

LAB-ammattikorkeakoulu
Liiketalous Lappeenranta
Liiketalouden ylempi amk-koulutus

Mirva Viiru

**Ristiinopiskelun prosessi sujuvaksi opintohallinnon tietojärjestelmien vaihtumisen yhteydessä.
Case: LUT-korkeakoulut**

Tiivistelmä

Mirva Viiru

Ristiinopiskelun prosessi sujuvaksi opintohallinnon tietojärjestelmien vaihtumisen yhteydessä. Case: LUT-korkeakoulut, 75 sivua, 6 liitettä

LAB-ammattikorkeakoulu

Liiketoiminta Lappeenranta

Liiketalouden ylempi amk-koulutus

Opinnäytetyö 2020

Ohjaajat: lehtori Jaana Tanhuanpää, LAB-ammattikorkeakoulu ja projektipäällikkö Seija Kouvo, Lappeenrannan-Lahden teknillinen yliopisto LUT

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää LUT-konsernin korkeakoulujen sisäisen ristiinopiskelun prosessia uusien opiskelijahallintojärjestelmien käyttöönoton yhteydessä ja kuvata ristiinopiskelun tavoiteprosessi Service Blueprint –työkalua hyödyntäen. LUT-konserniin kuuluu LUT-yliopisto ja LAB-ammattikorkeakoulu.

Keskeinen teoreettinen viitekehys koostui prosesseista ja prosessien kehittämistä palvelumuotoilun työkaluja hyödyntäen sekä korkeakoulujen opetusyhteistyöstä ja ristiinopiskelusta. Tutkimusstrategiana tässä tutkimuksessa käytettiin kehittämistutkimusta palvelumuotoilua hyödyntäen. Palvelumuotoiluprosessi koostuu viidestä eri vaiheesta. Tässä kehittämistutkimuksessa toteutettiin niistä kolme ensimmäistä: määrittely, tutkimus ja suunnittelu. Tutkimuksen empiirisessä osassa tutkittiin ensin asiakasymmärrystä ja asiakaskokemusta opiskelijoille kohdennetulla Webropol-kyselyllä. Tämän jälkeen tutkittiin henkilöstön kokemuksia LUT-konsernin sisäisestä opetusyhteistyöstä ja ristiinopiskelun toimintatavoista teemahaastattelujen avulla.

Tutkimukset osoittivat, että eri tietojärjestelmät konsernin korkeakouluissa sekä järjestelmien välisten integraatioiden puuttuminen koettiin prosessissa ongelmallisimmaksi asiaksi. Lisäksi nykyinen prosessi on ollut kaikille osapuolille epäselvä ja ohjeet ristiinopiskelun toimintatavoista vaikeasti löydettävissä. Opiskelijoiden kyselyn tulosten ja henkilökunnan teemahaastattelujen tulosten perusteella kuvattiin LUT-konsernin korkeakoulujen sisäisen ristiinopiskelun tavoiteprosessit Service Blueprint –työkalua hyödyntäen. Tutkimuksen aikana konsernissa tehtiin päätös LUT-korkeakoulujen yhteisestä oppimisolustasta sekä uusien opintohallinnon tietojärjestelmien välisistä integraatioista. Tutkimuksen tulokset puoltavat näitä päätöksiä. Tutkimukset osoittivat myös, että suunnittelua LUT-korkeakoulujen välisessä opetusyhteistyössä tulisi lisätä korkeakoulujen välillä. Ohjeet ristiinopiskelun toimintatavoista tulisi koota selkeästi yhteen paikkaan opiskelijoiden ja henkilökunnan helposti saataville.

Asiasanat: opetusyhteistyö, ristiinopiskelu, prosessien kehittäminen, palvelumuotoilu, asiakasymmärrys

Abstract

Mirva Viiru

Developing a cross-study service process in the event of changing student administration systems. Case: LUT-Universities, 75 Pages, 6 Appendices

LAB University of Applied Sciences

Faculty of Business Lappeenranta

Master's Degree Programme in Business Administration

Master's Thesis 2020

Instructors: Ms Jaana Tanhuanpää, Lector, LAB University of Applied Sciences and Seija Kouvo, Project Manager, Lappeenranta-Lahti University of Technology LUT

The aim of this master's thesis was to develop the cross-study services process between LUT University and LAB University of Applied Science, and describe the aim process using the service design tool named Service Blueprint.

The theoretical framework consisted of processes and process development using the service design tools, teaching co-operation and cross-study between universities and universities of applied sciences. The main research method in this study was development research and services design. The service design process consists of five different phases. The first three phases were carried out in this development research: definition, study and design. Data for this study were collected by Webropol questionnaire to student and by group interviews of employees.

The results of the study show that the most problematic issue was different data systems at the university and the university of applied sciences and that there is no integration between these data systems. The current cross-study process is unclear to the student and to the employees, and it is difficult to find out information about the custom of cross-study. The result of this study was two Service Blueprints, which visualises the cross-study services process between LUT University and LAB University of Applied Science. During this study, it was decided that LUT Universities will launch one Moodle and it will function as a LAB and LUT virtual learning environment. The other decision was made on integration between the new data systems. The results of this study support these decisions. The results of the study show also that planning in teaching co-operation between LUT University and LAB University of Applied Science should be increased. Guidelines for cross-study practices should be compiled in one website.

Keywords: teaching co-operation, cross-study, process development, service design, customer understanding

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Tutkimuksen taustat.....	6
1.2	Tutkimuksen rakenne.....	8
1.3	Tutkimuksen tavoite ja rajaukset.....	9
1.4	Tutkimuskysymykset.....	9
1.5	Tutkimusmenetelmät.....	10
1.6	Tiedonkeruumenetelmät.....	13
1.7	Aikaisempia tutkimuksia.....	14
1.8	Keskeiset käsitteet.....	15
2	Opetusyhteistyö ja ristiinopiskelu.....	16
2.1	Ristiinopiskelu.....	16
2.2	Opetusyhteistyö lainsäädännössä.....	16
2.3	Yhteistyöopinnot korkeakoulujen rahoituksessa.....	17
2.4	Ristiinopiskelun muodot.....	19
2.5	Ristiinopiskelun kärkihankkeet.....	20
2.6	Ristiinopiskelun toteutuksia muissa korkeakouluissa.....	21
2.7	LUT-korkeakoulut – LAB-ammattikorkeakoulu ja LUT-yliopisto.....	21
2.8	Opetusyhteistyö ja ristiinopiskelu LUT-korkeakoulujen välillä.....	22
2.9	Opetuksen suunnittelun ja opiskelijahallinnon järjestelmät LUT-korkeakouluissa.....	23
2.9.1	Peppi-järjestelmäkokonaisuus.....	24
2.9.2	Sisu.....	26
3	Prosessit ja niiden kehittäminen.....	27
3.1	Prosessin määrittäminen.....	28
3.2	Prosessin kuvaaminen kehittämisen pohjana.....	29
3.3	Prosessin laatu ja kehittäminen.....	30
4	Palvelumuotoilu.....	30
4.1	Palvelumuotoilun määrittely.....	30
4.2	Palvelumuotoiluprosessi.....	31
4.3	Prosessin kehittäminen palvelumuotoilun keinoin.....	33
4.4	Asiakaskokemus.....	34
4.5	Palvelupolku.....	35
4.6	Palvelutuokiot.....	36
4.7	Service Blueprint.....	37
5	Tutkimuksen toteutus.....	39
5.1	Nykytilan kartoitus.....	39
5.2	Opiskelijoiden kysely.....	40
5.2.1	Kyselyn otos ja vastausprosentti.....	40
5.2.2	Kyselytutkimuksen luotettavuus.....	42
5.3	Opiskelijoiden kyselyn tulokset.....	42
5.3.1	Vastausten jakautuminen korkeakouluittain.....	42
5.3.2	Suoritettujen opintojaksojen määrä.....	43
5.3.3	Tiedon löytyminen toisen korkeakoulun opinnoista.....	43
5.3.4	Viestintäkanavat, joista tietoa on löytynyt.....	44
5.3.5	Viestintäkanavat, joista opiskelijat toivoivat saavansa tietoa.....	45
5.3.6	Ilmoittautuminen opintojaksolle.....	46
5.3.7	Ilmoittautuminen tenttiin.....	47
5.3.8	Kirjautuminen Moodleen.....	48

5.3.9	Opintojaksopalautteen antaminen	49
5.3.10	Prosessin kehittämisen kohteet	50
5.4	Teemahaastattelut	52
5.4.1	Henkilökunnan teemahaastattelujen toteutus.....	53
5.4.2	Aineiston analysointi.....	55
5.5	Henkilökunnan teemahaastattelujen tulokset.....	56
5.5.1	Nykytilan ongelmat ja haasteet.....	56
5.5.2	Tulevaisuuden kehittämistarpeet ja tavoitetila	60
6	Yhteenveto ja johtopäätökset.....	62
6.1	Opiskelijan polku LUT-korkeakoulujen välisessä ristiinopiskelussa	64
6.2	Kehittämisehdotuksia.....	67
6.3	Jatkokehitys	67
6.4	Tutkimuksen valideetti ja reliabiliteetti	68
	Kuvat.....	70
	Taulukot.....	71
	Lähteet.....	72

Liitteet

- Liite 1 Prosessikuvaus: Kieliopinnot LUT:lle, nykytila
- Liite 2 Prosessikuvaus: LUT-opinnot LAB:lle (ent. Saimia), nykytila
- Liite 3 Opiskelijoiden kyselyn saate
- Liite 4 Opiskelijoiden kyselyn kysymykset
- Liite 5 Henkilökunnan teemahaastattelujen saate
- Liite 6 Teemahaastattelujen kysymykset

1 Johdanto

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan LAB-ammattikorkeakoulun Lappeenrannan kampuksen ja LUT-yliopiston opiskelijoiden ja henkilöstön kokemuksia LUT-konsernin sisäisestä opetusyhteistyöstä ja ristiinopiskelun toimintatavoista. Tavoitteena on kehittää LUT-konsernin korkeakoulujen sisäisen ristiinopiskelun prosessia uusien opiskelijahallintojärjestelmien käyttöönoton yhteydessä. Tutkimus on ajankohtainen, sillä ristiinopiskelu LUT-konsernin korkeakoulujen välillä on lisääntynyt viime vuosina ja nykyisillä järjestelmillä ristiinopiskelun prosessi on koettu hankalaksi.

Keskeinen teoreettinen viitekehys tässä opinnäytetyössä koostuu prosesseista, prosessien kehittämisestä palvelumuotoilun työkaluja hyödyntäen sekä korkeakoulujen opetusyhteistyöstä ja ristiinopiskelusta.

Tutkimusstrategiana tässä tutkimuksessa käytetään kehittämistutkimusta palvelumuotoilua hyödyntäen. Tutkimuksen empiirisessä osassa tutkitaan ensin asiakasymmärrystä ja asiakaskokemusta opiskelijoille kohdennetulla Webropol-kyselyllä. Tutkimuksen kohteena olevaa ristiinopiskelun prosessia kehitetään opiskelijoiden kyselystä saatujen tulosten sekä henkilökunnan teemahaastattelujen tulosten perusteella.

1.1 Tutkimuksen taustat

Korkeakoulutuksen kehittämistavoitteet määritellään korkeakoulupolitiikassa. Ne perustuvat hallitusohjelmaan, hallituksen toimintasuunnitelmaan sekä muihin eduskunnan ja valtioneuvoston strategisiin tavoitteisiin, jotka on asetettu korkeakouluille. Yhtenä tavoitteena on korkeakoulujen laadun nostaminen. Sen saavuttamiseksi korkeakoulujen tulee uudistaa koulutussisältöjä, opetusmenetelmiä, oppimisympäristöjä ja opettajien osaamista, lisätä yhteistyötä sekä hyödyntää digitalisaation tuomia mahdollisuuksia. Opiskelijavalintoja, hyväksilukumenettelyjä ja tutkintoja on kehitettävä niin, että ne lisäävät kansallista ja kansainvälistä liikuvuutta. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019a.)

LUT-yliopiston ja Saimaan ammattikorkeakoulun välillä opetusyhteistyö tiivistyi, kun molempien korkeakoulujen hallitukset päättivät marraskuussa 2016 yhteisen

kielikeskuksen perustamisesta. Uusi kielikeskus sijoitettiin Saimaan ammattikorkeakoulun organisaatioon ja se aloitti toimintansa tammikuussa 2017. Yhteinen kielikeskus mahdollisti monipuolisemman kielten ja viestinnän opetuksen tarjonnan molemmille korkeakouluille. (Saimaan ammattikorkeakoulu 2016.)

Joulukuussa 2017 perustetun LUT-konsernin myötä sekä 1.1.2020 tapahtuvan Saimaan ammattikorkeakoulun ja Lahden ammattikorkeakoulun fuusion myötä yhteistyö ammattikorkeakoulun ja yliopiston välillä tiivistyi entisestään. Koulutuksen osalta konsernissa on tavoitteena lisätä yhteistyötä digitaalisissa opintokokonaisuuksissa, kielikoulutuksessa sekä täydennyskoulutuksessa. Myös kansainvälisten opiskelijoiden rekrytointia laajennetaan yhdessä. (LUT-yliopisto 2018; Lahden ammattikorkeakoulu 2019.)

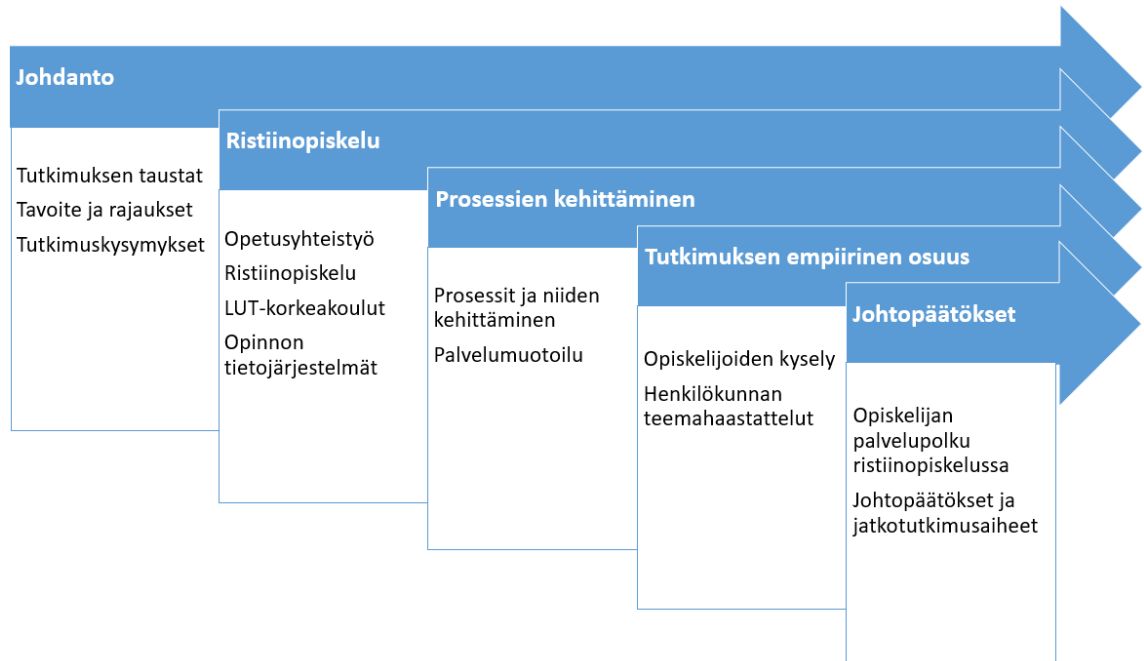
Tutkimus on ajankohtainen tässä tilanteessa, jossa uusia opetuksen suunnittelun ja opiskelijahallinnon järjestelmiä otetaan käyttöön sekä LUT-yliopistossa että LAB-ammattikorkeakoulun Lappeenrannan kampuksella. Uuden tietojärjestelmän käyttöönotto ei ole pelkästään tietojärjestelmän käyttöönottoprojekti vaan puoleksi aina myös toiminnan muutoksen projekti. Uudet järjestelmät otetaan kokonaisuudessaan käyttöön elokuussa 2020.

Nykyisten opintohallinnon tietojärjestelmien välillä ei ole ollut integraatiota vaan tietojen siirto yhteistyöpinnoista järjestelmien välillä on vaatinut paljon käsityötä. Toimin itse LAB-ammattikorkeakoulun Lappeenrannan kampuksen Peppi-käyttöönottoprojektin projektipäällikkönä, joten tutkimuksesta on hyötyä myös itse projektissa sekä uusien käyttöönotettavien järjestelmien, Pepin ja Sisun, välisen integraation määrittelyssä ja toteuttamisessa. Projekti Pepin ja Sisun välisen integraation toteuttamisesta on aloitettu huhtikuussa 2020.

Tämä tutkimus kohdistuu case-organisaation LUT-konsernin korkeakoulujen eli LUT-yliopiston ja LAB-ammattikorkeakoulun väliseen ristiinopiskeluun, mutta se voi tuottaa yleisesti koko korkeakoulukenttää kiinnostavaa tietoa. Ristiinopiskelusta on käynnissä kansallinen hanke, jossa toteutetaan valtakunnallinen, korkeakoululle yhteinen ristiinopiskelun malli ja järjestelmäkokonaisuus sekä tietojärjestelmäratkaisu sen toteuttamiseksi (Ristiinopiskelun hanke 2017).

1.2 Tutkimuksen rakenne

Tutkimuksen rakenne on esitetty kuvassa 1. Tutkimuksen ensimmäinen luku käsittelee opinnäytetyön taustoja sekä tutkimuksen tavoitetta ja rajausta. Lisäksi ensimmäisessä luvussa esitellään tutkimuskysymykset, tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmät, aiheeseen liittyviä aiempia tutkimuksia sekä tutkimukseen liittyvät keskeisimmät käsitteet.



Kuva 1. Tutkimuksen rakenne.

Toisessa luvussa kerrotaan opetusyhteistyöstä ja ristiinopiskelusta yleisesti sekä LUT-korkeakoulujen välisestä ristiinopiskelusta. Lisäksi toisessa luvussa perehdytään LUT-korkeakoulujen nykyisiin ja tuleviin opetuksen suunnittelun ja opiskelijahallinnon järjestelmiin. Kohdeorganisaatio esitellään tutkimuksen tässä vaiheessa, sillä varsinainen tutkimus kohdistuu juuri tähän LUT-konsernin korkeakoulujen sisäiseen opetusyhteistyöhön ja ristiinopiskeluun.

Kolmas ja neljäs luku käsittelevät tutkimukseen liittyvää teoriaa prosesseista, prosessien kehittämisestä ja palvelumuotoilusta. Viidennessä luvussa kerrotaan tutkimusmenetelmien teoreettisesta tietoperusta sekä kerrotaan tutkimuksen toteutus. Ensin kuvataan opiskelijoille tehty kysely ja lopuksi henkilökunnan teemahaastattelujen toteutus. Kuudennessa luvussa esitetään tutkimusaineiston pohjalta yhteenveto ja johtopäätökset.

1.3 Tutkimuksen tavoite ja rajaukset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella LUT-korkeakoulujen välistä ristiinopiskelun prosessin nykytilaa, sen haasteita sekä ratkaista nykytilan ongelmia. Opiskelijat toimivat kahden eri korkeakoulun järjestelmissä. Lisäksi ristiinopiskelun toteuttamisessa tehdään hallinnon puolella tällä hetkellä paljon käsityötä sekä kaksinkertaista kirjausta molempien korkeakoulujen järjestelmiin. Tavoitteena on löytää ristiinopiskelun prosessin kriittisimmät kehittämisen kohteet sekä kuvata tutkimustulosten pohjalta ristiinopiskelun tavoiteprosessi LUT-korkeakoulujen välillä, aina opetustarjonnasta opintojakson arviointiin ja palautteeseen saakka.

Tutkimus keskittyy LUT-korkeakoulujen väliseen ristiinopiskeluun ja siitä rajataan pois ristiinopiskelu muiden yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen välillä. Koulutusaloista tähän tutkimukseen otetaan mukaan liiketalouden ja konetekniikan koulutusalat, sillä näillä koulutusaloilla ristiinopiskelua on toteutettu konsernissa molempiin suuntiin. Lisäksi tutkimuksen ulkopuolelle jää ristiinopiskelun prosessin tekninen toteuttaminen.

1.4 Tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen kohteena on LUT-korkeakoulujen eli LUT-yliopiston ja LAB-ammattikorkeakoulun välinen ristiinopiskelun prosessi. Tutkimuksessa keskeistä ilmiötä, prosessin sujuvuutta ja arvonluontia opiskelijalle, tutkitaan hakemalla vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Miten LUT-korkeakoulujen välistä ristiinopiskelun prosessia voidaan kehittää, siten että se tukee opiskelijan kokemusta sujuvasta prosessista?
- Mitkä ovat sujuvan prosessin onnistumisen kannalta kriittisimmät kehitettävät kohdat ristiinopiskelun prosessissa?

Lisäksi haetaan vastauksia ristiinopiskelun nykytilasta alakysymyksillä:

- Millainen on opiskelijan kokemus ristiinopiskelun nykyisissä toimintatavoissa?
- Millainen on henkilökunnan kokemus ristiinopiskelun nykyisissä toimintatavoissa?

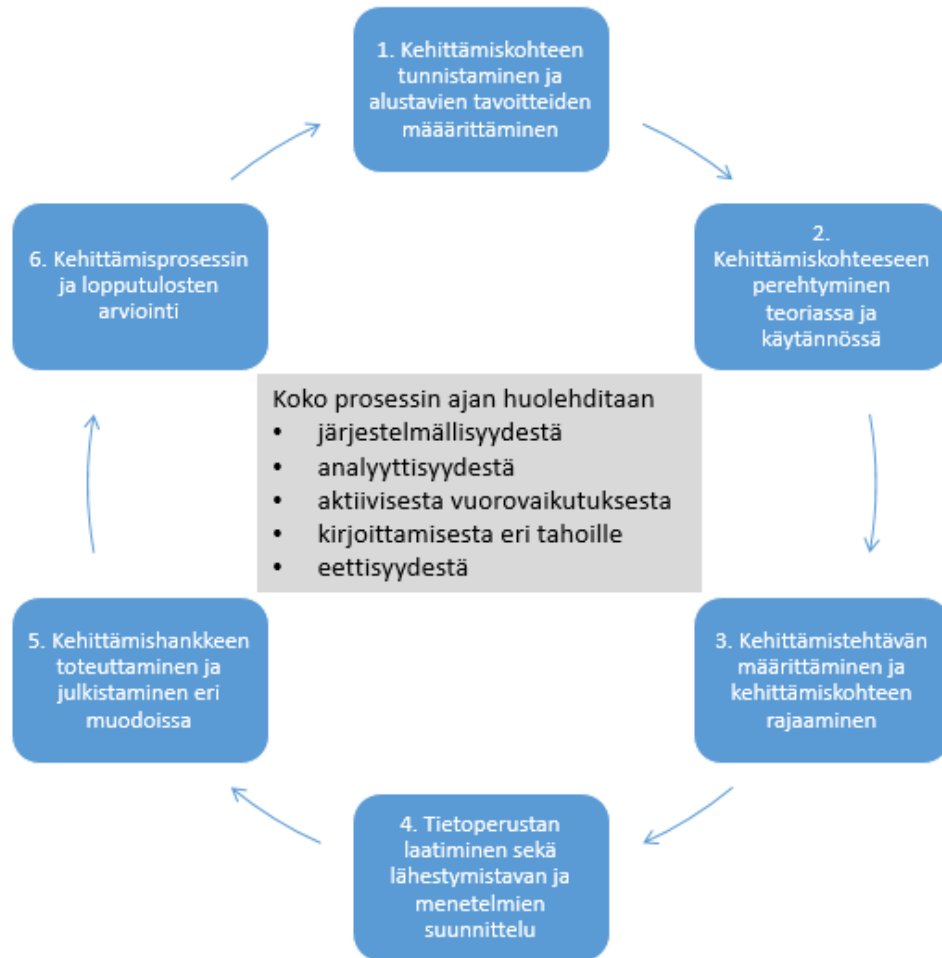
1.5 Tutkimusmenetelmät

Kehittämistutkimus on monimenetelmäinen tutkimusote, joka voi olla yhdistelmä kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 104; Kananen 2015, 33). Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ilmiön syvällinen ymmärtäminen ja kuvaaminen, toisin kuin määrällisen tutkimuksen, jossa pyritään yleistyksiin (Kananen 2015, 35).

Tutkimuksellisen kehittämistyön lähestymistavat ovat osittain päällekkäisiä, joten kehittämistyössä on mahdollista olla piirteitä useasta eri lähestymistavasta (Ojasalo ym. 2014, 36). Tutkimusmenetelmänä tässä opinnäytetyössä käytetään sekä kvalitatiivista eli laadullista että kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusta. Pääasiallisena lähestymistapana käytetään kehittämistutkimuksen menetelmää, mutta siinä on piirteitä myös toimintatutkimuksesta, tapaustutkimuksesta ja palvelumuotoilusta.

Tutkimuksellinen kehittämistyö voi saada alkunsa esimerkiksi halusta saada aikaan muutoksia. Siihen voi kuulua mm. käytännön ongelmien ratkaisua sekä uusien ideoiden tai toimintatapojen tuottamista. Kehittämistyössä etsitään vaihtoehtoja ja viedään asioita käytännössä eteenpäin. Kehittämistyö erottuukin tieteellisestä tutkimuksesta siten, että kehittämistyön tavoitteena ei ole pelkästään tuottaa ilmiöstä uutta teoriaa, vaan saada aikaan myös käytännön parannuksia tai uusia ratkaisuja. (Ojasalo ym. 2014, 19.)

Tässä tutkimuksessa, jossa tarkastellaan ristiinopiskelun prosessia opintohallinnon tietojärjestelmien vaihtumisen yhteydessä, on hyvä tarkastella nykyisen prosessin toimivuutta ja miten prosessissa ilmeneviä ongelmakohtia voitaisiin tässä yhteydessä poistaa. Tutkimuksellinen kehittämistyön prosessin kuusi eri vaihetta on kuvattu kuvassa 2.



Kuva 2. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi (Ojasalo ym. 2014, 24).

Tämä kehittämistyö keskittyy kehittämistyön prosessissa neljään ensimmäiseen vaiheeseen eli ristiinopiskelun prosessin suunnitteluun ja osittain viidenteen vaiheeseen eli toteuttamiseen. Opintohallinnon uudet järjestelmät Peppi ja Sisu otetaan käyttöön kokonaisuudessaan LAB-ammattikorkeakoulussa ja LUT-yliopistossa vasta 1.8.2020. Ristiinopiskelun teknisestä toteuttamisesta järjestettiin kilpailutus samoihin aikoihin kuin tämän tutkimuksen empiirinen osuus toteutettiin. Toteutus ja arviointi jäävät tämän kehittämistyön ulkopuolelle, sillä ne sijoittuvat ajallisesti loppuvuoteen 2020.

Tapaustutkimuksen piirteet

Tapaustutkimuksessa tutkitaan jotain kohdetta sen omassa toimintaympäristössä ja sen tavoitteena on saada syvälinen ymmärrys tutkittavasta kohteesta ja ratkaista ilmennyt ongelma. Tapaustutkimuksessa ei ole tärkeää saada tietoa

laajasta joukosta, eikä pyritä tilastolliseen yleistämiseen. Tapaustutkimus keskittyy ainoastaan tutkittavaan kohteeseen eli tapaukseen ja pyrkii ymmärtämään, kuinka jokin tapahtuu. Tapaustutkimuksessa huomioidaan paikalliset, ajalliset ja sosiaaliset tilanteet ja yhteydet. Tutkimuksen kohteena voi olla yrityksen toiminta tai jokin prosessi. (Ojasalo ym. 2014, 52-53.) Tämän kehittämistutkimuksen kohteena on yksi tapaus eli LUT-korkeakoulujen välinen ristiinopiskelun prosessi.

Tapaustutkimus tutkimuksen lähestymistapana tuottaa kehittämissuhteita ja ratkaisuehdotuksen havaittuun ongelmaan. Tapaustutkimuksen avulla ei vielä saada aikaan muutosta käytännössä. (Ojasalo ym. 2014, 52.) Tämän tutkimuksen tarkoituksena on löytää ratkaisuehdotus havaittuun ongelmaan.

Toimintatutkimuksen piirteet

Toimintatutkimuksessa painottuu tutkitun tiedon tuottaminen, mutta samanaikaisesti on tarkoitus saada aikaseksi muutos käytäntöön. Toimintatutkimuksessa organisaation jäsenet osallistuvat aktiivisesti kehittämistyöhön. (Ojasalo ym. 2014, 37.) Tutkimuksessa asiakasymmärrystä haetaan opiskelijoille suunnatulla Webropol-kyselyllä. Ristiinopiskelun prosessiin osallistuvaa henkilökuntaa haastatellaan, jolloin he pääsevät osallistumaan kehittämistyöhön. Tutkija itse on organisaation jäsen ja osallistuu aktiivisesti kehittämistyöhön osana työtehtäviään. Tarkoituksena on myös saada muutos käytäntöön eli parantaa ristiinopiskelun prosessia, vaikka muutos ei tapahdukaan ajallisesti tämän tutkimuksen aikana. Kehittämistyötä ei ole mahdollista viedä loppuun puhtaasti toimintatutkimuksen keinoin, koska kaikkia toimintatutkimuksen syklejä ei ehditä kehittämistyön aikataulun puitteissa viemään läpi.

Palvelumuotoilun piirteet

Palvelumuotoilun avulla pyritään saamaan syvälinen asiakasymmärrys sekä tukea asiakkaan arvontuotantoon. Palvelumuotoilu tuo aidon asiakasarvon kehittämistyön lähtökohdaksi. Asiakkaan prosessi eli palvelupolku kuvaa asiakkaan kokemat palvelun vaiheet. Palvelupolun, joka koostuu palvelutuokioista ja kontaktipisteistä, mallintaminen auttaa prosessin kehittämistä tuomalla asiakkaan kokemuksen kehitystyön keskiöön. (Ojasalo ym. 2014, 72-73). Tämän kehittämistyön tavoitteena on kuvata asiakkaan eli tässä tapauksessa opiskelijan palvelupolku

ristiinopiskelun prosessissa. Opiskelijan palvelupolku ristiinopiskelun prosessissa kuvataan palvelumuotoilun Service Blueprint –työkalua käyttäen.

1.6 Tiedonkeruumenetelmät

Kvalitatiivista ja kvantitatiivista menetelmiä voidaan käyttää toisiaan täydentävinä. Eri menetelmillä voidaan saada lisää erilaisia näkökohtia samasta asiasta. Tämä lisää samalla myös tutkimuksen validiutta. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 32.)

Tiedonkeruumenetelmänä käytetään tässä tutkimuksessa teemahaastatteluja sekä Webropol-kyselyä. Nykytilan kartoitus toteutetaan tutustumalla eri dokumentteihin ristiinopiskelusta ja opetusyhteistyöstä sekä LUT-korkeakoulujen www-sivuihin. Haastattelujen avulla on tarkoitus saada tarkennuksia ja täydennyksiä prosessin nykytilasta. Prosessien kehittämisen apuna voidaan käyttää prosessikarttojen piirtämistä, joista ilmenee missä ja miksi ongelmia ilmenee (Ojasalo ym. 2014, 44). Nykyiset prosessit kuvataan taustatutkimuksen jälkeen prosessikaaviona, jolloin tulee dokumentoitua kaikki prosessin vaiheet.

Opiskelijoiden kokemuksia nykyisestä ristiinopiskelun prosessista sekä kehittämis ehdotuksia tutkitaan Webropol-kyselylomakkeella. Kyselytutkimuksella saadaan tässä tutkimuksessa riittävä otanta opiskelijoista, sillä kaikkia opiskelijoita olisi mahdotonta haastatella. Kyselytutkimuksen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, jossa suurelta määrältä ihmisiä voi kysellä useita asioita (Ojasalo ym. 2014, 121).

Henkilökunnan haastatteluissa tutkimusmenetelmänä käytetään kvalitatiivista teemahaastattelua, joka voidaan toteuttaa joko yksilö- tai ryhmähaastatteluna. Ryhmähaastattelun avulla on mahdollista saada samalla tietoja usealta henkilöltä yhtä aikaa (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2010, 210). Teemahaastattelun avulla on tarkoitus saada alan asiantuntijoilta näkemyksiä ristiinopiskelun nykytilasta sekä kehittämisehdotuksia ristiinopiskelun prosessin parantamiseksi. Haastatteluissa käytettävällä neljän ohjausperiaatteen kartan (PVLL) avulla voidaan havainnoida, mitä kohtia prosessista voi poistaa, vähentää, lisätä ja luoda prosessin parantamiseksi (Kim & Mauborgne 2017, 264 - 265).

1.7 Aikaisempia tutkimuksia

Tässä kappaleessa on esitelty ristiinopiskeluun liittyviä tutkimuksia, joita on viime vuosina tehty eri korkeakoulujen toimesta. Tämä kehittämistyö keskittyy tarkastelemaan ristiinopiskelun prosessia konsernin sisäisen opetussuunnitelmayhteistyön opintojen näkökulmasta.

Tekijä (vuosi)	Aihe	Sisältö
Kääriäinen Anitta (2018)	Ristiinopiskelun opintopolun kehittäminen palvelumuotoilun keinoin - Edu-Futura Jyväskylä –kesäopinnot Opinnäytetyö. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu	Opiskelijan ristiinopiskelun opintopolun kehittäminen palvelumuotoilun keinoin.
Lahdenperä Milla Susanne (2017)	Yhteistyömallin kehittäminen Turun ammattikorkeakoulunhammastekniikan ja Turun yliopiston hammaslääkärikoulutuksen välille. Opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu.	Turun yliopiston hammaslääkärikoulutuksen ja Turun ammattikorkeakoulun hammastekniikan koulutuksen yhteistyön edistäminen ja yhteistyön toimintamuotojen määrittäminen.
Huhtimo Mika (2012)	Liiketoimintaprosessit ISAT-projektissa, case ristiinopiskelu Opinnäytetyö. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu	Ristiinopiskeluprosessin nykytilan kuvaaminen ja parannusehdotukset prosessiin.
Hiltunen Tero (2012)	Oppilaitoksen tietojärjestelmäintegraatioarkkitehtuurin kehittäminen. Opinnäytetyö. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu.	Oppilaitosten tietojärjestelmien välisen integroinnin kehittäminen ristiinopiskelussa.

Taulukko 1. Esimerkkejä aikaisemmista ristiinopiskeluun liittyvistä tutkimuksista.

1.8 Keskeiset käsitteet

Keskeisiä käsitteitä tässä tutkimuksessa ovat prosessit, palvelumuotoilu, asiakaskokemus, asiakasymmärrys, palvelupolku ja ristiinopiskelu.

PROSESSI

Prosessi on vaiheista muodostuvat tapahtumasarja, ilmiö, tapahtumien kulku tai kehitys (Pitkänen 2000, 69).

PALVELUMUOTOILU

Palvelumuotoilu on palveluiden kehittämistä muotoilun prosessien ja menetelmien avulla. Palvelumuotoilua voidaan soveltaa uusien palveluiden innovoimiseen sekä jo olemassa olevien palveluiden kehittämiseen. Palvelumuotoilussa korostuu käyttäjäkeskeisyys, ja kehittäminen perustuu palvelun käyttäjien tarpeiden sekä palvelun taustalla olevien tekijöiden syvälliseen ymmärtämiseen. (Tuulaniemi 2011, 24; Ojasalo ym. 2014, 71-72.)

ASIAKASKOKEMUS

Asiakaskokemus kattaa sekä mainonnan ja muut kontaktit ennen palvelua sekä itse palvelun kokonaisuudessaan (Tuulaniemi 2011, 74).

ASIAKASYMMÄRRYS

Palvelumuotoilun prosessin osa, jolla haetaan asiakkaan tarpeiden, odotusten ja toiveiden ymmärtämistä (Tuulaniemi 2011, 142).

PALVELUPOLKU

Palvelupolulla kuvataan palvelukokonaisuuksia, joka jakautuu palvelutuokioiksi kutsuttaviin vaiheisiin (Tuulaniemi 2011, 78-79).

RISTIINOPISELU

Ristiinopiskelulla tarkoitetaan sitä, että toisen korkeakoulun opiskelijalla on mahdollista suorittaa opintoja jossakin toisessa korkeakoulussa ilman tutkinnonsuorittamisoikeutta opetusta antavassa korkeakoulussa (Ammattikorkeakoululaki 2014/932, 8 a §; Yliopistolaki 2009/558; 7 a §).

2 Opetusyhteistyö ja ristiinopiskelu

Tässä luvussa kerrotaan aluksi opetusyhteistyöstä ja ristiinopiskelusta, ristiinopiskelun toteutuksista ja meneillään olevista hankkeista. Sen jälkeen perehdytään tarkemmin LUT-yliopiston ja LAB-ammattikorkeakoulun väliseen ristiinopiskeluun sekä opetuksen suunnittelun ja opiskelijahallinnon järjestelmiin LUT-korkeakouluissa.

2.1 Ristiinopiskelu

Ristiinopiskelu on yksi korkeakoulujen opetusyhteistyön yhteistyömuoto. Ristiinopiskelujärjestelyssä opiskelijalla on rajattu opiskeluoikeus (ilman tutkinnonsuorittamisoikeutta) suorittaa opintoja toisessa korkeakoulussa. Näillä opinnoilla hän voi korvata oman korkeakoulun opintoja. (Ammattikorkeakoululaki 2014/932, 8 a §). Useimmiten ristiinopiskelu on mahdollistettu vapaasti valittavissa opinnoissa ja kesäopinnoissa.

2.2 Opetusyhteistyö lainsäädännössä

Opetusyhteistyötä koskeva muutos ammattikorkeakoululakiin ja yliopistolakiin tuli voimaan 1.1.2018. Lain mukaan ammattikorkeakoulu tai yliopisto voivat järjestää kielten ja viestinnän opetusta sekä muuta opetusta yhteistyössä toisen korkeakoulun kanssa tai hankkia sitä toiselta korkeakoululta. Korkeakoulun ei tarvitse koulutusvastuunsa toteuttamiseksi järjestää omaa opetusta näiltä osin. Korkeakoulun tulee kuitenkin antaa pääosan koulutusvastuuseensa kuuluvien tutkintojen ja alojen opetuksesta itse. Opetuksen on vastattava tutkinnon myöntämän korkeakoulun määrittelemiä tavoitteita. (Yliopistolaki 2009/558, 7 a §; Ammattikorkeakoululaki 2014/932, 8 a §).

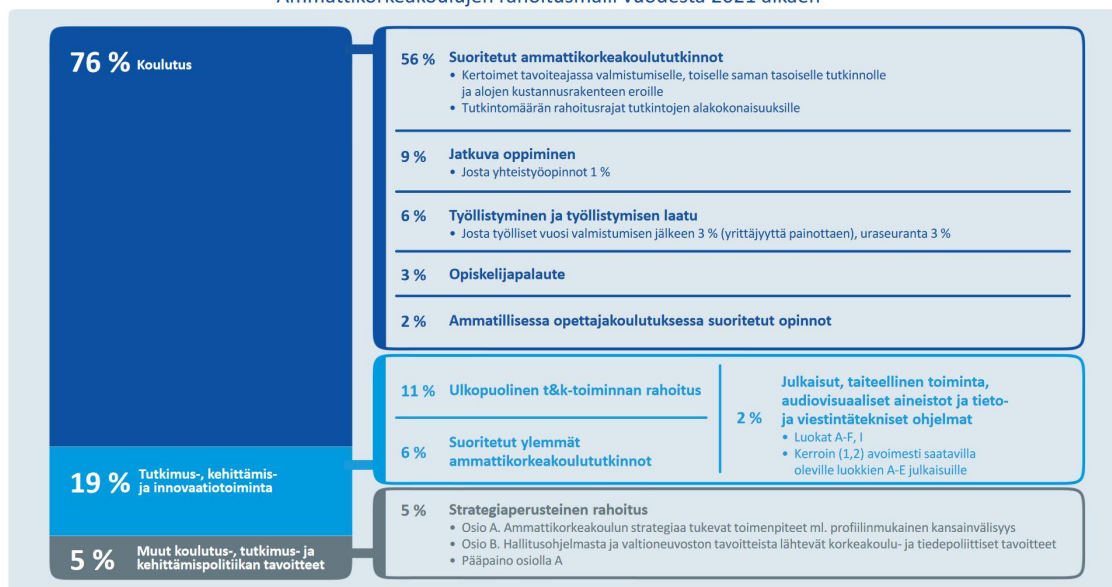
Lakimuutosten myötä korkeakoulujen opetusyhteistyömahdollisuudet ovat lisääntyneet, sillä aiemmin opetusyhteistyötä on voitu toteuttaa vain kieli- ja viestintäopinnoissa. Opetusyhteistyöllä mahdollistetaan nykyistä parempi työnjako korkeakoulujen välillä, kun korkeakoulun ei tarvitse antaa kaikkea tutkintoihin kuuluvaa opetusta itse. Lakimuutosten tavoitteena on parantaa opetuksen laatua ja kansainvälisesti vetovoimaisten osaamiskeskittymien syntymistä. (Opetus- ja kulttuuriministeriö, 2017.)

2.3 Yhteistyöopinnot korkeakoulujen rahoituksessa

Eduskunnan vuosittain päättämä ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen perusrahoitus jaetaan Opetus- ja kulttuuriministeriön toimesta korkeakouluille ammattikorkeakoulujen rahoitusmallin ja yliopistojen rahoitusmallin avulla. Opetus- ja kulttuuriministeriö ohjaa korkeakoulujen ja tiedelaitosten toimintaa ja käy niiden kanssa nelivuotuisen sopimuskauden alussa sopimusneuvottelut. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019b.)

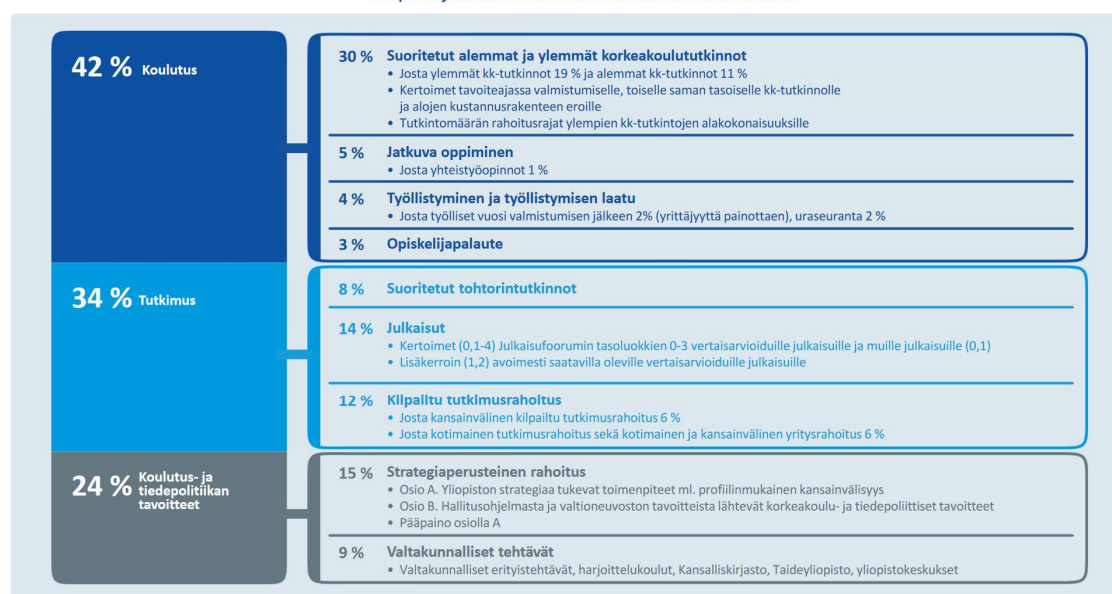
Valtioneuvosto on hyväksynyt ammattikorkeakoulujen ja yliopistojen rahoitusmallit sopimuskaudelle 2021-2024 (kuvat 3 ja 4). Jatkuvan oppimisen osuus kasvaa sekä ammattikorkeakoulun että yliopiston uusissa rahoitusmalleissa. Ammattikorkeakoulujen rahoitusmallissa jatkuvan oppimisen osuus kasvaa viidestä prosentista yhdeksään prosenttiin ja yliopistojen mallissa kahdesta prosentista viiteen prosenttiin. Osa jatkuvan oppimisen rahoitusosuudesta kohdennetaan yhteistyöopintojen perusteella. Tämä korostaa korkeakoulujen välistä yhteistyötä, vahvistaa profiloitumista ja työnjakoa korkeakoulujen välillä sekä lisää joustavan koulutustarjonnan kehittämistarvetta. Jatkuva oppiminen sisältää yhteistyöopintojen lisäksi avoimen korkeakoulutuksen, erikoistumiskoulutusten, erillisten opintojen sekä ammattikorkeakoulujen osalta maahanmuuttajien valmentavan koulutuksen opintopisteet. (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019c.)

Ammattikorkeakoulujen rahoitusmalli vuodesta 2021 alkaen



Kuva 3. Ammattikorkeakoulujen rahoitusmalli vuodesta 2021 alkaen (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019c).

Yliopistojen rahoitusmalli vuodesta 2021 alkaen



Kuva 4. Yliopistojen rahoitusmalli vuodesta 2021 alkaen (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2019c).

VIRTA – Korkeakoulujen valtakunnallinen tietovaranto

Korkeakoulut säilyttävät kopiota opiskelijarekisteriensä osista sekä muiden henkilörekisterien tietosisällöistä korkeakoulujen valtakunnallisessa tietovarannossa,

VIRTA-opintotietopalvelussa. Se sisältää 38 suomalaisen korkeakoulun, eli yhteensä 1,3 miljoonan tutkinto-opiskelijan tiedot. Tietovarantoon kerätään tietoja mm. opiskelijan suorittamista korkeakoulututkinnoista, opintosuorituksista, niiden arvosanoista sekä henkilön opiskeluoikeuksista korkeakoulututkintoon. VIRTA-opintotietopalvelun avulla viranomaisten tiedonkeruut voidaan järjestää siten, että kerättävä tieto on yhteismitallista ja laadukasta. (VIRTA – Korkeakoulujen valtakunnallinen tietovaranto 2020.)

Opetus- ja kulttuuriministeriön opintopistetiedonkeruu toteutetaan korkeakoulujen valtakunnallisesta tietovarannosta. Opintopisteistä kerätään perustutkinto-opiskelijoiden suoritusten lisäksi mm. korkeakoulujen yhteistyön seurauksena syntyneet suoritukset. (VIRTA – Korkeakoulujen valtakunnallinen tietovaranto 2018.)

2.4 Ristiinopiskelun muodot

Organisaatiot sopivat ristiinopiskelun muodoista keskenään sopimuksella. Korkeakoulu voi sopia ristiinopiskelusta useampien eri organisaatioiden kanssa ja yksi yksittäinen sopimus voi sisältää useampia ristiinopiskelun muotoja. (Ristiinopiskelun hanke 2016.)

Väljä yhteistyö – avoin tarjonta

Korkeakoulut voivat tarjota yksittäisiä opintojaksoja ristiinopiskelun opintotarjontaan, jolloin sopimuksen piiriin kuuluvien korkeakoulujen opiskelijat voivat ilmoittautua opintojakson tarjoavan korkeakoulun opetukseen. Opinto-oikeuden saamiseksi toiseen korkeakouluun voidaan edellyttää myöntöä tai puoltoa. (Ristiinopiskelun hanke 2016.)

Opetusyhteistyö

Opetusyhteistyössä kaksi tai useampi korkeakoulu järjestävät yhteisesti opintojakson opetuksen (Ristiinopiskelun hanke 2016).

Opetussuunnitelmatason yhteistyö

Opetussuunnitelmatason yhteistyössä mahdollistetaan rajatulle opiskelijajoukolle tiettyjen opintojen suorittaminen toisessa korkeakoulussa. Opintojaksot kuuluvat lähtökohtaisesti jo opiskelijan HOPSiin, jolloin opiskelija saa opinto-oikeuden myös toiseen korkeakouluun. Tyypillisesti opetussuunnitelmatason yhteistyö koskee alakohtaisia opintoja tai kieliopintoja. (Ristiinopiskelun hanke 2016.) LUT-korkeakoulujen välinen ristiinopiskelu on pääsääntöisesti opetussuunnitelmatason yhteistyötä.

Yhteinen koulutus

Kahden tai useamman korkeakoulun tutkinto-ohjelmien välisessä tiiviissä opetussuunnitelmayhteistyössä opiskelija suorittaa aina joitakin opintojaksoja toisessa korkeakoulussa. Tällöin opiskelija saa opinto-oikeuden suoraan myös toiseen korkeakouluun. Pisimmälle vietyä tämä tarkoittaa kahden tai useamman korkeakoulun yhteistä koulutusta. (Ristiinopiskelun hanke 2016.)

2.5 Ristiinopiskelun kärkihankkeet

Opetus- ja koulutusyhteistyö sekä siihen liittyvä opiskelijoiden sujuva liikkuvuus korkeakoulujen välillä on yksi korkeakoulusektorin tietojärjestelmiin kohdistuvista keskeisistä kehittämiskohteista. Hallituksen osaamisen ja koulutuksen kärkihankkeen 3 ”Nopeutetaan siirtymistä työelämään” toteutumista tuetaan valtakunnallisella ristiinopiskelun kärkihankkeella. (Ristiinopiskelun hanke 2017.)

Ristiinopiskeluhankkeessa toteutetaan valtakunnallinen, korkeakoululle yhteinen ristiinopiskelun malli ja järjestelmäkokonaisuus sekä tietojärjestelmäratkaisu sen toteuttamiseksi. Tekniset ratkaisut ovat kaikkien korkeakoulujen hyödynnettävissä taustajärjestelmistä riippumatta. Lisäksi hankkeessa tullaan toteuttamaan sähköinen paikkakuntariippumaton tenttiminen, jolloin opiskelijat voivat suorittaa opintoja joustavammin. (Ristiinopiskelun hanke 2017.)

Ristiinopiskelun hankkeessa opetussuunnitelmatason yhteistyö on rajattu ulos ensimmäisen vaiheen toteutuksesta (Ristiinopiskelun hanke 2019). LUT-korkeakoulujen välinen ristiinopiskelu painottuu opetussuunnitelmatason yhteistyöhön,

joten on perusteltua miettiä omaa ratkaisua kansallisen ristiinopiskelupalvelun lisäksi.

2.6 Ristiinopiskelun toteutuksia muissa korkeakouluissa

Tampereen ammattikorkeakoulu ja Tampereen yliopiston muodostavat yhteisen korkeakouluorganisaation, jossa opiskelijan on mahdollista hakeutua erikseen tarjottaviin opintoihin saman organisaation toiseen korkeakouluun. Ristiinopiskelu edellyttää läsnäolevaksi ilmoittautumista kotikorkeakoulussa. Läsnäolevaksi ilmoittautunut opiskelija voi hakeutua toisen korkeakoulun opintoihin koko lukuvuoden ajan tunnistautumalla ristiinopiskelupalveluun. (Tampere, Ristiinopiskelupalvelu 2020.)

Lapin korkeakoulukonsernissa on käytössä yhteiskäyttöinen Peppi-kokonaisuus, jossa Lapin yliopisto ja Lapin ammattikorkeakoulu voivat suunnitella koulutuksia, opetussuunnitelmia, opintojaksoja ja toteutuksia. Yhteiskäyttöisyys mahdollistaa opiskelijoiden ristiinopiskelun konsernin korkeakoulujen välillä ilman erillisjärjestelmiä. Opiskelija pystyy ilmoittautumaan ristiinopiskelun opintoihin samassa järjestelmässä kuin oman korkeakoulunsa opintoihin. Lisäksi suoritukset kirjautuvat automaattisesti oman korkeakoulun suoritusrekisteriin ilman viivettä tai manuaalista käsittelyä. (Stigell 2020.)

2.7 LUT-korkeakoulut – LAB-ammattikorkeakoulu ja LUT-yliopisto

Joulukuussa 2017 perustetussa LUT-konsernissa Lappeenrannan-Lahden teknillinen yliopisto (myöhemmin LUT-yliopisto), Saimaan ammattikorkeakoulu ja Lahden ammattikorkeakoulu muodostivat kolmen autonomisen korkeakoulun konsernin. Konsernissa LUT-yliopisto oli emoyhtiö ja ammattikorkeakoulut sen tytäryhtiötä. Syyskuussa 2019 LUT-konsernin korkeakoulujen hallituksen päättivät Saimaan ammattikorkeakoulun ja Lahden ammattikorkeakoulun fuusioitumisesta koskevien valmisteluiden aloittamisesta. Päätös fuusioitumisesta tehtiin maaliskuussa 2019. (LUT-yliopisto 2017; LUT-yliopisto 2018; LUT-yliopisto 2019a.)

Uusi LAB-innovaatiokorkeakoulu aloitti toimintansa 1.1.2020, kun Lahden ja Saimaan ammattikorkeakoulut yhdistyivät. Fuusion myötä LAB-ammattikorkeakoulu

on opiskelijamäärältään Suomen kuudenneksi suurin ammattikorkeakoulu, jossa opiskelee 8500 opiskelijaa. Opettajia ja TKI-asiantuntijoita on 500. Ammattikorkeakoululla on kampukset Lappeenrannassa, Lahdessa sekä verkossa. Koulusaloja, joilla voi opiskella, on viisi: sosiaali- ja terveysala, tekniikka, liiketalous, hotelli-, ravintola- ja matkailuala sekä muotoilu, taide ja visuaalinen viestintä. (LAB-ammattikorkeakoulu 2020a.)

LUT-yliopisto on aloittanut toimintansa vuonna 1969 (LUT-yliopisto 2020a). LUT-yliopistossa perus- ja jatkotutkinto-opiskelijoita on noin 5200 ja henkilökuntaa yhteensä 926, joista noin 556 on tutkimus- ja opetushenkilökuntaa. LUT-yliopistolla on kampukset Lappeenrannassa ja Lahdessa. (LUT-yliopisto 2019b.) Yliopistolla on kolme akateemista yksikköä: LUT School of Energy Systems, LUT School of Engineering Science ja LUT-kauppakorkeakoulu (LUT-yliopisto 2020b). LUT-yliopiston korkeakoulupalvelut tuottavat tukipalvelut konsernin kummallekin korkeakoululle, LUT-yliopistolle ja LAB-ammattikorkeakoululle.

2.8 Opetusyhteistyö ja ristiinopiskelu LUT-korkeakoulujen välillä

LUT-konsernin yhteinen kielikeskus toimii LAB-ammattikorkeakoulun organisaation alla ja se tarjoaa kieli- ja kulttuuriopintoja sekä LAB-ammattikorkeakoulun että LUT-yliopiston opiskelijoille (LAB-ammattikorkeakoulu 2020b). Yhteinen kielikeskus on ollut toiminnassa nyt kolme vuotta.

LUT-yliopisto on toteuttanut lukuvuoden 2019-2020 aikana opintojaksoja, joita LAB-ammattikorkeakoulun opiskelijoilla on ollut mahdollista suorittaa yliopistossa. Osa opintojaksoista on ollut LABin opiskelijoille pakollisia ja osa vapaasti valittavia. Tarjontaa on ollut konetekniikassa ja kauppatieteissä. Syksyllä 2019 LAB-ammattikorkeakoulun liiketalouden ja hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutuksen opiskelijat suorittivat Kansantaloustieteen perusteet -opintojakson LUT-yliopistossa. (LAB-ammattikorkeakoulu 2020c.)

Vuonna 2020 LAB-ammattikorkeakoulussa aloittavien opiskelijoiden opetussuunnitelmaan kuuluu pakollisena LUT-yliopiston järjestämä Orientation to Sustainability Thinking -opintojakso (LAB-ammattikorkeakoulu 2020c).

2.9 Opetuksen suunnittelun ja opiskelijahallinnon järjestelmät LUT-korkeakouluissa

LUT-korkeakoulukonsernin korkeakouluilla on eri järjestelmät opetuksen suunnitteluun ja opiskelijahallintoon sekä ristiinopiskelun opintojaksoille ilmoittautumiseen. Ristiinopiskelu nykymuodossaan on toteutettu entisen Saimaan ammattikorkeakoulun ja LUT-yliopiston välillä. Entisen Lahden ammattikorkeakoulun kanssa LUT-yliopistolla ei ole ollut ristiinopiskelun muotoa. Vuodesta 2020 alkaen ristiinopiskelun prosessi koskee koko LAB-ammattikorkeakoulua ja LUT yliopistoa. Nykyiset järjestelmät on lueteltu taulukossa 2.

Korkeakoulu	Opetuksen suunnittelu	Opiskelijahallinto	Ilmoittautuminen opintojaksolle ristiinopiskelussa	Lukujärjestykset
LUT-yliopisto	Osku	Oodi	Lyyti	TimeEdit
LAB amk, Lappeenrannan kampus	SoleOPS / Peppi	WinhaPro	Noodi (kieliopinnot LUTin opiskelijoille)	TimeEdit
LAB amk, Lahden kampus	Peppi	Peppi	-	Peppi

Taulukko 2. Opintohallinnon tietojärjestelmät LUT-korkeakouluissa lukuvuonna 2019-2020.

LAB-ammattikorkeakoulun Lappeenrannan kampuksella on tällä hetkellä opintohallinnon järjestelmänä WinhaPro ja koulutuksen ja opetuksen suunnittelujärjestelmänä SoleOPS. Lukujärjestykset tehdään TimeEditissä. LUTin opiskelijoiden kieliopintoihin ilmoittautumista varten rakennettiin kielikeskuksen siirtymisen yhteydessä Noodi. Lahden kampuksella on käytössä Peppi-järjestelmäkokonaisuus. Opetuksen suunnittelua syksyn 2020 alkavan koulutuksen osalta on tehty Pepissä myös Lappeenrannan kampuksella.

LUT-yliopistolla opiskelijahallinnon järjestelmä on Oodi ja lukujärjestykset tehdään TimeEditissä. Opetuksen suunnittelun avuksi on lukuvuonna 2019-2020 rakennettu Osku-tietokanta. Integraatiota konsernin korkeakoulujen nykyisten järjestelmien välille ei ole toteutettu. LAB-ammattikorkeakoulun Lappeenrannan

kampuksella Peppi otetaan kokonaisuudessaan käyttöön elokuussa 2020. Samaan aikaan kun LUT-yliopisto siirtyy käyttämään Sisua.

2.9.1 Peppi-järjestelmäkokonaisuus

Peppi-järjestelmäkokonaisuus yhdistää opiskelijoiden, opettajien sekä opintohallinnon tehtävät yhteen kokonaisuuteen, joka osaltaan tukee korkeakouluorganisaatioiden opetukseen ja koulutukseen liittyviä prosesseja. (Peppi-konsortio 2019a).

Peppi-järjestelmäkokonaisuus kattaa koulutusorganisaatioiden koulutuksen alueen tietojärjestelmätarpeet kansallisen viitearkkitehtuurin mukaisesti, joka on kuvattu kuvassa 5. (Peppi-konsortio 2019b.)



Kuva 5. Peppi-järjestelmäkokonaisuus kansallisen viitearkkitehtuurin mukaisesti (Lähde: Peppi-konsortio 2019b.)

Peppi-järjestelmän toiminnallisuudet on jaoteltu roolikohtaisille työpöydille, joita ovat pääkäyttäjän, suunnittelijan, opettajan, korkeakoulupalvelujen sekä opiskelijan työpöydät. Työpöytien palvelut on esitetty kuvassa 6. Korkeakoulut voivat täydentää ydin-Pepin palveluvalikoimaa Peppi-liitännäisillä, joita on mm. opintopas, opintojaksopalautejärjestelmä, koulutushaku ja lukkarikone. (Peppi-konsortio 2019b.)



Kuva 6. Peppi-järjestelmäkokonaisuuden työpöytien palvelut (Lähde: Peppi-konsortio 2019b).

Lahden ammattikorkeakoulu on ottanut Peppi-järjestelmän opetuksen suunnittelu-osion käyttöön jo keväällä 2014 ja opiskelijahallinnon perusrekisterin alkuvuodesta 2018. Peppi-järjestelmäkokonaisuuden käyttöönottoprojekti Saimaan ammattikorkeakoulussa alkoi tammikuussa 2019. Samanaikaisesti valmisteltiin Saimaan ammattikorkeakoulun ja Lahden ammattikorkeakoulun fuusiota, joka toteutui 1.1.2020. LAB-ammattikorkeakoulun Lappeenrannan kampuksen Peppi-käyttöönottoprojektin yhteydessä rakennetaan samanaikaisesti LAB-ammattikorkeakoulun yhteistä Peppi-ympäristöä, johon yhdistetään fuusioituneiden ammattikorkeakoulujen, Saimaan ammattikorkeakoulun ja Lahden ammattikorkeakoulun tiedot. Peppi-järjestelmäkokonaisuus otetaan LAB-ammattikorkeakoulun Lappeenrannan kampuksella kokonaisuudessaan käyttöön 1.8.2020.

Peppi-konsortio

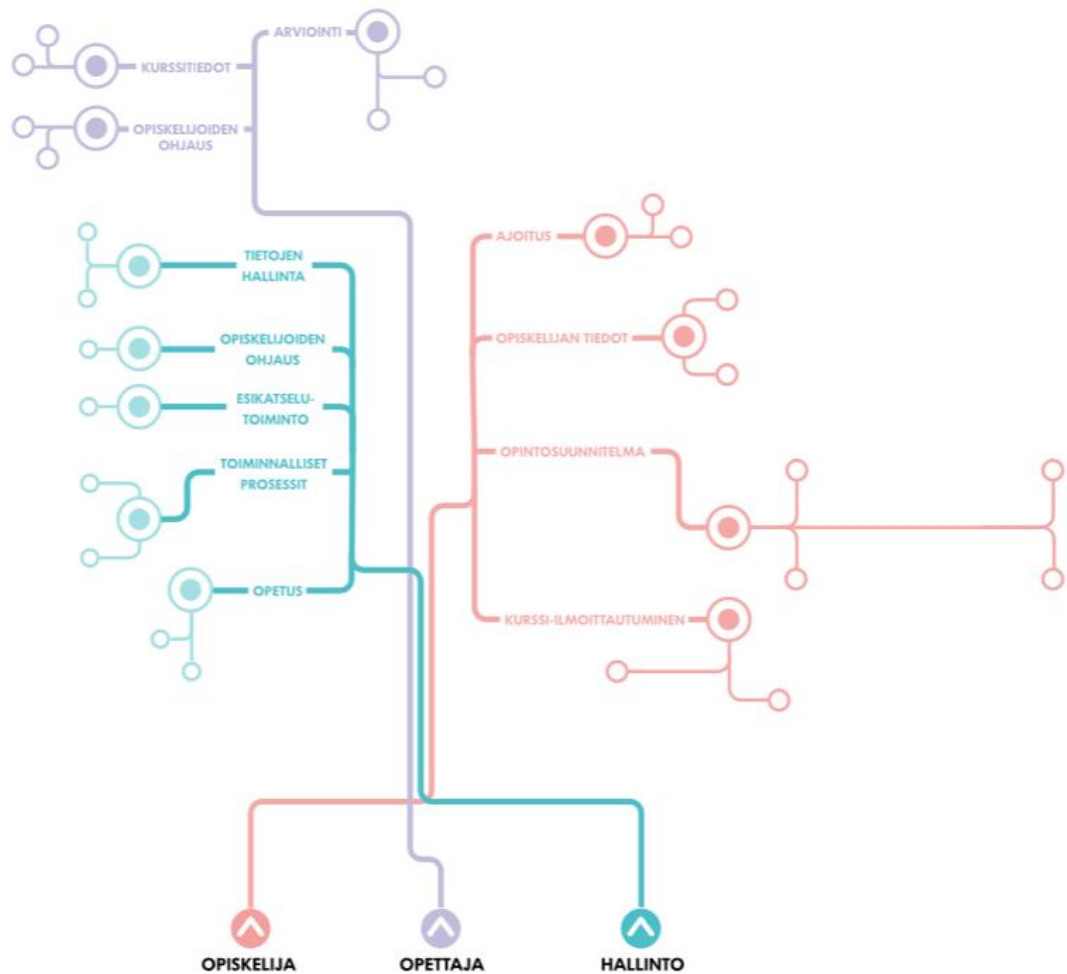
Peppi-konsortio on koulutusorganisaatioiden yhteenliittymä, jonka tehtävänä on edelleen kehittää Peppi-järjestelmäkokonaisuutta. Peppi-konsortioon kuuluu noin 80% Suomen korkeakouluista ja se on avoin kaikille suomalaisille korkeakoulu-

yhteisöille. Konsortio muodostaa keskeisen ja merkittävän oppimisen ja opetuksen tukipalveluiden kehittäjäyhteisön Suomen koulutussektorilla. Konsortion jäsenillä on mahdollista tarjota toisilleen käyttötukea, ohjelmistokehitystä sekä muita tuki- ja ylläpitopalveluita. Järjestelmäkokonaisuuden kaupalliset ja jakeluoikeudet omistavat Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy ja Tampereen ammattikorkeakoulu Oy. Järjestelmäkokonaisuuden kehittämiseen osallistuvat kaikki konsortion jäsenkorkeakoulut. (Peppi-konsortio 2019a).

2.9.2 Sisu

Funidata on yritys, joka tarjoaa opiskelun ja opetuksen palveluita korkeakoululle. Funidatan tarjoama Sisu-järjestelmä on opiskelun ja opetuksen palvelukokonaisuus, joka on käytössä kuudessa eri yliopistossa Suomessa. (Funidata 2020a; Funidata 2020b.)

Sisu tarjoaa toiminnallisuudet (kuva 7) sekä opiskelijalle, opettajalle, ohjaajalle että palveluhenkilöstölle. Opiskelijalla on mahdollista ilmoittautua opetukseen sekä suunnitella ja aikatauluttaa opintonsa koko tutkinnon suorittamisen ajalle. Opettajalle on tarjolla opetussuunnitelma- ja arviointityökalut. Ohjaustoiminnallisuudet mahdollistavat vuorovaikutuksen opiskelijan ja ohjaajan välillä. Korkeakoulujen palveluhenkilöstö voi ylläpitää henkilötietoja ja suorituksia sekä mm. koulutuksia, tutkinto-ohjelmia, opintokokonaisuuksia, opiskeluoikeuksia ja opetuksen toteutuksia.



Kuva 7. Sisun toiminnallisuudet (Lähde: Funidata 2019b).

Sisu-käyttöönottoprojekti on alkanut LUT-yliopistossa vuonna 2017. Lukuvuoden 2019-2020 aikana on jo otettu käyttöön Sisun HOPS-toiminnallisuuksia. Kokonaisuudessaan Sisu otetaan tuotantokäyttöön elokuussa 2020 ja se tulee korvaamaan aikaisemman opiskelijahallintojärjestelmän Oodin.

3 Prosessit ja niiden kehittäminen

Tässä luvussa perehdytään prosessien kuvaamiseen sekä prosessien kehittämiseen. Luvun alussa esitellään, miten prosessit voidaan määritellä ja lopuksi, miten prosessien kuvaamista voidaan käyttää avuksi prosessien kehittämisessä.

3.1 Prosessin määrittäminen

Prosessit voidaan luokitella ydinprosesseihin, tukiprosesseihin ja avainprosesseihin. Ydinprosessin tehtävänä on tuottaa arvo asiakkaalle. Ydinprosessin tueksi tarvitaan tukiprosessi, joka mahdollistaa ydinprosessin toiminnan. Avainprosessi on menestyksen kannalta keskeinen ja se voi olla myös ydinprosessi. (Pitkänen 2000, 71.) Ydinprosessina ristiinopiskelussa on opiskelijan palveluprosessi. Tukiprosessina ovat opinnon tietojärjestelmäprosessit.

Prosessin onnistuminen on riippuvainen kaikista prosessin osa-alueista, joita ovat menettely, välineet, osaaminen ja sisältö. Prosessin ydin on menettely eli miten prosessissa toimitaan. Eri tekijöiden kehittäminen vaikuttaa myös toisiin tekijöihin. Esimerkiksi työvälineen kehitys mahdollistaa myös uudenlaisen tavan työskennellä. (Pitkänen 2000, 66-67.)

Näin myös ristiinopiskelun prosessia voidaan kehittää uusien opintohallinnon tietojärjestelmien vaihtumisen yhteydessä. Uudet järjestelmät antavat mahdollisuuden kehittää myös toimintatapoja. Osaamista ristiinopiskelun prosessista on kolmen vuoden ajalta, joka sekin osaltaan antaa mahdollisuuksia kehittää toimintatapoja.

Prosessissa syntyvä arvo määritellään aina asiakkaan näkökulmasta. Ketjua, jossa arvo luodaan, voidaan kutsua prosessiksi. (Laamanen & Tinnilä 2009, 10; Modig & Åhlström 2016, 24.) Pitkäsen (2000, 73-80) mukaan prosessin määrittämisessä ja kehittämisen peruslähtökohtina ovat asiakasnäkökulma ja prosessin tuottama arvo tai hyöty. Prosessikokonaisuus alkaa aina asiakkaasta ja päättyy asiakkaaseen. Tämä auttaa löytämään kehitettävän prosessikokonaisuuden ja tuo asiakasnäkökulman keskiöön. Prosessia on vaikea kehittää, jos ei tiedetä mitä arvoa sen pitäisi tuottaa.

Resurssien mahdollisimman hyvä hyödyntäminen eli resurssitehokkuus on tehokkuuden perinteinen muoto. Päähuomio keskittyy tällöin palvelun tuottamiseen tarvittaviin resursseihin. (Modig & Åhlström 2016, 9-10.) Sen sijaan Lean ajattelun mukaan virtaustehokkuudessa huomio keskittyy organisaatiossa jalostettuun yksikköön, joka palvelualoilla on useimmiten asiakas. Asiakasta kutsutaan tässä

yhteydessä virtausyksiköksi, sillä se ”virtaa” organisaation läpi. Virtaustehokkuuden perustana ovatkin prosessit, jonka aikana asiakkaan tarpeet täytetään erilaisin toiminnoin. Virtaustehokkaassa prosessissa arvoa tuottavat kohtaukset yhdistetään ja kaikki arvoa tuottamattomat kohtaukset poistetaan prosessista. Prosessit tuleekin määritellä virtausyksikön näkökulmasta. (Modig & Åhlström 2016, 13-19.)

Tarkasteltavana oleva ristiinopiskelun prosessi alkaa opetussuunnitelmatyöstä ja päättyy opintojaksosta saatuun palautteeseen. Opiskelijan näkökulmasta prosessi alkaa, kun hän opiskelija tutustuu opetustarjontaan ja päättyy, kun hän saa arvosanan ja antaa opintojaksopalautteen.

3.2 Prosessin kuvaaminen kehittämisen pohjana

Prosessin kuvaaminen auttaa ymmärtämään, miten organisaation toiminta tuottaa haluttuja tuloksia ja näkemään arvonluonnin kannalta kriittisimmät toiminnot, jolloin huomio voidaan kohdistaa näiden kriittisten toimintojen parantamiseen. (Laamanen & Tinnilä 2009, 36.)

Prosessin kuvaaminen ei vielä itsessään kehitä toimintaa, vaan nykytilan kuvaamisen tarkoituksena on antaa prosessista kokonaiskuva ja ymmärrys kehittämistyön pohjaksi. Prosessikuvausta ei pidä myöskään käyttää ohjeena. Olennaisia asioita prosessissa ovat prosessin tarkoitus ja tuotettava hyöty asiakkaalle. (Pitkänen 2000, 94-95.)

Jos tarkoituksena on prosessin uudelleenrakentaminen (reengineering), kuvaus on tärkeää tehdä siten, miten se nykyisin toimii, ei sen mukaan, miten sen olisi hyvä toimia. Kuvaus tulee tehdä varsinaisten toimijoiden kanssa yhdessä, jolloin tulee selväksi, miten todellisuudessa toimitaan. Kuvausta tehdessä on pidettävä kirkkaana mielessä, että nykyistä toimintaa ja haluttua toimintaa ei sekoiteta keskenään. Prosessin kehittämisessä on myös erotettava toisistaan, halutaanko prosessia parantaa jatkuvasti vai etsiä kokonaan uudenlainen toimintatapa. (Pitkänen 2000, 100-102.)

Nykyiset ristiinopiskelun prosessit LUT-korkeakouluissa on kuvattu liitteissä 1 ja 2. Ne on koottu haastattelemalla toimijoita ja tutustumalla ristiinopiskelusta löytyviin ohjeisiin. Opintohallinnon uudet järjestelmät antavat mahdollisuuden kokonaan uudenlaisen toimintatavan etsimiselle.

3.3 Prosessin laatu ja kehittäminen

Toiminnan laatu syntyy prosesseissa. Prosessin kehittämiseen ja laadun parantamiseen tarvitaan prosessin asiakkaan palautetta ja tietoa asiakkaan tyytyväisyydestä. (Laamanen & Tinnilä 2009, 25.)

Prosessia voidaan parantaa toimintatapoja muuttamalla. Jos toimintaa prosessissa ei muuteta, tulosten parantuminen on mahdotonta. (Laamanen & Tinnilä 2009, 14.) Kehittämisen kannalta yksinkertaisin tapa on tunnistaa ongelma ja sopia parantavista toimenpiteistä. Tämä on tehokasta yksinkertaisten ongelmien ratkaisussa. Tällainen lähestymistapa johtaa kuitenkin reaktiiviseen toimintatapaan eikä ongelman syihin paneuduta. Ongelmat eivät tällöin poistu vaan ne toistuvat eri muodoissa ja niiden kanssa opitaan elämään. Kehitysprojektien avulla on mahdollista tehokkaasti toteuttaa muutoksia toimintatavoissa. (Laamanen & Tinnilä 2009, 40.)

4 Palvelumuotoilu

Tässä luvussa perehdytään palvelumuotoilun määritelmään sekä siihen, kuinka palvelumuotoilua voi hyödyntää prosessin kehittämisessä. Tässä kappaleessa esitellään myös palvelumuotoilun työkalu Service Blueprint, jota käytettiin työkaluna tässä kehittämistehtävässä.

4.1 Palvelumuotoilun määrittely

Tuulaniemen (2011, 25-27) määritelmän mukaan palvelumuotoilu on ajattelu- ja toimintatapa, jossa suunnittelukohteena on palvelu. Palvelumuotoilu on aina asiakaslähtöistä. Se on konkreettista toimintaa, jolla yhdistetään käyttäjien tarpeet ja odotukset palvelutuottajan liiketoiminnallisiin tavoitteisiin ja jolla palvelut

saadaan tehtyä toimiviksi. Palvelumuotoilu on myös useista osaamisaloista koostuva työkalu- ja menetelmävalikoima, jolle on ominaista kokonaisvaltainen lähestymistapa kehitettävään palveluun.

Palvelumuotoilun keskeisimpiä asioita on yrityksen asiakkailleen antama lupaus arvosta. Arvolupaus määrittelee tuotteen ja kenelle tuote on tarkoitettu, se kertoo asiakashyödyn sekä kuvaa miksi tuote on ainutlaatuinen. (Tuulaniemi 2011, 33.)

4.2 Palvelumuotoiluprosessi

Palvelumuotoiluprosessi noudattelee luovan ongelmanratkaisun periaatteita. Se tarkoittaa sarjaa loogisesti eteneviä ja toistuvia toimintoja. Tapahtumaketjuja ei tarvitse kehittää joka kertaa uudelleen, kun toistuvat tapahtumat on kuvattu prosessiksi. Prosessin kuvaaminen yksiselitteisesti kaikenlaisten palveluiden kehittämiseen ja kaikkiin tilanteisiin ei ole mahdollista. Palvelumuotoiluprosessi voidaan jakaa viiteen eri vaiheeseen, joita ovat määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi. (Tuulaniemi 2011, 126-127.) Tässä kehittämistyössä toteutettiin kuvassa 8 esitetyn palvelumuotoiluprosessin kolme ensimmäistä vaihetta.



Kuva 8. Palvelumuotoiluprosessi (Tuulaniemi 2011, 127).

Määrittely – aloittaminen ja esitutkimus

Palvelumuotoilussa organisaatio aluksi määrittelee tarpeensa ja tavoitteensa kehitystyölle. Työ alkaa palveluidean tarinan määrittelyllä. Prosessille laaditaan strategiset tavoitteet, aikataulu, budjetti, kohderyhmät sekä resurssit. Esitutkimuksessa määritellään organisaation nykytila sekä tavoitteet sekä tehdään analyysi palveluntuottajan toimintaympäristöstä. (Tuulaniemi 2011, 126.)

Suunnittelutyö pitää kytkeä aina liiketoiminnan tavoitteisiin kuitenkin unohtamatta asiakasnäkökulmaa. Organisaation tuotteiden ja palveluiden pitää lähteä strategisista päätöksistä ja tukea niitä. (Tuulaniemi 2011, 137.)

Tutkimus – asiakasymmärrys ja strateginen suunnittelu

Asiakasymmärryksessä on tärkeää määritellä asiakkaiden tarpeet, odotukset ja toiveet. Asiakasymmärrys on siis asiakkaan arvomuodostuksen ymmärtämistä. Asiakasymmärrystä lähdetään rakentamaan loppukäyttäjän motiiveista. Palvelumuotoilulle on tyypillistä, että loppukäyttäjät osallistuvat eri tavoin prosessin eri vaiheisiin. Asiakasprofiilit toimivat hyvinä suunnittelutyökaluina ideointiin, päätöksentekoon sekä palvelukonseptointiin. Tutkimalla ja havainnoimalla löydetään ne arvot ja toiminnan todelliset motiivit, joista uudet ideat ja palvelukonseptin kehitetään. Käyttäjätietoja voidaan kerätä olemassa olevista tausta-aineistosta asiakkaista, haastatteluilla ja kyselyillä, havainnoimalla sekä kohderyhmän osallistamisella suunnitteluun (Tuulaniemi 2011, 142-146).

Suunnittelu – ideointi ja konseptointi sekä prototyyppi

Ideoinnilla kuvataan ratkaisuja kerrytettyyn asiakasymmärrykseen ja sen tavoitteena on kehittää mahdollisimman paljon ratkaisuehdotuksia kehittämisen kohteena olevaan ongelmaan. Ideointi voi olla joko laajenevaa (divergenssi) tai supistuvaa (konvergenssi). (Tuulaniemi 2011, 180.)

Palvelumuotoilussa on ymmärrettävä kokonaisuus loppukäyttäjän tarpeiden sekä palveluntarjoajan kannalta. Kokonaisuuden lisäksi on keskityttävä myös palvelun yksityiskohtiin ja kriittisiin asioihin, sillä yksi heikko lenkki palveluprosessissa voi pilata koko asiakaskokemuksen. (Tuulaniemi 2011, 182.)

Palvelukonseptissa kuvataan asiakkaan kokema palvelupolku, joka jaetaan osiin eli palvelutuokioihin ja palvelun kontaktipisteisiin. Palvelupolku kuvaa millaisesta palvelusta on kyse, miten palvelu tuotetaan, miten se vastaa asiakastarpeeseen ja mitä se vaatii palvelun tuottajalta. (Tuulaniemi 2011, 189.)

Prototyyppi on nopea ja helppo tapa testata konseptin toimivuutta käytännössä. Sillä testataan, toimivatko kehitetyt konseptit kuten on ajateltu niiden toimivan.

Prototypointia tehdään palvelumuotoilun kaikissa vaiheissa ja se onkin olennainen osa palvelumuotoilua. (Tuulaniemi 2011, 194.)

Palvelutuotanto – pilotointi ja lanseeraus

Palvelukonsepti on aina vietävä kuluttajille testattavaksi. Palvelu on jatkuvaa kehittymistä eikä siis ole koskaan valmiina. Palvelun pilotointivaiheessa mitattavat tulokset ovat erittäin tärkeitä. Mittausmenetelminä voi käyttää mm. mysteerishoppausta, haastatteluja, asiakkaiden havainnointia sekä yrityksen sisäistä arviointia. Keskeisten mittareiden syy-seuraus-suhteiden perusteella voidaan havaita suurimmat pullonkaulat ja tehdä tarvittavat muutokset palvelun tuottamiseen. (Tuulaniemi 2011, 230.)

Palvelukonseptit on tuotteistettava mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ja vietävä ne asiakkaiden arvioitavaksi. Tuotelanseeraukset on vietävä kohderyhmille sopiviin paikkoihin. Palvelun lanseerauksessa käytetään hyväksi kehitysprosessin aikana syntynyttä asiakasymmärrystä. (Tuulaniemi 2011, 237-238.)

Arviointi – jatkuva kehittäminen

Arvioinnilla varmistetaan palvelun kilpailukyky ja jatkuvalla kehittämisellä pidetään yllä kilpailuetua. Arviointi onnistuu, jos palvelun kehittämisen aikana on määriteltä tarkoituksenmukaiset mittarit palvelun arvioimiseksi. Arvioinnin perusteella palvelun kehittäminen on jatkuvaa. (Tuulaniemi 2011, 239.)

4.3 Prosessin kehittäminen palvelumuotoilun keinoin

Palvelumuotoilu on yksi keino kehittää prosessia. Tällöin palvelun kehittämisen keskiössä on käyttäjän eli asiakkaan näkökulma. (Miettinen, Raulo & Ruuska 2011, 13; Tuulaniemi 2011, 71.) Vaikka palvelumuotoilussa korostuu käyttäjälähtöinen suunnittelu, tilanteet pyritään näkemään sekä asiakkaan että palveluverkoston näkökulmasta (Miettinen ym. 2011, 78). Ristiinopiskelussa asiakkaana on opiskelija, joten prosessia kehitetään tässä kehittämistyössä opiskelijan näkökulmasta.

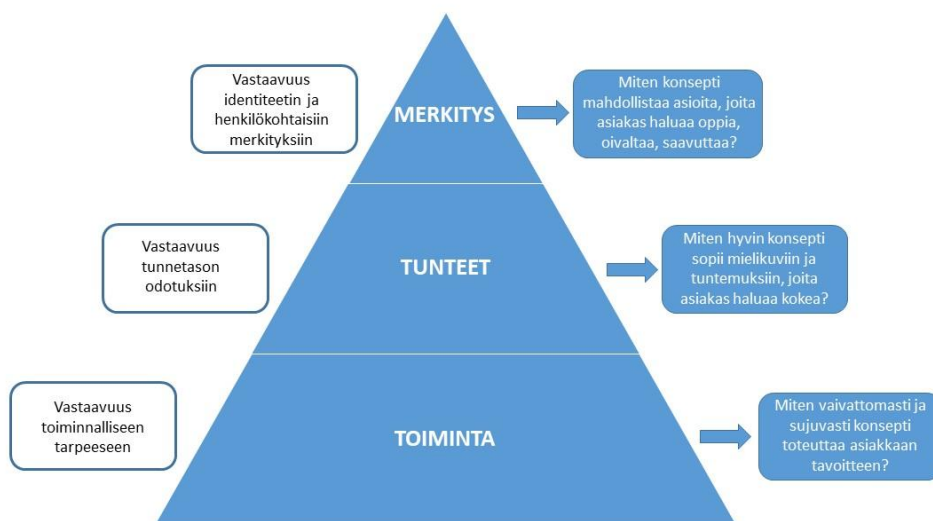
Loppukäyttäjien tarpeiden ja toiminnan motiivien ymmärtäminen auttaa palvelun kehittämisessä ja luomaan asiakkaan kokemaan arvoa. Palvelumuotoilun yhtenä

keskeisenä elementtinä on eri osapuolten osallistaminen palvelun ja prosessin kehittämiseen. Vaikka palvelun käyttäjä on keskiössä, myös palvelun tuottajan puolelta on useita eri tahoja, jotka osallistuvat palvelun tuottamiseen. Tästä syystä käyttäjien lisäksi myös kaikkien muidenkin palvelun luomiseen kuuluvien ihmisten on hyvä osallistua palvelun suunnitteluun ja kehittämiseen, jotta huomioidaan myös palveluverkoston näkökulma. Yhteiskehittämisen etuina on, että kaikkien osapuolten näkemykset ja ideat tulee otetuksi huomioon mahdollisimman laaja-alaisesti. Tämä ei kuitenkaan tarkoita sitä, että kaikki palvelun osapuolet olisivat päättämässä, millainen palvelu tullaan luomaan. (Miettinen ym. 2011, 78; Tuulaniemi 2011, 116-117.)

4.4 Asiakaskokemus

Palvelumuotoilun periaatteen mukaan asiakas on keskiössä. Asiakaskokemus on onnistunut, kun asiakas yllätetään paremmalla palvelulla kuin mitä hän odottaa. Asiakaskokemus on kaikkien niiden tunteiden, kokemusten ja mielikuvien summa, jonka asiakas muodostaa palvelusta. Onko palvelu ollut sujuvaa, nopeaa, helppoa ja ymmärrettävää. Tulee ymmärtää, mitä asiakas oikeasti haluaa ja tarvitsee ja miten asiakas oikeasti kokee palvelun (Tuulaniemi 2011, 74; Kamila 2019.)

Asiakaskokemus voidaan jakaa kolmeen eri tasoon, jotka ovat toiminta, tunteet ja merkitys. Asiakkaan kokeman arvon tasoja voidaan kuvata arvon muodostumisen pyramidin avulla (kuva 9). (Tuulaniemi 2011, 74.)



Kuva 9. Arvon muodostumisen pyramidi (Mukaiillen Tuulaniemi 2011, 75; Palmu Inc).

Toiminnan tasolla tarkoitetaan palvelun kykyä vastata asiakkaan tarpeeseen. Onko prosessi sujuva, saavutettavissa oleva, tehokas ja monipuolinen? Toiminnan tason tulee täytyä, jotta palvelu on mahdollista olla markkinoilla. Tunneen taso tarkoittaa asiakkaan kokemia tuntemuksia. Onko kokemus ollut miellyttävä, helppo, kiinnostava, innostava ja onko se koskettanut asiakkaan aisteja? Merkituksen tasolla tarkoitetaan asiakkaan kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia sekä kokemuksen henkilökohtaisuutta.

4.5 Palvelupolku

Palvelupolulla kuvataan palvelukokonaisuus prosessina, miten asiakas kulkee ja kokee palvelun aika-akselilla. Palvelupolku muodostuu eripituisista palvelutuokiosta, jotka sisältävät useita palvelun kontaktipisteitä. Palvelupolku voidaan jakaa myös asiakkaalle muodostuvan arvon näkökulmasta kolmeen eri vaiheeseen. Ensimmäisessä vaiheessa eli esipalveluvaiheessa asiakas on ollut yhteydessä palvelun tuottajaan esimerkiksi puhelimitse tai internetin välityksellä. Seuraavassa vaiheessa eli ydinpalveluvaiheessa asiakas saa varsinaisen arvon. Viimeinen eli jälkipalveluvaihe tarkoittaa asiakkaan kontaktia palveluntuottajaan varsinaisen palvelun jälkeen. (Tuulaniemi 2011, 78-79.)

Kun palvelupolku ja palvelutuokiot kartoitetaan olemassa olevasta palvelusta, saadaan palvelun rakenne sellaiseen muotoon, että sitä voidaan tarkastella kriittisesti. Palvelupolkua voidaan pidentää alusta, lopusta tai lisätä palvelutuokioita sen välille. Palvelutuokioista, jotka eivät tuota arvoa asiakkaalle tai palvelun tuottajalle, pitäisi lähtökohtaisesti päästä eroon. (Miettinen ym. 2011, 50-51.)

4.6 Palvelutuokiot

Palvelupolku jakautuu palvelutuokioiksi kutsuttuihin vaiheisiin. Palvelutuokio jakautuu edelleen useiksi kontaktipisteiksi, joiden kautta asiakas on kontaktissa palveluun kaikilla aisteillaan. Kontaktipisteitä ovat ihmiset, ympäristö, esineet ja toimintaympäristö. (Tuulaniemi 2011, 79-80.)

Ihmiset

Kontaktipisteisiin kuuluvat palvelua tuottavat ja kuluttavat ihmiset. Palveluhenkilöstö ja arvoa itselleen tuottava asiakas ovat siis ihmiskontaktipisteitä. Palvelumuotoiluprosessissa määritellään palveluhenkilöstön roolit sekä toimintamallit. Suunnittelemalla etukäteen asiakkaan palvelupolun ja hänen kohtaamansa kontaktipisteet, palveluntarjoajan on mahdollista ennakoida ja ohjata asiakkaan toimintaa. (Tuulaniemi 2011, 81.) Ristiinopiskelun hallinnollisessa prosessissa palvelua tuottavat ihmiset ovat korkeakoulun henkilökuntaa, asiakkaina opiskelijat.

Ympäristö

Palvelu toteutuu erilaisissa ympäristöissä, jotka voivat olla joko fyysisiä tiloja tai virtuaalisia, digitaalisia ympäristöjä. Näillä on suuri merkitys palvelun onnistumisen kannalta. Fyysiset ympäristöt ohjaavat ihmisten toimintaa sekä vaikuttavat asiakkaan mielialaan. Virtuaalinen ympäristö, joka voi olla esimerkiksi internet-sivut tai käyttöliittymä, on olennaisen osa palvelun kuluttamisen kannalta. (Tuulaniemi 2011, 81-82.)

Esineet

Palvelun tuotantoon ja kuluttamiseen liittyvät tavarat ja laitteet mahdollistavat palvelun kuluttamisen. Nämä voivat olla asiakkaan itsensä käyttämiä tai myös palvelun tuotantoon tarvittavia esineitä. (Miettinen ym. 2011, 52; Tuulaniemi 2011, 82.)

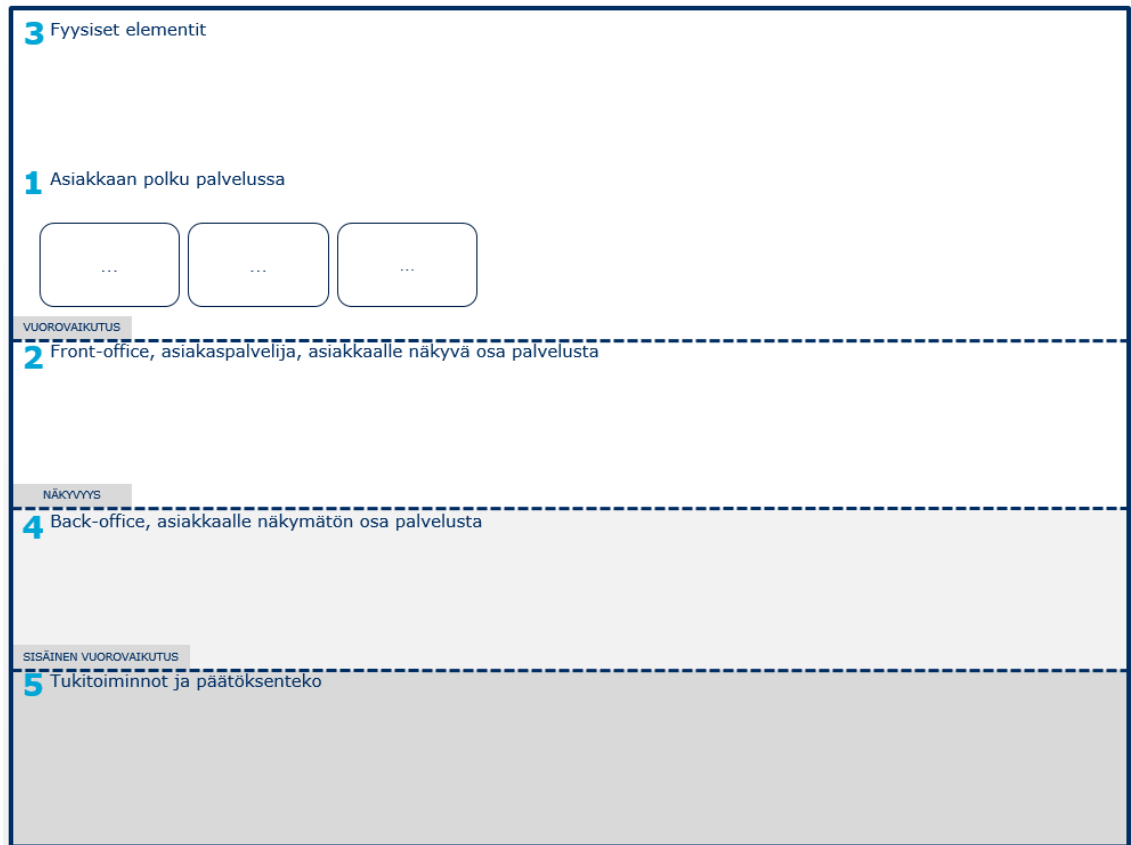
Toimintamallit

Toimintamallilla tarkoitetaan palvelun tuotantotapaa ja käyttäytymismalleja yksittäisissä palvelutuokioissa. Palvelussa kaikki prosessit ja rutiinit voidaan määrittellä yksityiskohtaisesti. Näitä pieniä yksityiskohtia kutsutaan palvelueleiksi. Palvelueleillä voi olla asiakaskokemuksen kannalta merkittävä rooli, vaikka ne voivat olla hyvinkin pieni osa palvelun tuotantoa. (Miettinen ym. 2011, 52; Tuulaniemi 2011, 82.)

4.7 Service Blueprint

Service Blueprint menetelmän on kehittänyt Lynn Shostack (1982). Menetelmän avulla palveluprosessi on mahdollista kuvata siten, että asiakkaan kulkema reitti (palvelupolku), palvelun tuottajan ja asiakkaan kontaktipisteet sekä prosessiin keskeisesti kuuluvat toimijat saadaan esiin. Palvelumalli on visuaalinen kuvaus palvelun tuottamisesta, resursseista ja asiakkaiden kytkeytymisestä palvelumalliin. Kuvauksesta käy ilmi sekä asiakkaan kokemat asiat (front office) että palveluntuottajan toiminta (back office). (Tuulaniemi 2011, 210; Polaine, Lovlie & Reason 2013, 91-92.)

Prosessiajatteluun perustuva Blueprint-mallia (kuva 10) voidaan käyttää sekä uusien palvelutuotteiden kehittämistyökaluna että jo olemassa olevien palvelujen korjausvälineenä. Blueprint prosessikuvauksessa palveluketjun eri toiminnot esitetään myös asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaan ja palveluntuottajan väliset kohtaamiset eli ”totuuden hetket” ovat palveluketjussa niitä lenkkejä, joissa asiakas arvioi yrityksen kyvyn tuottaa palvelua. Nämä ”totuuden hetket” määrittelevät palvelun laadun tason. (Tuulaniemi 2011, 210; Kamila 2019.)

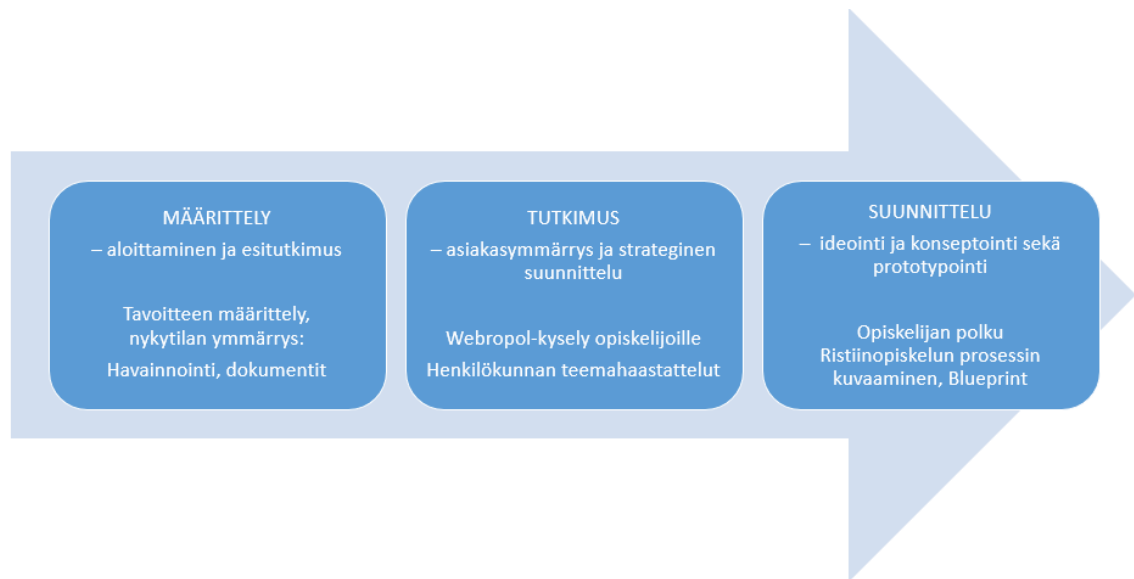


Kuva 10. Service Blueprint –malli (Innokylä 2020).

Service Blueprint mallissa uimaradalla yksi (1) kuvataan kronologisessa järjestyksessä etenevä palvelukertomus toiminto toiminnolta. Uimaradalla kaksi (2) suunnitellaan ja kuvataan konkreettisesti ne toimenpiteet, joilla palveluntarjoaja tuottaa asiakkailleen palvelukertomuksen eri osa-alueet (front office). Uimaradalla kolme (3) dokumentoidaan ne tekniset järjestelmät, joita tarvitaan kyseessä olevan palveluketjun rakentamiseen. Uimaradalla neljä (4) kuvataan asiakkaalle näkymättömissä olevat toiminnot, joita tarvitaan palvelun toteuttamiseksi (back office). Uimaradalla viisi (5) kuvataan palvelun tuottamisen kannalta tarvittavat tukiprosessit. (Tuulaniemi 2011, 212; Innokylä 2020.)

5 Tutkimuksen toteutus

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen empiirisen osuuden toteutus, joka koostui opiskelijoille tehdystä Webropol-kyselystä ja henkilökunnan teemahaastatte- luista. Ennen tutkimuksen empiiristä osuutta kartoitettiin ristiinopiskelun nykyiset prosessit. Kehittämistyön toteutuksen vaiheet palvelumuotoilun prosessin avulla on kuvattu kuvassa 11.



Kuva 11. Kehittämistyön toteutus palvelumuotoilun prosessin avulla.

Tässä kehittämissyössä toteutettiin luvussa 4.2 esitetyn palvelumuotoiluprosessin kolme ensimmäistä vaihetta: määrittely, tutkimus ja suunnittelu.

5.1 Nykytilan kartoitus

Konsernin sisäisestä ristiinopiskelusta ei ollut saatavilla prosessikuvauksia. Nykytilan kartoitus aloitettiin tutustumalla LUT-korkeakoulujen www-sivuihin sekä eri dokumentteihin ristiinopiskelusta ja opetusyhteistyöstä. Lisäksi kieliopintojen prosessin nykytilaa selvitettiin kielikeskuksen yliopettajan haastattelulla (Kosonen 2019). Nykytilan kartoittamisen perusteella kuvattiin nykyiset ristiinopiskelun prosessit prosessikaaviona:

- Kieliopinnot LUT-opiskelijoille (liite 1)
- LUT opinnot LABin (ent. Saimia) opiskelijoille (liite 2)

5.2 Opiskelijoiden kysely

Opiskelijoiden asiakaskokemusta LUT-korkeakoulujen välisestä ristiinopiskelusta mitattiin stukturoidulla verkkokyselyllä, joka toteutettiin Webropol-kyselynä (liite 4). Kyselyllä haluttiin tutkia, miten opiskelijat ovat kokeneet nykyisen ristiinopiskelun prosessin tuottavan arvoa heille ja mitä kehitysehdotuksia heillä oli prosessin parantamiseksi. Linkki kyselyyn lähetettiin opiskelijoille sähköpostilla ja vastausaikaa oli kaksi viikkoa. Kyselystä lähetettiin viikon jälkeen muistutusviesti.

Kyselyssä oli väittämiä prosessin eri osa-alueista, onko toiminta ollut helppoa ja sujuvaa. Jos opiskelija ei ollut väittämästä samaan mieltä, häneltä kysyttiin mitä ongelmia kyseisessä asiassa on ollut. Kyselyn lopussa opiskelijalla oli mahdollista mainita mielestään tärkein kehittämisen kohde nykyisessä ristiinopiskelun prosessissa ja ehdotus, miten toimintaa voisi parantaa. Lisäksi opiskelijalla oli mahdollista esittää mielestään tulevaisuuden toimintamalli, jolla LUTin ja LABin välinen opiskelu olisi sujuva opiskelijan näkökulmasta.

5.2.1 Kyselyn otos ja vastausprosentti

Ryväsotannassa perusjoukko koostuu luonnollisista ryhmistä, joista arvotaan satunnaisesti tai systemaattisesti mukaan tulevat ja ne voidaan tutkia kokonaan (yksiasteinen ryväsotanta) tai tehdä niistä otos (kaksiasteinen ryväsotanta). (Heikkinen 2010, 37.) Tässä tutkimuksessa otanta tehtiin yksiasteisena ryväsotantana, jossa ryväsotannan perusjoukko oli LAB-ammattikorkeakoulun ja LUT-yliopiston alla mainittujen ryhmien läsnäolevat opiskelijat.

LAB-ammattikorkeakoulu:

- Liiketalouden koulutuksen opiskelijat, jotka ovat aloittaneet opintonsa syksyllä 2019. Opintosuunnitelmaan kuuluu pakollisen opintojaksona LUT-yliopiston järjestämä Kansantaloustieteen perusteet -opintojakso, jonka he olivat suorittaneet syksyllä 2019.
- Mechanical Engineering and Production Technology –koulutuksen opiskelijat, jotka ovat aloittaneet syksyllä 2016 ja 2017. Heillä on ollut mahdollista suorittaa pakollisen ulkomaan vaihtojakson sijasta 20 opintopisteen opintokokonaisuus LUT-yliopistossa.

LUT-yliopisto:

- Kauppatieteen ja konetekniikan 2. ja 3. vuosikurssin opiskelijat. Heillä on jo opintojen aikana kertynyt suorituksia kieliopinnoista. Maisterivaiheen opiskelijat rajattiin pois, sillä heillä ei välttämättä ole ollut kokemusta kieliopinnojen suorittamisesta kielikeskuksessa.

Otanta suunniteltaessa kyselytutkimuksissa on hyvä huomioida poistuma eli kato, jolla tarkoitetaan lomakkeen palauttamatta jättäneiden määrää. Kato voi etenkin kyselytutkimuksissa nousta suureksikin. Tulokset jäävät sattumanvaraisiksi, jos otoskoko jää kovin pieneksi. (Heikkinen 2014, 28.)

Vastausprosentin oletettiin jäävän tässä kyselytutkimuksessa pieneksi, joten otoskoko pidettiin suurena. Tavoitteena oli saada riittävästi vastauksia molempien korkeakoulujen opiskelijoilta, jotta tutkimusta voitaisiin pitää luotettavana ja tuloksia voitaisiin vertailla korkeakoulujen välillä. Kysely lähetettiin yhteensä 461 opiskelijalle. Vastauksia saatiin 26 kappaletta, jolloin vastausprosentiksi muodostui 5,6 %. Vastausten määrät ja vastausprosentit on esitetty taulukossa 3.

Korkeakoulu / koulutus	Kysely lähetetty	Vastausten määrä	Vastausprosentti
LAB-ammattikorkeakoulu	146	8	5,5 %
Liiketalous	110	7	6,4 %
Mechanical Engineering and Production Technology	36	1	2,8 %
LUT-yliopisto	315	18	5,7 %
Kauppatiede	225	14	6,2 %
Konetekniikka	90	4	4,4 %
Yhteensä	461	26	5,6 %

Taulukko 3. Vastaaajien määrä ja vastausprosentit.

Tulosten analysointi voitiin tehdä ainoastaan korkeakouluittain. Koulutuksittain tulosten analysointia ei voitu tehdä, sillä kaikista koulutuksista ei saatu riittävästi vastauksia.

5.2.2 Kyselytutkimuksen luotettavuus

Vastausprosentin perusteella (5,6 %) tutkimusta ei voida pitää kovin luotettavana. Vastausprosentti jäi molemmilla korkeakoulusektoreilla alhaiseksi, ammattikorkeakoululla 5,5 % ja yliopistolla 5,7 %.

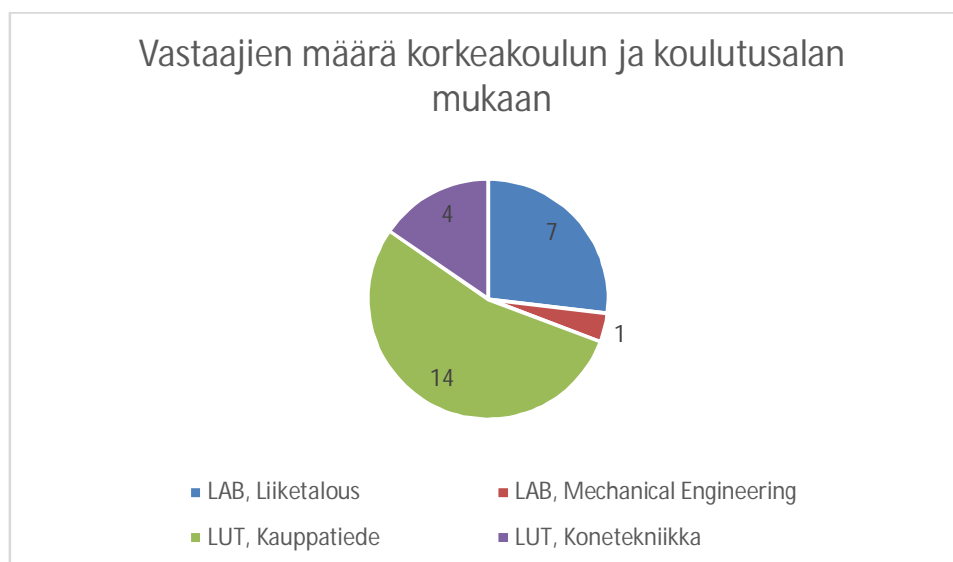
Otantavirhettä tutkimuksessa ei ollut, sillä kyseessä oli kokonaistutkimus. Kyselylomake testattiin etukäteen kahdella opiskelijalla. Lomakkeen testauksen jälkeen kyselylomakkeelle tehtiin tarkennus kysymykseen numero 21. Itse tutkimuksessa kysymyksiin oli vastattu johdonmukaisesti ja ne antoivat vastauksen tutkimuskysymyksiin.

5.3 Opiskelijoiden kyselyn tulokset

Tässä luvussa esitetään opiskelijoiden Webropol-kyselyn tulokset kysymyksittäin. Lopuksi esitetään kyselyn avulla opiskelijoilta saadut kehittämissuhteet.

5.3.1 Vastausten jakautuminen korkeakouluittain

Vastauksia saatiin yliopiston opiskelijoilta 18 kappaletta ja ammattikorkeakoulun opiskelijoilta 8 kappaletta. Vastaajien määrä korkeakoulun ja koulutuksen mukaan on esitetty kuvassa 12.

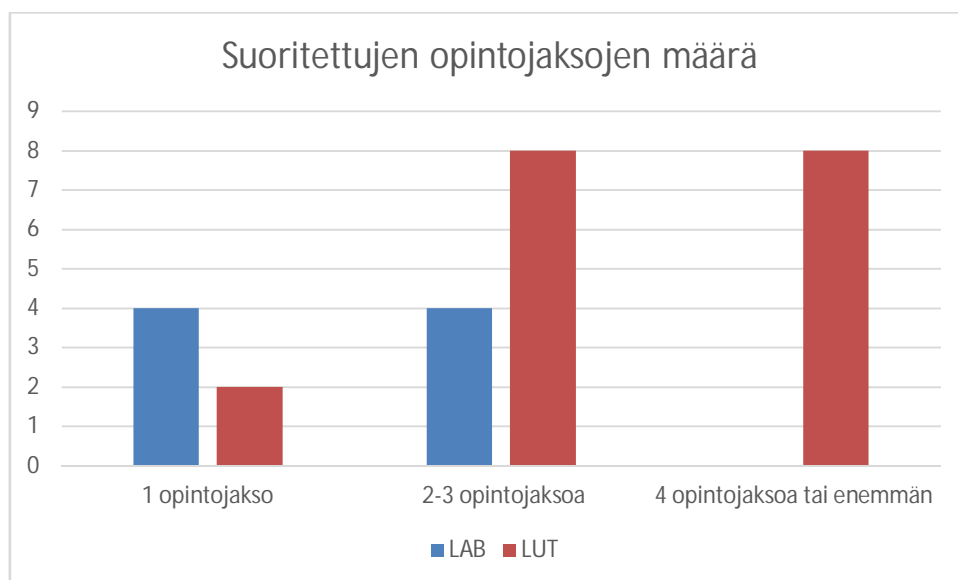


Kuva 12. Vastaajien määrä korkeakoulun ja koulutusalan mukaan.

Enemmistö vastaajista oli kauppatieteistä ja liiketaloudesta. Tulosten analysointia ei tehty koulutuksen mukaan, sillä vastauksia ei saatu riittävästi kaikista koulutuksista.

5.3.2 Suoritettujen opintojaksojen määrä

Vastanneista LAB-ammattikorkeakoulun opiskelijoista neljä oli suorittanut LUT-yliopistossa yhden opintojakson ja neljä opiskelijaa 2-3 opintojaksoa. Vastanneista LUT-yliopiston opiskelijoista kaksi oli suorittanut LAB-ammattikorkeakoulussa yhden opintojakson, kahdeksan opiskelijaa 2-3 opintojaksoa ja kahdeksan opiskelijaa neljä tai useamman opintojakson (kuva 13).

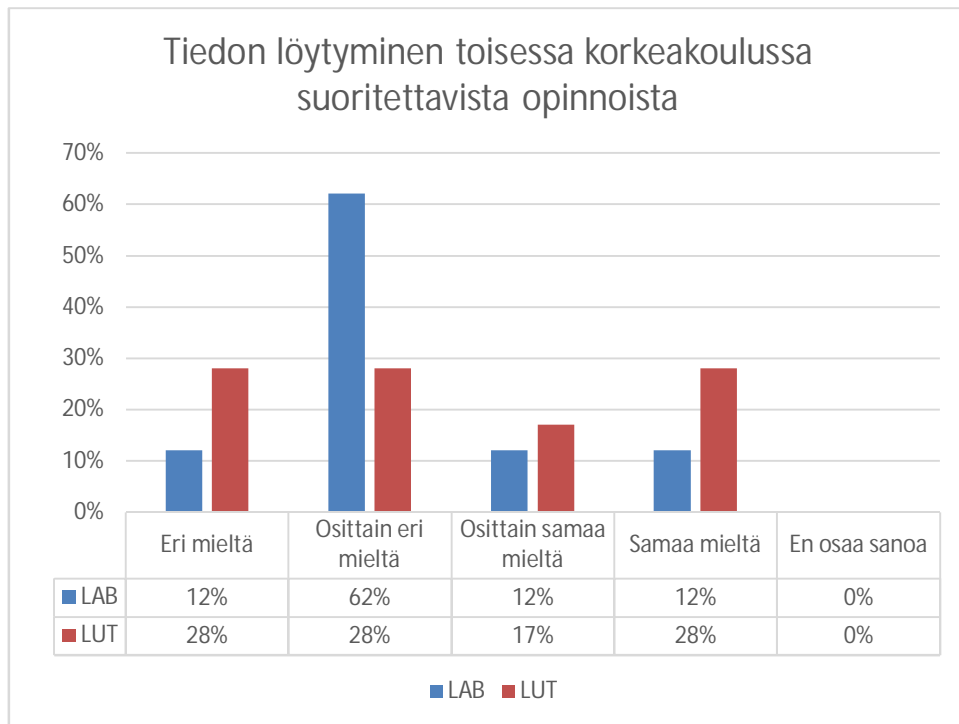


Kuva 13. Suoritettujen opintojaksojen määrä.

Vastauksista näkyy se, että LUT-yliopiston opiskelijat suorittavat enemmän opintoja LAB-ammattikorkeakoulussa kuin LAB-ammattikorkeakoulun opiskelijat LUT-yliopistossa juuri kielikeskuksen organisoinnin vuoksi.

5.3.3 Tiedon löytyminen toisen korkeakoulun opinnoista

Väittämään ”Olen löytänyt helposti tietoa LAB-ammattikorkeakoulussa (ent. Saimia)/LUT-yliopistossa Suoritettavista opinnoista.” vastattiin seuraavasti: LUT-yliopiston opiskelijoista 56 % vastaajista oli eri mieltä tai osittain eri mieltä ja LAB-ammattikorkeakoulun opiskelijoista peräti 74 % vastaajista oli väittämästä eri mieltä tai osittain eri mieltä. Vastausten prosenttijakaumat on esitetty kuvassa 14.



Kuva 14. Tiedon löytyminen toisessa korkeakoulussa suoritettavista opinnoista.

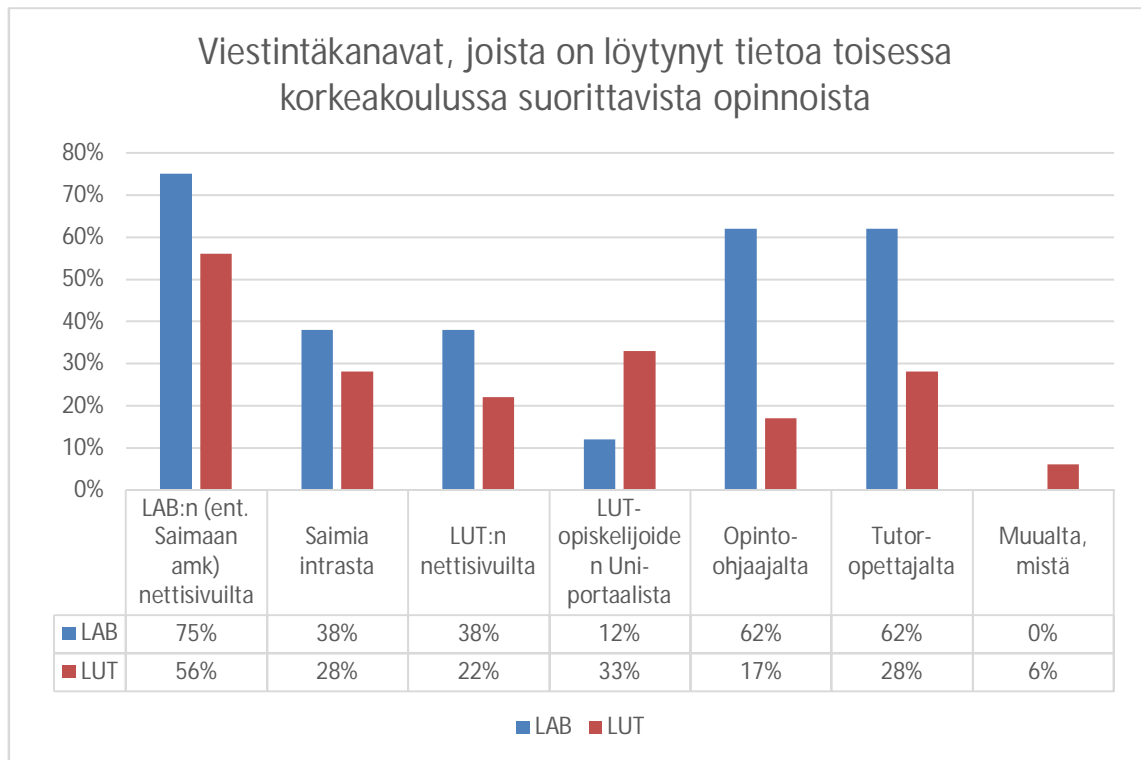
Jos vastaaja oli valinnut muun kuin ”Samaa mieltä” –vaihtoehdon, hänelle avautui kysymys: Mitä ongelmia tiedon löytymisessä on ollut?

LAB-ammattikorkeakoulun opiskelijoiden vastauksien perusteella heitä ei ole riittävästi informoitu LUT-yliopistossa suoritettavista opinnoista, eikä ole ollut tietoa mistä lähtisi varsinaista tietoa etsimään.

LUT-yliopiston opiskelijoiden avoimista vastauksista kävi ilmi, että tieto suoritettavista opinnoista, kursseista, niiden sisällöstä ja ajankohdasta on pirstaloitunut usealle eri sivulle. Kurssikuvaukset pitää katsoa SoleOpsista, lukujärjestykset TimeEditistä ja ilmoittautuminen kieliopintoihin pitää tehdä Noodissa. Opiskelijoiden toiveissa on, että tiedot löytyisivät samasta paikasta kuin muistakin LUT-yliopiston kursseista.

5.3.4 Viestintäkanavat, joista tietoa on löytynyt

Vastaajilta kysyttiin, mistä viestintäkanavoista he ovat tietoa toisen korkeakoulun opinnoista löytäneet. Vastausten prosenttijakaumat on esitetty kuvassa 15. Tutor-opettajalla tarkoitetaan ammattikorkeakoulun ja opinto-ohjaajalla yliopiston henkilökuntaan kuuluvaa henkilöä, jonka työnä on opiskelijan ohjaus.

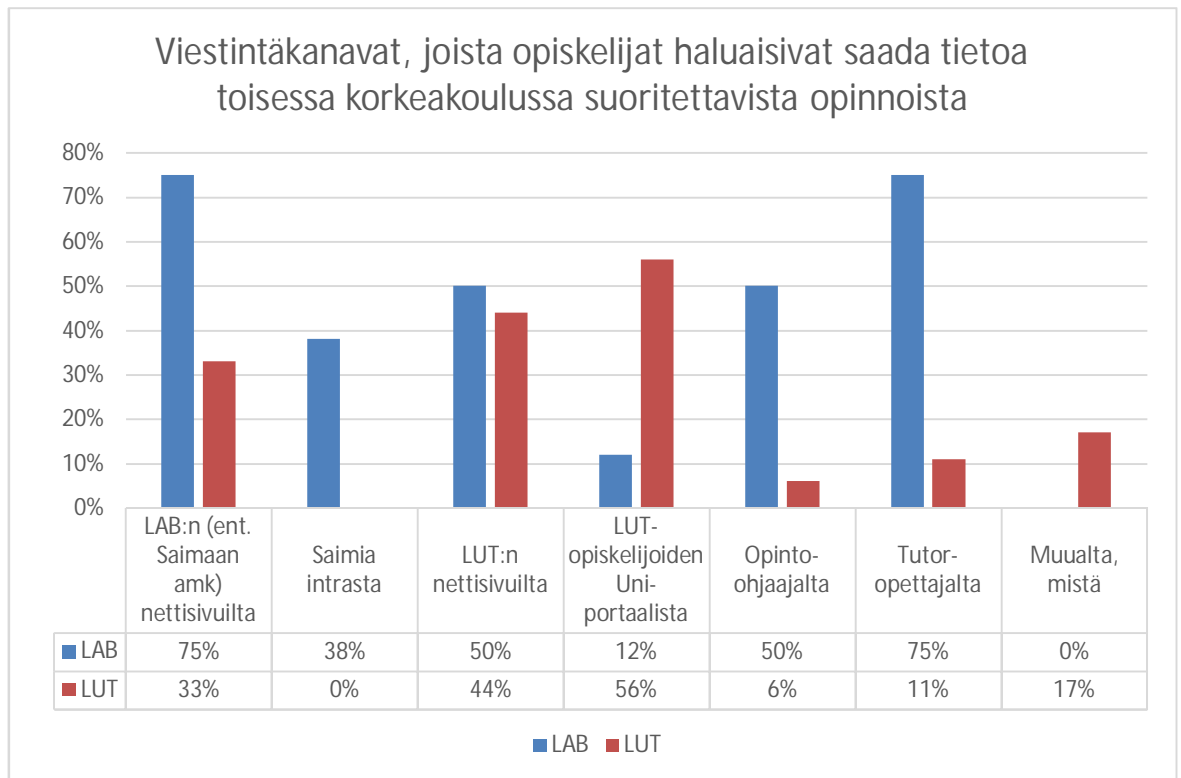


Kuva 15. Viestintäkanavat, joista opiskelijat ovat löytäneet tietoa toisessa korkeakoulussa suorittavista opinnoista.

Suurin osa oli löytänyt tiedon LABin internet-sivuilta, ammattikorkeakoulun opiskelijoista 75 % ja yliopiston opiskelijoista 56 %. Ammattikorkeakoulun opiskelijoiden vastauksista korostui tutor-opettajan rooli tiedon lähteenä. 62 % vastaajista ilmoitti saavansa tiedon tutor-opettajalta. Yliopiston opiskelijoista vain 17 % ilmoitti saavansa tiedon opinto-ohjaajalta. LUTin opiskelijoista 33 % ilmoitti löytävänsä tiedon opiskelijoiden UNI-portaalista, joka on yliopiston opiskelijoille tarkoitettu verkkosivusto.

5.3.5 Viestintäkanavat, joista opiskelijat toivoivat saavansa tietoa

Seuraavaksi kysyttiin, mistä viestintäkanavista opiskelijat toivoivat saavansa tietoa. Vastausten prosenttijakauma on esitetty kuvassa 16.

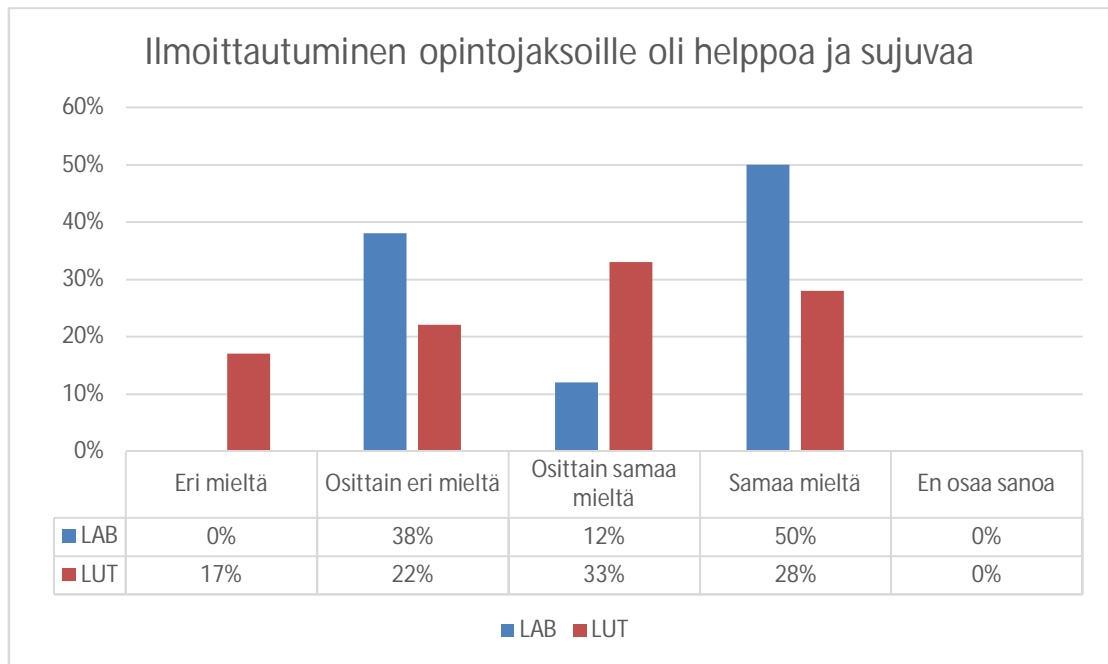


Kuva 16. Viestintäkanavat, joista opiskelijat haluaisivat saada tietoa toisessa korkeakoulussa suoritettavista opinnoista.

Ammattikorkeakoulun opiskelijoista 75 % toivoivat saavansa tietoa LUTin opintojaksoista ammattikorkeakoulun nettisivuilta tai tutor-opettajalta. Yliopiston opiskelijat toivovat löytävänsä tiedon etenkin opiskelijoiden Uni-portaalista (56 %) ja yliopiston nettisivuilta (44 %). Muissa viestintäkanavissa oli esitetty sähköpostia sekä yhtä sivustoa, josta löytyisi koko konsernin tarjoama opintotarjonta.

5.3.6 Ilmoittautuminen opintojaksolle

Vastaajia pyydettiin vastaamaan väittämään ”Ilmoittautuminen opintojaksoille oli helppoa ja sujuvaa” asteikolla eri mieltä, osittain eri mieltä, osittain samaa mieltä, samaa mieltä ja en osaa sanoa. LUTin vastaajista yhteensä 39 % ja LABin vastaajista 38 % oli väittämästä eri mieltä tai osittain eri mieltä. LUTin vastaajista 61 % ja LABin vastaajista 62 % oli väittämästä osittain samaa mieltä tai samaa mieltä. Vastausten prosenttijakaumat on esitetty kuvassa 17.



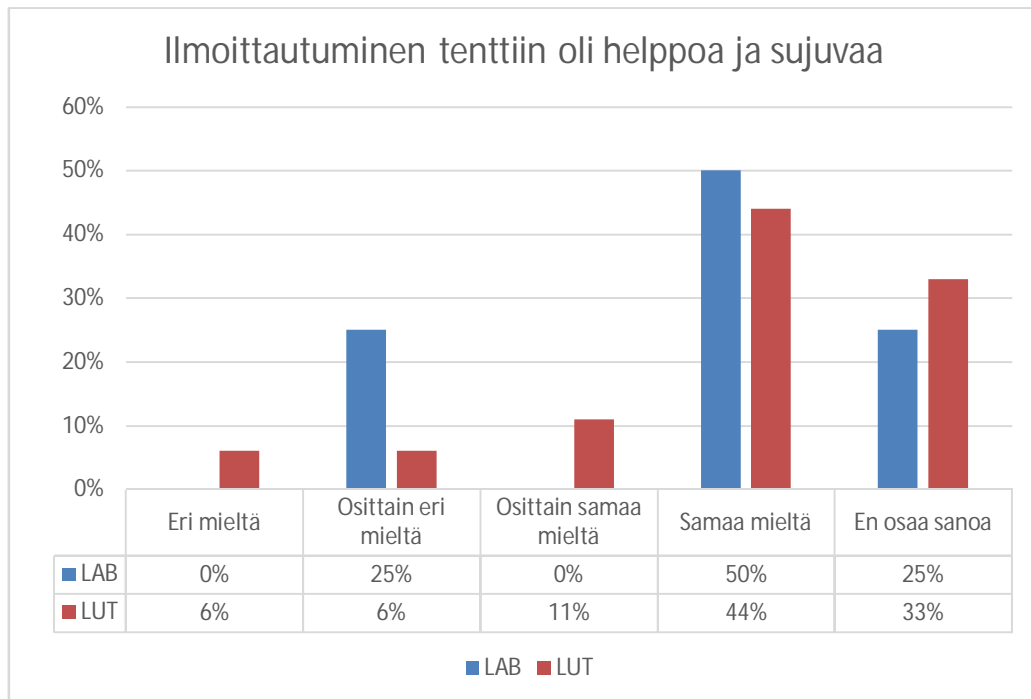
Kuva 17. Prosenttijakaumat väittämään ”Ilmoittautuminen opintojaksoille oli helppoa ja sujuvaa”.

Jos vastaaja oli valinnut muun kuin ”Samaa mieltä” –vaihtoehdon, häneltä kysyttiin, mitä ongelmia ilmoittautumisessa oli. LABin opiskelijoiden vastauksien mukaan ilmoittautuminen oli hankalaa, koska sitä ei tehdä samasta portaalista kuin muille opintojaksoille ilmoittautuminen. LUTin opiskelijoiden vastauksista nousi esille, että erillinen ilmoittautumisjärjestelmä Noodi on ollut helppokäyttöinen. Se on kuitenkin koettu hankalaksi siitä syystä, että se löytyy eri paikasta kuin muille opintojaksoille ilmoittautuminen. Lisäksi ilmoittautumiseen pääsee vasta monien linkkien jälkeen. Myöskään ilmoittautumisajat eivät ole opiskelijoiden mukaan olleet selkeästi esillä. Yliopiston opiskelijat kokivat, että kieliopinnoille on ollut vaikea päästä, sillä opintojaksot ovat tulleet täyteen ammattikorkeakoulun opiskelijoista.

5.3.7 Ilmoittautuminen tenttiin

Vastaajia pyydettiin vastaamaan väittämään ”Ilmoittautuminen tenttiin oli helppoa ja sujuvaa” asteikolla eri mieltä, osittain eri mieltä, osittain samaa mieltä, samaa mieltä ja en osaa sanoa. LABin opiskelijat ovat kokeneet ilmoittautumisen tenttiin hankalammaksi kuin LUTin opiskelijat (kuva 18). Ammattikorkeakoulun vastaajista 25 % oli asiasta osittain eri mieltä ja 50 % vastaajista oli väittämästä samaa

mieltä. Yliopiston vastaajista yhteensä 12 % oli väittämstä eri mieltä tai osittain eri mieltä. 44 % vastaajista oli väittämstä samaa mieltä ja 11 % osittain samaa mieltä.



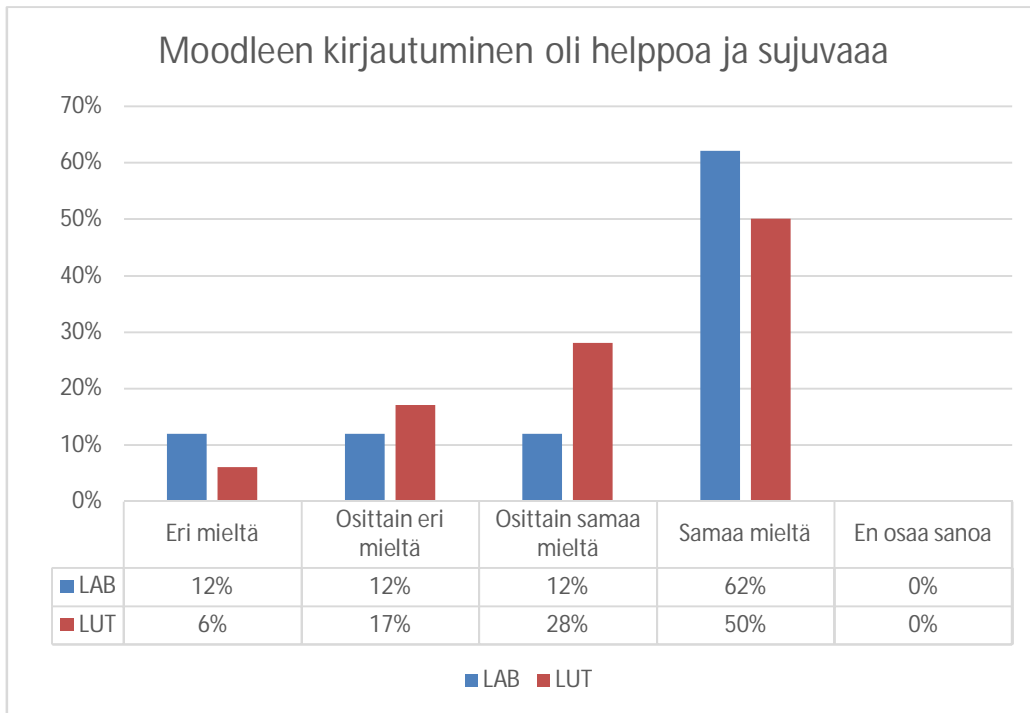
Kuva 18. Prosenttijakaumat väittämään ”Ilmoittautuminen tenttiin oli helppoa ja sujuvaa”.

Jos vastaaja oli valinnut muun kuin ”Samaa mieltä” –vaihtoehdon, häneltä kysyttiin, mitä ongelmia tenttiin ilmoittautumisessa oli. Kieliopintoihin osallistuneet eivät kokeneet tenttiin ilmoittautumista hankalaksi, sillä monikaan vastaajista ei ollut osallistunut uusinta- tai korotustenttiin. Tentti on usein järjestetty opintojakson aikana viimeisellä tunnilla ja uusintatenttiin ei ole ollut tarvetta. Sen sijaan ne, jotka ovat uusintatenttiin ilmoittautuneet, ovat kokeneet sen hankalaksi suuri sen vuoksi, että tentti-ilmoittautumista ei tehdä samoin kuin muiden opintojen tentteihin. Ammattikorkeakoulun vastaajista LUT-yliopiston tenteistä pitäisi olla paremmin tietoa.

5.3.8 Kirjautuminen Moodleen

Vastaajilta kysyttiin Moodleen kirjautumisesta väittämällä ”Moodleen kirjautuminen Moodleen oli helppoa ja sujuvaa”. Vastausvaihtoehdot olivat eri mieltä, osit-

tain eri mieltä, osittain samaa mieltä, samaa mieltä ja en osaa sanoa. Kuten kuvan 19 prosenttijakaumista käy ilmi, kirjautuminen Moodleen on koettu molemmissa korkeakoulussa helpoksi. Ammattikorkeakoulun opiskelijoista peräti 62 % ja yliopiston opiskelijoista 50 % oli väittämstä samaa mieltä.



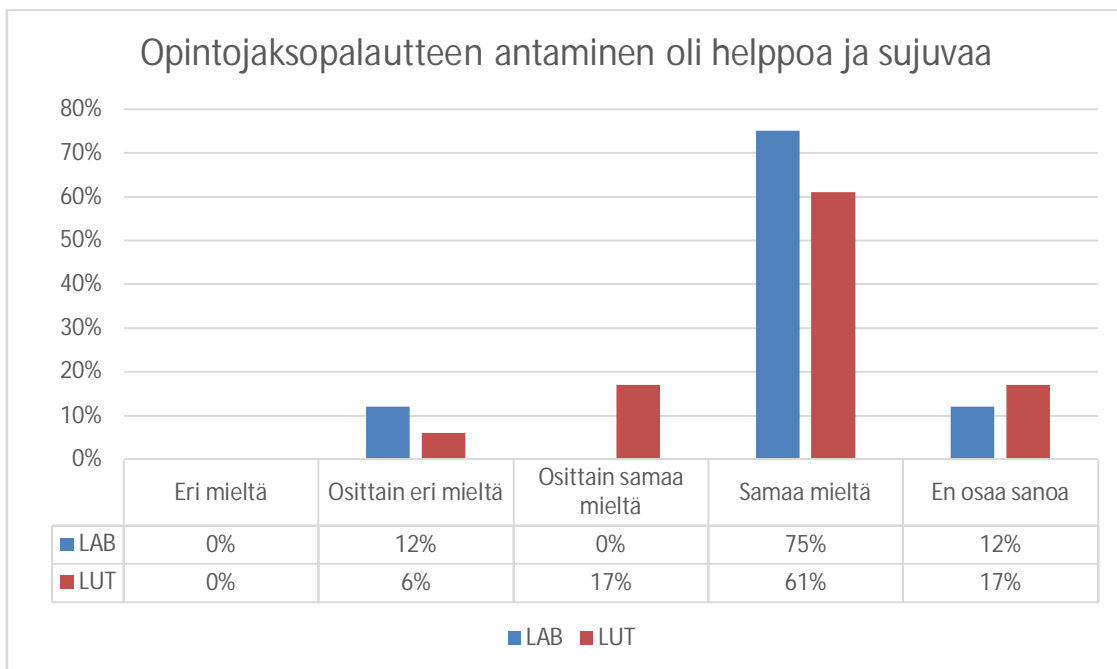
Kuva 19. Prosenttijakaumat väittämään ”Kirjautuminen Moodleen oli helppoa ja sujuvaa”.

Jos vastaaja oli valinnut muun vaihtoehdon kuin ”samaa mieltä”, häneltä kysyttiin mitä ongelmia Moodleen kirjautumisessa on ollut. Itse kirjautumisessa vastaajat eivät kokeneen olevan ongelmia. Sen sijaan kaksi erillistä Moodlea Saimialla ja LUT:lla on koettu hankalaksi, sillä kaikki omat kurssit eivät löydy samasta paikasta. Lisäksi Saimian ja LUTin Moodleet ovat rakenteeltaankin eronneet, joka on vaikuttanut käyttömukavuuteen.

5.3.9 Opintojaksopalautteen antaminen

Viimeisenä väittämänä vastaajilta kysyttiin ”Opintojaksopalautteen antaminen oli helppoa ja sujuvaa. Vastausvaihtoehdot olivat eri mieltä, osittain eri mieltä, osittain samaa mieltä, samaa mieltä ja en osaa sanoa. Opintojaksopalautteen antamisessa on ollut vähiten vaikeuksia (kuva 20). Ammattikorkeakoulun vastaajista 75 % ja yliopiston vastaajista 61 % oli väittämstä samaa mieltä. Kummankaan

korkeakoulun vastaajista yksikään ei ollut väittämstä eri mieltä ja vain 12 % ammattikorkeakoulun vastaajista ja 6 % yliopiston vastaajista oli väittämstä osittain eri mieltä.



Kuva 20. Prosenttijakaumat väittämään ”Opintojaksopalautteen antaminen oli helppoa ja sujuvaa”.

Vain kaksi yliopiston vastaajaa oli vastannut kysymykseen: ”Mitä ongelmia opintojaksopalautteen antamisessa on ollut?” Niistä kävi ilmi, että vastaajat eivät ole ”törmänneet” kielikeskuksen opintojaksopalautteeseen, josta ei tule sähköpostimuistutusta, kuten yliopiston kurseista.

5.3.10 Prosessin kehittämisen kohteet

Ristiinopiskelun prosessin kehittämisen kohteista etsittiin vastauksia seuraavilla kysymyksillä:

- Missä asioissa olet joutunut kysymään neuvoja henkilökunnalta tai opiskelukavereiltasi?
- Voisiko jonkin asian ristiinopiskelun prosessista mielestäsi automatisoida?
- Mainitse mielestäsi tärkein kehittämisen kohde nykyisessä ristiinopiskelun prosessissa ja miten toimintaa voisi mielestäsi kehittää?

- Mikä on mielestäsi tulevaisuuden toimintamalli, jolla LUTin ja LABin välinen opiskelu olisi sujuva opiskelijan näkökulmasta.

Neuvon kysyminen

Kolme LABin vastaajista ja viisi LUTin vastaajista oli vastannut kysymykseen ”Missä asioissa olet joutunut kysymään neuvoja henkilökunnalta tai opiskeluka- vereiltasi?” Neuvoa oli kysytty kurssitietojen löytymisestä, opintojaksolle ilmoit- tautumisesta, Moodlesta sekä uusintatenttiin ilmoittautumisesta.

Automatisointi

Vastaajilta kysyttiin ”Voisiko jonkin asian ristiinopiskelun prosessista mielestäsi automatisoida?” Kysymykseen oli vastannut kolme LABin vastaajaa ja viisi LUTin vastaajaa. Viidessä vastauksessa oli vastattu, ettei osaa sanoa mitä voisi auto- matisoida. Yhden LABin vastaajan mielestä kursseille ilmoittautumisen voisi au- tomatisoida ja kaksi LUTin vastaajaa toivoivat, että kaikki kurssit olisivat samalla Moodle-alustalla.

Tärkein kehittämisen kohde ristiinopiskelun prosessissa

Kysymykseen ”Mainitse mielestäsi tärkein kehittämisen kohde nykyisessä ristiin- opiskelun prosessissa ja miten toimintaa voisi mielestäsi kehittää?” saatiin kym- menen vastausta. Tärkeimmäksi kehittämisen kohteeksi mainittiin yhteinen Moodle (neljä vastausta). Toinen tärkeä kehittämisen kohde oli yksi yhteinen net- tisivu, jolta löytyisi kaikki LUT-konsernin ristiinopiskeluun liittyvät tiedot (kolme vastausta). Tiedottamisen lisääminen opiskelijoille toisessa korkeakoulussa jär- jestetyistä kursseista oli kahdessa vastauksessa. Yksi vastaajista esitti, että pa- kolliset kielten kurssit löytyisivät WebOodista ajantasaisina.

Tulevaisuuden toimintamalli

Tulevaisuuden toimintamalliin oli vastannut yhdeksän vastaajaa. Neljässä vas- tauksessa tulevaisuuden toimintamallissa ristiinopiskelun tiedot olisi koottuna yh- teen paikkaan ja tiedotusta opiskelijoille lisätään.

Kaikki ilmoittautumiset olisivat samalta alustalta yhdelle opiskelijalle (Sisu LUT-puolelle, Peppi LAB-puolelle), ja myös kaikki kurssit löytyvät samasta Moodlesta yhdelle opiskelijalle. Myös, että kaikki informaatio löytyy yhdestä paikasta, eikä vain sivulla ole linkkejä toisille sivuille, jolloin lopulta on auki ainakin kolme väli-lehteä samasta aiheesta.

Lisäksi kielikeskusta pitäisi markkinoida enemmän koko konsernin kielikeskuk-sena, ei pelkästään LABin kielikeskuksena. Myös Lahdessa pitäisi voida suorittaa kieliopintoja.

Toisaalta ristiinopiskelua ammattikorkeakoulun ja yliopiston välillä kyseenalais-tettiin, muiden kuin kieliopintojen osalta (kolme vastausta).

Yliopistokurssit pohjautuvat teoreettiseen opetukseen, kun taas ammattikorkea-koulussa enemmän käytännön opetukseen. Jos ristiinopetusta lisätään joka sek-torilla, syö se arvoa kummastakin tutkinnosta.

5.4 Teemahaastattelut

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä, jossa aihepiirit, teema-alueet ovat kaikille samat. Teemahaastattelussa ei ole tarkkoja lomakehaastattelulle luonteenomaisia kysymyksiä tarkassa muodossa ja järjestyksessä, mutta se ei ole myöskään täysin vapaa kuten syvähaastattelu. Haastattelu etenee yksityis-kohtaisten kysymysten sijaan tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Teema-haastattelussa otetaan huomioon ihmisten tulkinnat asioista. Heidän antamat merkitykset ovat keskeisiä, samoin kuin se että merkitykset syntyvät vuorovaiku-tuksessa. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 48.)

Haastattelu voidaan tehdä yksilöhaastatteluna tai ryhmähaastatteluna. Ryhmä-haastattelu on keskustelua, jonka tavoite on melko vapaamuotoinen. Osanottajat kommentoivat asioista spontaanisti, tekevät huomioita ja tuottavat monipuolisesti tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Haastattelijä puhuu samanaikaisesti useille haasta-teltaville yhtä aikaa, mutta voi tehdä kysymyksiä myös ryhmän yksittäiselle jäse-nelle. Haastattelijan tehtävänä on saada aikaan keskustelua, ei niinkään haasta-tella. Ryhmähaastattelussa haastateltavan on huolehdittava siitä, että keskustelu

pysyy valituissa teemoissa ja että kaikilla haasteltavilla on tasapuolisesti mahdollisuus osallistua keskusteluun. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 61.)

Ryhmähaastattelun etuna voidaan pitää sitä, että sillä saadaan nopeasti tietoa samanaikaisesti usealta vastaajalta. Ryhmähaastattelun haittana puolestaan on mm. se, että kaikki kutsutut eivät tule haastatteluun. Ryhmädynamiikka voi myös vaikuttaa kuka ryhmässä puhuu ja mitä sanotaan. Haastattelijan on tällöin pyrittävä pyytämään myös muilta kommentteja ja osata ohjata keskustelun kulkua. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 63.)

Tutkimuksen tekijällä ei ollut aikaisempaa kokemusta teemahaastatteluista, mutta aihe oli haastateltavalle tuttu. Tutun aihepiirin kautta haastattelija pystyi pitämään keskustelun aiheessa ja viemään keskustelua eteenpäin.

5.4.1 Henkilökunnan teemahaastattelujen toteutus

Tutkimuksen teemahaastattelut toteutettiin täsmäryhmähaastatteluna, jonka avulla saatiin aikaiseksi keskustelua aiheesta ja syvällistä tietoa tutkittavasta ilmiöstä eli ristiinopiskelun toteuttamisesta organisaatiossa.

Täsmäryhmähaastatteluun kutsutut ovat alan asiantuntijoita, joiden mielipiteillä on vaikutusta tarkasteltavana olevaan ilmiöön ja heillä on myös mahdollisuus saada aikaan muutoksia. Täsmäryhmiä voidaan käyttää, kun tarkoituksena on kehittää uusia ideoita. (Hirsijärvi & Hurme 2008, 62.)

Ilmiönä ristiinopiskelu on tutkittavassa organisaatiossa melko uusia asia. Ensimmäiset ristiinopiskelun kokemukset organisaatiossa on helmikuulta 2017, jolloin konsernin yhteinen kielikeskus aloitti toimintansa. Konetekniikassa ammattikorkeakoulun opiskelijat ovat voineet suorittaa joitakin opintojaksoja yliopistossa muutaman vuoden ajan. Tänä lukuvuonna tarjontaa on ollut myös toisinpäin. Syksyllä 2019 ammattikorkeakoulun liiketalouden ja hotelli- ja ravintola-alan liikkeenjohdon koulutuksen opiskelijat suorittivat kansantaloustieteen perusteet -opintojakson LUTissa.

Haastateltavilla oli kokemusta ristiinopiskelun prosessista ja näkemystä sen nykyisestä toiminnasta. Eri ryhmien haastattelut toivat esille eri toimijoiden näkökulmia. Haastattelukysymyksiä ei oltu lähetetty haastateltaville etukäteen. Jos näin

olisi menetelty, olisi voitu saada vielä enemmän tietoa tutkimuksen kohteena olevan ristiinopiskelun prosessin haasteista sekä kehittämisideoita prosessin parantamiseksi.

Haastateltavat ryhmät olivat:

- Ryhmä 1. LAB/koulutuspäälliköt (kielikeskus, liiketalous ja konetekniikka. LUT/koulutusohjelmavastaavat (kauppatieteet ja konetekniikka)
- Ryhmä 2. Opettajat (LAB/kielikeskus, LUT/kansantalous, LAB/konetekniikka)
- Ryhmä 3. Korkeakoulupalvelut; tietojärjestelmätiimi, digitaalisen oppimisen tiimi ja opiskelijapalvelut
- Ryhmä 4. Korkeakoulupalvelut; lukujärjestystiimi

Ryhmähaastattelut pidettiin ryhmän 2 haastatteluja lukuun ottamatta LUT-yliopiston neuvottelutiloissa. Ryhmän 2 haastattelut jouduttiin toteuttamaan etäyhteydellä (Teams), sillä yliopiston kampukselle tulo oli tuolloin sovittuna aikana korona-viruksen vuoksi estetty. Lisäksi yksi ryhmän 2 haastattelusta toteutettiin peruuntumisen vuoksi yksilöhaastatteluna.

Ryhmät oli valittu prosessin eri vaiheiden mukaan. Ryhmän 1 haastatteluun oli kutsuttu henkilöitä, jotka osallistuvat opetussuunnitelmatyöhön. Ammattikorkeakoulun henkilöt olivat Saimaan ammattikorkeakoulun aikana toimineet kaikki koulutuspäällikkönä. Ryhmän 1 haastatteluun osallistui kaikki haastatteluun kutsutut.

Ryhmä 2 muodostui opettajista. Kielikeskuksesta oli kutsuttu kolme opettajaa, joista osallistui kaksi. Kansantaloustieteen perusteet –opintojakson opettajia oli kutsuttu kaksi, joista toinen osallistui yksilöhaastatteluun. Konetekniikan opettaja ei osallistunut haastatteluun, joten siltä osin ei saatu tietoa ristiinopiskelusta.

Ryhmään 3 oli kutsuttu yhteensä 11 henkilöä korkeakoulupalveluista; tietojärjestelmätiimi, digitaalisen oppimisen tiimi ja opiskelijapalvelut. Kutsutuista kahdeksan osallistui haastatteluun. Vaikka kaikki kutsutut eivät osallistuneet haastatteluun, oli haastattelussa kuitenkin edustettuna kaikki kolme tiimiä ja kaikkien tiimien osalta saatiin näkemyksiä tarkasteltavasta prosessista.

Ryhmä 4 koostui korkeakoulupalvelujen lukujärjestystiimistä, johon oli kutsuttu seitsemän henkilöä. Haastatteluun osallistui kutsutuista kuusi henkilöä. Tässäkin ryhmässä oli edustettuna sekä ammattikorkeakoulun että yliopiston lukujärjestyksen tekijöitä, jolloin saatiin näkemyksiä molempien korkeakoulujen lukujärjestyksen tekijöiltä.

5.4.2 Aineiston analysointi

Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin heti haastattelujen jälkeen. Hirsijärven ja Hurmeen (2008, 13) mukaan aineisto kannattaa käsitellä ja analysoida mahdollisimman pian keruuvaiheen jälkeen. Aineisto on silloin tuoreessa muistissa ja tietojen täydentäminen ja selventäminen on helpompi tehdä heti haastattelujen jälkeen.

Analysoinnin aluksi litteroitu aineisto luokitellaan ja pyritään löytämään siitä yhteyksiä käytettyyn teoriaan. Aineisto puretaan teema-alueittain. Teemoittelussa tarkastellaan asioita, jotka esiintyvät aineistossa ja ovat useammalle haastateltavalle yhteisiä. Nämä voivat liittyä haastatteluteemoihin tai ovat voineet nousta haastattelussa muuten esille. Yhteyksien tarkastelussa on mahdollista käyttää tyyppittelyä, jossa asiat pyritään ryhmittelemään joidenkin yhteisten piirteiden mukaan. (Ojasalo ym. 2014, 110-111.)

Sisältöanalyysin menetelmällä voidaan analysoida kirjalliseen muotoon saatettua materiaalia systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisältöanalyysillä pyritään saamaan kuvaus tutkittavasta asiasta tiivistetyssä muodossa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 117.) Aineisto purettiin haastatteluteemojen mukaan ja tyyppiteltiin haastatteluissa tulleiden vastausten mukaan.

Tutkittavan aineiston avulla pyrittiin kuvaamaan tutkimuksen kohteena oleva rishtiinopiskelun tavoiteprosessi ja opiskelijan palvelupolku palvelumuotoilun työkalua, Service Blueprint, apuna käyttäen.

5.5 Henkilökunnan teemahaastattelujen tulokset

Teemahaastattelun runko oli kaikissa ryhmissä sama. Haastatteluteemat ja kysymykset on esitetty liitteessä 6. Haastattelun aluksi haastateltaville jaettiin prosessikaaviot nykyisistä prosesseista, jotka tukija oli nykytilan kartoittamisen yhteydessä kuvannut:

- Kielioinnit LUT-opiskelijoille (liite 1)
- LUT opinnot LABin (ent. Saimia) opiskelijoille (liite 2)

5.5.1 Nykytilan ongelmat ja haasteet

Nykytilan ongelmia etsittiin seuraavilla kysymyksillä:

1. Mitä haasteita tai ongelmia nykyisessä prosessissa ja toimintatavoissa on ollut?
2. Missä asioissa olet joutunut neuvomaan kollegoitasi tai opiskelijoita?
3. Koetko, että sinulla menee työaika sellaiseen tehtävään, jonka voisi automatisoida toimintatapoja tai tietojärjestelmiä muuttamalla?

Ryhmä 1. LAB/koulutuspäälliköt, LUT/koulutusohjelmavastaavat

Ryhmän 1 keskusteluissa nousi esille LUT-konsernin korkeakoulujen erilaiset aikataulut opetussuunnitelmatyössä. LABissa opetussuunnitelmatyö ja työaika-suunnitelmat tehdään kalenterivuositain, LUTissa taas lukuvuosittain. Tämä vaikuttaa etenkin kielikeskuksen työskentelyyn, kun yliopistossa suunnitellaan koko lukuvuosi jo edellisenä keväänä ja ammattikorkeakoulussa kevään opetus suunnitellaan vasta syksyllä.

Kielikeskus on ollut konsernissa yhteinen jo kolme vuotta, muu ristiinopiskelu on lisääntynyt meneillään olevan lukuvuoden aikana. Ristiinopiskelun tarjonta on jouduttu suunnittelemaan nopealla aikataululla, jolloin kurssien sisältöjen sopivuus vastapuolelle on jäänyt varmistamatta. Toisen korkeakoulun tarjontaa, sisältöä ja kulttuuria ei tunneta riittävästi, jotta voitaisiin enemmän hyödyntää ristiinopiskelua konsernin sisällä. Kielikeskuksella on ollut hankala arvioida kielioinnitusten toteutusten tarvetta, sillä yliopiston opiskelija voi itse valita missä vaiheessa opintoja hän suorittaa kielioinnitot. Tämän vuoksi opiskelijalla voi olla

myös pakollisia muita kursseja kieliopintojen kanssa päällekkäin, eikä hän pysty osallistumaan kielten opintoihin.

Useat eri järjestelmät on koettu ongelmaksi osaamispäällikön, koulutusohjelma- vastaavan, opettajan sekä opiskelijan näkökulmasta. Osaamispäällikkö ei pysty oman korkeakoulun järjestelmästä näkemään, mille opintojaksoille opiskelija on ilmoittautunut. Kielten opettaja joutuu tällä hetkellä hyväksymään toteutukselle ilmoittautumisen kahdessa eri järjestelmässä. Samoin hän joutuu antamaan arvioinnit eri tavalla ammattikorkeakoulun ja yliopiston opiskelijoille. Ammattikorkeakoulun opiskelijoille opettaja voi antaa arvioinnin suoraan järjestelmään. Yliopiston opiskelijoiden arvioinnit opettaja toimittaa opiskelijapalveluihin, joissa kirjataan suoritukset yliopiston järjestelmään. Opiskelija joutuu ilmoittautumaan ristiinopiskelun kursseille eri järjestelmässä kuin muille oman korkeakoulun opintojaksoille. Yliopistolla ja ammattikorkeakoululla on omat Moodle-alustat käytössä vielä tämän lukuvuoden ajan. Etenkin kieliopintojen osalta integroiduissa opintojaksoissa tämä on koettu opiskelijalle haasteelliseksi, kun opiskelijalla on käytössä kaksi eri Moodle-alustaa samalla opintojaksolla.

Se, että tieto on vaikeasti löydettävissä, on tuonut kaikille ylimääristä työtä. Toimintatapojen epäselvyys aiheuttaa kyselyjä, joihin menee turhaa työaikaa. Eniten kysymyksiä on tullut siitä, mistä löytyy tietoa yhteisistä opintojaksoista ja kieliopinnoista, uusintatenteistä sekä mistä voi antaa opintojaksopalautetta. Palautetta on myös tullut, siitä, että suorituksia kirjataan nyt kahteen kertaan eri järjestelmiin.

Ryhmä 2. Opettajat

Opettajien näkemyksiä ristiinopiskelun prosessista saatiin ryhmän 2 haastatte- luista. Nykyisessä prosessissa oli etenkin kielten opettajan osalta paljonkin haas- teellisia kohtia, vaikka yhteinen kielikeskus on toiminut jo kolme vuotta. Eri järjes- telmät nousivat myös opettajien näkökulmasta ongelmalliseksi asiaksi. Yliopiston opiskelijat ilmoittautuvat erillisessä järjestelmässä Noodissa ja ammattikorkea- koulun opiskelijat Winhassa. Kielten opintojaksoille ilmoittautuneet ammattikor- keakoulun opiskelijat siirretään eräajoina Noodiin, jossa opettaja käy hyväksy- mässä opiskelijat toteutukselle. Sen lisäksi opettajan on hyväksyttävä ammatti- korkeakoulun opiskelijat toteutukselle myös Winhassa. Opettajan on ollut vaikea

seurata todellista opintojaksolle ilmoittautumisen määrää, sillä Noodissa oleva tieto ei välttämättä ole päivittynyt. Opettajalla menee paljon aikaa hallinnollisiin työtehtäviin, mikä taas vie aikaa varsinaiselta opetustyöltä ja opiskelijan ohjauksesta.

LUT-korkeakoulujen kielikeskus on sijoitettu ammattikorkeakoulun organisaatioon, eikä se ole etenkin yliopiston kandidiposkeliioilla tiedossa. Tämän vuoksi opiskelijan on vaikea löytää kielikeskuksen opinnot ja sisäistä, että niille ilmoittautuminen ym. tehdäänkin ammattikorkeakoulun käytänteiden mukaisesti.

Yliopiston tarjonta ammattikorkeakoulun opiskelijoille on toteutettu nopealla aikataululla, eikä prosessia ja käytännön asioita ole mietitty riittävästi etukäteen. Opintojakson toteutuksen aikana tuli käytännön ongelmia mm. siitä, miten ammattikorkeakoulun opiskelijat saadaan yliopiston Moodle-alustalle. Lisäksi oli epäselvää, mihin ilmoitetaan ammattikorkeakoulun opiskelijoiden arvosanat sekä kuka toimii yhteyshenkilönä ammattikorkeakoulun puolelta eli kehen opettaja voi ongelmatilanteissa olla yhteydessä. Opintojakson sisältö ei vastannut täysin ammattikorkeakoulun opiskelijoiden tarpeita ja opintojakson toteutukseen piti tehdä muutoksia kurssin aikana. Näistä kaikista aiheutui opettajalle kohtuuttoman paljon lisätyötä.

Opettajille tulee paljon kyselyitä, koska toimintatavat ei eivät ole olleet selvät. Yliopiston opiskelijat ovat kysyneet mistä löytää kielioinnot, miten ilmoittaudutaan kielten opintojaksoille ja mistä löytää kielioinnon lukujärjestykset. Vastaavasti ammattikorkeakoulun opiskelijoille on ollut epäselvää yliopiston tenttijärjestelyt sekä miten pääsee yliopiston Moodleen.

Ryhmä 3. Korkeakoulupalvelut; tietojärjestelmätiimi, digitaalisen oppimisen tiimi ja opiskelijapalvelut

Opiskelijapalveluissa ristiinopiskelun ongelmakohdat näyttävät opiskelijoiden yhteydenotona opiskelijoiden neuvonnassa. Ristiinopiskelun prosessi ei ole ollut kenelläkään kunnolla hallussa ja myös opiskelijapalveluissa menee aikaa tiedon etsimiseen ja selvittämiseen. Selkeimmät ongelmakohdat ovat olleet tiedon löytymisessä ja toimintatapojen epäselvyydessä. Opiskelijoille on ollut epäselvää

missä ja milloin ilmoitaudutaan opintojaksolle ja tenttiin, kun on kyse toisen korkeakoulun opinnoista. Ilmoittautumisajat opintojaksoille ja tenttiin eivät ole samat konsernin korkeakoulussa.

Tiedonkulku ristiinopiskelun toimintatavoista eri toimijoiden välillä on ollut puutteellista. Kun koko prosessi on epäselvä, on ollut vaikea hahmottaa, miten oma työ vaikuttaa seuraavaan vaiheeseen. Ja vastaavasti mitä pitää tapahtua prosessissa ennen kuin oman osuuden voi tehdä.

Ristiinopiskelu tuo kahdenkertaista kirjaamista opiskelijapalveluille, sillä järjestelmien välillä ei ole integraatiota. Kyse on kuitenkin suuresta määrästä suorituksia, sillä kaikki yliopiston opiskelijat suorittavat kieliopintonsa ammattikorkeakoulussa ja LUT-yliopiston tarjota LABin opiskelijoille tulee laajenemaan.

Ryhmä 4. Korkeakoulupalvelut; lukujärjestystiimi

Myös lukujärjestystiimissä nähtiin ongelmakohtana opetussuunnittelun prosessin eri aikataulu konsernin korkeakouluissa. Yhteistyöopinnot on sijoitettava lukujärjestykseen ennen muuta opetusta. Jos samalla toteutuksella opiskelee molempien korkeakoulujen opiskelijoita, on opetus saatava sijoitettua molempien lukujärjestykseen. Etenkin muutokset yhteistyöopinnoissa tuo haasteita lukujärjestyksen muuttamiseen, jos kurssilla on useampi ryhmä sekä LUTilta että LABilta. Lappeenrannan kampuksella on syksystä 2019 asti ollut yhteisessä käytössä TimeEdit lukujärjestysten suunnitteluun, joka on hieman helpottanut lukujärjestysten tekemistä yhteistyöopintojen osalta.

Muutokset tuovat aina lisätyötä lukujärjestystiimille, sillä muutos on korjattava useampaan eri järjestelmään. Kieliopintojen osalta muutos on tehtävä SoleOp-siin, Winhaan, TimeEditiin sekä Noodiin. Joskus tieto peruuntuneesta toteutuksesta tai toteutuksen muuttamisesta verkkototeutukseksi, ei tule lukujärjestystiimille saakka. Tällöin muutoinkin suurella käyttöasteella olevat luokat ovat turhaan varattuna. Etenkin kielten opintojen painottuminen ensimmäiselle ja kolmannelle periodille tuo haasteita sijoittaa kaikki opinnot lukujärjestykseen haluttuna aikana.

Lukujärjestystenkin teon kannalta LUTin tarjonta LABille tuli viime syksynä nopealla aikataululla eikä korkeakoulupalveluissa ehditty suunnittelemaan toimintatapoja opintojaksoille ilmoittautumiseen riittävän hyvin.

Nykytilan ongelmien ja haasteiden yhteenveto

- Epäselvä prosessi ja toimintatavat.
- Tiedon löytyminen yhteisistä opintojaksoista ja kieliopinnoista hankalaa.
- Eri järjestelmät yliopistolla ja ammattikorkeakoululla (oppimisalustat, opetussuunnittelu, opiskelijahallinto).
- Integraatioiden puuttuminen järjestelmien välillä.
- Opiskelijat; toimiminen eri kahdessa eri järjestelmässä (ilmoittautuminen opintojaksolle ja tenttiin, oppimisalusta).
- Opettaja; tietojen kirjaaminen useampaan järjestelmään (ilmoittautumisen hyväksyminen, arvioinnit).
- Korkeakoulupalvelut; muutosten kirjaaminen useampaan järjestelmään.

5.5.2 Tulevaisuuden kehittämistarpeet ja tavoitetila

Ristiinopiskelun prosessin tulevaisuuden kehittämistarpeita ja tavoitetilaa selvitettiin haastatteluissa neljän ohjausperiaatteen avulla. PVLL-nelikentän avulla voidaan havainnoida, mitä kohtia prosessista voi poistaa, vähentää, lisätä ja luoda (Kim & Mauborgne 2017, 264 - 265). Ryhmien haastatteluissa esille nousseet asiat on koottu taulukkoon 4.

<p>Poistetaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rinnakkaiset ja päällekkäiset järjestelmät - Kahden Moodlen sijaan yksi Moodle 	<p>Lisätään</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informaation kulkua kaikille osapuolille - Selkeyttä tahtotilaan, mitä ristiinopiskelulla tavoitellaan - Etukäteissuunnittelua - Yhteistyötä opetussuunnittelma-työhön kielikeskuksen ja koulutusalojen kanssa - Yhteistyöopintojen opettajien osallistamista suunnittelutyöhön - Integraatioita järjestelmien välillä - Kielikeskuksen profiilin nostamista
<p>Vähennetään</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tiedon jakaantumista eri paikkoihin 	<p>Luodaan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tilaisuudet LUT-LAB koulutusalojen kesken, jossa esitellään oman koulutusalan tarjontaa ja koulutusohjelmien sisältöjä - Selkeä ristiinopiskelun prosessi

Taulukko 4. Ristiinopiskelun tulevaisuuden kehittämistarpeet ja tavoitela neljän ohjausperiaatteen mukaan (Mukaillen Kim & Mauborgne 2017, 265).

Seuraavaksi haastateltavia pyydettiin mainitsemaan korkeintaan kolme tärkeintä kehittämisen kohdetta PVLL-nelikentässä esiin tulleista asioista ja miten toimintaa voisi heidän mielestään parantaa.

Tärkeimmäksi kehittämisen kohteeksi nousi kaikissa ryhmissä yhteiset tietojärjestelmät tai vastaavasti toimivat integraatiot järjestelmien välillä. Nykyiset prosessien selkeyttäminen ja yhtenäistäminen auttaisivat toimivien integraatioiden toteuttamisessa. Ristiinopiskelun prosessi tulisi olla samanlainen, oli kyse kummin päin tahansa tapahtuvasta ristiinopiskelusta. Myös tiedon kokoaminen yhteen paikkaan ja tiedon kulku kaikkien osapuolien välillä nähtiin tärkeäksi kehittämisen kohteeksi. Sisältöjen huolellinen miettiminen ja etukäteissuunnittelu antavat valmiudet laadukkaaseen opetukseen.

6 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tämän kehittämistyön tavoitteena oli selvittää LUT-korkeakoulujen välisen ristiinopiskelun prosessin nykytilaa, sen haasteita sekä ratkaista nykytilan ongelmia. Tavoitteena oli löytää ristiinopiskelun prosessin kriittisimmät kehittämisen tarpeet sekä kuvata tutkimustulosten pohjalta ristiinopiskelun tavoiteprosessi LUT-korkeakoulujen välillä, aina opetustarjonnasta opintojakson arviointiin ja opintojakso-palautteeseen saakka.

Tutkimuksessa keskeistä ilmiötä, prosessin sujuvuutta ja arvonluontia opiskelijalle, tutkittiin hakemalla vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Miten LUT-korkeakoulujen välistä ristiinopiskelun prosessia voidaan kehittää, siten että se tukee opiskelijan kokemusta sujuvasta prosessista?
- Mitkä ovat sujuvan prosessin onnistumisen kannalta kriittisimmät kehitettävät kohdat ristiinopiskelun prosessissa?

Lisäksi haettiin vastauksia ristiinopiskelun nykytilasta alakysymyksillä:

- Millainen on opiskelijan kokemus ristiinopiskelun nykyisissä toimintatavoissa?
- Millainen on henkilökunnan kokemus ristiinopiskelun nykyisissä toimintatavoissa?

Opiskelijoiden asiakaskokemusta LUT-korkeakoulujen välisestä ristiinopiskelusta mitattiin stukturoidulla verkkokyselyllä, joka toteutettiin Webropol-kyselynä. Opiskelijoiden kyselystä selvisi, että opiskelijan näkökulmasta kriittisimmät kehittämisen kohteet ovat eri järjestelmät ja tiedon pirstaloituminen useampaan eri paikkaan.

Henkilökunnan kokemuksia prosessin nykytilasta, ongelmakohtista ja kehittämistarpeista tutkittiin teemahaastattelujen avulla. Tutkimuksessa selvisi, että kriittisimmät kehittämisen kohteet liittyivät ristiinopiskelun opetuksen suunnitteluun, prosessin selkeyttämiseen, opintojaksoille ilmoittautumiseen sekä eri järjestelmien välisiin integraatioihin. Henkilökunnan eri ryhmien teemahaastattelussa

nousi esille samoja ongelmakohtia opettajan ja opiskelijan näkökulmasta. Opiskelijoiden kyselyn vastausprosentti jäi pieneksi, mutta näistäkin vastauksista nousi esille samoja ongelmakohtia kuin henkilökunnan haastatteluissa.

Henkilökunnan haastatteluissa ja opiskelijoiden vastauksista kävi ilmi, että ristiinopiskelun toimintatavat eivät ole selkeitä, kumman korkeakoulun toimintatapoja noudatetaan ristiinopiskelussa. Korkeakoululla on erilaiset käytänteet esimerkiksi tentti-ilmoittautumisessa. Ammattikorkeakoulussa ilmoitaudutaan vain uusinta- ja korotustentteihin, kun taas yliopistossa ilmoittautuminen pitää tehdä usein myös toteutuksen tenttiin. Myös ilmoittautumisajat ovat erilaiset korkeakoulujen välillä

Tutkimuksen aikana konsernissa oli tehty ristiinopiskelun prosessiin vaikuttavia päätöksiä tietojärjestelmistä ja integraatioista. Kesällä 2020 LUT-konsernin korkeakouluille tulee käyttöön yksi Moodle, joka helpottaa suuresti opiskelijan oppimiskokemusta ristiinopiskelussa. Lisäksi Moodlesta toteutetaan integraatio Pepiin sekä Sisuun.

Toinen ristiinopiskelun prosessiin vaikuttava päätös on tehty Sisun ja Pepin ja TimeEditin välille rakennettavista integraatioista. Projekti aloitettiin huhtikuussa 2020. Integraatiossa tullaan siirtämään tietoja opetustarjonnasta, ilmoittautumisesta ja arvioinnista siten, että opiskelija sekä opettaja pystyvät toimimaan kotikorkeakoulunsa järjestelmässä, myös yhteistyöopintojen osalta. Nyt kehitteillä olevan ratkaisun tuloksena yliopiston opiskelija pääsee Sisusta omasta HOPSistaan tutustumaan juuri hänelle tarjolla olevaan LABin tarjontaan siirtymättä eri palveluun ja vastaavasti ammattikorkeakoulun opiskelija pääsee Pepistä omasta HOPSistaan tutustumaan hänelle tarjolla olevaan LUTin tarjontaan. Lisäksi TimeEditistä tuodaan lukujärjestystiedot sekä Sisuun että Peppiin, jolloin opiskelija voi nähdä lukujärjestystiedot oman kotikorkeakoulun järjestelmästä. Integraatiot tulevat valmistumaan lukuvuoden 2020-2021 aikana.

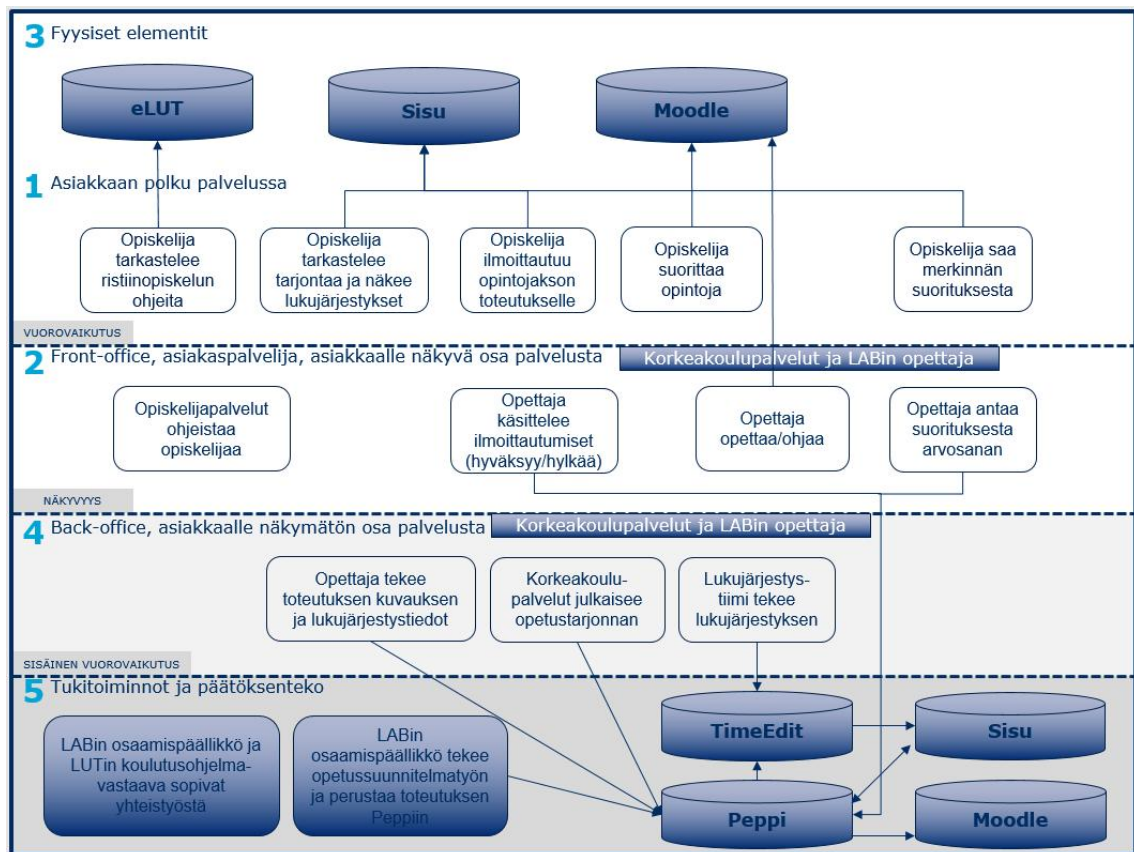
Tutkimuksen tulokset osoittivat, että konsernissa on kiinnitetty huomiota oikeisiin asioihin ja että edellä mainitut tietojärjestelmiä koskevat päätökset tuovat osaltaan toivottuja ratkaisuja prosessissa havaittuihin ongelmakohtiin. Esimerkiksi

LUTin opiskelija, joka suorittaa kieliopintoja LABissä on joutunut käyttämään neljää eri järjestelmää (Oodi, Noodi, SoleOps, TimeEdit), kun hän jatkossa pystyy toimimaan yhdessä järjestelmässä eli Sisussa. Ristiinopiskelun toimintatavat ovat olleet kaikille epäselvät ja prosessissa on ollut useita ongelmakohtia. Nyt epäkohtiin on alettu kiinnittämään huomiota ja toimenpiteitä on jo tehty ongelmien ratkaisemiseksi.

6.1 Opiskelijan polku LUT-korkeakoulujen välisessä ristiinopiskelussa

Tutkimuksen tuloksena laadittiin kaksi opiskelijan polkua LUT-korkeakoulujen välisessä ristiinopiskelussa palvelumuotoilun työkalua Service Blueprint apuna käyttäen. Toinen palvelupolku kuvattiin LUT-yliopiston opiskelijan näkökulmasta (kuva 21) ja toinen LAB-opiskelijan näkökulmasta (kuva 22). Opiskelijan palvelupolkua ei ole LUT-konsernissa aiemmin kuvattu. Tässä tutkimuksessa oli uusi näkökulma, jossa kahden eri tasoisen korkeakoulun (yliopisto ja ammattikorkeakoulu) välillä on kehitetty ristiinopiskelua.

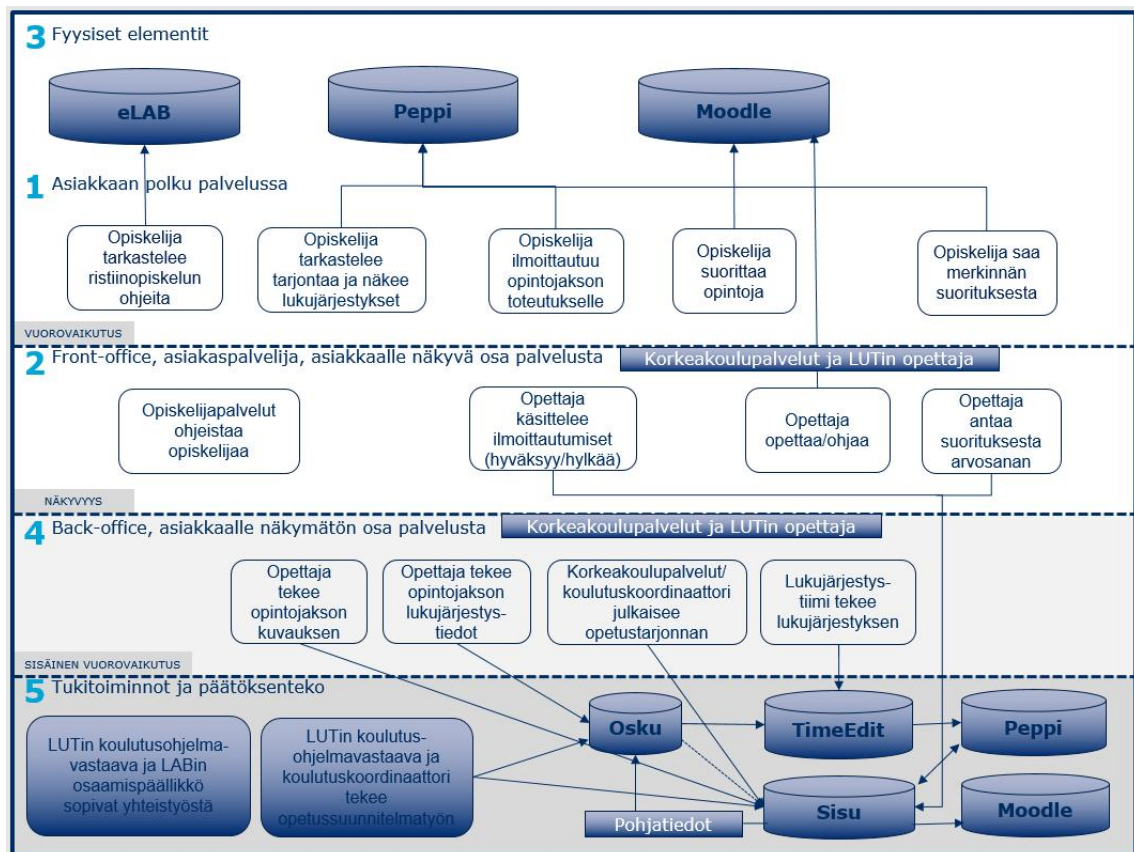
Ristiinopiskelun prosessi toimii konsernin sisällä pääpiirteittäin samalla tavalla molemmin päin. LUT-yliopistossa opiskelijat ja opettajat voivat toimia omassa järjestelmässään (Sisu) ja LAB-ammattikorkeakoulun opiskelijat ja opettajat omassa järjestelmässään (Peppi). Järjestelmien välillä tietoa siirretään integraation välityksellä (opintojaksojen tarjontatiedot, ilmoittautuminen, ilmoittautumisen hyväksyminen/hylkääminen ja arviointi). Opiskelijan opintopolusta jäi tästä versiosta pois tentti-ilmoittautuminen ja opintojaksopalautteen antaminen, sillä näiden osalta järjestelmistä ei ole vielä tehty päätöksiä. Opintopolkua voidaan täydentää, kun päätökset näiden osalta on tehty.



Kuva 21. Service Blueprint ristiinopiskelun opintopolusta LUTin opiskelijan näkökulmasta (mukaillen Innokylä).

LUTin opiskelijan näkökulmasta hän voi toimia oman korkeakoulun järjestelmässä Sisussa ja tietoja järjestelmien välillä siirretään integraatioiden välityksellä. LUT-konsernin uusi Moodle on LUT-yliopiston ja LAB-ammattikorkeakoulun yhteinen Moodle-oppimisympäristö.

- LUTin opiskelijoille tarjottavien opintojaksototeutusten tiedot tallennetaan Pepissä, josta tiedot siirretään Sisuun.
- Lukujärjestykset tehdään TimeEditissä, josta tiedot siirretään Sisuun.
- LUTin opiskelija ilmoittautuu Sisussa, ilmoittautuminen siirretään Peppiin.
- LABin opettaja hyväksyy/hylkää ilmoittautumisen Pepissä, ilmoittautumisen hyväksyminen/hylkääminen siirretään Sisuun.
- Pepin opintojaksototeutuksesta muodostuu integraatiossa Moodleen kurssisialusta.
- Kurssille hyväksytyt opiskelijat siirretään integraatiossa Moodleen.
- Opettaja antaa arvioinnin Pepissä, josta arvosanat siirretään Sisuun.



Kuva 22. Service Blueprint ristiinopiskelun opintopolusta LABin opiskelijan näkökulmasta (mukailien Innokylä).

LABin opiskelijan näkökulmasta hän voi toimia oman korkeakoulun järjestelmässä Peppissä ja tietoja järjestelmien välillä siirretään integraatioiden välityksellä. LUT-konsernin uusi Moodle on LUT-yliopiston ja LAB-ammattikorkeakoulun yhteinen Moodle-oppimisalusta.

- LABin opiskelijoille tarjottavien opintojaksosten tiedot tallennetaan Sisussa, josta tiedot siirretään Peppiin.
- Lukujärjestykset tehdään TimeEditissä, josta tiedot siirretään Peppiin.
- LABin opiskelija ilmoittautuu Peppissä, ilmoittautuminen siirretään Sisuun.
- LUTin opettaja hyväksyy/hylkää ilmoittautumisen Sisussa, ilmoittautumisen hyväksyminen/hylkääminen siirretään Peppiin.
- Sisussa tehdystä opintojaksosta muodostuu integraatiossa Moodleen kurssialusta.
- Opintojaksolle hyväksytyt opiskelijat siirretään integraatiossa Moodleen.
- Opettaja antaa arvioinnin Sisussa, josta arvosanat siirretään Peppiin.

6.2 Kehittämisehdotuksia

Tulevat integraatiot ja yksi Moodle sujuvoittavat ristiinopiskelun prosessia huomattavasti, mutta myös muihin asioihin on kiinnitettävä huomiota. Ristiinopiskelun tarjonnan suunnittelua varten korkeakoulujen on tiedettävä yhteistyökorkeakoulun tarjonta ja sisältö riittävän tarkasti, jotta varmistetaan sisällön ja toteutuksen sopivuus oman korkeakoulun opetussuunnitelmaan. Kuten opetussuunnitelmatyötä tekevien henkilöiden haastatteluissa kävi ilmi, toisen korkeakoulun tarjontaa ei tunneta riittävästi. Olisikin aiheellista järjestää korkeakoulujen välille tilaisuuksia, joissa omaa koulutusta ja tarjontaa voisi esitellä ja samalla tutustua muiden tarjontaan. Näin saataisiin aidosti etsittyä opintojaksoja, joita voitaisiin tarjota yhteistoteutuksina molemmille korkeakouluille.

Kielikeskuksen profiilia olisi nostettava enemmän koko konsernin kielikeskuksena, eikä pelkästään ammattikorkeakoulun kielikeskuksena. Kielikeskus tulisi olla paremmin näkyvillä nettisivuilla, samoin kuin muukin koulutus. Kielikeskuksen toiminta pitäisi esitellä molempien korkeakoulujen orientaatiovaiheessa uusille opiskelijoille.

Ristiinopiskeluun liittyvät tiedot tulisi koota yhteen paikkaan. Tiedon löytyminen monesta eri paikasta ja monen eri linkin takaa oli keskeisimmistä epäkohdista, joita opiskelijoiden kyselystä nousi esille. Myös henkilökunnalle oli epäselvää, mistä ristiinopiskeluun liittyvät ohjeistukset löytyvät. Sopiva paikka tiedoille olisi LABin ja LUTin rakenteilla olevat verkkosivut opiskelijoille. Sivut lanseerataan ensin syksyllä 2020 LABille ja myöhemmin LUTille. eLAB ja eLUT keräävät jatkossa kaiken opiskelijoille tärkeän tiedon ja tiedottamisen yhden osoitteen alle. Linkki ristiinopiskelun ohjeisiin on mahdollista upottaa Peppiin sekä Sisuun, jolloin opiskelijalla olisi aina suora linkki viimeisimpiin ohjeisiin helposti saatavilla, myös Pe-pistä ja Sisusta.

6.3 Jatkokehitys

LUT-konsernin sisäiseen ristiinopiskeluun vaikuttavat suuret muutokset LUT-yliopiston ja LAB-ammattikorkeakoulun tietojärjestelmissä ja integraatioissa ovat vasta työn alla, joten jatkotutkimusta kannattaa tehdä esimerkiksi vuoden päästä, kun uudet tietojärjestelmät ovat olleet käytössä vuoden ajan.

LAB-ammattikorkeakoulu on ollut toiminnassa vuoden 2020 alusta. Työn alla on vielä paljon käytänteitä ja toimintatapoja, jotka ovat vasta muotoutumassa uudessa ammattikorkeakoulussa. Esimerkiksi uusinta- ja korotustentit ja opintojaksopalautteen antaminen toteutetaan vielä eri tavalla syksyllä 2020 Lappeenrannan ja Lahden kampuksilla. Uudet yhteiset käytänteet ja järjestelmät ovat tulossa käyttöön vasta vuoden 2021 aikana. LUT-yliopistossa käyttöön tuleva Sisu-järjestelmä kehittyy koko ajan ja sen myötä tulee myös uusia toimintatapoja. Opiskelijan opintopolkua voidaan täydentää myöhemmin tentti-ilmoittautumisen ja opintojaksopalautteen antamisen osalta.

Ristiinopiskelun prosessin tarkastelua ja sen toimivuutta tulee jatkaa uusien toimintojen käyttöönoton yhteydessä ja uusia toimintatapoja suunniteltaessa. Jatkokkehityksenä voidaan tehdä tämän kehittämistyön kaksi viimeistä vaihetta eli palvelumuotoiluprosessin neljäs ja viides vaihe: tuotanto ja arviointi.

Lisäksi voisi pohtia yliopiston ja ammattikorkeakoulun yhteiskäyttöistä opetuksen suunnittelujärjestelmää, joka mahdollistaisi ristiinopiskelun toteuttamisen vieläkin sujuvammin konsernin sisällä.

6.4 Tutkimuksen valideetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen reliabiliteetti eli luotettavuus tarkoittaa tulosten pysyvyyttä eli jos tutkimus uusitaan, saadaan samat tutkimustulokset (Kananen 2017, 175). Opinnäytetyön luotettavuuden perusedellytys on riittävän tarkka dokumentaatio. Kaikki valinnat kirjataan ylös ja valinnoille esitetään perustelut. (Kananen 2012, 164-165.)

Tutkimuksessa käytettiin sekä laadullista että määrällistä tutkimusmenetelmää. Opiskelijoiden kyselyyn sopi paremmin määrällinen tutkimusmenetelmä, sillä kaikkia opiskelijoita olisi ollut mahdotonta haastatella tai valita vain osa haastateltavaksi. Laadullisella tutkimuksella taas pyritään saamaan syvälinen ymmärrys tutkittavasta ilmiöstä (Kananen 2017, 32). Siksi henkilökunnan kokemuksia ristiinopiskelun prosessista sekä kehittämisehdotuksia prosessin parantamiseksi saatiin paremmin laadullisella menetelmällä eli teemahaastattelujen avulla.

Tutkimuksen validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkitaan tutkimuksen kannalta oikeita asioita (Kananen 2017, 175). Opinnäytetyölle asetettu tavoite saavutettiin ja tutkimuksesta saatiin vastauksia tutkimuskysymyksiin sekä kehittämissuhteita prosessin parantamiseksi. Tutkimuksen tulosten perusteella laadittiin LUT-korkeakoulujen sisäisestä ristiinopiskelusta tavoiteprosessit Service Blueprint –työkalun avulla sekä esitettiin kehittämissuhteita opiskelijan asiakaskokemuksen parantamiseksi. Tutkimuksen tulokset osoittivat myös sen, että konsernissa on lähdetty oikealla tavalla ratkaisemaan ristiinopiskelun prosessin suurimpia ongelmakohtia.

Kuvat

Kuva 1. Tutkimuksen rakenne, s. 8

Kuva 2. Tutkimuksellisen kehittämistyön prosessi, s. 11

Kuva 3. Ammattikorkeakoulujen rahoitusmalli vuodesta 2021 alkaen, s. 18

Kuva 4. Yliopistojen rahoitusmalli vuodesta 2021 alkaen, s. 18

Kuva 5. Peppi-järjestelmäkokonaisuus kansallisen viitearkkitehtuurin mukaisesti, s. 24

Kuva 6. Peppi-järjestelmäkokonaisuuden työpöytien palvelut, s. 25

Kuva 7. Sisun toiminnallisuudet, s. 27

Kuva 8. Palvelumuotoiluprosessi, s. 31

Kuva 9. Arvon muodostumisen pyramidi, s. 35

Kuva 10. Service Blueprint –malli, s. 38

Kuva 11. Kehittämistyön toteutus palvelumuotoilun prosessin avulla, s. 39

Kuva 12. Vastaajien määrä korkeakoulun ja koulutusalan mukaan, s. 42

Kuva 13. Suoritettujen opintojaksojen määrä, s. 43

Kuva 14. Tiedon löytyminen toisessa korkeakoulussa suoritettavista opinnoista, s. 44

Kuva 15. Viestintäkanavat, joista opiskelijat ovat löytäneet tietoa toisessa korkeakoulussa suoritettavista opinnoista, s. 45

Kuva 16. Viestintäkanavat, joista opiskelijat haluaisivat saada tietoa toisessa korkeakoulussa suoritettavista opinnoista, s. 46

Kuva 17. Prosenttijakaumat väittämään ”Ilmoittautuminen opintojaksoille oli helppoa ja sujuvaa”, s. 47

Kuva 18. Prosenttijakaumat väittämään ”Ilmoittautuminen tenttiin oli helppoa ja sujuvaa”, s. 48

Kuva 19. Prosenttijakaumat väittämään ”Kirjautuminen Moodleen oli helppoa ja sujuvaa”, s. 49

Kuva 20. Prosenttijakaumat väittämään ”Opintojaksopalautteen antaminen oli helppoa ja sujuvaa”, s. 50

Kuva 21. Service Blueprint ristiinopiskelun opintopolusta LUTin opiskelijan näkökulmasta, s. 65

Kuva 22. Service Blueprint ristiinopiskelun opintopolusta LABin opiskelijan näkökulmasta, s. 66

Taulukot

Taulukko 1. Esimerkkejä aikaisemmista ristiinopiskeluun liittyvistä tutkimuksista, s. 14

Taulukko 2. Opintohallinnon tietojärjestelmät LUT-korkeakouluissa lukuvuonna 2019-2020, s. 23

Taulukko 3. Vastaaajien määrä ja vastausprosentit, s. 41

Taulukko 4. Ristiinopiskelun tulevaisuuden kehittämistarpeet ja tavoitetila neljän ohjausperiaatteen mukaan, s. 61

Lähteet

Ammattikorkeakoululaki 2014/932.

Funidata. 2019. Sisu. <https://funidata.fi/sisu/>. Luettu 21.9.2019.

Funidata. 2020a. <https://funidata.fi/>. Luettu 31.3.2020.

Funidata. 2020b. Palvelut: Sisu. <https://funidata.fi/palvelut/sisu/>. Luettu 21.9.2019.

Heikkinen, T. 2014. Tilastollinen Tutkimus. Helsinki. Edita Publishing Oy.

Hiltunen, T. 2012. Oppilaitoksen tietojärjestelmäintegraatioarkkitehtuurin kehittäminen. Pohjois-karjalan ammattikorkeakoulu. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu - Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Huhtimo, M. 2012. Liiketoimintaprosessit ISAT-projektissa, case ristiinopiskelu. Pohjois-karjalan ammattikorkeakoulu. Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

Innokylä. 2020. Service Blueprint. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/service-blueprint>. Luettu 30.3.2020.

Kamila, M. 2019. Peppi palveluna - miten palvelumuotoilu voi auttaa kehitystyössä? Esitys. Peppi-kesäpäivät 14.6.2019.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 134. Jyväskylä.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 212. Jyväskylä.

Kananen, J. 2017. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 234. Jyväskylä.

Kim, W.C. & Mauborgne, R. 2017. Uusi sininen meri – rohkeus kasvaa. Helsinki: Alma Talent.

Kosonen, R. 2019. Yliopettaja. Saimaan ammattikorkeakoulu. Haastattelu 11.10.2019

Kääriäinen, A. 2018. Ristiinopiskelun opintopolun kehittäminen palvelumuotoilun keinoin - EduFutura Jyväskylä –kesäopinnot. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Sähköinen asiointi ja arkistointi (YAMK). Opinnäytetyö.

Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet – Teams and concepts in business process management. Teknologiateollisuuden julkaisuja 2/2009. Espoo: Teknologiainfo Teknova Oy.

Lab-ammattikorkeakoulu. 2020a. Tietoa meistä. <https://lab.fi/fi/info/tietoa-meista>. Luettu 31.3.2020.

Lab-ammattikorkeakoulu. 2020b. Kielikeskus. <https://www.saimia.fi/lab/fi/opiskelu/kielikeskus>. Luettu 31.3.2020.

Lab-ammattikorkeakoulu. 2020c. LUT-opintotarjonta LABin opiskelijoille. <https://www.saimia.fi/lab/fi/opiskelu/info/lut-opintotarjonta>. Luettu 16.2.2020.

Lahden ammattikorkeakoulu 2019. <https://www.lamk.fi/fi/infotietoa-meista/lut-korkeakoulut>. Luettu 16.9.2019.

Lahdenperä, M. 2017. Yhteistyömallin kehittäminen Turun ammattikorkeakoulun hammastekniikan- ja Turun yliopiston hammaslääkärikoulutuksen välille. Turun ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveystieteiden kehittäminen ja johtaminen (YAMK). Opinnäytetyö.

LUT-yliopisto. 2017. Saimaan ja Lahden ammattikorkeakoulujen hallitukset valittu. Tiedote 21.12.2017. https://www.lut.fi/uutiset/-/asset_publisher/h33vOeufOQWn/content/saimaan-ja-lahden-ammattikorkeakoulujen-hallitukset-valittu. Luettu 31.10.2019.

LUT-yliopisto. 2018. LUT-konsernin hallitukset hyväksyivät konsernistrategian 2025. Tiedote 25.9.2018. https://www.lut.fi/uutiset/-/asset_publisher/h33vOeufOQWn/content/lut-konsernin-hallitukset-hyvakisyivat-konsernistrategian-2025. Luettu 31.10.2019.

LUT-yliopisto. 2019. Hallitukset päättäneet LAMKin ja SAIMIAN fuusioitumisesta. Tiedote 28.3.2019. https://www.lut.fi/uutiset/-/asset_publisher/h33vOeufOQWn/content/hallitukset-paattaneet-lamkin-ja-saimian-fuusioitumisesta. Luettu. 31.10.2019.

LUT-yliopisto. 2019a. Avaintietoa ja lukuja 2018. <https://www.lut.fi/tutustu-meihin/yliopiston-esittely/avaintietoa>. Luettu 16.9.2019.

LUT-yliopisto. 2020a. Yliopiston esittely. <https://www.lut.fi/tutustu-meihin/yliopiston-esittely>. Luettu 31.3.2020.

LUT-yliopisto. 2020b. Organisaatio. <https://www.lut.fi/tutustu-meihin/yliopiston-esittely/organisaatio>. Luettu 31.3.2020.

- Miettinen, S., Kalliomäki, A. ja Ruuska, J. 2011. Palvelun konseptointi. Teoksessa Miettinen, S. (toim.) Palvelumuotoilu – Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 2. uudistettu painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.
- Modig, N. & Åhlström, P. 2016. Tätä on lean – ratkaisu tehokkuusparadoksiin. Tukholma: Rheologica Publishing.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti J. 2014. Kehittämistyön menetelmät – Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2017. Tiedote. 12.12.2017. Korkeakoulujen opetusyhteistyö laajenee, Tampereen yliopistot yhdistyvät. http://minedu.fi/artikkeli/-/asset_publisher/korkeakoulujen-opetusyhteistyö-laajenee-tampereen-yliopistot-yhdistyvät. Luettu 11.2.2020.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2019a Korkeakoulu- ja tiedepolitiikka ja sen kehittäminen. <http://minedu.fi/korkeakoulu-ja-tiedelinjaukset>. Luettu 31.10.2019.
- Opetus- ja kulttuuriministeriö. 2019b. Korkeakoulujen ja tiedelaitosten ohjaus, rahoitus ja sopimukset. <https://minedu.fi/ohjaus-rahoitus-ja-sopimukset>. Luettu 29.8.2019.
- Peppi-konsortio. 2019a. Peppi-konsortio. <http://www.peppi-konsortio.fi/peppi-konsortio/>. Luettu 27.8.2019.
- Peppi-konsortio. 2019b. Järjestelmäkokonaisuus. <http://www.peppi-konsortio.fi/jarjestelmakokonaisuus/>. Luettu 4.2.2019
- Pitkänen, R. 2000. Mahdollisuuksien johtaminen – kehittämisestä metakehittämiseen. Helsinki: Laatukeskus/SLY Koulutus Oy.
- Polaine, A., Lovlie, L. & Reason, B. 2013. Service Design: From Insight to Implementation. New York: Rosenfeld Media, LLC.
- Ristiinopiskelun hanke. 2016. Valtakunnallinen korkeakoulujen ristiinopiskelun kärkihanke. Ristiinopiskelun muodot. <https://wiki.eduuni.fi/display/CSCristiinopiskelu/Ristiinopiskelun+muodot>. Luettu 3.1.2020.
- Ristiinopiskelun hanke. 2017. Valtakunnallinen korkeakoulujen ristiinopiskelun kärkihanke. Hankkeen tavoitteet. <https://wiki.eduuni.fi/display/CSCristiinopiskelu/Hankkeen+tavoitteet>. Luettu 14.2.2020.
- Ristiinopiskelun hanke. 2019. Valtakunnallinen korkeakoulujen ristiinopiskelun kärkihanke. Opetussuunnitelmatason yhteistyö. <https://wiki.eduuni.fi/pages/viewpage.action?pageId=52829012>. Luettu 14.2.2020.
- Saimaan ammattikorkeakoulu. 2016. Tiedote 17.11.2016. <https://www.saima.fi/fi-FI/ajankohtaista/tiedotteet/790-lut-n-ja-saimaan-amk-n-hallitukset-paattivat-yhteisen-kielikeskuksen-perustamisesta>. Luettu 21.9.2019.

Stigell, L. 2020. Studyo Oy. Studyo ylläpitää Suomen ainoaa yhteiskäyttöistä Peppi-kokonaisuutta. 4.2.2020. <https://studyo.fi/blog/studyo-yhteiskayttoisyys/>. Luettu 14.3.2020

Tampere 2020. Tampereen yliopisto ja Tampereen ammattikorkeakoulu. Ristiinopiskelupalvelu. <https://www10.uta.fi/ristiinopiskelupalvelu/?uiLang=fi>. Luettu 11.2.2020.

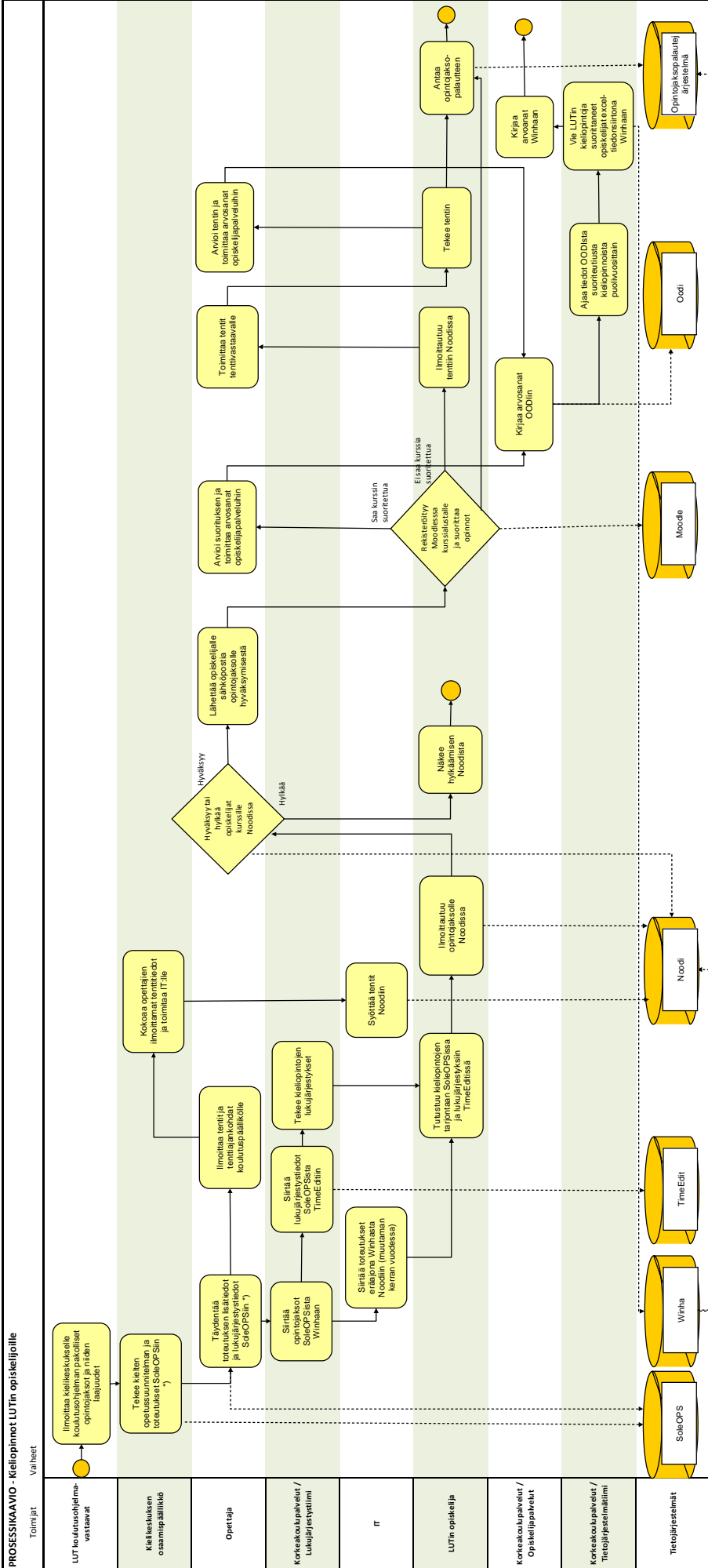
Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum Media Oy.

VIRTA - Korkeakoulujen valtakunnallinen tietovaranto. 2018. <https://confluence.csc.fi/display/VIRTA/Opintopistetiedonkeruu+AMK>. Luettu 13.2.2020.

VIRTA - Korkeakoulujen valtakunnallinen tietovaranto. 2020. VIRTA-opintotietopalvelu. <https://confluence.csc.fi/display/VIRTA/VIRTA-opintotietopalvelu>. Luettu 13.2.2020.

Yliopistolaki 2009/558.



LABin (ent. Saimaa) opiskelijoiden kielipainojen ilmoittautumiset siirtyvät Winhasta Noodiin 4. x päivästä

Toteutukset siirtyvät Winhasta opintojen kelpoisuusjärjestelmään joulukuun 12.00

*) Jos opintoajaksiin tai toteutuksiin tulee muutoksia, kielikeskuksen on ilmoitettava siitä korkeakoulupalveluille, jossa tehdään uusi siirtopöytä SoleOP:Sinistä Winhaan sekä IT:lle, jossa tehdään muutokset Noodiin

Järjestelmät

- SoleOPS: Kielikeskuksen opetussummitelma, opintoajat, toteutukset sekä toteutuksen lukujärjestykset.
- Winha: LABin (ent. Saimaa) opiskelijalainito, toteutukset ja ilmoittautumisen ja suoritus
- Noodi: LUTin kielipainojen toteutuksia ilmoittautuminen
- Oodi: LUTin opiskelijalainito ja suoritus
- TimeEdit: Lukujärjestykset
- Moodle: Oppimisalusta

Opiskelijoiden kyselyn saate

Hyvä LAB-ammattikorkeakoulun/LUT-yliopiston opiskelija,

Nyt sinulla on mahdollisuus vaikuttaa!

Olen LAB-ammattikorkeakoulun liiketalouden ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opiskelija. Teen opintoihini liittyvää opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on kehittää LUT-konsernin korkeakoulujen sisäisen ristiinopiskelun prosessia uusien opiskelijahallintojärjestelmien käyttöönoton yhteydessä. Tämän kyselyn tavoitteena on selvittää **LAB-ammattikorkeakoulun Lappeenrannan kampuksen ja LUT-yliopiston opiskelijoiden kokemuksia LUT-konsernin sisäisestä opetusyhteistyöstä ja ristiinopiskelun toimintatavoista (esim. kieli-keskus).**

Ristiinopiskelulla tarkoitetaan menettelyä, jossa opiskeluoikeuden korkeakoulussa omaava opiskelija suorittaa, olemassa olevaan opiskeluoikeuteensa liittyen, opintoja toisessa korkeakoulusta.

Kysely on auki 16.2.2020 saakka osoitteessa:

<https://link.webpolsurveys.com/Participation/Public/66dfb8b6-ade4-45ba-832f-07573b8d3d29?displayId=Fin1920924>

Kyselyyn vastaaminen vie aikaa vain noin 10 minuuttia. Saadut vastaukset käsitellään nimettöminä ja luottamuksellisina. Tulokset julkaistaan kokonaistuloksina, joten kenenkään yksittäisen vastaajan vastaukset eivät paljastu tuloksista.

Jos haluat saada lisätietoja tutkimuksesta, otathan yhteyttä sähköpostilla. Vastataan mielelläni tutkimusta koskeviin kysymyksiin.

Kiitos etukäteen ajastasi ja vastauksestasi!

Ystävällisin terveisin

Mirva Viiru

Dear Student of LAB University of Applied Sciences/LUT University,

Now you have opportunity to influence!

I'm the student of LAB University of Applied Sciences, Master's degree programme in Business Administration. The objective of my study is to develop the cross-study process between LAB University of Applied Sciences and LUT University. **The aim of this questionnaire survey is to find out how students have experienced cross-study between LAB University of Applied Sciences (formerly Saimaa University of Applied Sciences) and LUT University (for example language center).**

Cross-study means, that the student with a right to study at a higher education institution, completes his or her studies at another university.

The questionnaire is open until 16.2.2020 at:

<https://link.webpolsurveys.com/Participation/Public/66dfb8b6-ade4-45ba-832f-07573b8d3d29?displayId=Fin1920924>

Answering the questionnaire takes only about 10 minutes. Replies will be treated anonymously and confidentially. Results are published only as total results.

If you want to know more about the survey, please send me an email. I will be happy to answer any questions you may have about the research.

Thank you in advance for your time and answering the questionnaire.

Best regards,

Mirva Viiru

Ristiinopiskelu - LUT-korkeakoulut Cross-study - LUT Group

Tämän kyselyn tavoitteena on selvittää LAB-ammattikorkeakoulun (ent. Saimaan ammattikorkeakoulu) ja LUT-yliopiston opiskelijoiden kokemuksia LUT-korkeakoulujen välisestä opetusyhteistyöstä ja ristiinopiskelun toimintamallista. Ristiinopiskelulla tarkoitetaan menettelyä, jossa opiskeluoikeuden korkeakoulussa omaava opiskelija suorittaa, olemassa olevaan opiskeluoikeuteensa liittyen, opintoja toisessa korkeakoulusta.

Kerro kokemuksesi ristiinopiskelusta ja anna ehdotuksesi opiskeluprosessin kehittämiseksi!

Kiitos vastauksistasi!

The aim of this questionnaire is to find out how students have experienced cross-study between LAB University of Applied Sciences (formerly Saimaa University of Applied Sciences) and LUT University. Cross-study means, that the student with a right to study at a higher education institution, completes his or her studies at another university.

Share your experiences about cross-study and give suggestions for the development of the study process!

Thank you for your answers!

1. Opiskelen / I'm a student of *

- LAB-ammattikorkeakoulussa / LAB University of Applied Sciences
- LUT-yliopistossa / LUT University

2. Koulutusala, jolla opiskelen / Field of study *

- Liiketalous / Business Administration
- Tekniikka / Technology

3. Koulutusala, jolla opiskelen / Field of study *

- Kauppatieteet / Business and management
- Tekniikka / Engineering

4. Mitä opintoja olet suorittanut LUT-yliopistossa?

What courses you have completed at LUT-University? *

- Opintoihini kuuluvia pakollisia opintoja / Compulsory courses
- Opintoihini kuuluvia vapaasti valittavia opintoja / Optional courses

5. Mitä opintoja olet suorittanut LAB-ammattikorkeakoulussa (ent. Saimaan ammattikorkeakoulu)?

What courses you have completed at LAB UAS (formerly Saimaa UAS)? *

- Opintoihini kuuluvia pakollisia kieliopintoja / Compulsory language courses
- Opintoihini kuuluvia vapaasti valittavia kieliopintoja / Optional language courses

6. Kuinka monta opintojaksoa suoritat LUT-yliopistossa?

How many courses you completed at LUT University? *

- 1
- 2-3
- 4 tai enemmän / 4 or more

7. Kuinka monta opintojaksoa suoritat LAB-ammattikorkeakoulussa (ent. Saimaan ammattikorkeakoulu)?

How many courses you completed at LAB UAS (formerly Saimaa UAS)? *

- 1
- 2-3
- 4 tai enemmän / 4 or more

8. Olen löytänyt helposti tietoa LAB-ammattikorkeakoulussa (ent. Saimaan ammattikorkeakoulu) suoritettavista opinnoista.

I have found easily information, what courses I can study at LAB University of Applied Sciences (formerly Saimaa UAS). *

- Eri mieltä / Disagree
- Osittain eri mieltä / Partially disagree

- Osittain samaa mieltä / Partially agree
- Samaa mieltä / Agree
- En osaa sanoa / Can not say

9. Olen löytänyt helposti tietoa LUT-yliopistossa suoritettavista opinnoista.
I have found easily information, what courses I can study at LUT University. *

- Eri mieltä / Disagree
- Osittain eri mieltä / Partially disagree
- Osittain samaa mieltä / Partially agree
- Samaa mieltä / Agree
- En osaa sanoa / Can not say

10. Mitä ongelmia tietojen löytymisessä on ollut?
What problems you had with finding the information?

11. Mistä viestintäkanavista olet löytänyt tietoa?
Where you have found the information? *

- LAB:n (ent. Saimaan amk) nettisivuilta / LAB (formerly Saimaa UAS) web-pages
- Saimia intrasta / Saimia Intranet
- LUT:n nettisivuilta / LUT web-pages
- LUT-opiskelijoiden Uni-portaalista / The Uni Student portal
- Opinto-ohjaajalta / Student counsellor
- Tutor-opettajalta / Tutor-teacher
- Muualta, mistä / Elsewhere

12. Mistä viestintäkanavista haluaisit saada tietoa? Where you like to find information? *

- LAB:n (ent. Saimaan amk) nettisivuilta / LAB (formerly Saimaa UAS) web-pages
- Saimia intrasta / Saimia Intranet
- LUT:n nettisivuilta / LUT web-pages
- LUT-opiskelijoiden Uni-portaalista / The Uni Student portal
- Opinto-ohjaajalta / Student counsellor
- Tutor-opettajalta / Tutor-teacher
- Muualta, mistä / Elsewhere

13. Ilmoittautuminen opintojaksolle oli helppoa ja sujuvaa.

It was easy to register for the courses. *

- Eri mieltä / Disagree
- Osittain eri mieltä / Partially disagree
- Osittain samaa mieltä / Partially agree
- Samaa mieltä / Agree
- En osaa sanoa / Can not say

14. Mitä ongelmia opintojaksolle ilmoittautumisessa oli?

What problems you had with registering for the courses?

15. Tentti-ilmoittautuminen oli helppoa ja sujuvaa.
It was easy to register for the exams. *

- Eri mieltä / Disagree
- Osittain eri mieltä / Partially disagree
- Osittain samaa mieltä / Partially agree
- Samaa mieltä / Agree
- En osaa sanoa / Can not say

16. Mitä ongelmia tentti-ilmoittautumisessa oli?
What problems you had with registering for the exams?

17. Moodleen kirjautuminen oli helppoa ja sujuvaa.
It was easy to logging in to Moodle. *

- Eri mieltä / Disagree
- Osittain eri mieltä / Partially disagree
- Osittain samaa mieltä / Partially agree
- Samaa mieltä / Agree
- En osaa sanoa / Can not say

18. Mitä ongelmia Moodleen kirjautumisessa oli?
What problems you had with logging in to Moodle?

19. Opintojaksopalauteen antaminen oli helppoa ja sujuvaa.

It was easy to give feedback on the courses. *

- Eri mieltä / Disagree
- Osittain eri mieltä / Partially disagree
- Osittain samaa mieltä / Partially agree
- Samaa mieltä / Agree
- En osaa sanoa / Can not say

20. Mitä ongelmia opintojaksopalauteen antamisessa oli?

What problems did you have giving feedback on the courses?

21. Missä asioissa olet joutunut kysymään neuvoja henkilökunnalta tai opiskelukavereiltasi?

What matters you had to ask for advice from staff or other students?

Tulevaisuuden kehittämistarpeet ja tavoitetila

Development needs and target in the future

22. Voisiko jonkin asian ristiinopiskelun prosessista mielestäsi automatisoida?

Do you think that some part of the cross-study process could be automated?

23. Mainitse mielestäsi tärkein kehittämisen kohde nykyisessä ristiinopiskelun prosessissa ja ehdotuksesi, miten toimintaa voisi parantaa.

Mention the most important part of the cross-study process that should be better, and suggest how it could be improved.

24. Mikä on mielestäsi tulevaisuuden toimintamalli, jolla LUTin ja LABin välinen opiskelu olisi sujuva opiskelijan näkökulmasta.

In the future, what kind of the process should be, that studying between LAB and LUT would be easy from the student's point of view.

Henkilökunnan teemahaastattelujen saate

Hei,

Työskentelen korkeakoulupalveluissa tietojärjestelmätiimissä ja opiskelen työn LAB-ammattikorkeakoulussa liiketalouden ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Teen opintoihini liittyvää opinnäytetyötä, jonka tavoitteena on kehittää LUT-konsernin korkeakoulujen sisäisen ristiinopiskelun prosessia uusien opiskelijahallintojärjestelmien käyttöönoton yhteydessä. LUT-yliopistossa SISU-järjestelmä tulee korvaamaan Oodin ja LAB-ammattikorkeakoulussa Peppi-järjestelmäkokonaisuus tulee korvaamaan Lappeenrannan kampuksella Winhan ja So-leOPSin. Uudet järjestelmät otetaan tuotantokäyttöön kokonaisuudessaan elokuussa 2020.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää **LAB-ammattikorkeakoulun Lappeenrannan kampuksen ja LUT-yliopiston henkilökunnan kokemuksia LUT-konsernin sisäisestä opetusyhteistyöstä ja ristiinopiskelun hallinnollisesta prosessista sekä selvittää prosessin kehittämistarpeita ja kehittämisideoita.**

Lupa tutkimukseen on saatu LUT-yliopiston opintoasiain johtajalta Janne Hokkaselta sekä LAB-ammattikorkeakoulun vararehtorilta Henri Karppiselta.

Tutkimus toteutetaan henkilökunnan teemahaastatteluilla (ryhmähaastattelu) sekä opiskelijoille suunnatulla kyselyllä. Haastateltavat henkilökunnan ryhmät ovat:

- Ryhmä 1. LAB/koulutuspäälliköt (kielikeskus, liiketalous ja konetekniikka, LUT/koulutusohjelmavastaavat (kauppatieteet ja konetekniikka)
- Ryhmä 2. Opettajat (LAB/kielikeskus, LUT/kansantalous, LAB/konetekniikka)
- Ryhmä 3. Korkeakoulupalvelut; tietojärjestelmätiimi, digitaalisen oppimisen tiimi ja opiskelijapalvelut
- Ryhmä 4. Korkeakoulupalvelut; lukujärjestystiimi

Jos haluat saada lisätietoja tutkimuksesta, otathan yhteyttä sähköpostilla. Vastaan mielelläni tutkimusta koskeviin kysymyksiin. Ja otathan yhteyttä, jos ehdotamani aika ei sinulle sovi.

Kiitos etukäteen ajastasi ja vastauksistasi!

Ystävällisin terveisin
Mirva Viiru

Teemahaastattelujen kysymykset

Pohjatiedot haastateltavasta:

1. Haastateltavan nimi
2. Organisaatio

Haastatteluteemat:

Nykytila

3. Kuvaa oma tehtäväsi nykyisessä ristiinopiskelun prosessissa.
4. Mitä haasteita tai ongelmia nykyisessä prosessissa ja toimintatavoissa on ollut?
 1. omasta näkökulmastasi

Onko tullut tietoon, mitä haasteita tai ongelmia nykyisessä prosessissa ja toimintatavoissa on ollut?

- opiskelijan näkökulmasta
 - opettajan näkökulmasta
 - opiskelijapalvelujen näkökulmasta
 - lukujärjestystiimin näkökulmasta
 - tietojärjestelmien näkökulmasta
5. Missä asioissa olet joutunut neuvomaan kollegoitasi tai opiskelijoita?
 - Kuinka usein yhteydenottoja on tullut?
 - Mistä aiheista yhteydenottoja on tullut eniten?
 6. Koetko, että sinulla menee työaika sellaiseen tehtävään, jonka voisi automatisoida toimintatapoja tai tietojärjestelmiä muuttamalla?

Tulevaisuuden kehittämistarpeet ja tavoitetila

7. Mitä muuttaisit nykyisestä prosessissa? (PVLL-nelikenttä)

Mitä poistaisit?	Mitä lisääisit?
Mitä vähentäisit?	Mitä uutta loisit?

8. Mainitse korkeintaan 3 tärkeintä kehittämisen kohdetta PVLL-neliken- tässä esiin tulleista asioista ja miten toimintaa voisi mielestäsi parantaa?

- 1.
- 2.
- 3.

9. Kuvaa tulevaisuuden tavoitetila, jossa prosessi olisi sujuva

- omasta näkökulmastasi
- opiskelijan

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

Kiitos haastattelusta!