiden ristiinopiskelupolun sujumiseen kuin opintohallinnon toimijoidenkin työhön. Tätä väitettäni tukee myös Hiltusen (2012) opinnäytetyöni tulokset, jossa hän oli tutkinut oppilaitoksen tietojärjestelmäintegraatioarkkitehtuurin kehittämistä Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulussa. Hiltusen (mt.) opinnäytetyön tutkimuskohteena oli ristiinopiskelun kehittämistä integraation avulla.

Tärkeimmiksi kehittämiskohteiksi nousivat tarjonnan löytyminen yhdestä paikasta ja manuaalisen työn vähentäminen. Näihin haasteisiin voidaan vaikuttaa vain sovelluskehitystyöllä, tietojärjestelmien yhteentoimivuutta lisäämällä tai järjestelmämuutoksilla (luku 3.2). Paras ratkaisu olisi, jos EduFutura-verkoston oppilaitoksilla olisi käytössä yhteiset tietojärjestelmät, se vähentäisi manuaalisesti tehtävän työn määrää ja päällekkäistä työtä. Yhteinen kesäopintotarjonta löytyisi opiskelijan kotioppilaitoksen tietojärjestelmästä ja ristiinopiskelijan opintopolku sujuisi samaan tapaan kuin opiskelijan omissa tutkinto-opinnoissaan. Tällöin toteutuisi myös digitaalisuuden periaatteet (luku 3.2.1), ”yhden luukun palvelu”. Ristiinopiskelu sujuisi mutkattomammin, kun ei olisi lisätoimenpiteitä, kuten kohdeoppilaitoksen verkkotunnuksien hankkiminen. Opintohallinnon toimijoiden näkökulmasta helpottuisi myös opintotarjonnan ja opiskelijahallinnointi ylläpito. Esimerkiksi opintotarjontatietoja tarvitsisi pyytää vain kerran ja ne voitaisiin esittää yhdessä paikassa (tietojärjestelmässä). Jos oppilaitoksessa toteutettaisiin tietojärjestelmämuutos tai hankittaisiin uusi tietojärjestelmä, se edellyttäisi aina muun muassa oppilaitoksen kokonaisark-

kitehtuurin huomioimista, toimintatapojen ja prosessien suunnittelua. Haasteeksi nousee se, että ristiinopiskelupalvelu on vain yksi osa oppilaitoksen toimintaa ja siksi on vaikea pohtia, miten muutokset vaikuttaisivat kokonaisarkkitehtuuriin tai miten paljon tarvittaisiin resursseja tällaisen muutoksen toteuttamiseksi (Hiltunen 2012, 38). Toiseksi kansallisissa kehittämishankkeissa, kuten eAMK-hankeessa ja Tampereen ristiinopiskelun kehittäminen -hankkeessa tehdään parhaillaan juuri tätä laajaa kehitystyötä (luku 3.5).

### Yhteisen kesäopintotarjonnan löydettävyys

Opintotarjonnan löytyminen yhdestä paikasta nousi opiskelijanäkökulmasta suurimmaksi toiveeksi, johon tulisi vastata. Samalla helpottuisi myös yhteisten kesäopintojen tiedotus ja markkinointi. Opintotarjonnan voisi esittää kootusti [www.edufutura.fi](http://www.edufutura.fi) -sivujen päävalikossa, heti otsikkotasolla esimerkiksi Opintotarjonta -nimellä (kuva 12). Yhteisen kesäopintotarjonnan saavuttavuuden parantamiseksi esitän kaksi vaihtoehtoa.

1. Yhteinen kesäopintotarjonta kootaan esille [www.edufutura.fi](http://www.edufutura.fi) -sivustolle (kuva 12), esimerkiksi samaan valikkoon, jossa esitellään EduFutura-verkoston oppilaitokset. Opintotarjontasivulta ilmoittautumiset opintojaksoille ohjattaisiin oppilaitoskohtaisesti omiin sähköisiin ilmoittautumislomakkeisiin ja -järjestelmiin. Tarjonta olisi siten yhdessä paikassa, mutta ilmoittautumiset opintojaksoille tapahtuisivat nykyisten toimintatapojen mukaisesti.
2. Toinen vaihtoehto on ns. Tampere3-malli, jossa yhteiselle [www.edufutura.fi](http://www.edufutura.fi) -sivustolle koottaisiin kaikkien oppilaitosten yhteinen opintotarjonta, ja jonne rakennettaisiin yksi yhteinen ja kaikille sama sähköinen ilmoittautumislomake. Tätä toimintatapaa harkitessa kannattaa benchmarkata Tampere3 korkeakoulujen toimijoita, koska tässä tapauksessa pitäisi laatia yhteinen ilmoittautumislomake, ja -prosessi (vaatimusmäärittelyt) sekä pohtia se, miten ilmoittautumistiedot saadaan siirrettyä digitaalisesti kunkin oppilaitoksen omiin opintotietohallintojärjestelmiin. Tämän toimintatavan toteuttaminen vaatii kehitystyötä, kuten sovellus- ja integraatioyhteistyötä.



Kuva 12. EduFutura Jyväskylän www-sivut (EduFutura Jyväskylä -www-sivut s. a.)

## Toimintatapojen kehittäminen

Tutkimustuloksista selvisi myös oppilaitoksien sisäisten toimintatapojen kehittämisen tarve. Koska oli kyseessä pilotointi, niin oppilaitoksien sisäinen ristiinopiskelijoiden opintohallinnointi, toimintatavat, ja -toimijat ja kokonaisuuden hallinta eivät olleet vielä selkeitä. Toimintaprosesseissa oli sovellettu maksullisen koulutuspalvelun toimintatapoja (EduFuturan kesäopinnot ovat maksuttomia ja kohdennettu vain verkoston tutkinto-opiskelijoille). Ehdotukseni on, että ensin laitetaan kuntoon oppilaitoksien sisäiset toimintatavat ja nimetään vastuuhenkilöt ristiinopiskelijoiden opintohallinnoinnin saamiseksi kokonaisuudessaan paremmin haltuun. Näin mahdollistuu laajemman opintotarjonnan ja suurempien opiskelijamäärien hallinnointi, mikäli toimintaa halutaan laajentaa.

Toimintatapojen kehittämiseksi esitän seuraavaa etenemismallia:

1. Ensin laitetaan oppilaitoksen sisäiset toimintatavat kuntoon. Opintotarjonnan ja ristiinopiskelijoiden opintohallinnoinnin toimintatavat-, ja prosessit, miten ristiinopiskelijoiden opintohallinnointi toteutetaan käytännön tasolla. Huomioiden myös oppilaitoksen muut mahdolliset yhteistyösopimukset, joissa toteutetaan myös ristiinopiskelua.
2. Tämän jälkeen nimetyt EduFutura-verkoston yhteyshenkilöt toteuttavat yhteiskehittämisen keinoin opiskelijan ristiinopiskelun opintopolun eri vaiheiden palvelutoimintojen sujuvoittamista luvuissa 9.2.1–9.2.5 esittämieni ehdotuksien pohjalta ja EduFutura-johtoryhmän päätösten mukaisesti.

Palvelumuotoilussa tunnusomaisia prosesseja ovat yhteiskehittäminen ja iteraatio. EduFutura-yhteiset kesäopinnot toimintatapoja pitää kehittää juuri yhteiskehittämisen keinoin (luku 6.5). Yhteiskehittämisen toimintatavalla huomioidaan kaikki ristiinopiskelupalvelun toimijat ja kaikista verkoston oppilaitoksista, opiskelijat ja muut sidosryhmät, kuten tietohallinnon toimijat (Back Office). Yhdessä kehittämisen etuna on myös se, että käyttäjätietoa saadaan nopeasti käytäntöön ja tieto jalostuu nopeasti. Käytännössä EduFutura-verkoston välisen toimijaryhmän tulisi suunnitella ja kuvata, miten ristiinopiskelupalvelu toteutetaan jatkossa (prosessit) sekä millä ja miten palvelu käytännössä toteutetaan (looginen taso ja fyysinen taso, luku 3.2.2).



## 9.2 Ristiinopiskelijan opintopolku

Opiskelijan ristiinopiskelupolkua voidaan kehittää myös parantamalla opintopolun eri vaiheissa esiin tulleita kriittisiä pisteitä, jotka vaikuttavat opiskelukokemukseen. Seuraavissa luvuissa 9.2.1–9.2.5 (taulukot 21–30) esitän, tutkimustuloksiin perustuen, opiskelijan ristiinopiskelun opintopolun sujuvoittamiseksi muutamia kehittämissuhteita, jotka on esitetty sekä opiskelijoiden että opintohallinnon toimijoiden näkökulmista katsottuna. Osa esittämistäni kriittisistä pisteistä eivät ole kirjaimellisesti ”kriittisiä”, mutta ne ovat asioita, jotka toiminnan kehittäjien on hyvä huomioida ja tiedostaa. Kehittämissuhteideni on esitetty opiskelijan ristiinopiskeluprosessin pääteemojen mukaisesti: 1. opintotarjonta ja saavutettavuus, 2. ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen, 3. opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskeluaika, 4. opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päätyminen ja 5. toimintaympäristö. Seuraavissa luvuissa esitetyissä kehittämissuhteissa ole huomionut myös luvussa 8.3 esitetyt opiskelijoiden ja opintohallinnon toimijoiden omat kehittämistoiveet.

### 9.2.1 Opintotarjonta ja saavutettavuus

Yhteinen kesäopintotarjonta ja sen helpompi löydettävyys ja siitä ajoissa tiedottaminen, nousi esiin opiskelijoiden mielestä yksi tärkeimpiä kehittämiskohteita. Sivulla 87 esitin kaksi vaihtoehtoa opintotarjonnan löydettävyyden parantamiseksi. Lisäksi opiskelijan tiedonhaun helpottamiseksi laadin EduFutura-kesäopinnot tiedotepohjaehdotuksen, ns. pikaopas (liite 5). Tiedotteeseen koottaisiin oppilaitoskohtaisesti tärkeimmät opiskelijaa ristiinopintojen aloittamista helpottavat ohjeet. Lisäksi oppilaitoskohtaisista ohjeista voisi tehdä linkit tarkempisiin ohjeisiin oppilaitoksen omille www-sivuille. Ohje voisi helpottaa myös Front Officen toimijoita, jos opiskelija haluaa ristiinopiskelusta lisätietoja, hänelle voisi lähettää linkin EduFuturan ohjesivulle, josta löytyisi oppilaitoskohteiset pikaohjeet.

Seuraavissa taulukoissa 21 ja 22 esitän myös muita kehittämissuhteita tarjonnan saavutettavuuden parantamiseksi.

Taulukko 21. A1. Opintotarjonta ja saavutettavuus (opiskelijat)

Kehittämis-ehdotukset	Miten?	Hyöty
EduFutura-verkoston koko kesäopintotarjonta kootusti yhteen paikkaan	Yhteinen tarjonta esille <a href="http://www.edufutura.fi">www.edufutura.fi</a> -sivuille (kuva 12), ks. s. 87.	Helppo löydettävyys, vastaa opiskelijoiden toiveita.
Selkeä, yhtenäinen ja ymmärrettävä viestintätapa.	Tietoa EduFuturasta ja sen tarjoamista opiskelumahdollisuuksista opiskelijoille, ohjaushenkilöstölle, opettajille ja opintohallinnon toimijoille.  Markkinoinnissa ja viestinnässä kaikkialle yhtenäinen aikataulu, kieli ja käsitteet.	EduFutura-tietoisuus lisääntyy, yhtenäinen aikataulu helpottaa markkinointia ja opiskelijoilla jää aikaa suunnitella kesäopintojaan.
Selkeyttä kokonaisuuteen ”Opiskele kesällä”.	Lyhyet, oppilaitoskohtaiset pikaoppaat (A4), joista linkit oppilaitoskohtaisiin ohjeisiin, videot tai -ohjeistukset <a href="http://www.edufutura.fi">www.edufutura.fi</a> -sivuille.	Opiskelijoille oli tarjolla useita kesäopintotarjontoja, kuten oppilaitoksen oma kesäopintotarjonta, EduFuturan opintotarjonta, Summer Semester opintotarjonta jne.  Pikaoppaat, videot yms. selkeyttäisivät mm. keille EduFuturan maksuttomat kesäopinnot on tarkoitettu, miten toimitaan kunkin oppilaitoksen opintoihin ilmoittautumisissa sekä yhteystiedot, mistä tai keneltä saa lisätietoja.  Opiskelijat osaisivat paremmin ilmoittautua oikean järjestelmän kautta.
Kaikille sopivaa opintotarjontaa.	Opintotarjonnassa olisi huomioitava myös toisen asteen opiskelijat, esimerkiksi ”kurkistuskursseja” korkeakouluopintoihin.  Lisää tarjontaa ja kiintiöpaikkoja yhteiseen kesäopintotarjontaan ja läpi lukuvuoden.	Korkeakouluopintojen suorittaminen voisi kohottaa toisen asteen opiskelijan itsetuntoa, saada hyviä vaikutuksia omiin opintoihin ja he ovat potentiaalisia hakijoita korkeakouluun jatko-opintoihin.  Tarjonnan laajentaminen ja kiintiöpaikkojen lisääminen mahdollistavat opintoihin pääsyn suuremmalle joukolle opiskelijoita (luku 5.2).

Jos yhteinen kesäopintotarjonta saataisiin [edufutura.fi](http://edufutura.fi) -sivuille, se helpottaisi jo paljon opintotarjonnan löydettävyyttä, tiedottamista ja markkinointia.

Taulukko 22. B1. Opintotarjonta ja saavutettavuus (opintohallinto)

Kehittämis-ehdotukset	Miten?	Hyöty
Oppilaitoksen lukuvuoden toiminta- ja opintotarjontasuunnitteluun otetaan mukaan myös EduFutura-kesäopintotarjonta (vuosikello huomioiden).	<p>Olisi sovittava oppilaitoskohtainen toimintatapa. Tiedotus yhteisestä EduFutura-kesäopintotarjonnasta lukuvuoden toimintasuunnitelmista vastaaville henkilöille.</p> <p>Esimerkiksi Jamkissa tiedotus koulutuspäälliköille ja Asion "vkap"-sarakkeen hyödyntäminen kiintiöpaikkoja sovittaessa.</p>	<p>EduFuturan kesäopintojen kiintiöpaikat saadaan sovittua hyvissä ajoin ja opintotarjonnan markkinointiin jää enemmän aikaa.</p> <p>Opiskelijat saavat tiedon hyvissä ajoin tulevasta kesätarjonnasta ja heille jää aikaa esimerkiksi hops-keskusteluun tutor-opettajan kanssa.</p> <p>Opettajat saisivat myös hyvissä ajoin tiedon opintojaksojen EduFuturan opiskelijakiintiöpaikoista.</p>
Opintotarjonnan ylläpito ja tarjonnan löytyminen.	Yhteinen tarjonta koottaisiin <a href="http://www.edufutura.fi">www.edufutura.fi</a> -sivuilla, joka edellyttää verkoston toimijoiden ja muiden sidosryhmien välistä yhteissuunnittelu ja suunnitelman toteuttamista (luku 6.5).	<p>Tarjonnan ylläpitämiseen ja sen esittämiseen toimintatapa, jossa manuaalisen työn osuus olisi mahdollisimman vähäistä.</p> <p>Sama opintojaksototeutus voi olla tarjolla useissa eri paikoissa (kiintiöpaikat), tämä toisi selkeyttä, jotta EduFuturan kesäopintoihin ilmoittautuisivat juuri oikean kohderyhmän opiskelijat eli verkoston tutkinto-opiskelijat.</p>
Laadukasta opintotarjontaa ja profilointia.	Tässä voitaisiin hyödyntää esimerkiksi aiempien yhteistyöhankkeiden tietoja, toimijoita ja toimintatapoja, kuten Avot-hanke ja Omalle polulle korkeakouluun -hanke.	Opintotarjonnan osalta yhteistyöverkostossa voitaisiin profiloitua, "kaikkien ei tarvitse tarjota kaikkia" kohderyhmät huomioiden. Toisen asteen opiskelijoille ns. "kurkistus-kursseja" korkeakouluopintoihin.
EduFutura-kesäopintojen toimijatiimi (Front Office).	Sovitaan ja nimetään oppilaitoksien sisällä ristiinopiskelijoiden opintohallinnoinnin vastuuhenkilöt.	<p>Nimetyt Front Office toimijat voisivat tiivistää yhteistyötä, se helpottaisi esimerkiksi verkoston kesken opiskelijoihin liittyvien ongelmatilanteiden selvittämistä.</p> <p>Huomioitavaa tässä, että oppilaitoksessa kannattaisi ottaa kaikki ristiinopiskelijat kokonaisuutena haltuun, koska voi olla muitakin ristiinopiskeluyhteistyösopimuksia, kuten Summer Semester.</p>

### 9.2.2 Ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen

Yhteisiin opintoihin ilmoittautumisessa toivottiin tarjonnan julkaisua hyvissä ajoin keväällä sekä ilmoittautumisessa vähän myöhempää ajankohtaa. Seuraavissa taulukoissa 23 ja 24 esitän kehittämissuhteita opintoihin ilmoittautumisten ja opiskelijatietojen hallinnoinnin helpottamiseksi.

**Taulukko 23. A2. Ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen (opiskelijat)**

Kehittämissuhteet	Miten?	Hyöty
Opintotarjonnan julkaisu ensin ja ilmoittautumisaika alkaisi vähän myöhemmin.	Tarjonnan julkaisu hyvissä ajoin keväällä, esimerkiksi huhtikuussa.  Yhtenäiset ilmoittautumisaajat kaikkiin EduFuturan verkoston kesäopintoihin.	Opiskelijoilla jäisi paremmin aikaa esimerkiksi hops-keskusteluihin. Ilmoittautumislomakkeesta myös englanninkielinen versio, jos yhteistä opintotarjontaa kohdistetaan myös verkoston englanninkielisten tutkinto-ohjelmien opiskelijoille.
Mahdollisimman yksinkertainen, kevyt ja suoraviivainen ilmoittautumiskäytäntö.	Yksi, yhteinen ilmoittautumislomake, esimerkiksi <a href="http://www.edufutura.fi">www.edufutura.fi</a> -sivuille, ks. sivu 87–88 .	Helppo ilmoittautuminen vastaa opiskelijoiden toiveita. Vahvistusviesti opintojaksolle hyväksymisestä/hylkäämisestä mahdollisimman pian ilmoittautumisen jälkeen, jos tulee peruutuksia, jona varalla oleva saisi tiedon mukaan mahtim�asta mahdollisimman pian.
Opintoihin ilmoittautumisen perumiseen kevyempi toimintamalli.	Esimerkiksi vahvistusviestiin sähköpostiosoite ja -ohje, jonne opiskelija voi ilmoittautumisen perumisen. Esimerkiksi Jamkissa <a href="mailto:kesaopinnot(at)jamk.fi">kesaopinnot(at)jamk.fi</a>	Opiskelijan ei tarvitse etsiä tietoa <a href="http://www">www</a> -sivuilta sähköistä lomaketta ilmoittautumisen perumiseen. Koska verkoston opinnot ovat maksuttomia, ”kevyempi” perumistointapa olisi riittävä.
Tukipalvelut ja ohjeistukset, oppilaitoskohtaiset (A4) pikaoppaat.	Chat-tukipalvelu ainakin ilmoittautumisaikoina, joko yhteinen tai oppilaitoskohtainen. Opintosuunnitelman muutos, ilmoittautumisen peruminen tai muut ongelmatapaukset, ohjeistus esimerkiksi oppilaitoskohtaisiin pikaoppaisiin. Selkeät päivystysajat ja yhteystietojen helpompi löydettävyys kesäajalle.	Opiskelija saa/löytää helposti tiedon, kehen ottaa yhteyttä, jos tulee jotain kysyttävää tai opiskelijan opintoihin ilmoittautumiseen muutos tms.

**Taulukko 24. B2. Ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen (opintohallinto)**

Kehittämis-ehdotukset	Miten?	Hyöty
Opiskelijoiden ja opiskeluoikeuksien varmempi tunnistaminen.	Jamkin EduFutura-kesäopinnot -yammer-alustan hyödyntäminen, joka on määritelty yksityiseksi ja ulkoiseksi.	Nykytietojärjestelmien kautta opiskelijan opiskeluoikeuden ja henkilötietojen varmistaminen (luku 4.4) on haasteellista.  Yammer-yksityinen ja alustalle pääsevät vain ne henkilöt, joille on annettu oikeudet, se on tietoturvallinen.
Opintotarjonnan laajentaminen ja opiskelijamäärien kasvu.	EduFuturan maksuttomiin ja verkoston tutkinto-opiskelijoille suunnattuihin opintoihin voisi laatia oman ilmoittautumislomakkeen ja toimintaohjeet (www.edufutura.fi -sivuille) sekä tiivistää toimijaverkoston Front Office nimettyjen toimijoiden yhteistyötä.	Manuaalisen työn määrä voisi vähentyä ja laajempia opiskelijamäärien hallinnointi helpottuisi.  EduFuturan johtoryhmän tavoite lisätä yhteistä kesätarjontaa ja saada opiskelijoita mahdollistuisi (luku 5.2).
Opiskele kesällä -neuvonta ja tukipalvelut (suomeksi ja englanniksi).	EduFutura -verkoston opiskelijoille voisi tehdä esimerkiksi ohjausvideoita, jotka löytyisivät www.edufutura.fi -sivustolle ja/tai järjestää Opiskele kesällä -yhteisiä infotilaisuuksia opintotarjonnan julkaisemisen yhteydessä.  Käytännössä tämä tarkoittaisi yhteissuunnittelua ja –kehittämistä ja suunnitelman toteuttamista (luku 6.5).	Ohjausvideoita olisi helppo jakaa, tiedottaa myös opettajille ja ohjaushenkilöstölle, jotta hekin saavat asiasta saman tiedon kuin opiskelijat.  Ohjaukseen saa hyviä vinkkejä Oulun ammattikorkeakoulun marraskuussa 2017 julkaisemasta: Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa -oppaasta (Guttorm ym. 2017).

Opintohallinnon toimijat tarvitsevat varmempia keinoja, työkaluja opiskelijatietojen tarkistamiseksi. Yammer on organisaatioille tarkoitettu sosiaalinen verkosto, joka perustuu avoimeen viestintään. Sen avulla voi esimerkiksi keskustella ja ratkaista verkostossa pohdittavia asioita sekä jakaa tiedostoja ja jakaa tietoja esimerkiksi käytännöistä (Microsoft s. a.). EduFutura-verkoston toimijat voisivat hyödyntää Yammer-alustaa opiskelijatietojen tarkistamisen lisäksi myös tilastojen tarkistamisessa, koska alustalle voi tuoda ja päivittää esimerkiksi yhteisiä tiedostoja, esimerkiksi excel-taulukon.

### 9.2.3 Opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskelu aika

Opintojen aloittamiseen ja opiskelu aikaan liittyviin tukipalveluihin ehdotan lyhyitä oppilaitoskohtaisia ns. pikaoppaita, jossa olisi kaikille sama runko ja otsikot (liite 5), Pikaoppaista olisi linkit oppilaitoskohtaisiin omiin tarkempiin ohjeistuksiin, kuten oppimateriaalit alustalle (avoin yliopisto) tai verkkotunnusten hankkimisohjeisiin. Ehdotukseni ovat seuraavissa taulukoissa 25 ja 26.

**Taulukko 25. A3. Opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskelu aika (opiskelijat)**

Kehittämissuositukset	Miten?	Hyöty
Tukipalvelupalvelut ja ohjeistukset.	Tehtäisiin lyhyet, oppilaitoskohtaiset pikaoppaat (A4, mallipohja liitteenä 5), joista linkit oppilaitoskohtaisiin ohjeisiin, videot tai -ohjeistukset esimerkiksi <a href="http://www.edufutura.fi">www.edufutura.fi</a> -sivuille.  Chat-palvelu voisi olla joko oppilaitoskohtainen tai verkoston yhteinen (päivystysvuorot).	Opintojen aloittamiseen, verkkotunnusten saamiseen ja muihin tähän aihealueeseen kuuluviin asioihin opiskelija saisi ohjeet yhdestä paikasta, oppilaitoskohtaisista pikaoppaista, joista olisi linkit oppilaitoskohtaisiin tarkempiin toimintaohjeisiin.  Ohjaukseen saa hyviä vinkkejä Oulun ammattikorkeakoulun marraskuussa 2017 julkaisemasta: Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa -oppaasta (Guttorm ym. 2017).
Opiskeluajan ohjaus ja tuki.	On oppilaitos ja opettaja-kohtainen asia, joka hoituu oppilaitoksen tutkintosääntöjen ja muiden toimintaohjeiden kautta.	Ristiinopiskelijoiden kohdalla noudatetaan samoja oppilaitoskohtaisia (tutkinto)sääntöjä ja toimintatapoja kuin omillekin opiskelijoille (luku 4.6.3).

Lyhyiden oppilaitoskohtaisen pikaoppaiden hyöty olisi myös siinä, että opiskelijat näkisivät ”yhdellä silmäyksellä”, mistä EduFutura-kesäopinnoissa on kyse ja toisaalta niihin ei ole kerätty liikaa tietoa. Tarkemmat ohjeet ja lisätiedot löytyisivät ”linkkien takaa” oppilaitoksien omilta www-sivuilta.

**Taulukko 26. B3. Opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskelu-aika (opintohallinto)**

Kehittämisehdotukset	Miten?	Hyöty
Tukipalvelupalvelut ja ohjeistukset.	Hyödynnetään oppilaitoskohtaisia pikaoppaita (A4), joista linkit oppilaitoskohtaisiin ohjeisiin, videot tai -ohjeistukset esimerkiksi <a href="http://www.edufutura.fi">www.edufutura.fi</a> -sivuille.	Opiskelija löytää helposti tiedon mihin, kehen on otettava yhteyttä, jos on jotain kysyttävää, tarkistettavaa asiaa opintojen aloittamisessa.
Suurin haaste on opiskelijat, jotka ilmoittautuvat opintoihin, mutta jättävät ne syystä tai toisesta kesken, eivätkä ilmoita asiasta opettajalle tai opintohallinnon, Front Office -toimijalle.	Ohjeistuksissa olisi huomioitava tämä asia. Ohjeistettava selkeästi, että on opiskelijan vastuulla ilmoittaa oppilaitokseen, jos opinnot keskeytyvät.	Opintojaksolle jonottavalla opiskelijalla olisi paremmat mahdollisuudet päästä (ainakin opintojen alkuvaiheessa) mukaan vapautuvalle opiskelijapaikalle.

Oppilaitoskohtaisia pikaoppaita voitaisiin jakaa myös henkilöstötiedotteina, jotta EduFutura-kesäopinnot tietoisuus lisääntyisi myös henkilöstön keskuudessa.

#### 9.2.4 Opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päätyminen

Opintojen valmistuttua ja opiskeluoikeuden päätyttyä ehdotan, että opiskelijoille lähetettäisiin automaattisesti todistus tai opintosuoritusote suoritetuista opinnoista, heti kun se on vain käytännössä mahdollista. Näin opiskelija saisi ahot-prosessin käyntiin mahdollisimman pian kotioppilaitoksessaan. Ehdotukseni ovat seuraavissa taulukoissa 27 ja 28.

**Taulukko 27. A4. Opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päätyminen (opiskelijat)**

Kehittämisehdotukset	Miten?	Hyöty
Opintojen valmistumisen jälkeen opiskelijalle lähetetään todistus, opintosuoritusote (opintokortti) automaattisesti kotipostiin, koska esim. Puro-palvelua ei voida hyödyntää (luku 3.4).	Todistus tai opintokortti lähetetään postitse sekä suomeksi että englanniksi.  Opiskeluoikeusajan päättämisohjeet/-säännöt tai käytänteet voisi lisätä esimerkiksi pikaoppaisiin linkkeihin oppilaitoksien ohjesivuille.	Opiskelija saisi mahdollisimman pian ahot-prosessin viereille kotioppilaitoksessaan. Opiskelijan tulisi saada opintokortti sekä suomeksi että englanniksi, koska valmistuessaan hän saa tutkintotodistuksen liitteenä opintokortit molemmilla kielillä.

**Taulukko 28. B4. Opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päätyminen (opintohallinto)**

Kehittämis-ehdotukset	Miten?	Hyöty
<p>Opintosuoritusten hyväksilukeminen opiskelijan oman tutkinto-ohjelman opintoihin.</p> <p>Ahot-prosessia voisi pohtia opiskelijaystävällisemmäksi, saisiko siitä tehtyä esimerkiksi sähköisen asiointiprosessin ja/tai kevyemmän toimintamallin?</p>	<p>Esimerkiksi kuten koulutuskuntayhtymässä, jossa opiskelija käy ahot-keskustelun vastaavan opettajan kanssa, ja jos opettaja hyväksyy näytön tai muu todisteen osaamisesta ja hän kirjaa suorituksen suoraan opintotietohallintojärjestelmään.</p>	<p>Opiskelijan opintosuoritukset mahdollisimman nopeasti kotioppilaitoksen opintorekisteriin, koska se nopeuttaa opiskelijan valmistumista. Ristiinopiskeluopinnot ovat pääsääntöisesti korkeakoulutasoisia opintoja, poikkeuksena toisen asteen lupakorttikoulutukset. Suurin osa opintotarjonnasta on korkeakoulutasoisia opintoja, jotka tullaan hyväksymään opiskelijan tutkinto-opintoihin, vähintäänkin vapaasti valittaviin opintoihin.</p>
<p>Opiskeluoikeuksien päättämistietojen automatisointi opintotietohallintojärjestelmässä.</p>	<p>Opiskeluoikeuksien päättämistietojen kirjaaminen opintotietohallintojärjestelmään tekevät Front Officeen nimetyt vastuuhenkilöt manuaalisesti, mikäli toimintoa ei voida automatisoida.</p>	<p>Opiskelijatiedot opintotietohallintojärjestelmissä pysyvät ajan tasalla, tilastointi helpottuu.</p>

EduFutura-kesäopinnoissa suoritettujen opintojen hyväksilukemisprosessia kotioppilaitoksessa voisi pohtia ns. kevennettyä hyväksymisprosessia, koska suoritettavat opinnot ovat korkeakoulutasoisia, koulutuskuntayhtymän lupakorttikoulutuksia lukuunottamatta. Tämä edistäisi muun muassa opiskelijan nopeampaa valmistumista ja siirtymistä työelämään, joka on muun muassa opetus- ja kulttuuriministeriön yksi korkeakouluille asettamista tavoitteista (luku 3.1).

### 9.2.5 Toimintaympäristö

Tutkimuksessa selvisi, että jokaisessa oppilaitoksessa on omat tietojärjestelmät, ja jokaisessa verkoston oppilaitoksessa on toteutumassa lähivuosina opintohallinnonjärjestelmämuutoksia (liite 2, taulukko 10). Seuraavissa taulukoissa 29 ja 30 nostan vielä esille nykytilanteen toimintaympäristöön liittyvät haasteet. Kehittämis ehdotuksena esitän verkoston kampuksien parempaa yhteishyödyntämistä kontaktiopetuksena toteutettaville opintojaksoilla kesän aikana.



**Taulukko 29. A5. Toimintaympäristö (opiskelijat)**

Kehittämisehdotukset	Miten?	Hyöty
EduFutura-verkoston oppilaitoksissa oli useita eri tietojärjestelmiä	Suurimmat haasteet opiskelijan ristiinopiskelupolussa olivat opiskeluprosessin alussa, kuten useat eri tietojärjestelmät. Jos opiskelijan ristiinopiskelupolkua saisi kevennettyä alkuvaiheessa, kuten tarjonnan löydettävyydellä yhdestä paikasta (www.edufutura.fi) ja yhdellä yhteisellä ilmoittautumislomakkeella.	EduFutura -verkoston johtoryhmän tavoitteena on lisätä yhteistä opintotarjontaa ja saada lisää opiskelijoita opiskelemaan ristiin (luku 5.2).  Opintotarjonnan helpompi löydettävyyys ja ilmoittautuminen yhdellä yhteisellä lomakkeella voisi lisätä ristiinopiskelijoiden määrää

**Taulukko 30. B5. Toimintaympäristö (opintohallinto)**

Kehittämisehdotukset	Miten?	Hyöty
<b>Haaste</b> opintohallinnon näkökulmasta on kompleksinen toimijaverkosto: kaksi korkeakoulua (Jamk, Jyu) ja yksi toisen asteen koulutusorganisaatio (Jkky), joissa kaikissa omat toimintatavat, -prosessit ja opintohallinnon tietojärjestelmät.	Kansalliset kehittämishankkeet, kuten eAMK-hankkeen ja Tampereen ristiinopiskelun kehittämishankkeen tulokset tulevat helpottamaan opintohallinnon digitaalisen tiedon parempaa hyödyntämistä, automatisointia tulevaisuudessa (luku 3.5).	Ristiinopiskelu lisääntyy, opiskelijamäärät kasvavat ja voidaan suunnitella ja toteuttaa esimerkiksi yhteistutkintoja (luku 4.2).
Kontaktiopetusopintojaksojen opetustilojen parempi yhteishyödyntäminen.	Kesäopinnoissa voisi sopia vuosittaisen ”kierron” kampukselta toiselle, jossa opetetaan kaikkien EduFutura -verkoston oppilaitoksien (Jamk, Jyu ja Jkky) kontaktiopetustunnit.	Keskitetty yhteiset opinnot yhdelle kampukselle tuovat opiskelijat yhteen ja esimerkiksi tukipalvelujen, kuten ruokailu/kahviopalvelut voitaisiin pitää auki, jos opiskelijoita ja henkilökuntaa on paikalla tarpeeksi.

Toimintaympäristöön liittyen, opintotietojärjestelmissä olevien digitaalisten tietojen hyödyntämisen haasteista kerron seuraavassa luvussa 9.3.

### 9.3 Digitaalisen tiedon hyödyntäminen

Tutkimustyöni yhtenä tutkimuskysymyksenä ja tavoitteena oli selvittää, millaisia mahdollisuuksia digitaalisten tietojen hyödyntäminen tarjoavat palveluprosessien kehittämiseksi (luku 2.1). EduFuturan ristiinopiskelijan näkökulmasta katsottuna, verkoston opiskelijat pystyivät ilmoittautumaan yhteisiin kesäopin-toihin sähköisellä lomakkeella. Kaikilla oppilaitoksilla oli tehty oma lomake ja toimintatapa. Opiskelijat saivat myös verkkotunnukset, ohjeet sähköisten palvelujen kautta. Myös opiskeluaika kesäopinnoissa tapahtui suurimmaksi osaksi verkko-oppimisympäristössä (Optima) koulutuskuntayhtymän lupakortteja lukuun ottamatta, joissa kontaktiopiskelu ja tentti oppilaitoksessa paikan päällä olivat pakollisia. EduFuturan ristiinopiskelupalvelussa ei kuitenkaan voida puhua digitaalisesta palvelusta, koska tällä hetkellä palvelu ei täytä kaikkia digitaalisen palvelun kriteerejä ja ominaisuuksia (luku 3.2). Tutkimustulosten perusteella EduFutura-verkoston oppilaitoksien digitaalisen tiedon paremman hyödyntämisessä on paljon haasteita. Opintohallinnossa on paljon tietoa digitaalisessa muodossa joka oppilaitoksessa ja korkeakouluissa, mutta se on pirstaleisena eri tietojärjestelmissä, kuten luvussa 8.1.5 todetaan (kuva 11). Tulevaisuudessa tiedonhallinta tulee toivottavasti helpottumaan kansallisten kehittämishankkeiden, kuten Tampereen ristiinopiskeluhankkeen tuloksien ja uusien toimintatapojen (järjestelmäkehitystyö) sekä Koski-tietovarannon käyttöönoton myötä (luvut 3.4 ja 3.5).

### 9.4 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Laadullisessa tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa käytetään usein käsitettä validiteetti, joka lyhyesti sanottuna tarkoittaa sitä, onko tutkimus tehty tarpeeksi perusteellisesti. Hirsjärven ja Hurmeen (2015, 189) mukaan luotettavuuteen vaikuttaa myös se, onko kaikki käytettävissä oleva aineisto huomioitu sekä, onko haastatteluaineisto litteroitu oikein. Hirsjärven mukaan haastattelujen laadukkuutta voidaan tavoitella tekemällä ennakkoon hyvä haastattelu-runko. Teemahaastattelu ei ole vain pääteemoista keskustelua vaan se sisältää myös lisäkysymyksiä, joihin ei kuitenkaan voi aina ennakkoon varautua, ainakaan niiden muotoiluun. Haastatteluaineiston luotettavuus riippuu myös siitä, millainen laatu on tallenteiden kuuluvuudessa ja miten nopeasti haastat-

telut litteroidaan. Lisäksi luotettavuutta voi parantaa ja tarkentaa haastattelujen jälkeisillä lisäkysymyksillä esimerkiksi puhelimitse tai sähköpostitse. (Mts.187.) Toteuttamissani teemahaastatteluissa käytin samaa kysymysrunkoa sekä opiskelijoille, että opintohallinnon toimijoille. Lisäksi esitiin asiakoh- taisia lisäkysymyksiä keskustelun edetessä. Näin pyrin saamaan syvällistä tie- toa tutkittavasta teemasta. Haastattelutilanteet tallensin kahdella eri laitteella: kannettavan tietokoneella ja älypuhelimella, näin sain varmistettua, että haas- tattelut tallentuivat ja äänityksien laatu oli hyvä. Haastattelut toteutin loka-, marraskuussa 2017 ja litteroin ne joulukuussa 2017. Tämän jälkeen tarkensin ja täydensin aineistoa vielä kaikkien oppilaitoksien toimijoilta sähköpostivies- tien kautta.

Tutkimuskohdeilmionä oli ristiinopiskelu ja ristiinopiskelupolun selvittäminen EduFuturan yhteisissä kesäopinnoissa. Tutkimukseni tärkein kohderyhmä oli- vat opiskelijat. Kesän 2017 opintoihin oli ilmoittautunut 37 opiskelijaa, joille lä- hetettiin haastattelupyyntökutsut sähköpostitse. Haastateltaviksi suostui vain viisi opiskelijaa. Opiskelijanäkökulma oli työn keskeinen kohde, joten olisi ollut hyvä, jos haastatteluihin olisi osallistunut enemmän opiskelijoita. Tutkimukseni kannalta oli kuitenkin hyvä, että haastatteluihin suostuneita opiskelijoita oli edustettuina jokaisesta oppilaitoksesta, näin sain näkemyksiä ja kokemustie- toa EduFuturan verkoston oppilaitoksien opiskelijoilta. Ristiinopiskelupolun toista näkökulmaa selvitin opintohallinnon toimijoiden haastattelujen kautta. Opintohallinnon näkökulmaa sain myös kaikista oppilaitoksista.

Tutkimukseni esiintyvät opiskeluun ja opintohallintoon liittyvät käsitteet olivat tuttuja niin opiskelijoille kuin henkilökunnallekin, siksi esimerkiksi teemahaas- telun teemat ja keskusteltavat asiat oli helppo esittää haastateltavilla. Keskus- telimme samoista asioista ja samoilla käsitteillä (luku 2.2) Syvimmälle ristiin- opiskelun opiskelijoiden opintohallinnoin ymmärtämisessä pääsin Jamkin osalta, koska olen työskennellyt opintohallinnon eri tehtävissä Jamkissa yli 20 vuoden ajan. Pitkä opintohallinnon työkokemukseni auttoi myös ymmärtä- mään Jyväskylän yliopiston ja Jyväskylän koulutus kuntayhtymän opintohallin- nointia, koska opiskelijan opintopolku opintoihin ilmoittautumisesta aina suori- tustiedon saamiseen saakka -prosessina etenee pääpiirteittäin samalla tavalla

oppilaitoksesta riippumatta. Lisäksi myös oppilaitoksien toimintaympäristöt olivat hyvin samanlaisia tietojärjestelmäeroavaisuuksista huolimatta. Kaikki opintohallinnon toimijat tekevät samanlaisia toimenpiteitä, vaikkakin eri sovelluksilla.

## 9.5 Jatkokehitysehdotukset

Jatkokehitysehdotuksena voisi tutkia ja selvittää, miten palvelumuotoilun tulosten kautta syntynyttä uutta palvelumallia voitaisiin verrata ja arvioida entiseen palveluun. Määriteltäisiin kriteerit, joiden kautta voitaisiin arvioida, onko opiskelijan kokemus verkoston yhteisten opintojen ristiinopiskelusta parantunut. Onko opintopolun sujuvuus lisääntynyt ja jos on niin, miten, millä tavoin se näkyy opiskelijan arjessa. Myös maksukäytänteitä voisi selvittää. EduFutura-verkoston opinnot olivat maksuttomia, mutta jos oppilaitos tekee yhteistyösopimuksen, jossa tietyille kohderyhmälle opinnot olisivatkin maksullisia. Tällöin jatkokehittämisaiheena voisi olla ristiinopiskeluun liittyvien maksukäytänteiden selvittäminen ja toimintatapojen laatiminen, miten maksukäytänteet hoidettaisiin yhteistyöverkostossa.

Lisäksi haastattelutuloksissa selvisi, että EduFutura-verkoston ristiinopiskelijoiden opintohallinnoinnin toimintapa hakee vielä muotoaan. Tätä asiaa pitäisi myös selvittää ja sopia toimintatavat oppilaitoksien sisällä. **Jyväskylän ammattikorkeakoulussa pitäisi selvittää ja suunnitella**, miten ristiinopiskelijoiden opintohallinnointi saadaan kokonaisuutena paremmin haltuun. Huomioiden myös muut mahdolliset sopimukset, joiden kautta toteutetaan ristiinopiskelua, kuten EduFutura-verkoston kärkialojen sisäiset ristiinopiskelijat musiikin ja kyberturvallisuuden aloilla sekä ammattikorkeakoulujen välisen Summer Semester -verkoston ristiinopiskelijat. Mikä on Jamkissa toimivan Elinikäisen oppimisen koulutussihteeritiimin tehtävä ja tavoite? Voisiko ristiinopiskelijoiden opintohallinnointi kuulua edellä mainitun tiimin toimenkuvaan? **Jyväskylän yliopiston avoimessa yliopistossa voisi selvittää** myös, miten opintotarjonnan kokoaminen, opiskelijahallinnointi kannattaisi organisoida, mikäli tarjonta laajenee ja opiskelijamäärät kasvavat. Nykykäytänteiden ja -järjestelmien sekä opintohallinnon toimijoiden näkökulmasta katsottuna manuaalisesti tehtävää

työtä on paljon. Avoimessa yliopistossa opiskelee vuosittain tuhansia maksavia opiskelijoita, joissa toimintaprosessit ja -käytänteet toimivat hyvin. Haasteena EduFutura-verkoston kesäopinnoissa oli maksuttomuus ja sovittu kohderyhmä eli verkoston tutkinto-opiskelijat. Tästä aiheutuu manuaalisesti tehtäviä ”ratkaisuja”, joita täytyy myös seurata ja tarkistaa koko opiskeluprosessin läpi. **Jyväskylän koulutuskuntayhtymässä (Gradia)** voisi selvittää myös, miten opintotarjonnan kokoaminen, opiskelijahallinnointi olisi järkevää organisoida, mikäli opintotarjonta laajenee ja opiskelijamäärät kasvavat. Manuaalisesti tehtäviä toimenpiteitä ja tarkistuksia oli kaiken kaikkiaan yllättävän paljon kaikissa oppilaitoksissa.

**Opiskelijoiden näkökulmasta** jatkokehitystyötä voisi pohtia opetussuunnitelmien (ops) osalta. Millainen puolto- tai hyväksilukemismenettely edellytetään vai edellytetäänkö toisessa oppilaitoksessa opiskelijan suunnitteilla suoritettavista opinnoista? Jos opiskelija on korkeakouluopiskelija, niin toisessa korkeakoulussa suoritettuja opintojen pitäisi pystyä liittämään suoraan opiskelijan henkilökohtaiseen opetussuunnitelmaan. Toinen näkökulma opetussuunnitelmien kehittämistyö, jossa tulisi tutkia ja huomioida, mihin toisessa oppilaitoksessa/korkeakoulussa suoritettut opinnot sijoitetaan tai sijoittuvat opiskelijan omaan tutkintorakenteeseen. Haasteena tässä on ammatilliset ja syventävät ammatilliset opinnot, jotka voivat joko korvata tutkinnon vaatiman pakollisen (ns. oman kotioppilaitoksen opintojakson) tai sitten ne voidaan sijoittaa esimerkiksi vaihtoehtoisiin ammatillisiin opintoihin. Kun ristiinopiskelumahdollisuudet lisääntyvät, pitäisi myös pohtia ja sopia, miten paljon opiskelijat saavat suorittaa opintoja ristiin toisessa korkeakoulussa. Pitäisikö tämä asia määrittellä ja sopia jo yhteistyösopimuksessa.

**Opettajien näkökulmasta** selvitettäviä aiheita olisi muun muassa tekijänoikeus- ja vastuuasiat (jos toteutetaan yhteisiä verkko-opintojaksoja) opintojen sisältöjen tuottamisesta oppimisolustoille. Kenellä on oikeus sähköisiin aineistoihin vai ovatko materiaalit yhteisessä omistuksessa? Nämä asiat voidaan kirjata yhteistyösopimukseen, mutta miten käytännön tason työnjako ja vastuut, kuten työtilan materiaalien päivittäminen tulisi hoitaa.

## 9.6 Pohdinta

Opinnäytetyöprosessi oli haastava, mutta mielenkiintoinen. Ristiinopiskelu ja sen kehittäminen on hyvin ajankohtainen. Opetus- ja kulttuuriministeriö tukee kehittämishankkeita, jossa edistetään muun muassa korkeakoulujen yhteistyötä ja sujuvaa ristiinopiskelua. Myös Suomen hallituksen tavoitteissa korostuu vahvasti julkisten palvelun digitalisoiminen ja asiakaslähtöisyys (luku 3.1). Näihin pohjautuen ristiinopiskelun kansallisia kehittämishankkeita onkin jo käynnissä parasta aikaa, kuten ammattikorkeakoulujen yhteinen eAMK-hanke ja Tampereen ristiinopiskelun kehittäminen -hanke (luku 3.5). Lisäksi ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen lakimuutokset tulevat osaltaan edesauttamaan ja tiivistämään korkeakoulujen välistä ristiinopiskeluyhteistyötä tulevaisuudessa (luku 4.2).

Opinnäytetyöni aihe kohdistui opiskelijan EduFutura-verkoston (luku 5) yhteisten kesäopintojen ristiinopiskelun opintopolun nykytilan kartoittamiseen ja sen sujuvoittamiseen mahdollisimman sujuvaksi. Tutkimukseni kohderyhmät olivat opiskelijat ja opintohallinnon toimijat. Opinnäytetyöstäni tuli laaja, mutta pyriinkin tietoisesti työssäni hahmottamaan ensin kokonaisuuksia ja ilmiöön ristiinopiskelu liittyviä asioita. Kuten Nenonen (2016) totesi luennolla, että toiminnan kehittämisessä on huomioitava kokonaisuus, jotta kehitettävässä kohdassa huomioidaan kaikki ne asiat, jotka siihen vaikuttavat. Näin saadaan pitkällä tähtäimellä katsottuna toimivampia kehittämiskäytäntöjä. Myös luvussa 3.2.2 todetaan, että on tärkeää kuvata käsiteltävän ilmiön ja ratkaisun koko toiminnallinen ympäristö ja sen keskeisimmät ratkaisuun vaikuttavat tekijät. Tähän kokonaisuuden hahmottamiseen työssäni pyrin, kun piirsin liitteen 3 ristiinopiskelijan opintopolun kokonaiskuvan, palvelumallin EduFutura-kesäopinnoissa. Myös palvelumuotoilun teoriassa (luku 6.1) todetaan, että toiminnalle on tyypillistä kokonaisvaltainen lähestymistapa kehitettävään palveluun. Palveluun vaikuttavista tekijöistä muodostetaan kokonaiskuva, ja se pidetään koko suunnittelun ajan kirkkaana mielessä.

Ristiinopiskelusta ei ole vielä tehty juurikaan opinnäytetöitä tai tutkimuksia. Yhden opinnäytetyön löysin (Hiltunen 2012), jossa oli tutkittu ilmiötä tietojär-

jestelmäintegraation näkökulmasta. Ristiinopiskelusta ja ristiinopiskelun toiminnankehittämisestä löytyy kyllä paljon aiheita, joita voisi tutkia. Muutamia jatkokehitysideoita esitinkin luvussa 9.5. Suurimmat haasteet koin tätä työtä tehdessä tutkimustulosten ja kehittämis ehdotuksien esittämisessä (luvut 8 ja 9). Pohdin pitkään, miten saan tulokset esitettyä sellaisessa muodossa, jotta lukija ymmärtäisi, mitä olen tarkoittanut. Palvelumuotoilun keinoin sain kuvattua ristiinopiskeluprosessin ja opintopolun visuaalisiksi kuviksi, jotka auttoivat opintopolun ja siihen kuuluvien palvelutuokioiden paremman hahmottamisen. Tämän jälkeen pääsin syvemmälle opiskeluprosessin kontaktipisteisiin ja sain tutkimustuloksista esille ristiinopiskelun opintopolkuprosessin kriittiset pisteet, joita kehittämällä saadaan parannettua opiskelijan ristiinopiskelupolkua entistä sujuvammaksi.

### **Digitaalisen tiedon parempi hyödyntäminen**

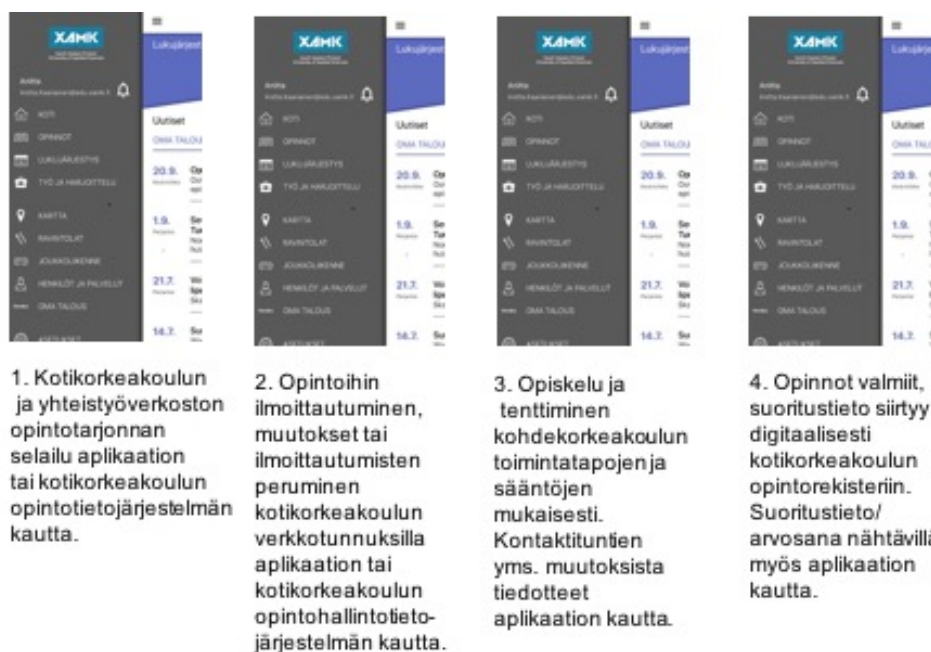
Tampereen ristiinopiskeluhankkeen keskeisinä tavoitteina on toteuttaa taustajärjestelmistä riippumaton korkeakouluille yhteinen ristiinopiskelun malli ja järjestelmäkokonaisuus sekä tietojärjestelmäratkaisu. Yksi tavoitteista on, että opiskelija saa oikean ja ajantasaisen tiedon tarjonnasta ja ilmoittautumistiedoista. Samalla järjestelmien kautta voidaan varmistaa ja varmentaa opiskelijan opiskelu-oikeus- ja läsnäolotiedot kotikorkeakoulusta. (Hautakangas ym. 2017.) Huomioitavaa myös on, että lokakuussa 2017 eAMK-hankkeessa määriteltiin ristiinopiskelun periaatteet, jotka on jo myös hyväksytty rehtorien neuvoston toimestakin. (Arene ry. s. a.) Tulevaisuudessa opiskelijoiden tunnistautumisessa tullaan hyödyntämään opintopolku.fi -järjestelmän muodostamaa oppijanumeroa (tietoturvallinen). Oppijanumero (OID) on yksilöllinen ja se toimii henkilötunnisteena opintopolku.fi -järjestelmässä (luku 3.3). Oppijanumeron käyttö mahdollistaa kirjautumisen ja tunnistautumisen myös ulkomalaisille opiskelijoille, joilla kaikilla ei ole käytössä suomalaista henkilötunnusta. (Tretjakov 2013.)

Kansallisissa opintohallinnon tietovarannoissa (Virta, Koski) olevien digitaalisten tietojen parempi hyödyntäminen on eilinehto ja selkäranka sille, että korkeakoulut voivat suunnitella ja toteuttaa ristiin muun muassa yhteiskoulutuksia tai tutkinnon osia. Manuaalisen työn osuus opintohallinnoinnissa on saatava

minimoitua, jotta ristiinopiskelu sujuu saumattomasti. Kansallisten kehittämissuunnitelmien (luku 3.5) tulokset ja niiden jalkauttaminen käytäntöön ovatkin ristiinopiskelun toiminnan kehittämisen kannalta erittäin tärkeitä ristiinopiskelun opiskelijan opintopolun ja opintohallinnoinnin sujuvoittamisen kannalta.

### Tulevaisuuden visio – uudenlainen opiskelukokemus

Opintohallinnossa olevien digitaalisten tietojen, kuten kansallisten tietovarantojen (Koski) tietojen hyödyntäminen, ja sovelluskehitystyö tuloksena tulevaisuuden visiona voisi olla esimerkiksi älylaitteella (pad tai älypuhelin) toimiva opiskelijalle uudenlainen ristiinopiskelukokemus (kuva 14).



1. Kotikorkeakoulun ja yhteistyöverkoston opintotarjonnan selailu applikaation tai kotikorkeakoulun opintotietojärjestelmän kautta.

2. Opintoihin ilmoittautuminen, muutokset tai ilmoittautumisten peruminen kotikorkeakoulun verkkotunnuksilla applikaation tai kotikorkeakoulun opintohallintotietojärjestelmän kautta.

3. Opiskelu ja tenttiminen kohdekorkeakoulun toimintatapojen ja sääntöjen mukaisesti. Kontaktitunien yms. muutoksista tiedotteet applikaation kautta.

4. Opinnot valmiit, suoritusinfo siirtyy digitaalisesti kotikorkeakoulun opintorekisteriin. Suoritusinfo/ arvosana nähtävillä myös applikaation kautta.

Kuva 14. Tulevaisuuden visio – uudenlainen ristiinopiskelukokemus

Tulevaisuuden ristiinopiskeluvisiona, opiskelija voisi ilmoittautua ja opiskella omilla kotikorkeakoulun tunnuksilla. Opettajien näkökulmasta opettajat valitsivat toisen korkeakoulun opiskelijat opintojaksoille samoilla periaatteilla ja -säännöillä kuin oman korkeakoulunkin opiskelijat. Samoin opintosuorituksen arviointi ja arvosanan kirjaaminen tapahtuisi kohdekorkeakoulun opintotietohallintotietojärjestelmään, josta suoritusinfo siirtyisi automaattisesti korkeakoulun, ja kansallisen palveluväylän kautta opiskelijan kotikorkeakoulun opintotietohallintorekisteriin, opiskelijan opintokortille. Asiakasymmärryksen eli opiskelijan tutkinto-ohjelman sisällön ymmärryksen lisääntymisen kautta ja tieto- ja vies-



tintätekniikkaa hyödyntämällä (tekoäly) voisi opiskelijalle tarjota vielä laadukkaampia, opiskelijakohtaisia palveluja. Esimerkiksi kohdentamalla ja tarjoamalla opintotarjontaa juuri kyseisen opiskelijan ammatillisen suuntautumisen pohjalta, kuten ammattikorkeakoulun liiketalouden opiskelijalle tarjoutuisi järjestelmän kautta automaattisesti ristiinopiskeluopintotarjonnasta yliopiston kauppakorkeakoulun syventäviä opintoja.

## LÄHTEET

ARENE ry. s. a. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto. WWW-dokumentti: Saatavissa: <http://arene.fi/> [viitattu 17.8.2017].

Avoin yliopisto – avoin sinulle. s. a. Jyväskylän yliopiston avoin yliopisto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.avoin.jyu.fi/> [viitattu 20.9.2017].

Digitalisaatio. s. a. Valtionvarainministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://vm.fi/digitalisaatio> [Viitattu 24.8.2017].

Digitalisoinnin periaatteet. 2017. Valtiokonttori. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.d9.valtiokonttori.fi/fi-FI/Digiperiaatteet> [Viitattu 29.10.2017].

eAMK. s. a. Ammattikorkeakoulut rakentavat yhteistä digitaalista ja ympäri-  
vuotista opintotarjontaa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.eamk.fi/fi/etusivu/> [viitattu 12.9.2017].

Eduskunnan vastaus EV 172 2017 vp. 2017. Eduskunta. WWW-dokumentti. Saatavissa: [EV\\_172+2017.aspx](http://www.eduskunta.fi/EV_172+2017.aspx) [viitattu 17.12.2017].

EduFutura Jyväskylä johtoryhmä. 2017. Johtoryhmän muistiot 2.10.2017 ja 27.9.2017. Word-dokumentit. [viitattu 21.11.2017].

EduFutura Jyväskylä -www-sivut. s. a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.edufutura.fi> [viitattu 21.11.2017].

EduFutura yhteiset kesäopinnot. s. a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://opinto-oppaat.jamk.fi/fi/opinto-opas-amk/tutkinto-ohjelmat-ja-opintotarjonta/opintotarjonta-ja-lukujarjestykset/kesaopinnot/> [viitattu 19.11.2017].

Exam-tenttijärjestelmä. 2014. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://confluence.csc.fi/pages/viewpage.action?pageId=45387063> [viitattu 1.2.2018].

Gradia. s. a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.gradia.fi/gradia> [viitattu 26.11.2017].

Gradia uudistaa oppimista ja työelämää. 2017. Keski-Suomen kauppakamari. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://kskauppakamari.fi/fi-fi/article/etusivu/gradia-uudistaa-oppimista-ja-tyoelamaa/647/> [viitattu 25.11.2017].

Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen, A., Mäenpää, K., Peltola, S. & Ylönen, H. (toim.) 2017. Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. ePooki. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 38. E-opas. Saatavilla: <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-151-7> [viitattu 2.1.2018].

Haka-käyttäjätunnistusjärjestelmä. 2017. Peruskäsitteet. Haka-luottamusverkosto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://wiki.eduuni.fi/pages/viewpage.action?pageId=27297772> [viitattu 1.2.2018].

Halttunen, J., Konkola, R., Kämäri, J., Paaso, J., Raivio, P., Lahtinen, M., Var-  
mola, T. & Kilpeläinen, T. 2015. Kohti maailman parasta korkeakoululaitosta.  
Arneen rakenteellisen kehittämisen työryhmän raportti. PDF-dokumentti. Saa-  
tavissa: <https://drive.google.com/file/d/0Bz7GodyqOUp7VXItSXNiOEZ-qRiq/view?pref=2&pli=1> [viitattu 28.7.2017].

Halttunen, J. 2016. Graniitti hikoilee. Jyväskylän ammattikorkeakoulun ja Jy-  
väskylän yliopiston yhteistyöselvitys. PDF-dokumentti. Saatavissa:  
[http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/jyvaskyla/em-  
beds/jyvaskylawwwstructure/86768\\_jyvaskylan\\_ammattikorkeakou-  
lun\\_ja\\_jyvaskylan\\_yliopiston\\_yhteistyoselvitys201.pdf](http://www.jyvaskyla.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/jyvaskyla/embeds/jyvaskylawwwstructure/86768_jyvaskylan_ammattikorkeakou-<br/>lun_ja_jyvaskylan_yliopiston_yhteistyoselvitys201.pdf) [viitattu 20.9.2017].

Halttunen, J., Manninen, M. & Saarikoski, V. 2016. EduFutura Jyväskylä sopi-  
mus. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://tweb1.ad.jamk.fi/TWeb/tfront?action=ZqueryDOCS&zzsessiontoken=F54D8D231C3C48BA17E88FFA1FC2B>  
[viitattu 25.12.2017].

Hautakangas, S. Halme, P. & Stigell L. 2017. Ristiinopiskelun kehittämishanke  
2017-2019. Ristiinopiskelun muodot. WWW-dokumentti. Saatavissa:  
<https://wiki.eduuni.fi/display/CSCristiinopiskelu/Ristiinopiskelun+muodot> [vii-  
tattu 17.12.2017].

Hiltunen, T. 2012. Oppilaitoksen tietojärjestelmäintegraatioarkkitehtuurin kehit-  
täminen. Opinnäytetyö. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu. PDF-doku-  
mentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201202082010> [viitattu  
26.11.2018].

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria  
ja käytäntö. E-kirja. Gaudeamus\_ Helsinki University Press. Saatavissa:  
<https://www-ellibs-com.ezproxy.jamk.fi:2443/fi/book/9789524958868> [viitattu  
18.9.2017].

Hjelt, M., Larvus, L., Palomäki, S., Raivio, T. & Sepponen, S. 2017. Korkea-  
koulujen ja tutkimuslaitosten yhteistyön syventämisen tiekartta: Arvio toimen-  
piteiden toteuttamisesta. Arvioinnin loppuraportti. PDF-dokumentti. Saa-  
tavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-263-460-3> [viitattu 18.11.2017].

Hyvärinen, M., Nikander, P., & Ruusuvoori, J. (toim.) 2017. Tutkimushaastat-  
telun käsikirja. Tampere: Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

Ikonen, H. & Tokila, A. 2017. Koulutuksen kehittämispäällikkö Jyväskylän am-  
mattikorkeakoulu ja kehittämisjohtaja Jyväskylän koulutuskuntayhtymä. Säh-  
köpostikeskustelu 2.6.2017.

Jyväskylän ammattikorkeakoulun strategia 2016-2020. Osaaminen kilpailuky-  
vyksi. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://intra.jamk.fi/johtaminen/Sivut/Str-  
ategia-2015.aspx](https://intra.jamk.fi/johtaminen/Sivut/Str-<br/>ategia-2015.aspx) [viitattu 20.9.2017].

Jyväskylän ammattikorkeakoulun tutkintosaäntö. 2017. PDF-dokumentti. Saa-  
tavissa: [https://opinto-oppaat.jamk.fi/globalassets/opinto-opas-amk/opis-  
kelu/tutkintosaanto/tutkintosaanto-21082017.pdf](https://opinto-oppaat.jamk.fi/globalassets/opinto-opas-amk/opis-<br/>kelu/tutkintosaanto/tutkintosaanto-21082017.pdf) [viitattu 10.1.2018].

Jyväskylän yliopiston avoin yliopisto. s. a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.avoin.jyu.fi/tietoa> [viitattu 20.9.2017].

Jyväskylän yliopiston strategia 2015-2020. s. a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.jyu.fi/hallinto/strategia/strategiat/strategiasivu> [viitattu 20.9.2017].

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylän ammatti-korkeakoulu. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy. Juvenes Print. Kansallinen palveluarkkitehtuuri. s. a. Valtiovarainministeriö. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://vm.fi/palveluarkkitehtuuri> [viitattu 29.10.2017].

Kartturi. 2011. Korkeakoulujen kokonaisarkkitehtuurin menetelmäopas 2011. Korkeakoulujen KA-pilottiryhmä. CSC Teteen tietotekniikan keskus Oy. Helsinki. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://docplayer.fi/12699716-Kartturi-korkeakoulujen-kokonaisarkkitehtuurin-menetelmaopas.html> [viitattu 23.1.2018]. Kesäopinnot. s. a. EduFutura Jyväskylä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://opinto-oppaat.jamk.fi/fi/opinto-opas-amk/tutkinto-ohjelmat-ja-opintotarjonta/opintotarjonta-ja-lukujarjestykset/kesaopinnot/> [viitattu 19.11.2017].

Koski-palvelun prosessikuvaus. 2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://confluence.csc.fi/display/OPHPALV/KOSKI-palvelun+prosessikuvaus> [viitattu 26.10.2017].

Koski. 2017. Opintosuoritukset ja opiskeluoikeudet kootusti valtakunnalliseen palveluun 2018. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://confluence.csc.fi/display/OPHPALV/Koski> [viitattu 26.10.2017].

Koulutusyhteistyö. s. a. Jyväskylän koulutuskuntayhtymä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.jao.fi/fi/Jyvaskylan-koulutuskuntayhtyma/Organisatio/Koulutusyhteistyö> [viitattu 20.9.2017].

Microsoft. s. a. Yammer on Office 365:n sosiaalinen työtila. WWW-dokumentti: Saatavissa: <https://support.office.com/fi-fi/article/Video-Mik%C3%A4-on-Yammer-1b0f3b3e-89ee-4b66-aac5-30def12f287c> [saatavissa 13.12.2017].

Middelburg, J-W. 2017. Service Automation Framework. For design and delivery of automated services. Zaltbommel: Van Haren Publishing, 57–73.

Miettinen, S. (toim.) 2011. Palvelumuotoilu – Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiateollisuus. Tammerprint Oy.

Nenonen, M. 2016. Digitaalisuus toiminnan kehittämisessä. etäluentojen tueksi olevat äänitiedostot 12.2.2016. Mikkeli: MAMK.

Oili. s. a. Korkeakoulujen lukuvuosi-ilmoittautuminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://oili.csc.fi/> [viitattu 26.20.2017].

OKM:n ammattikorkeakoulujen tiedonkeruukäsikirja. 2016. Korkeakoulujen välisillä yhteistyösopimuksilla opiskelevien suorittamat opintopisteet. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://confluence.csc.fi/display/suorat/AMK+3.2.+Opin>

[topistetiedonkeruu#AMK3.2.Opintopistetiedonkeruu-3.2.1.8Korkeakoulujenvälisilläyhteistyösopimuksillaopiskeleviensuorittamatopintopisteet](#) [viitattu 26.1.2017].

Opetushallituksen palvelukokonaisuus. 2017. Ajankohtaista KOSKI-kehityksessä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://confluence.csc.fi/display/OPH-PALV/Ajankohtaiset> [viitattu 21.12.2017].

Opetus- ja kulttuuriministeriö. s. a. 1. Korkeakoulu- ja tiedepolitiikka ja sen kehittäminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://minedu.fi/korkeakoulu-ja-tiedelinjaukset> [viitattu 20.9.2017].

Opetus- ja kulttuuriministeriö. s. a. 2. Erityisavustus korkeakouluille korkeakoulutuksen kehittämiseen 2018-2020. WWW-dokumentti. Saatavissa: [http://minedu.fi/avustukset/avustus/-/asset\\_publisher/korkeakoulutuksen-kehittamishankkeet](http://minedu.fi/avustukset/avustus/-/asset_publisher/korkeakoulutuksen-kehittamishankkeet) [viitattu 30.1.2018].

Oppijan verkkopalvelut -hanke. 2016. Opintohallinnon viitearkkitehtuurin kehittäminen. Opintohallinnon kansallisen viitearkkitehtuuri v1.0. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.oph.fi/oppijanpalvelut/hanketietoa/kohvi> [viitattu 29.10.2017].

Osaaminen ja koulutus. s. a. Valtioneuvosto. Sipilän hallitusohjelman 2025-tavoite. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/osaaminen> [viitattu 29.10.2017].

Puro. s. a. Korkeakoulujen opintosuoritushakupalvelu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://puro.joopas.fi/puro/> [viitattu 26.20.2017].

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto. KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkko-oppikirja. PDF-dokumentti. Tampere: Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston julkaisuja. Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv\\_pdf/KvaliMOTV.pdf](http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf) [viitattu 23.1.2018].

Realttime Board. s. a. Design for team collaboration. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://realttimeboard.com/index/> [viitattu 3.1.2018].

Reason, B., Lavrans, L & Melvin B. F. 2016. A Practical Guide to Optimizing the Customer Experience. Printed in the United States of America.

Saukko-Rauta, L. 2016. EduFutura Jyväskylä. 2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.edufutura.fi> [viitattu 26.10.2017].

Stickdorn, M. & Schneider, J. 2011. This is service design thinking: basics, tools, cases. Originally published: Amsterdam: BIS, 2010. Hoboken, N.J.: Wiley cop. 2011.

Suomalainen musiikkikampus. s. a. Suomalaisen musiikkikampuksen yhteystiedot. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.musiikkikampus.fi/musiikkikampus/yhteystiedot> [20.11.2017].

Tampere3-ristiinopiskelu. 2017. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://intra.tamk.fi/web/tutkinto-opinto-opas/ristiinopiskelu> [viitattu 13.9.2017].

Tretjakov, J. 2013. Oppijanumero ja käyttäjien yksilöinti. Opetushallitus. PPT-dokumentti. Oppijanumero ja OID. [viitattu 8.1.2019].

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Valtioneuvosto. s. a. Digitalisaatio, kokeilut ja normien purkaminen. Sipilän hallitusohjelman 2025-tavoite. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/digitalisaatio> [viitattu 18.11.2017].

Valtioneuvosto. 2016. Toimintaohjelma strategisen hallitusohjelman kärkihankkeiden ja reformien toimeenpanemiseksi 2015-2019. Hallituksen julkaisusarja 2/2016. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/321857/Toimintasuunnitelma+strategisen+hallitusohjelman+k%C3%A4rkihankkeiden+ja+reformien+toimeenpanemiseksi+2015%E2%80%932019%2C+p%C3%A4ivitys+2016/305dcb6c-c9f8-4aca-bbbb-1018cd7a1fd8> [viitattu 21.9.2017].

Valvio, T. 2010. Palvelutapahtuma ja asiakkaan kohtaaminen. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy. Virta-opintotietopalvelu. 2017. Korkeakoulujen valtakunnallisen tietovarannon VIRTa-opintotietopalvelu. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://confluence.csc.fi/display/VIRTa/VIRTa-opintotietopalvelu> [viitattu 26.10.2017].

## Teemahaastattelukysymykset, opiskelijat ja henkilökunta

### 1. Haastattelut EduFutura Jyväskylä kesäopintotarjonta, opiskelijat

Nimi

Opiskelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa  
Jyväskylän yliopistossa  
Jyväskylän koulutuskuntayhtymässä

Koulutusala tai yksikkö, mikä?

Olen

Ensimmäisen vuoden opiskelija  
Toisen vuoden opiskelija  
Kolmannen tai useamman vuoden opiskelija

---

### 2. Haastattelut EduFutura Jyväskylä kesäopintotarjonta, henkilökunta, opintohallinnon toimijat

Nimi

Työskentelen

Toimin organisaatiossa ja rooli

Jyväskylän ammattikorkeakoulu  
Jyväskylän yliopisto avoin yliopisto  
Jyväskylän koulutuskuntayhtymä

Koulutusala tai yksikkö, mikä?

---

Haastatteluteemat (lisäksi tapauskohtaisesti tarkentavia lisäkysymyksiä)

#### 1. EduFutura Jyväskylä

- EduFutura -toimijaverkosto, kenelle EduFutura-kesäopinnot on tarkoitettu, kohderyhmät?
- Millaisia opintoja opiskelijoille tarjottiin? / Mitä opiskelit?
- Millaista lisäarvoa EduFutura-opintotarjonta tuottaa opiskelijalle / organisaatiolle?

#### 2. EduFutura Jyväskylä opintojen saavutettavuus ja käytännön toiminnallisuus, kesän 2017 kokemukset

- Opiskelijan opintopolku ilmoittautumisesta aina suoritustiedon saamiseen saakka (opiskelija-caset: opiskelijan ja hallinnon näkökulmasta)
- Haasteet

#### 3. Tulevaisuuden tavoitetilä

- Lähitulevaisuuden kehittämisehdotukset, prioriteetti 1-5
- Miten ristiinopiskelu toisessa oppilaitoksessa sujuisi opiskelijanäkökulmasta ihannetapauksessa?

Jos tarvitsen lisätietoa tai tarkennusta, niin voinko ottaa sinuun yhteyttä uudelleen? Sähköpostitse tai puhelimitse?

## Haastattelutuloksien yhteenveto

### EduFutura Jyväskylä -yhteiset kesäopinnot, ristiinopiskelijan opintopolku

#### 1. Opintotarjonta ja saavutettavuus

Yhteinen kesätarjonta oli saatavissa jokaisen oppilaitoksen omilla www-sivuilla. Kaikissa oppilaitoksissa oli opintojaksoille omat sähköiset ilmoittautumislomakkeet (taulukot 1 ja 2).

**Taulukko 1. A1. Opintotarjonta ja saavutettavuus (Opiskelijat)**

Jyväskylän ammattikorkeakoulu	Jyväskylän yliopisto avoin yliopisto	Jyväskylän koulutus-kuntayhtymä
Tieto yhteisestä tarjonnasta löytyi opiskelijaintrasta (Elmo), josta oli linkki Jamkin kesäopinnot www-sivuille. Jamkin kesäopinnot www-sivuilta oli edelleen linkit Jyun avoimen yliopiston ja Jkky:n EduFutura kesäopinnot sivuille.	Amanuenssi lähetti sähköpostitiedotteen, jossa oli linkit ilmoittautumissivulle.	Wilma-järjestelmässä oli tiedote, josta linkki yhteiseen tarjontaan.

**Taulukko 2. B1. Opintotarjonta ja saavutettavuus (Opintohallinto)**

Jyväskylän ammattikorkeakoulu	Jyväskylän yliopisto avoin yliopisto	Jyväskylän koulutus-kuntayhtymä
Opintotarjonta oli koottu Jamkin <i>Opiskele kesällä</i> www-sivulle, josta löytyi EduFutura, yhteiset kesäopinnot -osio, josta oli edelleen linkit Jamkin opintotarjontaa ja opintojen ilmoittautumislomakkeeseen	Yhteistä tarjontaan markkinoitiin verkoston sisällä ja avoimen yliopiston www-sivuilla. Markkinoinnista vastasi avoimen yliopiston markkinointivastaava. Opintojaksoista oli linkit ilmoittautumislomakkeeseen.	Opintotarjonta oli koottu Jkky:n EduFutura www-sivulle. Opintojaksoista oli linkit ilmoittautumislomakkeeseen.

Pilottikesän kiireaikataulun vuoksi opintotarjonnan esittäminen oppilaitoksien omilla www-sivuilla oli toimivin vaihtoehto.



## 2. Ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen

Opiskelija täytti sen oppilaitoksen www-sivuilla olevan sähköisen ilmoittautumislomakkeen, johon hän halusi ilmoittautua. Ilmoittautumisprosessiin kuului kaksi toimenpidettä: kirjautuminen kohdeoppilaitoksen opiskelijaksi ja ilmoittautuminen opintojaksolle (luku 4.6.2).

**Pääsääntö opintojaksoille ilmoittautumisissa oli**, että omat tutkinto-opiskelijat ilmoittautuvat opintojaksoille aina oman oppilaitoksen tietojärjestelmän kautta. Esimerkiksi Jämsässä, www-sivuille tehty ilmoittautumislomake (Lyhkin kautta) oli tarkoitettu vain Jyväskylän ja Jyväskylän tutkinto-opiskelijoille. Jos opiskelija olisi halunnut muuttaa opintosuunnitelmaansa tai perua ilmoittautumisensa, se tuli tehdä kohdeoppilaitoksen toimintatapoja noudattaen (luku 4.6.3). (taulukot 3 ja 4).

**Taulukko 3. A2. Ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen (Opiskelijat)**

Jyväskylän ammattikorkeakoulu	Jyväskylän yliopisto avoin yliopisto	Jyväskylän koulutus- kuntayhtymä
<p><u>Ilmoittautuminen:</u> Opintojaksosta oli linkki ilmoittautumislomakkeeseen (Lyhki).</p> <p><u>Vahvistusviesti:</u> Tuli heti vahvistusviesti sähköpostitse ja noin viikon päästä toinen viesti, että pääsi mukaan opintoihin.</p> <p><u>Muutos tai peruminen:</u> Ei ollut muutos- tai perumistapausta.</p> <p>Ilmoittautumisen peruminen olisi pitänyt tehdä kirjallisesti (webropol-lomake).</p>	<p><u>Ilmoittautuminen:</u> Ilmoittautuminen tapahtui Korpin kautta, suora linkki ilmoittautumislomakkeeseen. Korpista näki reaaliaikaisen ilmoittautumistilanteen, esim. 4/5. Josta näki, että 4 on ilmoittautunut ja opiskelupaikkoja oli 5.</p> <p><u>Vahvistusviesti:</u> Korpista tuli automaattinen viesti, että ilmoittautuminen hyväksytty ja mahtui mukaan.</p> <p><u>Muutos tai peruminen:</u> Ei ollut muutos- tai perumistapausta.</p> <p>Ilmoittautumisen peruminen olisi pitänyt tehdä kirjallisesti, sähköisellä lomakkeella.</p>	<p><u>Ilmoittautuminen:</u> Opintojaksosta oli linkki ilmoittautumislomakkeeseen (Wilma).</p> <p><u>Vahvistusviesti:</u> Tuli vahvistusviesti sähköpostitse, että pääsi mukaan.</p> <p><u>Muutos tai peruminen:</u> Ei ollut muutos- tai perumistapausta.</p> <p>Ilmoittautumisen peruminen olisi onnistunut lähettämällä sähköpostiviesti yhteyshenkilöille. Yhteyshenkilön tiedot olivat opintojakson vahvistussähköpostiviestissä.</p>

**Taulukko 4. B2. Ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen (Opintohallinto)**

Jyväskylän ammattikorkeakoulu	Jyväskylän yliopisto avoin yliopisto	Jyväskylän koulutus-kuntayhtymä
<p><u>Ilmoittautuminen:</u> Opintoihin ilmoit- tettiin Jamkin www-sivuilta opintojaksokohtaisesti ilmoittautumislomak- keella. Ilmoittautumislo- make oli tehty Lyhki-jär- jestelmään.</p> <p><u>Vahvistusviesti:</u> Lyhki-järjestelmästä lähtee automaattinen viesti ”Olemme vas- taanottaneet ilmoittau- tumisesi”. Viesti sisäl- tää myös peruutuseh- dot ja -ohjeet.</p> <p><u>Opintosuunnitelman muutos tai peruminen:</u> Peruutukseen oli tehty sähköinen lomake, (webropol), joka löytyi www-sivuilta. Opiskelija pystyi perumaan ilmoit- tautumisen myös säh- köpostiviestissä ollei- den yhteystietojen sih- teerien kautta.</p>	<p><u>Ilmoittautuminen:</u> Opintoihin ilmoit- tettiin Jyväskylän avoimen yli- opiston www-sivuilta opintojaksokohtaisesti. Korpissa oli linkki ilmoit- tautumislomakkeelle.</p> <p><u>Vahvistusviesti:</u> Korpista näki reaaliai- kainen ilmoittautumisti- lanteen /opiskelijamak- simimäärä. Viestissä pyydetään, että opiske- lija kirjautuu oppimateri- aali-koppaan, josta löy- tyy ne tarkemmat ja yk- sityiskohtaisemmat opiskeluohjeet.</p> <p><u>Opintosuunnitelman muutos tai peruminen:</u> Opiskelijaa pyydettiin ottamaan yhteyttä opis- kelijapalveluihin. Yh- teystiedot opiskelijan saamassa sähköposti- viestissä.</p>	<p><u>Ilmoittautuminen:</u> Opintoihin ilmoit- tettiin Jkkyn www-sivuilta opintojaksokohtaisesti ilmoittautumislomak- keella. Ilmoittautumislo- make oli tehty Wilman kautta MultiPrimus-jär- jestelmään.</p> <p><u>Vahvistusviesti:</u> Järjestelmästä lähtee automaattinen sähkö- postiviesti, vakioviesti. Viestissä on toteutusai- kataulu, luokkatieto, koulutuksen sisältö ja peruutusehdot.</p> <p><u>Opintosuunnitelman muutos tai peruminen:</u> Opiskelijan saamassa sähköpostiviestissä on kouluttajan, koulutus- sihteerin yhteystiedot sekä oppi-online oh- jauspalvelupuhelin- numero, joita kautta opis- kelija voi perua ilmoit- tautumisensa. Peruutta- miseen ei ole käytössä sähköistä lomaketta.</p>

Kesän 2017 pilotissa ei ollut yhtään varsinaista ilmoittautumisen perumista.

### 3. Opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskelu-aika

Opiskelijat tarvitsivat useimmissa tapauksissa kohdeoppilaitoksen verkkotun-  
nukset opintojen suorittamiseksi. Koulutuskuntayhtymän tarjoamissa lupakort-  
tikoulutuksissa verkkotunnuksia ei tarvittu, eikä niitä myöskään näissä tapauk-  
sissa toimitettu (taulukot 5 ja 6).

**Taulukko 5. A3. Opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskeluaika (Opiskelijat)**

Jyväskylän ammattikorkeakoulu	Jyväskylän yliopisto avoin yliopisto	Jyväskylän koulutus-kuntayhtymä
<p><u>Verkkotunnukset:</u> Opiskelijat olisivat saaneet verkkotunnukset vetuma-palvelusta tai Front Officen kautta.</p> <p><u>Opiskeluaika:</u> Kesän 2017 pilotissa ei ollut opiskelijoita Jamkin tarjoamilla opintojaksoilla.</p>	<p><u>Verkkotunnukset:</u> Jyusta Korppi- ja Koppa-tunnuksesta tuli sähköpostiin linkit, joiden kautta pystyi itse aktivoimaan tunnukset käyttöön verkkopankkitunnuksilla.</p> <p><u>Opiskeluaika:</u> Verkko-opintoja, jotka sujuivat hyvin.</p>	<p><u>Verkkotunnukset:</u> Kesän 2017 pilottikokeilussa kukaan opiskelija ei tarvinnut verkkotunnuksia.</p> <p><u>Opiskeluaika:</u> Oli kontaktiopetusta ja tentti paikan päällä.</p>

**Taulukko 6. B3. Opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskeluaika (Opintohallinto)**

Jyväskylän ammattikorkeakoulu	Jyväskylän yliopisto avoin yliopisto	Jyväskylän koulutus-kuntayhtymä
<p>Opiskelijalle lähetyksessä opintokirjeessä olisi ollut ohje, verkkotunnuksien saamiseksi vetuma-palvelun kautta. Sama ohje oli myös saatavissa nettisivuilla sekä oli olemassa vielä yleinen videoklippiohje, kuinka haet tunnukset vetumasta.</p> <p><u>Opiskeluaika:</u> Ei ollut yhteydenottoja Front Officeen, koska ei ollut opiskelijoita.</p> <p>Kesän 2017 pilotissa ei EduFutura -verkostonlle tarjotuissa opinnoissa ollut yhtään Jyun tai Jkkyn opiskelijaa.</p> <p>Opiskeluaikana opiskelijan tulee noudattaa kohdeoppilaitoksen tutkinto, yms. -sääntöjä ja toimintatapoja.</p>	<p>Korppi-tunnukset aktivoidaan opiskelijan itsensä toimesta verkkopankkitunnuksilla, ohjeet löytyivät ohjeet Jyun verkkosivuilta.</p> <p><u>Opiskeluaika:</u> Opinnot sujuivat, ei ollut yhteydenottoja Front Officeen opintojen aikana.</p> <p>Opiskeluaikana opiskelijan tulee noudattaa kohdeoppilaitoksen tutkinto, yms. -sääntöjä ja toimintatapoja.</p>	<p>Opiskelijat saisi tunnukset sähköpostilla pyytämällä, mikäli niitä tarvitsi. Koulutussihteeri vastaisi tunnuspyyntöihin ja opiskelija saisi tunnukset noin 5 päivän kuluessa sähköpostitse.</p> <p>Verkkotunnukset voidaan antaa myös paperilla suoraan opiskelijalle.</p> <p><u>Opiskeluaika:</u> Opiskelijoilla ei ollut tarvinnut verkkotunnuksia opintojen aikana. Ohjeistukset olemassa ja kyselyt ohjautuisi Front Officeen. Oppimateriaalit olivat Optima-ympäristössä.</p> <p>Opiskeluaikana opiskelijan tulee noudattaa kohdeoppilaitoksen tutkinto, yms. -sääntöjä ja toimintatapoja.</p>

#### 4. Opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päätyminen

Opiskelijoilla oli oikeus saada todistus tai opintorekisteriote tai opintokortti suorittamistaan opinnoista. Opiskelijat tarvitsevat todistuksen opinnoistaan muun muassa suoritettujen opintojen hyväksilukemiseen kotioppilaitokseen, omaan tutkinto-opintoihin (luku 4.6.4) (taulukot 7 ja 8).

**Taulukko 7. A4. Opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päätyminen (Opiskelijat)**

Jyväskylän ammattikorkeakoulu	Jyväskylän yliopisto avoin yliopisto	Jyväskylän koulutus-kuntayhtymä
<p><u>Suoritustieto:</u> Kesän 2017 pilotissa ei ollut yhtään opiskelijaa Jamkin EduFuturan yhteisillä opintojaksoilla.</p> <p><u>Hyväksilukeminen omaan tutkintoon:</u> Ei ollut yhtään tapausta kesän 2017 pilotissa.</p>	<p><u>Suoritustieto:</u> Suoritustieto tuli Korpisiin, josta tuli sähköpostiviesti ja pääsi näkemään suoritustiedon/arvosanan heti Korpista. Optimaan opettajan oli kirjoittanut palautetta.</p> <p><u>Hyväksilukeminen omaan tutkintoon:</u> Suoritustietoa/arvosanaa ei tarvinnut erikseen hyväksiluettaa tutkintoon, koska opiskelija oli yliopiston opiskelija ja avoimessa yliopistossa suoritettu arvosana siirtyi opiskelijan omaan opintorekisteriin.</p>	<p><u>Suoritustieto:</u> Samana päivänä, kun oli tentti, opiskelija sai sähköpostiviestin opettajalta, että suoritus oli hyväksytty.</p> <p><u>Hyväksilukeminen omaan tutkintoon:</u> Opiskelija (lukiolainen) ei ollut vielä selvittänyt, saako, ja miten hygieniapassisuorituksen lukiopintoihinsa, vai saako sisällytettyä?</p>

Koulutuskuntayhtymän lupakorttikoulutuksista opiskelija sai Eviran A4-todistuksen ja lupakortin.

**Taulukko 8. B4. Opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päätyminen (Opintohallinto)**

Jyväskylän ammattikorkeakoulu	Jyväskylän yliopisto avoin yliopisto	Jyväskylän koulutus-kuntayhtymä
<p><u>Suoritustieto:</u> Opintojen valmistuttua opettaja kirjasi suoritustiedon/arvosanan Asio-rekisteriin.</p> <p>EduFutura -verkoston opiskelijoilla olisi mahdollisuus katsoa suoritustieto/arvosana Asiossa olevassa opiskelijan omasta opintorekisteristä Jamkin verkkotunnuksilla. Jamkin opintojaksoilla ei ollut yhtään opiskelijaa kesän 2017 pilotissa, ja toisaalta Asio-rekisterinkäyttöä ei oltu ohjeistettu opiskelijoille ainakaan vielä pilottikesänä.</p> <p><u>Hyväksilukeminen omaan tutkintoon:</u> Jos Jamkin opiskelija olisi suorittanut opintojakson Jyussa. Hän olisi pyytänyt sieltä suorituksesta opintorekisteriotteen (paperi) ja hakenut hyväksilukua Jamkin Ahot- (aikaisemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen) toimitatapoja noudattaen.</p> <p>Ahot-hakemuksen käsittelyprosessin jälkeen opintosihiteeri kirjasi hyväksiluvun opiskelijan opintorekisteriin, opintokortille.</p>	<p><u>Suoritustieto:</u> Opintojen valmistuttua opettaja kirjasi suoritustiedon/arvosanan Korppi-rekisteriin, joka on tavallaan epävirallinen rekisteri, suoritus siirtyy sieltä automaattisesti avoimen yliopiston omaan Arko-opintotietorekisteriin.</p> <p><u>Hyväksilukeminen omaan tutkintoon:</u> Jos yliopiston opiskelija suorittaisi opintojakson Jamkissa, niin hyväksilukumenettelyssä noudatettaisiin Jyun Ahot-toimitatapoja. Opiskelija tulisi täyttää lomake ja liitteeksi opintorekisteriote.</p> <p>Ahot-hakemuksen käsittelyprosessin jälkeen sihteerin kirjasi hyväksiluvun opiskelijan opintorekisteriin, opintokortille.</p>	<p><u>Suoritustieto:</u> Opintojen valmistuttua opettaja kirjasi suoritustiedon/arvosanan Multi-Primus-rekisteriin.</p> <p>Lupakorttikoulutuksien suorittamisesta hyväksytysti, opiskelija saa erillisen todistuksen, lupakortin tai esimerkiksi Eviran (A4) todistuksen. Muista suoritetuista opinnoista opiskelija saa osallistumistodistuksen.</p> <p><u>Hyväksilukeminen omaan tutkintoon:</u> Opiskelija hakisi hyväksilukemista, vastaava opettajat tarkistaisi, tarvittaessa näyttö ja opettaja kirjaa suorituksen opiskelijan tutkintoon, opintorekisteriin, opintokortille. Pelkkä näyttö riittää, ei tarvitsi täyttää lomakkeita tms.</p>

## 5. Toimintaympäristö, tekniset ratkaisut

Jokaisessa oppilaitoksessa oli omat tietojärjestelmät ja muut tietotekniset ratkaisut (kuva 11). Jamkissa opintohallinnoinnissa käytettiin Lyhki, Asio ja Webprobol-järjestelmiä. Jyväskylän yliopiston avoimessa yliopistossa Korppi ja Arko -järjestelmiä ja lisäksi oppimateriaalit Koppa-alustaa. Jyväskylän koulutuskuntayhtymässä käytettiin MultiPrimus/Wilma-opiskelijaliittymää. Optima-oppimisympäristö oli ainut ”yksi yhteinen nimittäjä”, joka oli käytössä kaikissa oppilaitoksissa. (taulukot 9 ja 10).

**Taulukko 9. A5. Toimintaympäristö (Opiskelijat)**

Jyväskylän ammattikorkeakoulu	Jyväskylän yliopisto avoin yliopisto	Jyväskylän koulutuskuntayhtymä
Opiskelijaksi kirjautuminen ja opintojaksoille ilmoittautuminen tapahtui Lyhki-järjestelmän kautta, josta tiedot siirrettiin Asio-järjestelmään.	Opiskelijaksi kirjautuminen ja opintojaksoille ilmoittautuminen tapahtui Korppi-järjestelmän kautta, josta suoritustiedot siirtyivät tai siirrettiin Arko-järjestelmään.	Opiskelijaksi kirjautuminen ja opintojaksoille ilmoittautuminen Wilma-opiskelijaliittymän kautta (MultiPrimus).
Jos opiskelija halusi perua ilmoittautumisen ilmoittautumisajan puitteissa, hän täytti www-sivuilla olevan sähköisen lomakkeen, joka oli toteutettu Webropol-sovelluksella. Ilmoittautumisajan jälkeen peruminen onnistui ottamalla yhteyttä opiskelijapalveluihin (Front Office)	Jos opiskelija halusi perua ilmoittautumisen ilmoittautumisajan puitteissa, hän täytti Korpissa olevan sähköisen lomakkeen. Ilmoittautumisajan jälkeen peruminen onnistui ottamalla yhteyttä opiskelijapalveluihin (Front Office).	Jos opiskelija halusi perua ilmoittautumisen, opiskelija piti ottaa yhteyttä joko opettajaan tai koulutussihteerin: sähköpostitse tai soittamalla kouluttajalle tai oppi-online -ohjauspalvelupuhelimeen (Front Office).
Verkko-oppimisympäristönä Jamkissa on Optima.	Verkko-oppimisympäristönä Jyussa oli pääsääntöisesti Optima, käytössä on myös Moodle. Ohjeet löytyivät sekä Optiman opintojakson alustalta ja yleisohjeita Jyun avoimen yliopiston www-sivuilta.	Verkko-oppimisympäristönä oli Optima.
Ohjeet löytyivät sekä Optiman opintojakson alustalta ja yleisohjeita Jamkin www-sivuilta.	Ohjeet löytyivät sekä Optiman opintojakson alustalta ja yleisohjeita Jyun avoimen yliopiston www-sivuilta.	Ohjeet opintoihin löytyivät sekä Optiman opintojakson alustalta ja yleisohjeita Jkkyn www-sivuilta

**Taulukko 10. B5. Toimintaympäristö (Opintohallinto)**

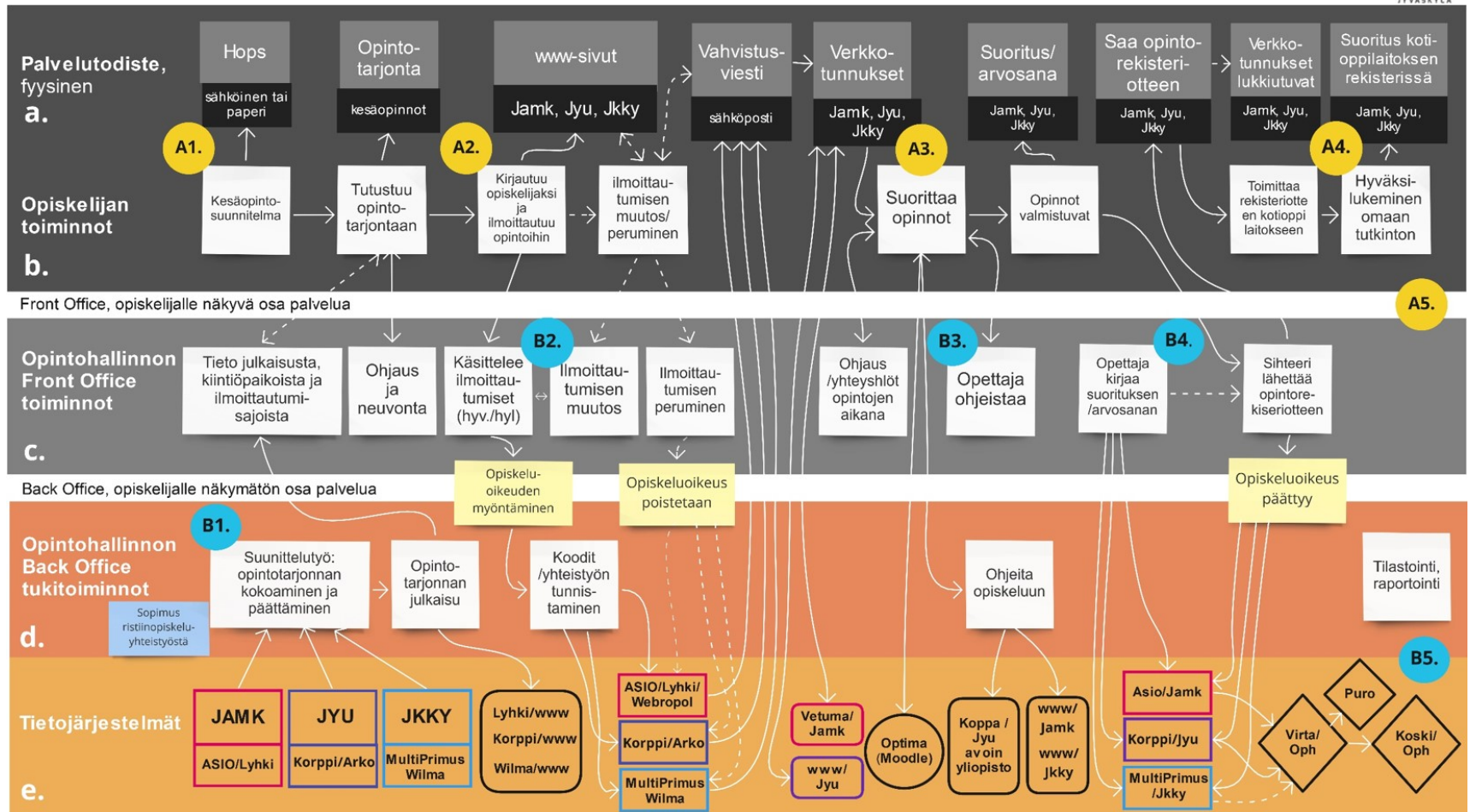
Jyväskylän ammattikorkeakoulu	Jyväskylän yliopisto avoin yliopisto	Jyväskylän koulutus-kuntayhtymä
Opintotarjonta oli Jamkin www-sivuilla, josta myös ilmoitettiin Lyhki-järjestelmän kautta.	Opintotarjonta oli avoimen yliopiston www-sivuilla, josta myös ilmoitettiin Korppi-järjestelmän kautta.	Opintotarjonta oli Jkky:n www-sivuilla, josta myös ilmoitettiin Wilma-käyttöliittymän kautta (MultiPrimus).
Opintotietohallinnon järjestelmämuutos lähitulevaisuudessa, Asiosta luovutaan.	Opintotietohallinnon järjestelmämuutos lähitulevaisuudessa, Korpista luovutaan.	Lainsäädäntöuudistus ja organisaatiouudistus 1.1.2018 (Gradia), joka tarkoittaa myös lähitulevaisuudessa opintotietovarantojen yhdistämissä (MultiPrimus) (luvut 5.3.3).

Edellä esitetyissä taulukoissa (liite 2, taulukot 1–10) on yhteenveto tutkimus-haastattelutuloksista (luku 8.1).

Ristiinopiskelun opintopolku, EduFutura Jyväskylä -kesäopinnot

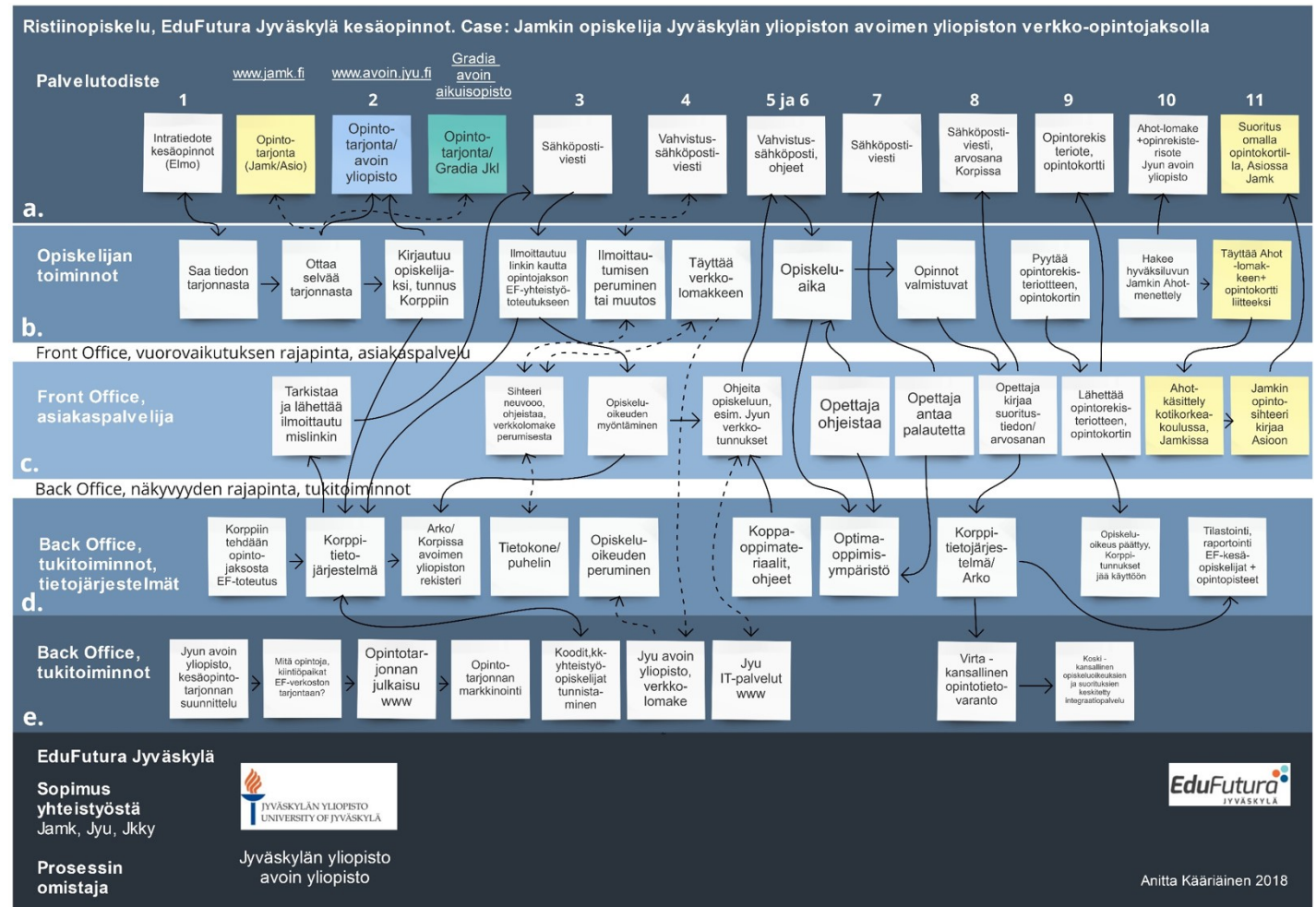
Opiskelijan ristiinopiskelun opintopolku EduFutura Jyväskylä, yhteinen kesäopintotarjonta, kesä 2017

Anitta Kääriäinen 2018 **EduFutura**  
JYVÄSKYLÄ





Case: Jamkin opiskelija Jyyn avoimen yliopiston verkko-opintojaksolla



## EduFutura-kesäopinnot, tiedotepohja



### EduFutura-kesäopinnot

Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Jyväskylän yliopisto avoin yliopisto ja Gradia tarjoavat mahdollisuuden opiskella ristiin verkoston yhteisissä kesäopinnoissa.

#### Mitä edellyttää, kuka voi ilmoittautua?

Opintotarjotin on suunnattu Jamkin, yliopiston ja Gradian tutkinto-opiskelijoille. Opinnot ovat maksuttomia, paikkoja on rajoitetusti. Opintoja suorittaaksesi sinun tulee olla läsnäoleva opiskelija kotioppilaitoksessasi.

Tutustu opintojakson kuvaukseen. Opinnot voit sisällyttää omaan tutkintoosi. Suunnittele opinnot Hopsissa ja varmista opintojen sisällyttäminen tutkintoon tutkinto-ohjelmasi ohjaushenkilöltä, esimerkiksi tutor-opettajaltasi.

Huom! Ilmoittaudu oman kotioppilaitoksesi omiin kesäopintoihin kotioppilaitoksesi järjestelmän kautta.

#### Hakeutuminen

Opintotarjonta löytyy...

Ilmoittaudu opintojaksoille kunkin oppilaitoksen ohjeiden mukaisesti...

Ilmoittautumisen jälkeen seuraa pääsetkö opintoihin.

Ilmoittautumisen peruminen tai opintosuunnitelman muutos...

#### Opintojen suorittaminen

Sinun tulee ottaa käyttöön kohdeoppilaitoksen käyttäjätunnukset saamiesi ohjeiden mukaisesti...

Osallistu opetukseen oppilaitoksen ja opettajan ohjeistuksien mukaisesti.

Opiskeluaika ja opintojen suorittaminen tehdään kohdeoppilaitoksen toimintatapojen ja -sääntöjen mukaisesti.

#### Opintojen suorittamisen jälkeen

Kun olet suorittanut opinnot, saat niistä todistuksen, opintorekisteriotteen.

Opintojen hyväksilukeminen omaan tutkintoosi tapahtuu kotioppilaitoksesi toimintaohjeiden mukaisesti.

#### Tarkemmat ohjeet

Jyväskylän ammattikorkeakoulu [[linkki Jamkin ohjeisiin](#)]

Jyväskylän yliopisto avoin yliopisto [[linkki Jyun avoimen yliopiston ohjeisiin](#)]

Gradia Jyväskylä [[linkki Gradian ohjeisiin](#)]

#### Lisätietoja:

Front Office [[yhteystiedot](#)] Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Front Office [[yhteystiedot](#)] Jyväskylän yliopisto avoin yliopisto

Front Office [[yhteystiedot](#)] Gradia Jyväskylä

### Taulukko 1. Opintohallinnon tietovarannot, tietojärjestelmät ja sovellukset

Arko	Korppi-tietojärjestelmään rakennettu Jyväskylän yliopiston avoimen yliopiston tarpeeseen rakennettu oman opintotietojärjestelmä. Saatavissa: <a href="https://korppi.jyu.fi/kotka/course/student/courseSearch.jsp?tab=2">https://korppi.jyu.fi/kotka/course/student/courseSearch.jsp?tab=2</a> [viitattu 28.12.2017].
Asio	Opiskelijahallintotietojärjestelmä. Saatavissa: <a href="https://asio.jamk.fi/pls/asio/amk">https://asio.jamk.fi/pls/asio/amk</a> [viitattu 28.12.2017].
Koppa	Kopassa on opiskeluohjeita, kurssi- ja oppimateriaaleja, opintojaksojen suoritustapatietoja, oppimistehtävien tehtävänannot ja jonne opiskelija palauttaa kirjallisia opintosuorituksiaan arvioitaviksi. Saatavissa: <a href="https://www.avoin.jyu.fi/koppa/ohjeet/opiskelijalle/mika-koppa-on">https://www.avoin.jyu.fi/koppa/ohjeet/opiskelijalle/mika-koppa-on</a> [viitattu 28.12.2017].
Korppi	Opintohallintotietojärjestelmä. Opintojen haku ja ilmoittautuminen, opetusohjelma, Tentit ja tutkinto-ohjelmat. Saatavissa: <a href="https://korppi.jyu.fi/kotka/course/student/courseSearch.jsp?tab=2">https://korppi.jyu.fi/kotka/course/student/courseSearch.jsp?tab=2</a> [viitattu 28.12.2017].
Koski	Kansallinen Opiskelu oikeuksien ja Suorituksien Keskitetty Integraatio – tietovaranto, jossa on kootusti opiskelijoiden opintosuoritukset ja opiskelu oikeudet. Saatavissa: <a href="https://confluence.csc.fi/display/OPH-PALV/Koski">https://confluence.csc.fi/display/OPH-PALV/Koski</a> [viitattu 28.12.2017].
MultiPrimus/ Wilma	Peruskoulujen, lukioiden ja ammattioppilaitosten käytössä oleva WWW-käyttöliittymä Primus-kouluhallintojärjestelmään. Wilma on Multiprimuksen opiskelijoiden käyttöliittymä. Saatavissa: <a href="https://wilma.jao.fi/">https://wilma.jao.fi/</a> [viitattu 28.12.2017].
Oili	Oili-palvelu on opintopolku-portaalissa, jota kautta opiskelija ilmoittautuu läsnä-/poissaolevaksi opiskelijaksi, jonka jälkeen hänen tiedot siirtyvät korkeakoulun opintotietojärjestelmään. Saatavissa: <a href="https://confluence.csc.fi/display/OILI/Palvelun+kuvaus">https://confluence.csc.fi/display/OILI/Palvelun+kuvaus</a> [viitattu 28.12.2017].
Opintopolku	Hakuportaali, jossa kaikki Suomalaiset oppilaitokset ja korkeakoulut ylläpitävät koulutustensa tietoja ja jota kautta haetaan opiskelemaan oppilaitoksiin ja korkeakouluihin. Saatavissa: <a href="https://opintopolku.fi/wp/fi/">https://opintopolku.fi/wp/fi/</a> [viitattu 28.12.2017].
Puro	Puro-palvelussa opiskelija voi tarkastella opintosuorituksiaan ja lähettää muualla suorittamiasi opintoja merkittäväksi kotikorkeakoulusi opintorekisteriin. Saatavissa: <a href="https://puro.joopas.fi/puro/">https://puro.joopas.fi/puro/</a> [viitattu 28.12.2017].
Tuudo	On mobiilisovellus opiskelijoiden tavoittamiseen, tapahtumista ja palveluista viestimiseen. Se on viestintäväline opiskelijoiden ja korkeakoulujen välistä yhteydenpitoa varten. Saatavissa: <a href="https://www.tuudo.fi/etusivu/korkeakouluille.html#">https://www.tuudo.fi/etusivu/korkeakouluille.html#</a> [viitattu 28.12.2017].
Virta	Kansallinen opintotietovaranto, jonka kautta opetushallitus seuraa mm. opintopisteiden kertymiä. Saatavissa: <a href="https://confluence.csc.fi/display/VIRTA/VIRTA-opintotietopalvelu">https://confluence.csc.fi/display/VIRTA/VIRTA-opintotietopalvelu</a> [viitattu 28.12.2017].
Webropol	Webropol on kyselytutkimustyökalu. Webropol. s. a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <a href="http://webropol.fi/">http://webropol.fi/</a> [viitattu 2.1.2018].
Yammer	Yammer on organisaatioille tarkoitettu yksityinen sosiaalinen verkosto, joka perustuu avoimeen viestintään. Sen avulla voit jakaa tietoa, keskustella keskustelupalstalla, kerätä palautetta ja jakaa tiedostoja. Saatavissa: <a href="https://support.office.com/fi-fi/article/Video-Mik%C3%A4-on-Yammer-1b0f3b3e-89ee-4b66-aac5-30def12f287c">https://support.office.com/fi-fi/article/Video-Mik%C3%A4-on-Yammer-1b0f3b3e-89ee-4b66-aac5-30def12f287c</a> [viitattu 28.12.2017].

## KUVALUETTELO

Kuva 1. Kehittämistutkimus palvelumuotoilun keinoja soveltaen.

Kuva 2. Kokonaisarkkitehtuuri. Kartturi. 2011. Kokonaisarkkitehtuurimalli. Korkeakoulujen kokonaisarkkitehtuurin menetelmäopas 2011. Korkeakoulujen KA-pilottiryhmä. CSC Teteen tietotekniikan keskus Oy. Helsinki. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://docplayer.fi/12699716-Kartturi-korkeakoulujen-kokonaisarkkitehtuurin-menetelmaopas.html> [viitattu 23.1.2018].

Kuva 3. Kokonaisarkkitehtuurin jäsentyminen. Kartturi. 2011. Kokonaisarkkitehtuurimalli. Korkeakoulujen kokonaisarkkitehtuurin menetelmäopas 2011. Korkeakoulujen KA-pilottiryhmä. CSC Teteen tietotekniikan keskus Oy. Helsinki. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://docplayer.fi/12699716-Kartturi-korkeakoulujen-kokonaisarkkitehtuurin-menetelmaopas.html> [viitattu 23.1.2018].

Kuva 4. Oppijan verkkopalvelut -hanke. 2016. Opintohallinnon viitearkkitehtuurin kehittäminen. Opintohallinnon kansalilen viitearkkitehtuuri v1.0. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://www.opi.fi/opijanpalvelut/hanketieto/kohvi> [viitattu 29.10.2017].

Kuva 5. EduFutura Jyväskylä. Saukko-Rauta, L. 2016. EduFutura Jyväskylä. 2016. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.edufutura.fi/> [viitattu 26.10.2017].

Kuva 6. Opinnäytetyöni keskeiset osa-alueet.

Kuva 7. Gradia. s. a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.gradia.fi/gradia> [viitattu 26.11.2017].

Kuva 8. Service Blueprint pohja. Realtime Board. s. a. Design for team collaboration. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://realtimeboard.com/index/> [viitattu 3.1.2018].

Kuva 9. EduFutura yhteiset kesäopinnot. s. a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://opinto-oppaat.jamk.fi/fi/opinto-opas-amk/tutkinto-ohjelmat-ja-opintotarjonta/opintotarjonta-ja-lukujarjestykset/kesaopinnot/> [viitattu 19.11.2017].

Kuva 10. Opiskelijan opintopolun kontaktipisteet.

Kuva 11. EduFutura Jyväskylä verkoston oppilaitosten opintohallintotietojärjestelmät.

Kuva 12. EduFutura-verkkosivut. s. a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.edufutura.fi> [viitattu 21.11.2017].

Kuva 13. Tulevaisuuden visio – uudenlainen ristiinopiskelukokeemus.

## TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1. Haastattelutuloksien yhteenveto, opintotarjonta ja saavutettavuus (Opiskelijat).

Taulukko 2. Haastattelutuloksien yhteenveto, opintotarjonta ja saavutettavuus (Opintohallinto).

Taulukko 3. Haastattelutuloksien yhteenveto, ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen (Opiskelijat).

Taulukko 4. Haastattelutuloksien yhteenveto, ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen (Opintohallinto).

Taulukko 5. Haastattelutuloksien yhteenveto, opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskeluaika (Opiskelijat).

Taulukko 6. Haastattelutuloksien yhteenveto, opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskeluaika (Opintohallinto).

Taulukko 7. Haastattelutuloksien yhteenveto, opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päätyminen (Opiskelijat).

Taulukko 8. Haastattelutuloksien yhteenveto, opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päätyminen (Opintohallinto).

Taulukko 9. Haastattelutuloksien yhteenveto, toimintaympäristö (Opiskelijat).

Taulukko 10. Haastattelutuloksien yhteenveto, toimintaympäristö (Opintohallinto).

Taulukko 11. Kriittiset pisteet, opintotarjonta ja saavutettavuus (opiskelijat).

Taulukko 12. Kriittiset pisteet, opintotarjonta ja saavutettavuus (opintohallinto).

Taulukko 13. Kriittiset pisteet, ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen (opiskelijat).

Taulukko 14. Kriittiset pisteet, ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen (opintohallinto).

Taulukko 15. Kriittiset pisteet, opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskeluaika (opiskelijat).

Taulukko 16. Kriittiset pisteet, opintojen aloittaminen, verkkotunnukset ja opiskeluaika (opintohallinto).

Taulukko 17. Kriittiset pisteet, opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päätyminen (opiskelijat).

Taulukko 18. Kriittiset pisteet, opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päätyminen (opintohallinto).

Taulukko 19. Kriittiset pisteet, toimintaympäristö (opiskelijat).

Taulukko 20. Kriittiset pisteet, toimintaympäristö (opintohallinto).

Taulukko 21. Kehittämisehdotukset, opintotarjonta ja saavutettavuus (opiskelijat).

Taulukko 22. Kehittämisehdotukset, opintotarjonta ja saavutettavuus (opintohallinto).

Taulukko 23. Kehittämisehdotukset, ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen (opiskelijat).

Taulukko 24. Kehittämisehdotukset, ilmoittautuminen, opintosuunnitelman muutos tai peruminen (opintohallinto).

Taulukko 25. Kehittämisehdotukset, opintojen aloittaminen, verkotunnukset ja opiskeluaika (opiskelijat).

Taulukko 26. Kehittämisehdotukset, opintojen aloittaminen, verkotunnukset ja opiskeluaika (opintohallinto).

Taulukko 27. Kehittämisehdotukset, opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päätyminen (opiskelijat).

Taulukko 28. Kehittämisehdotukset, opintojen valmistuminen ja opiskeluoikeuden päätyminen (opintohallinto).

Taulukko 29. Kehittämisehdotukset, toimintaympäristö (opiskelijat).

Taulukko 30. Kehittämisehdotukset, toimintaympäristö (opintohallinto).

Taulukko 31. Opintohallinnon tietovarannot, tietojärjestelmät ja sovellukset.