

Mistä syntyvät lukemattomat sähköpostit?

LAMKin vieraskielinen AMK-haku

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Yrittäjyys ja liiketoimintaosaaminen
04YAMK14

Syksy 2016
Marjo Korteniemi

Lahden ammattikorkeakoulu
YAMK

KORTENIEMI, MARJO:

Mistä syntyvät lukemattomat
sähköpostit?
LAMKin vieraskielinen AMK-haku

Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma (YAMK)
opinnäytetyö, 96 sivua, 20 liitesivua

Syksy 2016

TIIVISTELMÄ

Sähköinen viestintä on kuronut etäisyyksiä kaikissa vuorovaikutus-tilanteissa ja etenkin akateemisessa maailmassa. Sähköpostilla henkilön tavoittaminen on helppoa ajasta ja paikasta riippumatta. Tämän tutkimus- ja kehittämishankkeen tavoitteena oli tunnistaa, mistä suuri määrä sähköposteja syntyy Lahden ammattikorkeakoulun (LAMK) vieraskielisten AMK-koulutusten haku- ja valintaprosessissa ja sitä kautta löytää ratkaisuja siihen, miten sähköposteista aiheutuvaa kuormittumista voidaan vähentää ja hakuprosessia parantaa.

Tutkimuksen tietoperusta koostuu kansainvälisistä tutkimuksista, jotka käsittelevät sähköpostia viestintävälineenä sekä opiskelijoiden toimintatapoja heidän hakeutuessa ulkomaille opiskelemaan. Lisäksi tietoperustassa käsitellään hakuprosessi valintaperusteineen.

Tuloksia haettiin käyttämällä kahta eri tutkimusaineistoa. Dokumenttiaineisto koostui 662 sähköpostiviestistä, jotka jaettiin sisältönsä puolesta 13 eri kategoriaan. Sähköpostit olivat tulleet LAMKin hakijapalveluihin 1.9.2014 – 31.3.2015. Sisältöjä analysoimalla selvitettiin syitä viestien saapumiseen. Toisena tutkimuksena toteutettiin kysely helmikuussa 2016 LAMKin ensisijaisille kansainvälisille hakijoille, jossa tiedusteltiin, löysivätkö he LAMKin nettisivuilta niitä haun onnistumiseen tarvittavia tietoja, jotka sähköpostien analysoinnin perusteella olivat keskeisiä aiheita. Lisäksi hakijoilta kysyttiin parannusideoita nettisivuilla olevaan informaatioon.

Tutkimuksen tulokset osoittivat, että hakijoilta saatavat sähköpostikyselyt eivät synny useinkaan informaation puutteesta, vaan hakijan tarpeesta luoda yhteys kiinnostuksen kohteena olevaan korkeakouluun ja saada vahvistusta tiedolle, jonka on lukenut tai saanut tiedoksi muuta kautta. Ulkomailta opiskeleminen on hakijalle aina suuri investointi. Hakuprosessin parantamiseksi syntyi kehitysehdotuksia, joita hyödyntämällä sähköpostien määrää ja sitä kautta kuormittavuutta voidaan vähentää.

Avainsanat: Sähköposti, sähköpostien hallinta, kansainväliset opiskelijat, korkeakoulutus, hakuprosessi

Lahti University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Entrepreneurship and Business
Management

KORTENIEMI, MARJO:

Causes of Email Overload and
Unreads? International Bachelor's
Application Process at Lahti UAS.

Master's Thesis in Entrepreneurship and Business Management
96 pages, 20 pages of appendices

Autumn 2016

ABSTRACT

Electronic communication has caught up the distance in all interactive situations, and especially in the academic world. Email enables users to communicate fast and easily, but email is found to have become a victim of its own success. This study aims to identify the key factors contributing to email overload in the application process for Bachelor's studies taught in English at Lahti University of Applied Sciences (LUAS) and thereby find solutions on how the email overload can be reduced and the application process improved.

The theoretical framework consists of international studies that deal with e-mail as a communication tool, and decision factors on how an international student chooses a Higher Education Institute (HEI) from abroad. In addition, the theoretical part discusses the application process and selection criteria.

In this study two research methods were used. The e-mail messages under investigation represent data from authentic interactions which were collected from the period September 2014 – March 2015. A total of 662 email samples were collected. Based on the purpose for which the emails were written, the messages were classified into 13 major categories in order to know which issues raise queries the most. Website Improvement Survey was carried out among LUAS's first-choice international applicants in February 2016. They were asked whether they had found information needed to complete the application process successfully on the LUAS website. The applicants were also asked for suggestions for improving the information found on the website.

The results reveal that often the applicants' e-mail queries do not arise from lack of information, but of the need to establish a contact to a HEI of interest while seeking reinforcement for the decision to choose the study place. Studying abroad is always a big investment for an applicant. Several key factors for email overload were identified and recommendations for email management suggested.

Key words: email overload, email management, overseas students, website, choosing HEI abroad, application process

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Vieraskieliset koulutukset ja hakijat	2
1.2	Tutkimuksen tavoite	4
1.3	Tutkimuskysymykset ja rajaukset	5
2	TIETOPERUSTA	7
2.1	Sähköposti viestintävälineenä	7
2.2	Sähköpostin kuormittavuuteen vaikuttavat tekijät	8
2.3	Kv-opiskelijat sähköpostin käyttäjinä	14
2.4	Kansainväliset opiskelijat korkeakoulua valitsemassa	15
2.5	Korkeakoulun viestintätavoista tutkimuksen silmin	22
2.6	Vieraskieliset amk-tutkinnot Suomessa	25
2.6.1	Vieraskielisten koulutusten hakuohjeet LAMKin nettisivuilla	27
2.6.2	Lamkin hakijat maittain	29
2.6.3	Hakukelpoisuus ammattikorkeakoulututkintoon	31
2.6.4	Harkinnanvarainen haku	32
2.6.5	Hakijan hakuprosessi	33
2.7	Vieraskielisen haun sähköpostiliikenne	34
2.7.1	Mitä asioita sähköpostilla hoidetaan?	34
2.7.2	Opintopolku ja sähköpostiviestintä	36
2.7.3	Ulkomaiset tutkinnot ja VKYH-sähköpostilista	38
2.7.4	Hakijoiden sähköpostiviestit	40
3	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	41
3.1	Kehittämishankkeen eteneminen	41
3.2	Tutkimuksellinen kehittäminen	41
3.3	Kehittämistyössä käytetyt aineistot	42
3.3.1	Dokumenttiaineisto - sähköpostien analysointi	43
3.3.2	Kysely - Website Improvement Survey	44
4	TUTKIMUSTEN TULOKSET	47
4.1	Sähköpostien analysointi	47
4.2	Webropol-surveyn tulokset	62
5	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	73
5.1	Mistä syntyvät lukemattomat sähköpostit	73

5.2	Paremmat nettisivut – vähemmän sähköpostia?	78
5.3	Miten sähköpostien määrästä johtuvaa kuormittavuutta voidaan vähentää?	79
5.4	Tutkimuksen luotettavuus	83
5.5	Jatkotutkimuksen aiheet	84
	LÄHTEET	88
	LIITTEET	96

1 JOHDANTO

Tämän kehittämishankkeen tavoitteena oli alun perin selvittää, onko Lahden ammattikorkeakoulun (LAMK) nettisivuilla vieraskielisten amk-koulutusten hakijoille suunnattu viestintä riittävää, koska hakuprosessin eri vaiheissa hakijapalveluihin saapuu huomattavan paljon sähköpostikyselyitä hakijoilta ja tietyissä vaiheissa hakua viestien määrä on ylittänyt virkailijan kapasiteetin käsitellä niitä. Tämän vuoksi kehittämishankkeen edetessä painopiste siirtyi nettisivujen viestinnästä sähköpostien suureen määrään – mistä syntyvät lukemattomat sähköpostit?

Ongelma on tunnistettavissa myös muissa ammattikorkeakouluissa. Kun sähköpostilla lähestyy ammattikorkeakoulujen hakijapalveluja lähettämällä viestin admissions-sähköpostiin, joka sähköposti on ammattikorkeakouluissa perustettu ulkomaalaisille hakijoille, saa usein vastaukseksi automaattiviestin, jossa on kerrottu sähköpostiruhkasta ja lähettäjän viestiin luvataan palata mahdollisimman pian. Kysymyksessä on sääntötoiminto, jossa Microsoft Outlook tai vastaava sähköpostiohjelma automaattisesti lähettää saapuville sähköposteille vastausviestin. Automaattivastaus sisältää yleensä tietoa ajankohtaisista asioista sekä pyynnön vierailta korkeakoulun nettisivuilla, mistä hakuun tarvittava tieto on löydettävissä. Samanlaista automaattiviestiä ei tule, jos lähettää sähköposteja ammattikorkeakoulujen suomenkielisille hakijoille suunnattuun hakijapalvelut-sähköpostiin.

Sähköpostikyselyjä tulee kansainvälisiltä hakijoilta läpi vuoden ja korkeakoulujen yhteishaun prosessin ohjaus tapahtuu pitkälti sähköpostiviestein. Vaikka sähköposteja on aina tullut runsaasti, niin Opintopolku-palvelun käyttöönotto syksyllä 2014 lisäsi sähköpostien määrää entisestään. Sähköpostien määrää lisäsivät yhteishaussa uuden järjestelmän käyttöön otosta syntyneet haasteet sekä ammattikorkeakoulujen vastuun lisääntyminen hakuprosessissa. Lisäksi kansainvälisiä hakijoita hämmensi prosessissa tapahtuneet muutokset. Opetushallituksen ja korkeakoulujen tiedotuksesta huolimatta hakijoiden on ollut vaikea ymmärtää uutta

vaiheittaista valintojen valmistumista ja hakijat reagoivat tilanteeseen lähettämällä sähköposteja korkeakoulujen hakijapalveluihin.

1.1 Vieraskieliset koulutukset ja hakijat

Lahden ammattikorkeakoulu järjestää kolmea alempaa ammattikorkeakoulututkintoa englannin kielellä. Nämä vuosittain vieraskielisessä yhteishaussa tarjotut koulutukset ovat:

- Bachelor's Degree in Business Information Technology
- Bachelor's Degree in International Business
- Bachelor's Degree in Nursing

Tarjolla on vuosittain yhteensä 100 aloituspaikkaa. Bachelor's in Internatioanl Business -koulutukseen voi hakea LAMKissa sekä kevään että syksyn yhteishaussa. Kansainvälisten opiskelijoiden saaminen koulutuksiin mukaan on ollut yksi ammattikorkeakoulujen tehtävä, joka on pohjautunut sopimukseen opetus- ja kulttuuriministeriön kanssa. (OKM 2016.)

Kaikissa maissa paikallinen korkeakoulujärjestelmä ei pysty tarjoamaan koulutusmahdollisuuksia kaikille halukkaille. Suurin osa OECD maihin opiskelemaan hakeutuvista nuorista tulee Aasiasta (53 % kaikista opiskelijoista) ja erityisesti Kiinasta, Intiasta ja Koreasta. Opiskelijat hakeutuvat varsinkin Yhdysvaltoihin, Britanniaan, Australiaan, Saksaan, Ranskaan ja Kanadaan. OECD:n tilastojen mukaan ulkomaalaisten opiskelijoiden osuus korkeakouluopiskelijoista on Suomessa alle OECD-maiden keskiarvon aktiivisesta rekrytoinnista huolimatta. (OECD 2013; Garam, Jaalivaara, Kuosmanen & Suhonen 2014, 2-3.)

Opetus- ja kulttuuriministeriön Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategiassa vuosille 2009–2015 oli tavoitteena 20 000 ulkomaalaisen tutkinto-opiskelijan saaminen suomalaisiin korkeakouluihin ja tämä tavoite on käytännössä saavutettu. Suomalaisen koulutusviennin edellytyksiä tarkastelevan selvitysryhmän muistiossa vuodelta 2013 tavoitetta nostettiin

60 000 opiskelijaan, joskin osa heistä opiskelisi fyysisesti Suomen ulkopuolella. Ulkomaalaisten tutkinto-opiskelijoiden suorittamat tutkinnot ovat olleet aiemmin yksi kriteeri yliopistojen ja ammattikorkeakoulujen rahoitukselle. (OKM 2009; Garam ym. 2014, 3; Finlex 2015)

Suomeen tullessaan opiskelija saa väliaikaisen oleskeluluvan, eikä hän kuulu suomalaisen asumisperusteisen sosiaaliturvan piiriin. Opiskelija ei ole oikeutettu suomalaiseen opinto- tai asumistukeen. Oleskelulupaa varten EU/ETA alueen ulkopuolelta tulevien opiskelijoiden on hankittava sairausvakuutus kattamaan mahdollisia sairauskuluja sekä osoitettava, että heillä on tilillään tai muuten käytössään 6 720 euroa lukuvuotta kohti. Tulevaisuudessa oleskeluluvan saadakseen EU/ETA alueen ulkopuolelta tulevat opiskelijat joutuvat vielä osoittamaan varat lukuvuosimaksuun, jos sitä ei vielä ole maksettu, tai vaihtoehtoisesti oppilaitoksen todistuksen siitä, ettei sitä tarvitse maksaa. LAMKin amk-koulutusten lukuvuosi-maksun suuruudeksi lukuvuodelle 2017-18 on päätetty 7 900 euroa. (Garam ym. 2014, 5-6; Maahanmuuttovirasto 2016; LAMK intra 2016)

Finnips on ammattikorkeakoulujen verkosto, joka on perustettu organisoimaan ammattikorkeakoulujen valintakokeita ulkomailla. Keväällä 2015 kokeita järjestettiin Finnipsin koordinoimana 13 maassa ja tarjolla oli 56 koulutusohjelmaa. (Finnips 2016.)

Alla olevasta taulukosta voi nähdä maittain, kuinka moni hakija oli kutsuttu ja osallistunut Finnipsin koordinoimiin kokeisiin. Lisäksi taulukosta näkee ammattikorkeakouluihin hyväksytyjen ja opiskelunsa aloittaneiden määrän. Taulukossa oleviin maihin on kutsuttu vain ko. maissa tai naapurimaassa asuvia hakijoita. Ammattikorkeakouluilla on paljon hakijoita myös esimerkiksi Bangladeshista, Nigeriasta ja muista Afrikan maista, mutta näistä maista hakijat on kutsuttu valintakokeisiin Suomeen. Kysymyksessä on ollut Finnipsin linjaus, jota ammattikorkeakoulut noudattavat. Hakija on voinut suorittaa useamman koulutuksen valintakokeen.

TAULUKKO 1. Finnips-verkoston kautta valintaprosessiin osallistuneiden hakijoiden määrä valtakunnallisesti vuonna 2015 (Finnips 2016.)

Maa, jossa valintakoe järjestetty	Koekutsujen määrä	Tehtyjen kokeiden määrä	Kokeisiin osallistuneet	Hyväksytyt	Opiskelun 30.9.15 mennessä aloittaneet
Brasilia	22	12	11	6	2
Kiina	184	136	103	67	54
Viro	80	34	28	15	10
Saksa	150	32	27	14	8
Iso-Britannia	172	49	38	19	8
Unkari	34	22	20	9	7
Kenya	190	147	105	45	17
Latvia	26	12	9	3	3
Nepali	968	687	558	200	123
Puola	60	17	15	9	7
Venäjä	807	410	360	167	130
Turkki	105	43	34	13	8
Vietnam	1090	908	738	474	390
	3888	2509	2046	1041	767

1.2 Tutkimuksen tavoite

Tämän kehittämishankkeen tarkoituksena on toisaalta helpottaa ulkomaisen hakijan mahdollisuutta löytää ja saada tarvitsemaansa tietoa opiskelumahdollisuudesta Lahden ammattikorkeakoulussa ja toisaalta helpottaa hakijapalvelujen työntekijän työtä.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää ne keskeiset tekijät, mistä sähköpostien runsas määrä johtuu. Toisena tavoitteena on ymmärtää paremmin hakijoiden tarpeita, jotta tarvittava tieto olisi kaikille saatavilla eikä se edellyttäisi erillisiä kyselyjä. Tutkimuksessa lähtökohtainen oletus on, että jos hakijan tarvitsemat tiedot löytyvät helposti nettisivuilta, hänen ei tarvitsisi tiedustella niitä sähköpostilla.

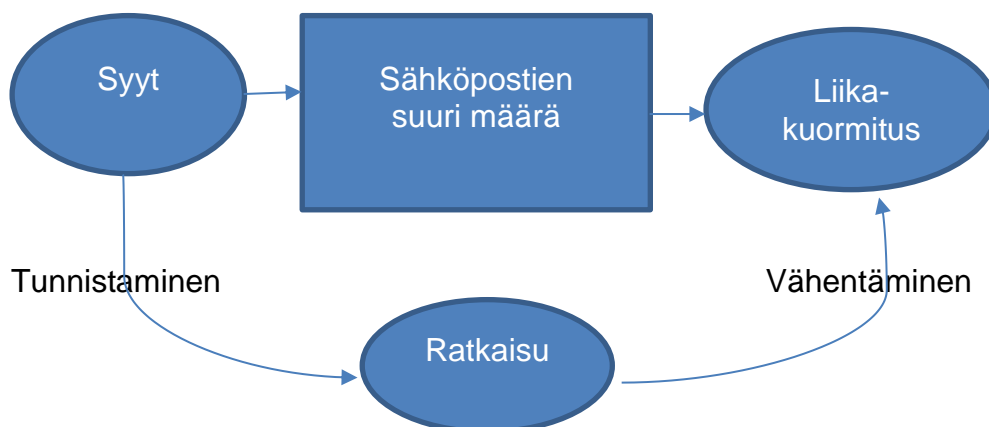
Koska kaikissa Suomen ammattikorkeakouluissa järjestetään vieraskielisiä koulutuksia, tässä kehittämishankkeessa tehty yhden ammattikorkeakoulun hakijoiden sähköpostiviestien tarkastelu ja arvioiminen on mielenkiintoinen raportti lukea missä tahansa ammattikorkeakoulussa, koska yhteishaun vuoksi ammattikorkeakoulut jakavat keskenänsä samat

hakijat ympäri maailmaa. Viestien sisällöt ovat tuttuja kaikille eri ammattikorkeakoulujen hakijapalveluissa työskenteleville.

Lisäksi hakijapalveluissa tapahtuvien hakijakohtaamisten sisältö on informaatiota koulutuksen järjestäjille ja yksi tavoite onkin hakuprosessissa esiin tulevien asioiden näkyväksi tekeminen koulutusorganisaation muille toimijoille.

1.3 Tutkimuskysymykset ja rajaukset

Sähköpostien määrä vieraskielisessä hakuprosessissa on suuri ja kehittämishankkeen tavoitteena on tunnistaa tähän johtavia syitä. Tunnistamisen kautta etsitään ratkaisuja sille, miten sähköpostien määrään voitaisiin vaikuttaa ja sitä kautta työntekijöiden kuormitusta vähentää.



KUVIO 1. Tutkimusmalli (Agema 2015)

Sähköpostien määrää pyritään vähentämään analysoimalla sähköpostien sisältöä ja sitä kautta saadun tiedon avulla parantamaan nettisivujen sisältöä. Kysymykseen, millaista hakuinformaatiota nettisivuilta tulisi löytyä, etsitään parannusideoita lähinnä LAMKin nettisivun sisällön tuotantoon eikä nettisivujen rakenteeseen tai layoutiin, koska niistä vastaavat muut tahot.

Päätutkimuskysymys on

- Miten vieraskielisessä hakuprosessissa sähköpostien määrää ja kuormittavuutta voidaan vähentää?

Alakysymyksiä ovat

- Mistä tunnistettavista syistä sähköpostit syntyvät?
- Miten nettisivuja parantamalla voidaan vaikuttaa sähköpostien määrään?

Jotta tutkimus pysyisi rajattuna, tässä työssä ei käsitellä sosiaalisen median tai muiden mahdollisten viestintäkanavien käyttöä hakuprosessin tukena.

Kehittämishankkeen viitekehys koostuu kolmesta aihealueesta, joita ovat sähköpostien käyttötavat, vieraskielisten amk-koulutusten hakuprosessi (sisältäen hakukelpoisuuden ja Opintopolun) ja kansainvälisen hakijan korkeakoulun valintaan vaikuttavat tekijät.



KUVIO 2. Kehittämishankkeen viitekehys

2 TIETOPERUSTA

2.1 Sähköposti viestintävälineenä

Sähköposti antaa mahdollisuuden helppoon ja kustannustehokkaaseen yhteydenpitoon kaikkialla maailmassa. Reza, Hossein & Mehdi (2010) tutkivat sähköpostiviestittelyn etuja ja haittoja. Etuna heidän mukaansa on viestien nopea toimitus ja tavoitavuus. Toisaalta aina ei voi olla varma, onko viesti tai sanoma mennyt perille. Ongelmana ovat myös viiveet vastausajoissa sekä vuorovaikutteisen johdonmukaisuuden puuttuminen.

Agema (2015) tutki, onko sähköposti tullut oman menestyksensä uhriksi sen vuoksi, että sitä käytetään liikaa. Sähköpostin käytön varjopuolet tulevat yhä ilmeisimmiksi sähköpostien määrän kasvaessa ja silloin, kun tavoitteena on jatkuva tavoitettavuus. Näitä varjopuolia ovat muun muassa stressin, tehottomuuden ja kykenemättömyyden tunteet. Jotkut kokevat sähköpostien määrän hämmentävänä tai sähköpostien määrästä johtuen kaikkien viestien käsitteleminen tuntuu ylivoimaiselta. Ilmiötä kutsutaan sähköpostien liikakuormitukseksi (*e-mail overload*). Sähköpostien aiheuttama liikakuormitus määritellään yksilön kokemuksena, jossa hän ei löydä viestejä, on huolissaan niistä tai ei pysty käsittelemään kaikkia viestejään (Dabbish & Kraut 2006). Sähköpostilaatikon täytyminen ei voi olla vaikuttamatta työntekijän kokemaan tunteeseen työn mielekkyydestä. Sähköpostin yhteys työntekijän hyvinvointiin on tutkimusaiheena tärkeä. (Agema 2015.)

Sähköposti suunniteltiin alun perin välineeksi nopeuttamaan yhteydenpitoa korvaamalla perinteinen kirjeiden lähettäminen (Jackson, Dawson and Wilson 2002, Ageman 2015 mukaan). Organisaatioissa käytetystä työajasta on arvioitu 28 % prosenttia kuluvaan sähköpostien lukemiseen ja niiden lähettämiseen (Chui, Manyika, Bughin, Dobbs, Roxburg, Sarrazin, Sands & Westergren 2012, Agema 2015 mukaan). Koska sähköpostin käyttö on helppoa, sitä käytetään myös tilanteissa, joissa joku muu kommunikaatio-tapa olisi todennäköisesti parempi. Bujang & Hussin (2013) päätyivät

Ageman (2015) mukaan omassa tutkimuksessaan siihen, että työntekijät saattoivat olla valppaampia huomioimaan saapuvat sähköpostit kuin tulevat puhelut. Paranevien yhteyksien ansiosta internetiin pääsy onnistuu jo lähes joka paikassa (Grevet, Choi, Kumar & Gilbert 2014).

Ageman (2015) mukaan useat tutkijat ovat päätyneet esittämään arvioita sähköpostin aiheuttamista kielteisistä vaikutuksista kuten kontrollin tunteen katoamisesta, stressistä ja tehottomuudesta. Sähköposteja saattaa olla enemmän kuin niitä ehtii käsitellä. Käsite ”e-mail overload” esitettiin jo vuonna 1996 Whittakerin and Sidnerin tekemässä tutkimuksessa, jossa haastateltiin eri yritysten työntekijöitä sekä tutkittiin sähköpostilaatikoiden sisältöä. Siinä havaittiin ongelman liittyvän sähköpostilaatikossa oleviin posteihin, jotka edustavat eri statusta, kuten esimerkiksi ”to do’s”, luettavat, määrittelemättömät sekä meneillään olevat keskustelut. Dabbish & Kraut (2006) painottavat ylikuormituksen kokemuksessa sähköpostien lukumäärää. Schultze & Vandenbosch (1998) määrittelivät kuormittavuuden tunteen yksilön henkilökohtaisena kokemuksena, jossa kuormittavuuden tunne koetaan eri tavoin riippuen henkilöstä.

2.2 Sähköpostin kuormittavuuteen vaikuttavat tekijät

Agema (2015) on tutkimuksessaan ryhmitellyt kuormituksen aiheuttamat tekijät viiteen kategoriaan: 1) volyyymiin liittyvät tekijät, 2) sisältöihin liittyvät tekijät, 3) henkilöihin liittyvät tekijät, 4) organi-saatioon liittyvät tekijät ja 5) teknologiaan liittyvät tekijät.

Ensimmäinen eli volyyymi on selkeä syy kuormittavuuteen ja siihen sisältyvät sekä saapuneet että lähtevät sähköpostit. Pitkin päivää edestakaisin kulkevat viestit jättävät työntekijän selviytymään niistä itselleen parhaimmalla tavalla (Reinke & Chamorro-Premuzic 2014, Ageman 2015 mukaan). Viestien määrä voi johtua huonoista käytänteistä. Sähköpostin käytön helppouden seurauksena syntyy tapa lähettää sähköposteja kevein perustein (Alberts 2013, Ageman 2015 mukaan). Siitä seuraa tarve saada lisää aikaa lukemiseen, järjestelemiseen, arkistointiin ja vastaamiseen.

Lisääntyvällä sähköpostien määrällä on todettu näin olevan negatiivinen vaikutus tuottavuuteen. Jatkuva saapuvien sähköpostien seurailu ja tarkkailu kääntävät huomion pois alkuperäisestä tehtävästä. (Agema 2015.)

Jos lähetettäessä käytetään tiedoksi-kenttää, voi viestien määrä helposti moninkertaistua (Alberts 2013, Ageman 2015 mukaan). Lisäksi on mahdollisuus käyttää piilotettua osoitekenttää, jolloin kolmas osapuoli saa viestin tietoonsa ilman, että muut sitä tietävät. Tästä johtuen viesti saateen lähettää kolmannelle osapuolelle uudestaan, mikä lisää lähettäjän työtä sekä saajan sähköpostivirtaa. Joskus saattaa olla käytäntönä lähettää viestejä eteenpäin, jolloin voi syntyä pallottelua ja epätietoisuutta siitä kenelle vastuu kuuluu (Shipley & Schwalbe 2007, Ageman 2015 mukaan). Viestin edelleen lähettämällä ei suoranaisesti siirretä tehtäviä toisille, mutta yritetään välttää vastuun ottaminen yksinään. Se on eräänlainen varotoimenpide, joka toteutetaan oman selustan turvaamiseksi. (Agema 2015.)

Burgess, Jackson & Edwards (2005) totesivat tutkimuksessaan, että useimmiten tiedoksi-kenttää käytetään informaatiotarkoitukseen ilman, että odotetaan keneltäkään mitään toimenpiteitä. Kaikissa tapauksissa saajat eivät ole aivan varmoja tästä viestin "for-your-information-only" -statuksesta. Lukemisen lisäksi jotkut saattavat ryhtyä toimintaan näin kaksinkertaistaen työajan tai käyttäen sitä turhaan. Tutkimuksessa todettiin, että 41 % saaduista viesteistä on saatu puhtaasti informaatiotarkoituksessa, mikä osoittaa, että sähköpostia käytetään paljon tiedottamisen työkaluna. Tarpeeton tiedoksi-kentän käyttö samoin kuin "vastaa kaikille" tai "lähetä edelleen" painikkeen turha käyttö kasvattaa sähköpostien määrää. Viestin vastaanottajien lisääminen ja mahdollinen vastuun hajauttaminen ei aina välttämättä johda ongelman helpompaan ratkaisemiseen. Burgessin ym. (2005) mukaan monitahoisia asioita tulisi hoitaa mieluummin kasvokkain, jos henkilöt työskentelevät samassa rakennuksessa, koska se usein saattaa olla työskentelytapana tehokkaampaa. Hänen tutkimuksessaan 56 % työntekijöistä tähdensi sitä, että

sähköpostia oli käytetty tilanteissa, jossa joku muu kommunikointitapa olisi ollut parempi. Mukavuudenhalun lisäksi sähköpostin käyttö voidaan kokea helpommaksi tilanteissa, jotka koetaan sosiaalisesti epämukaviksi. (Burgess ym. 2005.)

Vaikka tietoturva on useimmiten isoissa organisaatioissa ja julkisella sektorilla hyvin hoidettu, se ei anna 100 % turvaa roskaposteilta. Hukka-aikaa kuluu sen selvittämiseen, onko sähköposti mahdollisesti roskapostia, ja ne vievät myös turhaa tilaa sähköpostilaatikosta (Bujang & Hussin 2013). Volyymia kasvattavat lisää muodolliset viestit, joita lähetetään kohteliaisuusyistä, kuten ”Kiitos” ja ”Nähdään”. Nämä viestit eivät vaadi mitään toimenpiteitä, mutta aiheuttavat keskeytyksiä siirtäen huomion varsinaisesta tehtävän teosta. (Agema 2015.)

Viestien määrän kanssa lähes yhtä kuormittavaa on viestien sisällöistä aiheutuva ylikuormittumisen tunne. Se voi johtua viestissä käytetystä kielestä tai siitä, mitä viestillä tavoitellaan. Sähköpostin sisältöä arvioidaan viestin otsikoinnin perusteella samoin kuin viestiin liitettyjen liitetiedostojen relevanttiutta. Sähköposti on usein kirjettä epämuodollisempi. Sen vuoksi voi olla vaikea arvioida kuinka virallisesti viestissä oleva asia tulee huomioida tai mihin toimenpiteisiin tulisi ryhtyä. Tiedottamisessa liitteiden lisääminen on helppo toimenpide lähettäjälle, mutta laajan liitetiedostosarjan sisällyttäminen viestiin saattaa olla aikaavievää saajalle, sillä liitteiden lataaminen ja avaaminen vaativat huomioimista, järjestelemistä, arkistoinnista ja joskus myös liitteiden tulostamista. (Soucek & Moser 2010; Alberts 2014, Ageman 2015 mukaan.)

Dabbishin ym. (2006) mukaan saatujen sähköpostien määrä ei ole niin määräävä tekijä kuin yksilön kokemus sähköpostien määrästä. Luonteenpiirteillä sekä työntekijän asemalla on löydetty olevan vaikutusta siihen, miten sähköpostien määrä huomioidaan.

Henkilökohtaisiin luonteenpiirteisiin liittyen on havaittu, että alhaisella itsetunnolla on yhteys sähköpostien ylikuormittavuuden tunteeseen (Reinke & Chamorro-Premuzic 2014, Ageman 2015 mukaan). Tämän

seurauksena saapuvat sähköpostit nostavat stressin tasoa. Korkeammalla itsearvostuksella varustetut henkilöt todennäköisemmin tuntevat ylikuormittavuutta vähemmän (Hair, Renaud & Ramsey 2007). Hair ym. (2007) kategorisoivat sähköpostin käyttäjät käyttäytymisen perusteella kolmeen ryhmään; rennot, suorittajat ja stressaantuneet. Stressaajat tarkistelevat sähköpostejaan luonnollisesti useimmiten. Mahdollinen syy Hair ym. (2007) mukaan tähän pakonomaiseen käyttäytymiseen on itsekontrollin puute sekä pyrkimys suojata itseä muiden arvostelulta omassa työsuorituksessa.

Yhdeksi ryhmäksi sähköpostin käyttäjiä tunnistettiin henkilöt, jotka voivat sivuuttaa tai deletoida viestejä avaamatta niitä. Tällainen käytös tulkittiin yritykseksi palauttaa kontrollin tunne sähköpostien hallintaan (Hair ym. 2007). Toisaalta tällainen tapa tasapainon saavuttamiseksi johtaa töiden lykkäämiseen, jolloin ne tulevat kuitenkin vielä vastaan ja tarvitsevat huomion. Suureen sähköpostien määrään liittyy aina huoli siitä, ehtiikö kaikki viestit lukea tai niihin liittyvät tehtävät hoitaa. (Reinke & Chamorro-Premuzle 2014, Ageman 2015 mukaan). Tutkimusten mukaan myös työntekijän asema organisaatiossa vaikuttaa liikakuormituksen kokemiseen.

Organisaatioon liittyviin tekijöihin kuuluvat sähköpostin tärkeys organisaatiolle, normi sähköpostiyhteydellä saavutettavuudesta sekä mahdolliset säännöt ja ohjeet organisaatiotasolla. Monikansalliset yritykset käyvät todennäköisemmin sähköpostikeskusteluita ympäri maailmaa, mikä myös merkitsee aikavyöhykkeiden ylittämisiä. Tästä johtuen sähköposteja tulee paljon myös normaalin työajan ulkopuolella (Waller & Ragsdell 2012). Tämä saattaa johtaa työntekijän tarkkailemaan viestejä myös muulloin kuin varsinaisella työajalla. Tämä mahdollinen sähköpostilaatikon tarkkailu saattaa osaltaan synnyttää tunnetta sähköpostien ylikuormittavuudesta (Greve ym. 2014). Rajojen asettamatta jättäminen taas vie aikaa, joka kuuluisi läheisille tai itselle (Barley, Meyerson & Grodal 2011).

Jos työn tai tehtävän suorittamisen edellytyksenä on sähköpostilla käytävä kommunikaatio, voi työntekijälle syntyä stressin tunteita tilanteessa, jossa

asiat eivät etene ja huomio kiinnittyy saapuvien sähköpostien tarkkailemiseen. Mitä enemmän työntekijä käyttää työaika sähköpostien odotteluun, lukemiseen ja niihin reagoimiseen, sitä vahvempi voi olla kokemus kuormittumisesta. (Barley ym. 2011.)

Organisaation sähköpostiviestittely-käytäntöjen lisäksi käyttäytymistä säätelevät tietyt tavat, huomiot ja odotukset. Yleisessä puheessa saattaa käydä ilmi, että kollegat ovat asettaneet reagointiaikaan odotuksia (Barley ym. 2011). Toisaalta myös työntekijän henkilökohtainen valinta voi olla sen taustalla, että viesteihin reagoidaan tietyn aikaraamin puitteissa. Puhuttaessa organisaation standardeista ja menettelyistä yrityksessä tulisi olla ohjeistus digitaalisen informaation hallinnasta. (Alberts 2014, Ageman 2015 mukaan.)

Epäjohdonmukaisen sähköpostien arkistoinnin johdosta viestien jäljittäminen saattaa olla vaikeaa. Energiaa saattaa viedä pelkästään se, ettei tiedä tulisiko viesti säästää vai ei. Mitä enemmän aika kuluu tehotomaan pohtimiseen, sitä vähemmän aikaa on käytettävissä viestien käsittelyyn. Greve ym. (2014) kirjoittivat tutkimuksessaan, että 53 % sähköposteista jää sähköpostilaatikkoon arkistoinnin jälkeen. Whittaker & Sidner (1996) tunnistivat näissä kolme strategiaa. ”*Frequent filers*” ovat niitä, jotka käyttävät kansioita viestien järjestelyyn siivoten näin postinsa päivittäin. ”*Spring cleaners*” ovat niitä, jotka käyttävät kansioita ja tyhjentävät muuta sähköpostia ajoittain. Kolmannen ryhmän muodostavat ”*No filers*”, jotka eivät käytä kansioita ollenkaan. Toisaalta jos viestien otsikkorivit ovat onnistuneesti nimetty, viestien jäljittäminen hakukonetta käyttäen onnistuu ilman kansioihin järjestelemistäkin.

Sähköpostien teknologiaan liittyvä ylikuormittava elementti on sähköpostilaatikon koko. Jos saapuvia ja lähteviä viestejä on päivittäin paljon, niin sähköpostin rajoitettu kapasiteetti säilyttää viestejä huolestuttaa lisäten stressin tunnetta. (Alberts 2014, Ageman 2015 mukaan.)

Sähköpostin käyttö viestintävälineenä on laajentanut mahdollisuutta helppoon yhteydenpitoon ja asioiden käsittelyyn. Tämä mahdollisuuksien

lisääntyminen on vaikuttanut tehtävien hoitamiseen. Tästä käytetään nimitystä *Productivity Paradox*, mikä viittaa ristiriitaan sen suhteen miten tehokas tietokone on ja miten vähän tuottavuus kuitenkin loppujen lopuksi kasvaa (Karr-Wisniewski & Lu 2010). Teknologiaan liittyviä seikkoja ovat myös ilmoitukset, kuten pop-up ilmoitukset saapuneista viesteistä. Tulevien viestien tiedostaminen nostaa keskeytyksien määrää. (Agema 2015.)

Reinke & Chamorro-Premuzic (2014) sekä Barley ym. (2011) yhdistivät sähköpostit uupumiseen ja stressiin ja Thomas, King, Baroni, Cook, Keitelman, Miller & Wardie (2006) totesivat, että sähköpostiin liittyvä stressi syntyy huomioista, että sähköpostiin pitäisi reagoida nopeasti. Mark, Volda & Cardellon (2012) mukaan niinä päivinä, jolloin viestejä ei tullut eikä lähetetty, stressitaso oli alhaisempi ja keskittyminen tehtäviin parani nostaen tuottavuutta.

Sähköpostien suuri määrä näyttää johtavan erityyppisiin epävarmuuden tuntemuksiin, joista yksi on pelko olla huomaamatta jotain tärkeää ja olennaista (Alberts 2014, Ageman 2015 mukaan). Suurista viestimääristä saattaa seurata sähköpostiin vastaamatta jättäminen tai vaihtoehtoisesti epätarkka tai väärä vastaus. (Sumecki, Chipulu & Ojiako 2011, Ageman 2015 mukaan). Ageman (2015) tutkimukseen osallistuva kertoi olevansa jatkuvassa hälytystilassa tiedostaessaan, että ne sähköpostit ovat siellä olemassa. Kolme kuudesta vastaajasta kertoi tuntevänsä syyllisyyttä tilanteessa, jolloin ei pysty purkamaan kaikkia sähköpostejaan. Osa tutkimukseen osallistuneista kertoi, että sähköpostit muuttavat päivän työsuunnitelmaa. Kaikkien mielestä sähköpostien sisältö vaikutti jollakin tapaa heidän mieleensä.

Tutkimuksissa kävi ilmi, että yhtenä helpottavana tekijänä nähtiin sen tiedostamista, miten sähköpostin järkevä käyttäminen on työn kannalta ratkaisevan tärkeää (Barley ym. 2011). Tämän tiedostaminen mahdollistaa parempaa ajanhallintaa työtä tehtäessä (Soucek & Moser 2010).

Sähköpostien tarkistamista voidaan ajastaa niin, että keskeytyksiä tulisi vähemmän – esimerkiksi tunnin välein (Sumecki ym. 2011, Ageman 2015

mukaan). Toisaalta jokaisella on omalle luonteelle sopiva toimintamalli. Jopa jatkuva seuraaminen voi sopia jollekin paremmin. Toinen ratkaisu on, jos mahdollista, saapuvan sähköpostimäärän vähentäminen. Työpaikalla tulisi miettiä, mikä muu viestintätapa olisi sähköpostia parempi ja vähemmän kuormittavampi. (Dabbish & Kraut, 2006; Agema 2015.)

2.3 Kv-opiskelijat sähköpostin käyttäjinä

Biesenbach-Lucas (2007) tutki amerikkalaisessa yliopistossa korkeakouluopiskelijoiden sähköposteja useiden lukukausien ajan verraten englantia ja ei-englantia puhuvien sähköpostietikettiä. Sähköpostista oli tullut yleinen viestintäväline opettajien ja opiskelijoiden välillä – jopa ongelmaksi saakka. Sellaisiksi koettiin mm. perusteettomat kyselyt sekä kieliasuista johtuvat vaikeudet. Opiskelijat pyysivät opettajia lukemaan heidän luonnoskirjoitelmiaan tai toimittamaan muistiinpanoja luennoista, joihin he eivät päässeet osallistumaan. Opiskelijat pyysivät opettajilta tietoja, jotka olivat jo kaikkien saatavilla opetussuunnitelmissa tai sitten he lähettivät tervehdyksiä ilman erityistä syytä.

Niin opettajat kuin tutkijakin kokivat sähköpostin hämärtäneen perinteistä ”terveellistä” välimatkaa opettajan ja opiskelijan väliltä. Kommunikaatiosta oli tullut suurempaa ja sosiaalisen statuksen mahdollista eroa ei huomioitu. Mitään erityistä etikettiä tai normia sähköpostin käytöstä ei ollut tehty selväksi. Tutkimuksen mukaan opiskelijat muotoilivat tekstin opettajalle samalla periaatteella kuin miten he viestivät keskenään toisten opiskelijoiden kanssa. (Biesenbach-Lucas 2007.)

Toisaalta sähköposti mahdollistaa nopean asian selvittämisen ja palautteen annon. Tutkittaessa, miksi opiskelijat kirjoittavat sähköposteja, huomattiin sille useita tarkoituksia. Sähköpostiviestien kautta pyrittiin rakentamaan suhdetta, saamaan tietoa ja neuvoja kurssin materiaaleista. Niillä osoitettiin kiinnostusta, käsiteltiin myöhässä olevia töitä tai väliin jääneitä luentoja sekä yksinkertaisesti yritettiin päästä opettajan suosioon. Varsinkin ei-natiivien viesteissä oli nähtävissä merkkejä suhteiden

ylläpitämisestä. Toisaalta käyttäytymistä, jossa ilmaistaan avuttomuutta ja pyydetään apua ongelmien ratkaisemiseen, ei katsota hyvällä Amerikan akateemisessa kulttuurissa, jossa yksilön oma-aloitteellisuutta ja selviytymiskykyä arvostetaan. Chen (2006) lisäksi huomioi, että saadakseen opettajan huomion opiskelijan viestin tuli näyttää tärkeältä ja kiireelliseltä. Opiskelijat eivät toisaalta huomioineet, että tällaiset turhatkin lähestymiset koetaan pakottavina ja sitä kautta epäkohteliaina. Molemmissa tutkimuksissa huomattiin, että ei-natiivit kirjoittajat käyttävät enemmän tekstiä tukevia lisäyksiä kuten esim. anteeksipyyntöjä ja muita perusteluja. Tämä tulkittiin johtuvan kielellisen joustavuuden puutteesta, mikä mahdollistaisi lauseopillisesti helpommat ilmaisut lieventämään viestin sävyjä. (Chen 2006; Biesenbach-Lucas 2007.)

Iranilaisen Tarbiat Modares Universityn tutkijat Reza ym. (2010) analysoivat sähköpostikäyttäytymistä amerikkalaisten ja iranilaisten opiskelijoiden välillä. Paralingvististen elementtien puuttuessa sähköpostit voivat olla haastavia, koska kaikki viestintä nojaa kirjoitettuihin sanoihin. Paralingvistisiä elementtejä ovat mm. puhetempo, äänenvoimakkuus, taukojen ja painotusten käyttäminen puhetta jaksottamassa sekä epäroinnin äänellinen ilmaiseminen. Puheen paralingvistiset piirteet vaikuttavat vahvasti kuulijan tulkintaan puhujasta ja sanoman merkityssisällöstä. Paralingvistiset piirteet kertovat yleensä henkilön iän ja sukupuolen. Vuorovaikutustilanteen konteksti sekä se, kenen kanssa puhutaan, vaikuttavat usein puheen paralingvistisiin piirteisiin. (Reza ym. 2010; Kielijelppi 2016.)

2.4 Kansainväliset opiskelijat korkeakoulua valitsemassa

Oliveira & Soares (2015) tutkivat portugalilaisessa korkeakoulussa toteutetussa tutkimuksessaan *”Choosing a university abroad: motivations, information sources and decision factors”* kansainvälisten opiskelijoiden motiiveja lähteä kotimaastaan. Mitä informaation lähteitä he käyttivät sekä sitä, millä perusteella päätös tehtiin. Globaalissa kilpailussa korkeakoulujen tulee tarkastella strategioitaan ollakseen kilpailukykyisiä ja

houkutellakseen yhä enemmän parempia opiskelijoita. Korkeakoulut joutuvat pohtimaan, miten tavoittaa kohdemarkkinansa eri markkinointikanavia hyväksi käyttäen. OECD raportin ”*Education at a Glance*” (2012) mukaan vuonna 2010 noin 4 miljoonaa opiskelijaa tavoitteli tutkintoa ulkomailta. Usein kolmansista maista tulevilla opiskelijoilla on vain vähän tai ei ollenkaan mahdollisuuksia korkeakoulutukseen omassa maassaan ja siksi opiskelupaikka ulkomailla edustaa ainoaa relevanttia mahdollisuutta korkeakoulutuksen saamiseen. Kansainvälisen hakijan koulutukseen hakeutumisen päätösprosessia on pyritty yleisesti ymmärtämään. Se on monimuotoisempi prosessi kuin se prosessi, että hakeuduttaisiin korkeakouluun opiskelijan omassa maassa. (OECD 2012; Oliveira & Soares 2015.)

Oliveira & Soares (2015) selvittivät tutkimuksessaan sitä, mikä saa opiskelijan lähtemään kotimaastaan ja valitsemaan juuri tietyn ulkomailla sijaitsevan oppilaitoksen. Vetotekijät vaikuttavat suoraan jonkun tietyn oppilaitoksen valintaan. Niihin vaikuttavat oppilaitoksen maine ja laatu, opetuksen kansainvälinen tunnettavuus sekä oppilaitoksen sijaintiin liittyvät seikat. (Chen 2007; Oliveira & Soares 2015.)

Lähtömaan heikko taloudellinen tilanne tai pysähtyneisyys, poliittinen epävakaus ja paikallisen korkeakoulutuksen puute ovat pääsyitä siihen, että opiskelija jättää kotimaansa ja hakeutuu kansainvälisiin koulutuksiin. Toisaalta kansainvälisen kokemuksen saaminen on yksi päämotivaattoreista lähteä ulkomaille opiskelemaan, koska se antaa samalla mahdollisuuden itsenäistymiseen. (Eder, Smith & Pitts 2010, Oliveiran 2015 mukaan.) Kansainvälistä kokemusta pidetään tärkeänä omalle ammatilliselle uralle. Vieraan kielen oppiminen on toinen tärkeä lähtemään motivoiva tekijä (Lam, Ariffin & Ahmad 2011, Oliveiran & Soaresin 2015 mukaan).

Saatavilla olevalla informaatiolla on paljon merkitystä siihen, miten opiskelija valitsee opiskelupaikkansa. Hakijat tarvitsevat tietoa helpottamaan päätökseen sisältyvää riskiä ja siksi korkeakoulun tulisi

panostaa tiedottamisen laatuun ja markkinoida koulutuksiaan tavalla, joka ottaa huomioon hakijoiden tarpeet. (Oliveira & Soares 2015.)

Myös kohdemaasta saatavilla oleva informaatio on tärkeä tekijä. Siinä ei ratkaise pelkästään informaation määrä, vaan se, kuinka helposti sitä on saatavilla. Tähän sisältyy myös kohdemaan koulutusympäristö sekä kulttuuri ja yleinen elämäntyyli. Läheisyys lähtö- ja kohdemaan välillä on yksi vaikuttava elementti. Lyhyt matka tai sujuva siirtyminen paikasta toiseen mahdollistaa opiskelijan helpon liikkuvuuden. Sosiaalinen viite-ryhmä, johon voi kuulua joko perheenjäseniä tai ystäviä kohdemaassa, vaikuttaa myös kotimaasta pois lähtemiseen. (Lam ym. 2011, Oliveiran & Soaresin 2015 mukaan.)

Vanhempien, sukulaisten ja ystävien suositukset merkitsevät paljon. *Word-of-mouth* on yksi vaikuttavimmista asioista, joihin korkeakoulu voi suosionsa perustaa. Lisäksi on huomioitava sosiaalinen ympäristö, mihin ei sisälly pelkästään kustannukset kuten lukukausimaksut, elinkustannukset ja matkustaminen, vaan myös sellaiset seikat kuten mahdollinen turvattomuus tai rikollisuus. Tähän kategoriaan liittyy myös mahdollisuus osaaikatyön löytymiseen. Henkilökohtaiset suositukset sekä kustannukset toimivat vetovoimatekijänä opiskelumaata valittaessa. (Oliveira & Soares 2015.)

Koulutuspaikka on kansainväliselle hakijalle iso taloudellinen investointi ja informaation saatavuus on yksi avaintekijä hankintapäätöstä tehdessä. Palvelua hankkivalla on erilaiset tarpeet saada tietoa kuin niillä, jotka hankkivat tuotteita. Tiedon hankinta voi kestää kauemmin ja on syvällisempi prosessi. (Murray 1991, Oliveira & Soaresin 2015 mukaan).

Hakija kerää yleensä kaiken mahdollisen saatavilla olevan tiedon korkeakouluista sekä niiden koulutuksista. Paikkansa pitävän ja luotettavan tiedon saaminen laskee sitä riskiä mikä ulkomailla olevan korkeakoulun valitsemisessa piilee. Tiedon lähteet voidaan luokitella sisäisiin ja ulkoisiin. Sisäisiä vaikuttumia ovat muistot ja aikaisemmat kokemukset ja ulkoisina toimivat kuluttajan aloite etsiä tietoa ympäröivistä lähteistä. (Mortimer 1997.)

Oliveira & Soaresin (2015) mukaan lukuisissa tutkimuksissa on päädytty luokittelemaan syyt korkeakouluun hakeutumiseen seuraavasti

- 1) sisäiset lähteet oppilaitoksen taholta
- 2) ihmissuhdelähteet
- 3) ulkoiset lähteet (ei kontrolloitu oppilaitoksen taholta)

Sisäisissä lähteissä viitataan oppilaitoksen omiin nettisivuihin, hakijan oppaisiin ja muihin virallisiin painotuotteisiin. Nettisivut ovat useiden tutkijoiden mielestä informaation tärkein lähde. Myös Tampereen ammattikorkeakoulussa (TAMK) suoritetussa tutkimuksessa englanninkielisiin koulutuksiin hakevista tutkimukseen osallistuneista 91 % ilmaisi, että TAMKin nettisivut olivat heille pääasiallisin tiedonhakukanava (Auvinen 2015). Opiskelijat käyvät kiinnostuksen kohteena olevan korkeakoulun sivuilla tai hakevat tietoa hakukoneiden avulla. (Eder ym. 2010.) Painettua tietoa voi olla tarjolla markkinointitilanteissa, mutta Simões & Soaresin (2010) mukaan tällainen tieto ei ole niin tärkeää kuin netistä löytyvä informaatio.

Maringe & Carterin (2007) mukaan perinteiset viestintäkanavat nettisivut mukaan lukien eivät ole merkityksellisiä, vaan heidän mielestään korkeakoulujen tulisi etsiä uusia tapoja markkinoidessaan koulutuksiaan. Esimerkkinä he käyttävät ns. *Ambassador*-koulutusten tarjoamista. *Ambassador* tarkoittaa lähettilästä ja tässä yhteydessä koulutus voisi olla korkeakoulun järjestämää valmentavaa koulutusta ulkomailla kohde-ryhmälle, jonka kanssa yhteistyötä halutaan vahvistaa.

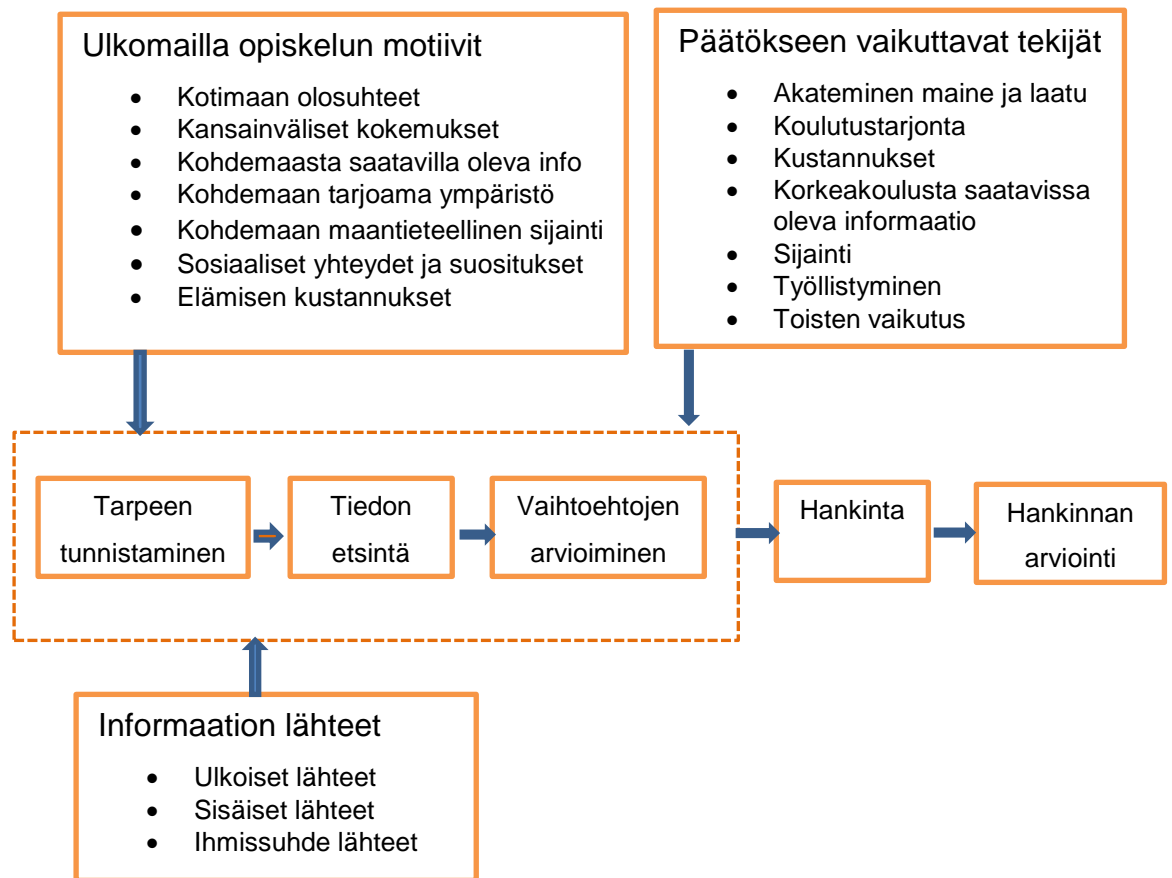
Palveluita, kuten koulutuspaikkaa hankittaessa ihmissuhdelähteitä eli vuorovaikutuksessa saatavaa informaatiota pidetään tärkeänä (perheenjäsenet, ystävät, opettajat, aiemmin ulkomailla opiskelleet), koska sen koetaan pienentävän hankkimisen riskiä. Muiden kokemukset ovat merkityksellisiä ja niitä pidetään luotettavina (Maringe & Carter 2007). Simões & Soaresin (2010) mukaan korkeakoulussa aiemmin opiskelleiden ja opettajien kokemukset tiedon lähteenä ovat toiseksi tärkeimpiä korkeakoulun omien nettisivujen jälkeen.

Ulkoiset lähteet, joita ei hallitse korkeakoulu, pidetään kolmansien osapuolten tuottamana ja ne eivät ole Oliveira & Soaresin (2015) mukaan niinkään merkittäviä. Ulkoinen lähde voi olla esimerkiksi ranking-lista.

Yksi keskeinen vetovoimatekijä on oppilaitoksen akateeminen maine. Valmistumisen jälkeinen työllistyminen ja koulutusalan osaaminen on kaksi merkityksellisintä asiaa, kun opiskelijat arvioivat oppilaitoksen akateemista mainetta. Näitä seikkoja vähemmän kiinnostavat menestyminen uralla, koulutuksen määrä, edistynyt tekninen infrastruktuuri, lukukausimaksut, kurssien vaikeusaste, sijainti ja kampusalue sisältäen helppokulkuisuuden kampukselle tai rakennusten määrä. (Conard & Conard 2000; Simões & Soares 2010.)

Vaikkei koulutusohjelmien lukumäärä ole tutkimusten mukaan merkittävimpiä tekijöitä, niin Oliveira & Soaresin (2015) mukaan opetustarjonta oli kuitenkin yksi arvossa pidetyimmistä asioista. Shanka, Quintal & Taylor (2005) arvioivat laatua eri näkökulmista ja mainitsevat seuraavat vetovoimatekijät: korkeakoulun maine ja laatu, yksittäisen koulutusalan laatu, tutkimuksen laatu, infrastruktuuri ja turvallisuus, tukitoiminnot (asuminen, sosiaalipalvelut, harrastusmahdollisuudet) ja koulutuksen joustavuus. Maringen & Carterin (2006) mukaan kustannustekijät ovat toiseksi tärkein tekijä korkeakoulua valittaessa. Realistista ja ajantasaista kustannusten esille tuomista pidettiin merkityksellisenä asiana, kuten myös tietoa mahdollisista stipendeistä tai apurahoista.

Tutkimuksessaan Oliveira & Soares (2015) päätyivät määrittelemään valintapäätöksen kolmeen vaiheeseen: tarpeen tunnistamiseen, tiedon etsintään ja vaihtoehtojen arviointiin. Käsitteellinen malli kansainvälisen opiskelijan päätösprosessista on kuvattu kuviossa 3. Malliin on koottu sekä päätöksenteon vaiheet, että eri vaiheisiin vaikuttavat tekijät.



KUVIO 3. Käsitteellinen malli kansainvälisen hakijan korkeakouluun hakeutumisen päätösprosessista (Oliveira & Soares 2015).

Oliveira & Soaresin (2015) tutkimuksessa opiskelijat pitivät myönteisenä, jos apurahaa myönnettiin jo lähtömaasta; joko valtiolta tai muulta paikalliselta taholta. Chenin (2007) mukaan työntekijä voi olla myös myönteinen. Suurimmaksi osaksi vastaajat kuitenkin kertoivat työntekijöiden olevan kielteisiä, joita ovat kova kilpailu opiskelupaikoista, koulutustarjonnan puute, rajalliset tietoverkot, sensuuri tieteelliseen tietoon sekä kotimaan sosiaalinen sekasorto. (Chen 2007, Oliveira & Soares 2015.)

Oliveira & Soares (2015) mainitsevat, että kaikki, joilla oli kokemuksia kansainvälisyydestä, mainitsivat sen toimivan merkittävänä motivaattorina korkeakouluun hakeutumiseen ulkomaille. Tutkimukseen osallistuneet kokivat sen vahvistavan henkilökohtaista kehittymistään ja uudistavan heidän ajatteluaan. Vieraan kielen oppiminen ympäristössä, jossa muutkin

kansainväliset opiskelijat ovat samassa tilanteessa, koettiin vapauttavana. Kokemus ei vaikuttanut pelkästään heidän persoonallisuuteensa, vaan he kokivat olevansa sen jälkeen vakavammin otettavia ammatissaan ja tutkijoina.

Tutkimukseen osallistuneet kertoivat, ettei kohdemaasta saatavilla oleva informaatio ollut niin tärkeää kuin se, mitä tietoa oli saatavissa korkeakoulusta. Kukaan vastaajista ei maininnut, että kohdemaan elämäntyyli tai kulttuuri olisi ollut selkeä motiivi jättää kotimaa. Toisaalta Euroopan ulkopuolelta tulevat opiskelijat kokivat, että yhdessä Euroopan maassa opiskeleminen mahdollisti heille osallistumisen seminaareihin myös muissa Euroopan maissa, ja että se olisi hyvä lähtöpiste matkustella Euroopassa. Toisaalta tutkimuksessa Portugalin huonoa työllisyystilannetta pidettiin kielteisenä seikkana. (Oliveira & Soares 2015.)

Kun opiskelija suunnittelee lähtevänsä ulkomaille opiskelemaan, hän haluaa kuulla muiden kokemuksista. Sen lisäksi lähtemisen riskiä pyritään vähentämään yhteydenotoilla kiinnostuksen kohteena olevaan korkeakouluun, joilla halutaan nopeaa palautetta johonkin opiskelijaa itseään askarruttavaan asiaan. Tulokset osoittivat, että vaikka korkeakoulujen nettisivut ovat erittäin merkittävässä roolissa, niin suora kontakti henkilökuntaan korkeakoulussa (sihteerit, kv-koordinaattorit ja opettajat) ja suositukset lisäsivät luottamusta ja näin vaikuttivat voimakkaammin opiskelijan päätökseen. Vastaajat viittasivat lähinnä siihen, kuinka helposti he pystyivät saamaan yhteyden palveluihin ja kuinka nopeasti he saivat vastauksen, mikä taas vaikutti positiivisesti heidän päätökseensä ja motivoi heitä valitsemaan kohdemaan korkeakoulun. (Oliveira & Soares 2015.)

Johtopäätöksessään Oliveira & Soares (2015) toteavat, että esimerkiksi antamalla mahdollisuuden kaksoistutkintojen suorittamiseen tai suunnittelemalla yhteistyöohjelmia ulkomaisten tahojen kanssa korkeakoulu parantaisi omaa vetovoimaansa. Samoin yrityksiin mukaan

saaminen koulutusta tukemaan mahdollisesti monipuolista koulutuksen sisältöä.

2.5 Korkeakoulun viestintätavoista tutkimuksen silmin

British Council ja StudyPortals (2015) toteuttivat yhdessä tutkimuksen *”World’s Top Universities through Student Eyes”*, jossa arvioitiin 500 parhaimmaksi arvioidun korkeakoulun nettisivut Yhdysvalloissa ja Kanadassa. Niissä oli tutkimushetkellä kirjoilla suurin osa kansainvälisistä opiskelijoista maailmanlaajuisesti. Tutkimuksen toisessa vaiheessa tarkasteltiin näiden korkeakoulujen valmiutta vastata hakijoiden tiedusteluihin.

Tutkimus toteutettiin kahdessa vaiheessa. Joukko kansainvälisiä opiskelijoita arvioi 500 korkeakoulun viralliset nettisivut Yhdysvalloissa ja Kanadassa, joista he valitsivat kaksi koulutusta, joihin he keskittyivät. Opiskelijat arvioivat miten helppoa oli löytää sellaista tietoa, jolla on merkitystä kansainvälisen opiskelijan päätöksentekoprosessissa, kuten tiedot hakukelpoisuus- ja kielivaatimuksista, lukukausimaksuista ja koulutusten akkreditoinnista. (StudyPortals & British Council 2015.)

Tutkimuksessa korkeakoulujen nettisivuilta etsittiin informaatiota seuraavista asioista: 1) tutkinnon taso ja opetusmuoto, 2) hakukelpoisuusvaatimukset, 3) hakuaika, 4) kansainvälisille opiskelijoille suunnattu informaatio, 5) englanninkielen vaatimukset, 6) koulutuksen kesto, 7) kokonaiskustannukset, 8) koulutuksen akkreditointi ja 9) opintojen alkamispäivä. Tietoa ja sen käytettävyyttä arvioitiin sen perusteella, miten helppo ennalta määritellyjä tietoja oli löytää sekä sitä, miten sivustot olivat käytettävissä mobiililaitteissa. (StudyPortals & British Council 2015.)

Haettu informaatio löytyi periaatteessa hyvin, mutta vaikeimmin löytyivät tiedot koulutuksen akkreditoinnista, koulutuksen kestosta ja opetuksen alkamisajankohdasta. Tutkimuksen suorittajien mielestä näitä tietoja pidettiin tärkeänä, jotta opiskelijoille muodostuisi myönteinen kuva ohjelman laadusta, sekä arvioidusta koulutuksen alkamis- ja valmistumis-

ajankohdasta. Akkreditointijärjestelmällä Yhdysvalloissa tarkoitetaan korkeakoulujen vapaaehtoista vertaisarviointia, jonka tavoitteena on valvoa ja edistää koulutuksen laatua. Suomessa Kela käyttää akkreditointitietoja yhtenä perusteena myöntäessään opintotukia niille opiskelijoille, jotka opiskelevat USA:ssa. (StudyPortals & British Council 2015; Fulbright 2016)

Tutkimuksen mukaan korkeakoulujen nettisivuilla oleva informaatio oli esitetty eri tavoin riippuen korkeakoulusta ja sivuilla käytetty kieli oli vaikeasti ymmärrettävää varsinkin kansainvälisille opiskelijoille. Useista erilaisista lähteistä saatu tietojen suodattaminen on haastava ja aikaa vievä tehtävä. Etenkin kun otetaan huomioon eri kulttuurit, joista opiskelijat tulevat. Ei ole olemassa yleistä standardia siihen, miten korkeakoulut voisivat ilmaista hakemiseen liittyvät asiat yhteneväisellä tavalla verkkosivuillaan, tai millainen tieto olisi hakijoille kaikkein merkityksellisintä ja miten se viestitetään. (StudyPortals & British Council 2015.)

Mobiililaitteiden käyttö on kasvanut viimeisten vuosien aikana ja sen odotetaan yhä lisääntyvän. Google-haku suosii mobiililaitteisiin sopivia sivuja selattaessa mobiililaitteen kanssa. Tämä tuo lisää paineita yliopistoille investoida mobiili-ystävällisiin sivuihin, sillä informaation tulisi sopeutua pienimpäänkin laitteeseen ottaen huomioon kaikki käyttäjät. 33 % Yhdysvaltain ja Kanadan yliopistostoista ei läpäissyt Googlen mobiiliystävällisystestiä, mikä vaikeuttaa opiskelijoiden tietojen selausta nettisivuilta. (StudyPortals & British Council 2015.)

Nuoret käyttävät sosiaalista mediaa kertomalla mielenkiintoisista havainnoistaan. Koska sosiaalista mediaa usein käytetään mobiililaitteissa, on tärkeää, että linkit sivuille toimivat hyvin myös puhelimella tai tabletilla. StudyPortalsin omilla nettisivuilla 30 % kävijöistä käyttää mobiililaitetta. Vaikka tiedonhankinnan kuvitellaan usein tapahtuvan pöytäkoneella tai kannettavalla, niin analytiikka paljastaa, että niinkin elämää muuttavan päätöksen tekeminen kuin korkeakoulun valinta

ulkomailta tapahtuu yhä useammin käyttämällä mobiililaitetta.

(StudyPortals & British Council 2015.)

Toisessa vaiheessa opiskelijat ottivat haamuasiakkaan roolin. He ottivat yhteyttä kuhunkin korkeakouluun esittäen joukon kysymyksiä. Jos verkkosivuilla ei ollut lomaketta tähän tarkoitukseen, he lähettivät sähköpostin. Kaikki yhteydenottoyritykset dokumentoitiin. Vastausvalmiutta arvioitiin sen mukaan, miten ammatillinen ja nopea vastaus oli sekä lisäksi sen mukaan, miten korkeakoulu seurasi asiakkaan kiinnostusta.

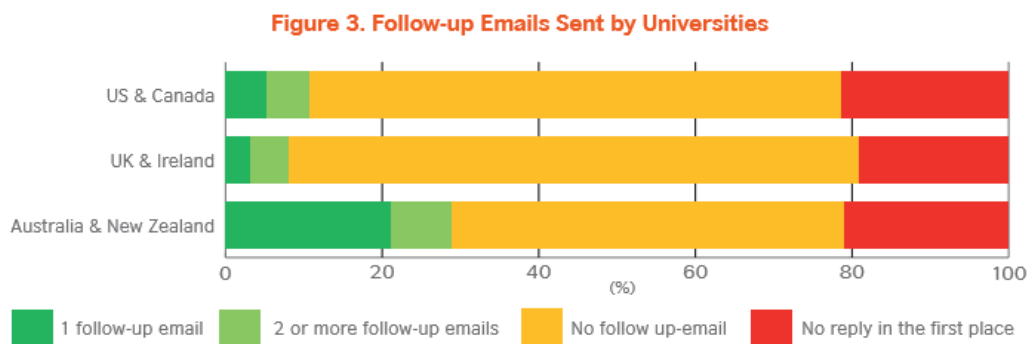
(StudyPortals & British Council 2015.)

Tuloksena saatiin, että 500 parhaan korkeakoulun joukosta 100 parhaimmaksi arvioitua menestyi tutkimuksessa hyvin, mutta yllättäen seuraaviksi sijoittuivat korkeakoulut, jotka olivat ranking-listalla sijoilla 401–500. Tämä tulkittiin johtuvan kilpailuasemasta, jossa nämä korkeakoulut joutuvat tekemään enemmän työtä ollakseen haluttavia uusia opiskelijoita rekrytoimassa. Tutkimuksessa seurattiin myös sitä, onko yksityisten tai julkisin varoin ylläpidettyjen korkeakoulujen toiminnassa eroja, mutta eroja ei havaittu. (StudyPortals & British Council 2015.)

British Councilin ja StudyPortalsin (2015) tekemä analyysi osoitti, että tutkitusta 500 korkeakoulusta Yhdysvalloissa ja Kanadassa 52 % vastasi hakijan kyselyyn vuorokauden sisällä. Toisaalta tutkimus osoitti, että korkeakouluista 21 % ei vastannut koskaan hakijoiden kyselyihin. Tutkimuksen tekijät kokivat tämän huolestuttavana. Euroopan englanninkielisistä korkeakouluista vastaamatta jätti vain 13 %, mikä kävi ilmi tutkimuksen toisesta osiosta.

Hälyttävänä asia koettiin siksi, että monet korkeakoulut ponnistelevat saadakseen hyviä kansainvälisiä opiskelijoita eikä kyselyihin vastaamattomuus ainakaan tue opiskelijarekrytointia. Ja jos korkeakoulu vastasikin kerran opiskelijan tiedusteluun, niin neljä viidestä korkeakoulusta ei osoittanut seuraavansa kiinnostuneen opiskelijan valintapäätöksen tekemistä. Alla olevasta kuvasta voi nähdä, miten

opiskelijoiden viesteihin reagoitiin englanninkielistä koulutusta järjestävissä korkeakouluissa eri mantereilla. (StudyPortals & British Council 2015.)



KUVIO 4. Korkeakoulujen reagoitavat hakijoiden viesteihin englanninkielistä koulutusta järjestävissä korkeakouluissa eri mantereille (StudyPortals & British Council 2015).

Kansainvälisten opiskelijoiden viestinnän tarpeet ovat suuremmat verrattuna niihin hakijoihin, jotka hakevat opiskelupaikkaa omassa kotimaassaan. Niissä korkeakouluissa, joissa kerätään lukukausimaksuja, opiskelijat saattavat olla erityisen valikoivia. Siitä syystä hakijat ottavat suoraan yhteyttä korkeakouluun sähköpostilla varmistaakseen sen, että saavat kaiken sen asiaankuuluvan tiedon mitä onnistunut hakeminen edellyttää. British Councilin ja StudyPortalsin (2015) tutkimuksen mukaan on tärkeää, että sähköposteihin vastataan asianmukaisesti ja, että korkeakoulut seuraavat opiskelijoita, jotka ovat selvästi kiinnostuneita tarjotuista koulutuksista.

2.6 Vieraskieliset amk-tutkinnot Suomessa

Vuonna 2016 Suomessa toimi 24 osakeyhtiömuotoista ammattikorkeakoulua, jotka järjestivät myös koulutuksia, joiden opetuskielenä on englanti. Koulutuksiin on hakeuduttu pääasiassa valtakunnallisen yhteishaun kautta, joka on toteutettu vuosittain tammikuussa. Syksyllä

2015 alkaviin amk-koulutukseen haettiin maanosittain taulukon 2 mukaisesti:

TAULUKKO 2. Hakijat amk-koulutukseen vuonna 2015 maanosittain (Vipunen 2016).

	Hakeneet	paikan vastaanottaneet	Aloittaneet
Eurooppa	81 823	28 350	26 034
Amerikka	246	48	48
Afrikka	3 144	259	245
Aasia	3 529	1 015	1 003
Oseania	7	2	2
Tuntematon	570	134	140

Koska tilasto sisältää sekä suomenkieliset että vieraskieliset koulutukset, nousee eurooppalaisten hakijoiden määrä suureksi. Euroopan ulkopuolisten hakijoiden määrä kertoo vieraskielisiin koulutuksiin hakeutuvien kansainvälisten hakijoiden määrän maanosittain.

Taulukossa 2 Aloittaneet-sarakkeessa tarkoitetaan opiskelijoita, jotka ovat kyseisenä tilastovuonna ensimmäistä kertaa kirjoittautuneet ammatti-korkeakoulututkintoon johtavaan koulutukseen läsnä oleviksi. Opintopolussa ja Opetushallinnon tilastopalvelu Vipusessa oli tämän tutkimuksen tekemisen ajankohtana vielä toistaiseksi joissain maissa erilaiset maakoodit, ja siitä syystä hakijoiden määrä maanosassa ”Tuntematon” on verrattain suuri. (Mikkonen 2016; Vipunen 2016.)

Vuonna 2014 suomalaisissa korkeakouluissa opiskeli yhteensä 19 880 ulkomaalaista tutkinto-opiskelijaa, ja ulkomaalaisten opiskelijoiden osuus kaikista opiskelijoista oli 6,7 %. Vuonna 2014 näistä ulkomaalaisista tutkinto-opiskelijoista noin 77 % (15 330) oli kotoisin EU/ETA -maiden ulkopuolelta. (OKM 2016b.)

2.6.1 Vieraskielisten koulutusten hakuohjeet LAMKin nettisivuilla

Kansainvälisille hakijoille ensimmäinen tietolähde on useimmiten ammattikorkeakoulujen nettisivut. Hakijapalvelut vastaavat jäljessä mainittavien sivujen ylläpidosta. Vieraskieliset amk-koulutukset esitellään LAMKin sivulla *Bachelor's Degree Programmes*, josta linkit johdattavat hakijan koulutusalan omille sivuille, joilla kerrotaan koulutuksista tarkemmin. Lisäksi sivulla on linkkejä erilaisille sivustoille, joissa kerrotaan mm. asumisen ja elämisen kustannuksista opiskelijan näkökulmasta.



Bachelor's Degree Programmes

Lahti University of Applied Sciences offers Bachelor's Degree Programmes both in Finnish and in English. We provide our graduates with professional qualifications and skills to respond to the changing requirements of the working life. The mixture of students from all over the world makes the studying environment very international.

Bachelor's Degree Programmes

The next application period takes place in January 2017

In addition, the application period for Bachelor's degree in International Business takes place also 7 - 21 September 2016. In January 2017 intake we have 25 study places available.

- [Bachelor's Degree Programme, Business Information Technology](#)
- [Bachelor's Degree Programme, International Business](#)
- [Bachelor's Degree Programme, Nursing](#)

[→ How to apply](#)

Kuva 5. LAMKin Bachelor's Degree Programmes -sivu. (Kuvakaappaus 20.8.2016.)

Varsinainen hakemiseen liittyvä informaatio kerrotaan sivulla *Admission to Bachelor's Degree*. Sivulla kerrotaan hakuaika ja sitten lyhyesti kaikki pääkohdat yhteishausta (LIITE 1). Koska kerrottavaa on paljon ja kaikki hakijat eivät tarvitse kaikkea tietoa, on sivulle liitetty tietyille asiakokonaisuuksille alisivuja, joita vuonna 2016 olivat:

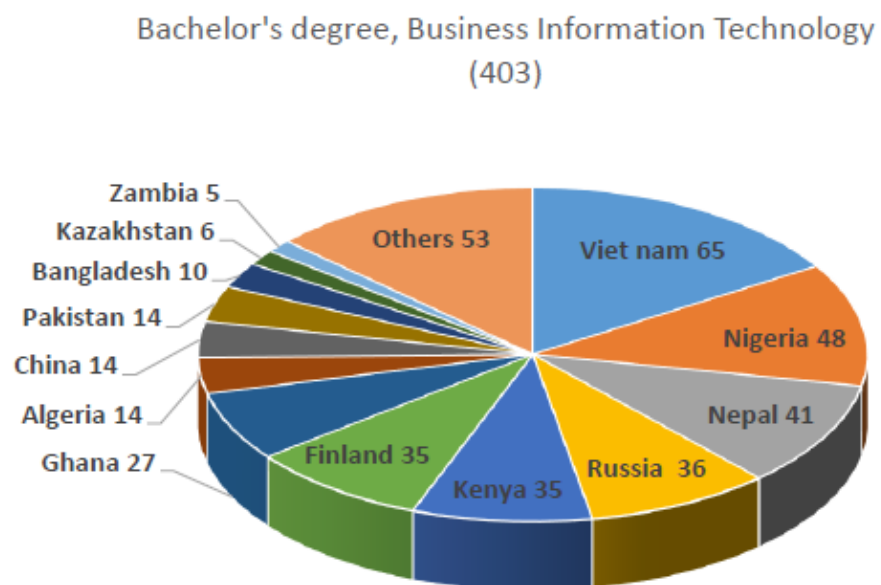
- Entry requirements / Hakukelpoisuusvaatimukset (→ Opintopolkuun)
- Application procedure / Hakuprosessi (→ Opintopolkuun)
- Application fee / Hakijamaksu (→ Opintopolkuun)
- English requirements / Englanninkielen vaatimukset (LIITE 2)
- Enclosures to application / Hakemuksen liitteet
 - Finnish qualifications / Suomalaisella tutkinnolla hakevat (LIITE 3)
 - Foreign qualifications / Ulkomaisella tutkinnolla hakevat (LIITE 4)
- Entrance examinations / Valintakokeet (LIITE 5)
- Discretionary admission / Harkinnanvarainen haku (LIITE 6)

Pääsivulta löytyvät tiedot mm. siitä, millä perusteella valinnat tullaan tekemään ja milloin tulokset julkaistaan. Hakuprosessin aikana sivulla kerrotaan ajankohtaisista tapahtumista, kuten milloin valintakoekutsut lähetetään. Sivulta löytyvät tilastot (LIITE 7) sekä tieto siitä, mitkä ammattikorkeakoulut tekevät valintakoeysteistyötä (LIITE 8). Lisäksi sivulta luonnollisesti löytyvät hakijapalveluiden yhteystiedot ja aukioloajat.

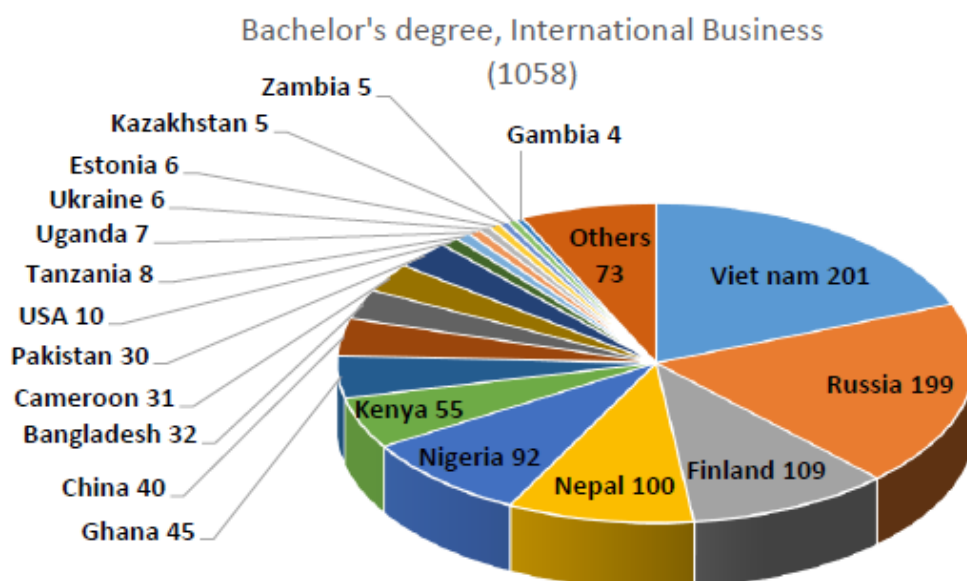
Koulutukseen hakeutumisesta tiedotetaan hakukierros kerrallaan, sillä LAMKin nettisivut on rakennettu periaatteella, että hakemiseen liittyvä informaatio esitetään yhdellä sivulla. Hakijan olisi vaikea erottaa kesken hakuprosessin, mikä tiedoista koskisi käynnissä olevaa haku- ja valintaprosessia ja mikä tulevaa, jos informaatio koskisi kahta eri hakua. Hakukierrokset toistuvat yleensä samankaltaisina ja hakija pystyy periaatteessa valmistautumaan tulevaan tutustumalla olemassa olevaan informaatioon. Tulevista hauista varmistuu ensimmäisenä tiedot hakuajasta ja valintaperusteista, mutta muut tiedot vahvistuvat noin 2-3 kuukautta ennen haun alkamista.

2.6.2 Lamkin hakijat maittain

Kuvioissa 6, 7 ja 8 näkyvät LAMKin syyskuussa 2015 alkaviin koulutuksiin hakeneet kansalaisuuksien mukaan. Luvuissa ovat mukana kaikki hakijat, eivät ainoastaan ensisijaiset hakijat. Kuvat on eritelty eri koulutuksien mukaan, jotta vetovoimaisuus kuhunkin koulutukseen näkyisi selvemmin. Hakijoiden kansalaisuuksiin eri koulutuksissa on vaikuttanut se, missä maissa keväällä 2015 on pidetty valintakokeet ko. koulutukseen.

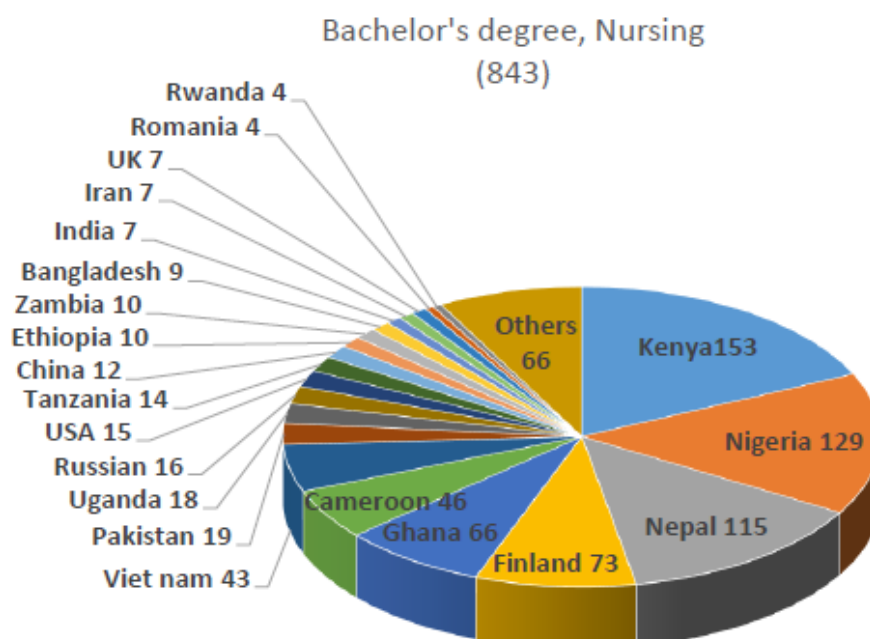


KUVIO 6. Bachelor's degree, Business Information Technology -koulutukseen keväällä 2015 hakeneet. Hakijoita yhteensä 403.



KUVIO 7. Bachelor's degree, International Business -koulutukseen keväällä 2015 hakeneet. Hakijoita yhteensä 1 058.

Liiketalouden koulutuksista poiketen keväällä 2015 Nursing-koulutus osallistui Finnipsin kautta pidettäviin valintakokeisiin Keniassa ja Nepalissa ja se näkyy suurina hakijamäärinä näistä maista.



KUVIO 8. Bachelor's degree, Nursing -koulutukseen keväällä 2015 hakeneet. Hakijoita yhteensä 843.

2.6.3 Hakukelpoisuus ammattikorkeakoulututkintoon

Hakukelpoinen tutkinto

Ammattikorkeakoulututkintoon johtaviin opintoihin voidaan ottaa opiskelijaksi henkilö, joka on suorittanut ylioppilastutkinnon, ammatillisen perustutkinnon tai näitä vastaavat ulkomaiset opinnot, jotka antavat ko. maassa hakukelpoisuuden korkeakouluihin. Tutkinnon tulee olla suoritettuna siihen mennessä, kun opiskelija kesällä hyväksyy saamansa opiskelupaikan. (Studyinfo 2016.)

Suomen ulkopuolella suoritettun tutkinnon on kuitenkin oltava valmis jo hakuajan loppuun mennessä tammikuussa, jos hakija ei ole EU/ETA maan kansalainen. Osoittaakseen hakukelpoisuutensa hakijan on toimitettava kopio päättötodistuksesta hakijapalveluihin (Studyinfo 2016.)

Englannin kielen taito

Ulkomaisella tutkinnolla hakeva, joka ei ole EU/ETA-maan kansalainen, joutuu toimittamaan todistuksen englannin kielen taidostaan. Ammattikorkeakoulut käyttävät hyväkseen akateemisia valmiuksia mittaavia standardoituja kielitestejä, joita korkeakoulut ympäri maailmaa vaativat kansainvälisiltä hakijoiltaan. Suosituimpia näistä kielitesteistä ovat *IELTS* sekä *TOEFL*. Hakijoiden Australiasta, USA:sta tai Uudesta Seelannista ei tarvitse toimittaa kielitodistusta. Muista EU/ETA-maiden ulkopuolelta hakevien on toimitettava kielitodistus, vaikka olisivat suorittaneet toisen asteen tutkinnon kotimaassaan englannin kielellä. (Studyinfo 2016.)

Vuonna 2016 IELTS Suomessa tehtynä maksoi 235 euroa. TOEFL testin hinnaksi on ilmoitettu 245 USD suoritusmaasta riippumatta. Kielitodistuksen hankkimiseen tulee varata aikaa muutama kuukausi, sillä prosessiin sisältyy sopivan testiajan ja -paikan löytäminen, testin suorittaminen sekä tuloksen valmistuminen. Monesti vielä tuloksen valmistuttua lisähaasteen aiheuttaa tuloksen toimittaminen korkeakoulun hakijapalveluihin, sillä kielitestin tulos hyväksytään vain, jos se voidaan verifioida British Councilista tai todistus saadaan postitse suoraan testin järjestäjältä

Yhdysvalloista. Sieltä postin saapuminen voi kestää kuukauden. Sekä IELTS että TOEFL tulokset ovat voimassa kaksi vuotta. (FINNBRIT 2016; FulbrightCenter 2016.)

2.6.4 Harkinnanvarainen haku

Opiskelijaksi amk-tutkintoon johtaviin opintoihin voidaan hyväksyä myös hakija ilman toisen asteen tutkintoa, mutta jolla ammattikorkeakoulu toteaa muutoin olevan opintoja varten riittävät tiedot ja valmiudet. Kukin harkinnanvaraista hakua hyödyntävä ammattikorkeakoulu päättää itsenäisesti, onko hakija hakukelpoinen vai ei. (Studyinfo 2016.)

Lahden ammattikorkeakoulu käyttää harkinnanvaraista hakua hakukelpoisuuden arvioinnissa. LAMKissa kriteerit on etukäteen määritelty eli jokaista hakemusta ei tapauskohtaisesti harkita, vaan täyttäessään tietyt kriteerit hakemus käsitellään saman prosessin mukaisesti kuin hakukelpoisetkin hakemukset. Nämä kriteerit koskevat sekä EU/ETA maiden ulkopuolisten tutkintotodistusta, että kielitodistuksen minimirajaa seuraavasti:

- EU- ja ETA alueen ulkopuolisen hakijan tutkintotodistus:
Tutkintotodistuksen ei tarvitse olla valmiina hakuajaksi valintaperustesuosituksen mukaisesti, vaan riittää kun se on valmiina kesällä ennen opintojen alkua. Tässä voidaan huomioida hakijat, jotka hakevat maista, joissa on vakiintunut aikataulu todistusten myöntämiseen (esim. Venäjä ja Vietnam).
- IELTS ja TOEFL -kielitestien minimiraja:
LAMK hyväksyy IELTSin alarajaksi tuloksen 5.5, kun suosituksen alaraja on 6.0 ja vastaava huojennus hyväksytään TOEFL tuloksessa. Lisäksi jos hakija asuu Suomessa, häneltä ei vaadita kielitodistusta.

Nämä poikkeukset valintaperustesuositukseen on ilmaistu LAMKin nettisivuilla kohdassa *Discretionary Admission*. Kielten minimirajat on lisäksi informoitu toiseen kertaan kohdassa *English requirements*. Näiden selkei-

den poikkeusten lisäksi hakija voi tulla kutsutuksi valintakokeeseen myös muissa tapauksissa, kuten esimerkiksi tapauksessa, jossa kansainvälisen IB-tutkinnon suorittaja on jäänyt muutaman pisteen päähän IB-diplomasta ja saanut vain IB-certificate -todistuksen. Hakijoita kohdellaan yhdenvertaisesti, joten harkinnan käytössä noudatetaan samanlaista linjaa kaikkien kohdalla.

2.6.5 Hakijan hakuprosessi

Keväällä 2016 toteutetussa vieraskielisiä koulutuksia koskevassa yhteishaussa hakija oman etukäteistyönsä jälkeen sekä etsi koulutusvaihtoehtot että haki niihin Studyinfo.fi -portaalissa (Opintopolku).

Ulkomaisella tutkinnolla hakeva toimitti todistuksistaan kopiot hakijapalveluihin viimeistään kahden viikon sisällä hakuajan päättymisestä. Hakijan ensimmäisen hakutoiveen ammattikorkeakoulu tarkisti hakijan hakukelpoisuuden kaikkiin alempiin ammattikorkeakouluhakutoiveisiin. Ohjeiden mukaan harkinnanvaraisessa haussa hakevien tuli kuitenkin ottaa yhteyttä kaikkiin niihin ammattikorkeakouluihin, joihin on hakenut. Käytännössä hakijaa vaadittiin lähettämään todistuskopiot kaikkiin hakukohteisiin kunkin ammattikorkeakoulun itsenäisen päätöksen mahdollistamiseksi. (Studyinfo 2016.)

Hakukelpoisuutensa osoittanut hakija sai sähköpostitse kutsun valintakokeisiin maaliskuun puolessa välissä. Valintakokeet järjestettiin huhtikuussa. Valintatiedot valmistuivat toukokuun lopulla ja niille valituille, jotka tulivat valituiksi ylimpään hakutoiveeseensa, lähetettiin hyväksymiskirje sähköpostitse. Samoin heille, jotka saivat koulutuspaikan alemmalta hakutoiveeltaan, mutta eivät voineet tulla valituksi enää ylemmälle toiveelleen. Valintatiedot valmistuivat vaiheittain kesäkuun ajan ja aina uudelle valitulle hakijalle lähetettiin sähköinen hyväksymiskirje. Moni vieraskielisiin koulutuksiin hakeneista sai tietää valintakokeensa tuloksesta ensimmäisen kerran heinäkuun 2. päivä Opetushallituksen lähettämän sähköisen tuloskirjeen muodossa.

Ammattikorkeakoulujen hakijapalveluille annetun suosituksen mukaan tuloksia ei kerrottu ei-valituille hakijoille ennen valintojen lopullista valmistumista. Tulosten valmistumisajankohtaa määritteli suomenkielisten koulutusten valintojen valmistuminen paljon vieraskielisiä myöhemmin. Vieraskielisissä hakukohteissa oli suomalaisia hakijoita, ja vasta suomenkielisten hakutulosten valmistuttua selvisi hakukohteiden lopullinen tilanne, kun osa suomalaisista vieraskielisiin koulutuksiin valituista saikin paikan suomenkielisistä koulutuksista.

2.7 Vieraskielisen haun sähköpostiliikenne

Suomen 24 ammattikorkeakoulun hakijapalveluiden sähköpostiosoitteet muodostuvat yhteneväisen logiikan mukaisesti. Koordinointi on lähtöisin opetushallituksesta ja alla esimerkkeinä LAMKin sähköpostiosoitteet:

- hakijapalvelut@lamk.fi
- admissions@lamk.fi

Jos hakija tietää ammattikorkeakoulun lyhenteen, hän pystyy helposti kirjoittamaan jakelukenttään kaikkien ammattikorkeakoulujen hakijapalveluiden sähköpostiosoitteet. Tämä helpottaa myös hakijapalveluiden keskinäistä yhteydenpitoa, kun ei tarvitse etsiä ammattikorkeakoulujen hakijapalveluiden sähköpostiosoitetta.

Lahden ammattikorkeakoulun hakijapalveluissa työskentelevistä korkeakoulusihteereistä yksi vastaa suomenkielisten koulutusten haku- ja valintaprosessista hallinnoiden *hakijapalvelut*-sähköpostitiliä ja toinen korkeakoulusihteeri vastaa vieraskielisten amk-koulutusten haku- ja valintaprosessista hallinnoiden *admissions*-sähköpostitiliä. Kummallakin on luonnollisesti myös LAMKin sähköpostitilit omalla nimellään.

2.7.1 Mitä asioita sähköpostilla hoidetaan?

Tässä kehittämishankkeessa käsitellään erityisesti hakijoiden lähettämien sähköpostiviestien sisältöjä, mutta jotta voisi tunnistaa, mistä sähköposti-

viestit hakijapalveluissa syntyvät, tarkastellaan sähköpostiliikennettä lyhyesti myös kokonaisuutena.

Kun korkeakoulu tarjoaa koulutusta yhteishaussa, se tarkoittaa useita sähköpostiviestejä organisaation sisällä eri henkilöryhmien välillä. Jos koulutus on tarjolla yhteishaussa Opintopolussa tammikuussa, on haun valmistelu alkanut edellisenä kesänä. Tammikuussa hakeneet opiskelijat aloittavat opintonsa saman vuoden syyskuussa ja tämän mahdollistuminen on vaatinut useita sähköpostiviestejä hakijapalveluiden ja koulutusalojen välillä. Lamkissa hakijapalvelut ja koulutusalat toimivat eri toimipisteissä. Organisaatioon liittyviin sähköposteihin kuuluvat myös järjestelmistä ja ohjelmista aiheutuva ohjeistukset. Samoin informaatiota jaetaan tapahtumista, tiloista, taloudesta ja kaikesta tulevaisuuteen liittyvästä.

Yhteistyötahojen kanssa käydään sähköpostikirjeenvaihtoa. Maahanmuuttovirasto tiedottaa tutkinto-opiskelijoita koskevista ohjeistaan ja ammattikorkeakoulut tiedottavat Maahanmuuttovirastoa valinnoistaan, jotta valituksi tulleiden opiskelijoiden olisi helpompi saada maassaololupa. Valintakokeita ulkomailla koordinoivan Finnipsin kanssa asiat hoituvat sähköpostitse.

Opinto-ohjaajat kysyvät tarkentavia tietoja hakuasioista sähköpostitse ja joskus työnantajat ja yliopistot ulkomailta lähettävät heille hakevien henkilöiden valmistumistiedoista vahvistuspyyntöjä. Ulkomailla toimivat opiskelijarekrytointifirmat ja agentit pyytävät mahdollisuutta päästä edustamaan ammattikorkeakoulua maassaan virallisesti. Korkeakoulujen admissions-sähköpostiin tulee paljon sähköposteja myös koulutusmessuja järjestäviltä tahoilta.

Opetushallitus vastaa Opintopolku-portaalista ja korkeakoulut ylläpitävät Opintopolussa omien koulutustensa tietoja. Jotta yhteishaku Opintopolussa onnistuu, lähettää Opetushallitus hakijapalveluille toimintaohjeita ja tilannekatsauksia sähköpostitse tasaiseen tahtiin. Valintaperusteita mallinnetaan ja hakulomaketta testataan, mutta suurin määrä sähköposteista liikkuu sähköpostilistoilla, jotka on perustettu yhteydenpitoon

korkeakoulujen hakijapalveluiden kesken. Niistä tarkemmat selvitykset seuraavissa alaluvuissa.

2.7.2 Opintopolku ja sähköpostiviestintä

Opintopolku.fi on Opetushallituksen ylläpitämä portaali, jossa suomalaiset oppilaitokset ja korkeakoulut ylläpitävät omien koulutustensa tietoja. Opintopolku otettiin käyttöön korkeakoulujen yhteishaussa ensimmäistä kertaa syksyllä 2014 ja siitä lähtien korkeakoulujen haut on toteutettu Opintopolussa koulutusten opetuskielestä riippumatta. Hakija voi vaihtaa Opintopolun kielen joko englannin tai ruotsin kieliseksi, tai portaalin voi avata suoraan selaimella osoitteilla *Opintopolku.fi*, *Studyinfo.fi* tai *Studieinfo.fi*. (Opintopolku 2015.)

Hakija löytää opintopolusta eri koulutusten sisällöt ja niihin hakeutumista koskevat tiedot, ja jota portaalilla käyttäen myös täyttää hakulomakkeensa. Jotta koulutusvaihtoehdot ovat hakijalle Opintopolusta löydettävissä, hakijapalveluissa vastataan siitä, että kaikki koulutukset sekä hakemiseen ja valintaan liittyvät tiedot on järjestelmään syötetty.

Opintopolku on myös hakijapalveluiden virkailijoiden käyttämä rekisteri, jossa kaikki hakemukset käsitellään. Sinne mallinnetaan valintaperusteet, joiden perusteella valinnat lopulta suoritetaan valintakoepisteiden tallennusten jälkeen. Saman rekisterin kautta kirjautuvat valittujen opiskelijoiden opiskelupaikan vastaanottamistiedot sekä lukuvuoden läsnä- tai poissaolotieto.

Samaan aikaan, kun Opintopolku otettiin käyttöön, lisääntyi ammatti-korkeakoulujen oma päätäntävalta opiskelijavalinnoissa. Ammattikorkeakoulut pitäytyvät edelleen yhtenäisissä toimintatavoissa ja prosesseissa. Opetus- ja kulttuuriministeriö asetti Korkeakoulujen sähköinen hakujärjestelmä -hankkeelle ohjausryhmän (KSHJ), jonka toimikausi määriteltiin päättymään 31.12.2016. Ohjausryhmässä on edustajia ministeriöstä, Opetushallituksesta, opiskelijajärjestöistä sekä korkeakouluista. (KSHJ-wiki 2016.)

KSHJ asetti alaisuuteensa toimikautensa ajaksi asiakaspalveluryhmän (ASPA), jonka tehtävänä on ollut tukea Opintopolun käyttöönottoa yhteishaussa ja valmistella ja linjata korkeakoulujen yhteisiä käytäntöjä pidemmällä aikavälillä, mutta ASPAlta tulevien suositusten lisäksi hakijapalvelut ovat keskustelleet ja sopineet yhteisistä käytänteistä keskinäisin sähköpostiviestein. (KSHJ-wiki 2016.)

Ammattikorkeakoulut ovat valinneet keskuudestaan vastuukorkeakoulun kuhunkin koulutusalaan, joka hakuprosessin eri vaiheissa tarvittaessa suorittaa ennalta sovittuja toimenpiteitä Opintopolussa, mutta periaatteessa ammattikorkeakoulujen hakijapalvelut vastaavat pitkälti omien koulutuksiansa valintaprosesseista Opintopolussa.

Vastuun jaoista huolimatta hakijapalveluille jää vielä paljon keskusteltavaa ja sovittavia asioita yhteisistä käytänteistä ja aikatauluista. Jotta kaikki seuraisivat samaa keskustelua, on tähän tarkoitukseen luotu *csc-sähköpostilista*. Sähköpostit tulevat hakijapalveluiden virkailijoiden omiin sähköposteihin, ei hakijapalveluiden sähköpostiin.

Vaikka Opintopolkua oli käytetty ensimmäistä kertaa syksyn yhteishaussa, niin ensimmäinen kevään yhteishaku aiheutti paljon haasteita sekä Opetushallitukselle että korkeakoulujen hakijapalveluille. Havaitut puutteet ja yhteisten näkymysten etsiminen synnyttivät kymmennittäin viestejä päivittäin tietyissä vaiheissa hakua. Opetushallituksen korkeakoulutiimillä on oma sähköposti, jota kautta korkeakoulut voivat ottaa heihin yhteyttä. Osa viesteistä saattaa liittyä Opintopolussa havaittuihin ongelmiin tai korkeakoulun virkailijat pyytävät apua siihen, miten joku asia Opintopolussa tulisi tehdä. Ongelmat ovat kuitenkin olleet niin moninaisia ja kysyjä paljon, että vastausaika on saattanut venyä pitkäksi. Jos apua ei ehdi saada korkeakoulutiimiltä, asiaa kysytään kollegoilta *csc-sähköpostilistalla*.

Hakijapalveluissa tapahtuvaa työtä ei voi tehdä seuraamatta *csc-sähköpostilistan* kulloistakin tilannetta. Sitä kautta hakijapalvelut sopivat siitä, milloin valintakoekutsut ovat postitettavissa ja milloin valintakoe-

tulokset ovat valmiina julkaistavaksi. Lisäksi csc-listalla liikkuu viestejä akuuteista epäkohdista päivittäisessä järjestelmän käytössä. Valintojen etenemistä seurataan myös KHSJ wiki-sivustolta, jonne ammattikorkeakoulut kuittaavat haun eri vaiheissa rekisterinsä ajan tasalla olemisesta. Sähköposti toimii kuitenkin haku- ja valintaprosessien pääohjauksena.

Suuri osa csc-postituslistan viesteistä koskee suomenkielisten koulutusten hakua, mutta LAMKissa kummankin Opintopolun pääkäyttäjän tulee olla selvillä kummankin haun tilanteesta. Osin koska samoja käytänteitä sovelletaan sekä suomenkielisissä että vieraskielisissä yhteishauissa ja toisaalta sen vuoksi, että LAMKissa hakijapalveluiden korkeakoulusihteerit ovat toistensa varahenkilöitä ja pystyvät astumaan toistensa saappaisiin tilanteen niin vaatiessa.

2.7.3 Ulkomaiset tutkinnot ja VKYH-sähköpostilista

Vieraskielisessä haussa on ollut käytössä oma *vkyh-sähköpostilista*, jossa jaetaan esimerkiksi ulkomaalaisista todistuksista vertaisarviointia varten. Vkyh-lyhenne tulee edellisestä hakujärjestelmästä *Vieraskielinen yhteishaku*. Hakijan ensisijaisen hakukohteen ammattikorkeakoulun hakijapalvelut arvioi hakijan hakukelpoisuuden kaikkiin hakijan haku-kohteisiin. Hakijapalveluiden tekemät päätökset koskevat myös toisten ammattikorkeakoulujen valintoja ja siksi muiden näkemyksistä halutaan tietoa.

Ammattikorkeakouluilla on hakijoita ympäri maailmaa, josta seuraa kirjava joukko erilaisia toisen asteen tutkintoja. Vieraskielinen yhteishaku toteutettiin ensimmäistä kertaa vuonna 2007 ja silloin syntyi tarve koota maakohtaisia listoja tutkinnoista, jotka antavat ko. maissa hakukelpoisuuden korkeakouluihin. Nämä eri ammattikorkeakoulujen hakijapalveluiden taholta laaditut maakohtaiset koosteet hakukelpoisista tutkinnoista löytyvät Opetushallituksen ylläpitämästä sähköisestä palveluympäristöstä Eduunista ja niitä on koostettu 15 maasta.

Suomessa hakukelpoisuuden antaa tietyntasoinen tutkinto riippumatta sen arvosanoista, mutta muualla maailmassa tutkinnon taso saattaa määräytyä todistuksessa olevan keskiarvon mukaan. Jotta tietäisi, antaako jokin tutkinto hakukelpoisuuden korkeakouluopintoihin ko. maassa, täytyy tunnistaa pitääkö siitä tarkistaa arvioinnit vai määrittääkö pelkkä loppudistuksen nimi jo tutkinnon hakukelpoisuuden. Eduuniin tallennetut koosteet koskevat vain joitain maita ja loppujen maiden kohdalla täytyy käyttää tunnistustehtävässä erilaisia tiedonhankintakanavia.

Kullakin maalla on omat koulutusjärjestelmänsä, mutta lisäksi on vielä kansainvälisiä tutkinnon järjestäjiä. Esimerkiksi brittiläisen Pearson koulutusorganisaation tarjoamia Edexcel tutkintoja voi suorittaa maailmanlaajuisesti eritasoisina. Näiden tutkintojen korkeakoulu-kelpoisuudesta keskustellaan aika ajoin vkyh-sähköpostilistalla. Epävarmuutta ei herätä pelkästään tutkinnon taso, vaan myös se, tulkitaanko tutkinto brittiläisen tutkinnon tarjoajan mukaan kielitodistuksesta vapauttavaksi vai ei.

Harkinnanvaraista hakua käyttävä ammattikorkeakoulu voisi omissa hakukohteissa tiukassa tilanteessa todeta hakijan soveltuvan valintakokeeseen kutsuttavaksi, vaikka tutkinnon kelpoisuus jäisi epäselväksi. Esimerkiksi tilanteessa, kun hakijan hyvä kielitodistus kertoo hyvästä opiskeluvälmiudesta. Koska hakemus täytyy kuitenkin arvioida hakemuksella olevien muiden ammattikorkeakoulujen hakukohteiden osalta ja kaikki eivät käytä harkinnanvaraista hakua, niin mitään oikoteitä ei ole käytössä. Tutkinnon hakukelpoisuutta selvitetään niin pitkään, että voidaan varmistua sen kelpoisuudesta kaikkiin hakukohteisiin polkematta yhdenkään hakijan oikeusturvaa.

Vieraskielisen yhteishaun historian aikana on kerääntynyt runsaasti tietoa vkyh-listan sähköposteihin eri maiden toisen asteen tutkintotodistuksista ja hakukelpoisuudesta. Siitä, miltä tutkintotodistukset näyttävät riippuen myöntämisvuodesta. Millaisia turvatunnisteita niiden tulee sisältää ja onko avioliitto vapauttanut EU-kansalaisen kanssa EU/ETA -alueen ulkopuolella suoritettulla tutkinnolla hakevan kielitutkintotodistuksen toimit-

tamiselta. Tietoa siitä, mikä todistus on yhteisesti todettu hakukelpoiseksi ammattikorkeakoulujen kesken ja mikä ei. Tämä tieto on tallennettuna sähköposteissa – jos on.

2.7.4 Hakijoiden sähköpostiviestit

Sähköposteja tulee hakijapalveluiden admissions-sähköpostiin ympäri vuoden. Hakijan mielenkiinto ei ole sidottu korkeakoulujen hakuaikoihin vaan viesti lähetetään hakijan kiinnostuksen herättyä. Tämän kehittämissankkeen kappaleessa 4 tarkastellaan lähemmin hakijoiden lähettämien viestien sisältöjä.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

3.1 Kehittämishankkeen eteneminen

Kehittämishankkeen aihe löytyi arjen ongelmasta, joka kulminoitui kysymykseen, miksi sähköpostiviestejä tulee niin paljon ja voisiko niiden määrään vaikuttaa? Ongelmaperustaisessa kehittämisessä ryhdytään etsimään ratkaisua käytännössä havaittuun ongelmaan tai haasteeseen (Ojasalo ym. 2014, 26).

Näkökulman valitseminen aiheeseen oli pitkä prosessi. Kehittämistyö lähti liikkeelle tarpeesta parantaa nettisivuja, vaikka samanaikaisesti mietin, ovatko nettisivut se kanava, jota hakijat käyttävät tietolähteenä. Samalla pohdin, pitääkö tutkia kaikkia mahdollisia viestintäkanavia ja uudistaa omaa viestintää? Monien mahdollisuuksien keskellä sähköpostien sisältöjen analysointi tuntui luonnolliselta lähestymistavalta kehittämiss-hankeeseen, sillä olemassa olevan materiaalin tutkiminen tuntui mielenkiintoiselta ja uskoin tuloksien antavan kuvan siitä, millaisia tarpeita hakijoilla on.

Kehittämishankkeen lähestymistapana käytetään ns. oivalluttava-perinteinen -mallia, jossa erilliseen tietoperustaan sisältyy tekijän omaa kokemusta ja ajattelua. Tässä mallissa näkyy yhteys omaan käytännön kehittämistyöhön, vaikkei tuloksia esitellä vielä tietoperustassa. (Ojasalo ym. 2014, 35.)

3.2 Tutkimuksellinen kehittäminen

Tutkimuksellisen kehittämisen ääripäissä ovat tieteellinen tutkimus ja kehittäminen arkiajattelulla. Tieteellisessä tutkimuksessa tavoitteena on testata ja luoda teorioita. Silloin noudatetaan tieteellisen tutkimuksen traditioita ja pohditaan tieteenfilosofisia kysymyksiä. Tutkija voi olla ulkopuolinen havainnoija, ja tutkittavan kohteen kanssa vuorovaikutuksessa oleminen on vähäistä (Ojasalo ym. 2014, 19).

Tutkimuksellisessa kehittämisessä lähtökohta voi olla erilainen kussakin tapauksessa, mutta yleensä tavoitteena on saada aikaan muutosta. Tieteellisen tutkimuksen ja tutkimuksellisen kehittämistyön ero onkin toiminnan päämäärissä eli halutaanko luoda uutta teoriaa vai halutaanko tehdä käytännön parannuksia ja luoda uusia ratkaisuja. Vaikka päämääränä onkin muutos, myös uuden tiedon tuottaminen käytännöstä on tavoitteena. Tutkimuksellisuus näkyy kehittämistyössä varsinkin järjestelmällisyytenä, jolloin valinnat perustellaan ja dokumentoidaan. Samoin siinä näkyy analyttisyys erilaisina tutkimusmenetelminä eli haetaan sekä tutkimustietoa että käytännön tietoa. Prosessin kuvaus ja dokumentointi edesauttavat tiedon leviämistä. (Ojasalo ym. 2014, 21–22.)

Kehittämisprosessi lähtee käyntiin kehittämiskohteen tunnistamisesta ja siihen liittyvien tekijöiden ymmärtämisestä. Kehittämistyön tavoitteena on aina kehittää työelämää. Kun kehittämiskohde on havaittu, lähdetään etsimään siihen liittyvää tietoa. Tulee valita näkökulma, sillä kehittämiskohteen taustaa tutkiessa voi olla useita vaihtoehtoja, miten asiaa lähtee ratkaisemaan (Ojasalo ym. 2014, 24–25.)

3.3 Kehittämistyössä käytetyt aineistot

Tässä kehittämishankkeessa käytettiin havaintoja ja sekä kvalitatiivista että kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Menetelmää valitessa tulee miettiä, millaista tietoa tarvitaan ja mihin sitä käytetään (Ojasalo ym. 2014, 40). Tässä työssä kehittämistyö pohjautuu kahteen eri aineistoon: saapuneisiin sähköposteihin ja hakijoille tehtyyn kyselyyn nettisivujen käytettävyydestä.

Tutkimusmateriaalina käytettiin

- dokumenttiaineistoa (662 sähköpostia 7 kk:n ajalta)
- kyselyä LAMKin ensisijaisille kv-hakijoille nettisivujen käytettävyydestä (Webropol-survey)

Vaikka sähköpostien sisällöt ovat tulleet hakijapalveluissa työskenteleville tutuiksi, haluttiin viesteistä järjestelmällisesti tutkia, mistä aiheista kyselyt olivat syntyneet. Sitä kautta haluttiin selvittää, olivatko tiedustelut syntyneet mahdollisesti tiedon puuttumisesta vai siitä, ettei tietoa ollut löydetty nettisivuilta – vai oliko sitä sieltä etsittykään. Jos jokin tietty aihe toistuisi useasti, olisi kyseinen aihe mahdollisesti huonosti viestitetty. Viestinnän parantaminen katsottiin keinoksi vähentää sähköpostien määrää ja siitä aiheutuvaa kuormittavuutta.

Kyselyn avulla haluttiin vahvistaa sitä tietoa, mitä sähköpostien analysoinnin tuloksena saatiin. Hakijoilta tiedusteltiin, oliko eri asioista kertova informaatio helposti löydettävissä nettisivuilla. Avoimilla kysymyksillä haluttiin hakijoilta myös uutta tietoa kehittämistyötä varten.

3.3.1 Dokumenttiaineisto - sähköpostien analysointi

Kehittämishankkeen ensimmäisessä vaiheessa analysoitiin niiden sähköpostien sisältöjä, jotka olivat saapuneet LAMKin admissions-sähköpostiin syyskuusta 2014 maaliskuuhun 2015. Tallessa olevasta 1000 viestin aineistosta poistettiin ennen analysointivaihetta ei-relevantteja viestejä sekä keskustelujen jatkoviestejä. Ei-relevantteina viesteinä poistettiin esimerkiksi sähköposteja, jotka olivat tulleet useampaan kertaan tai jos kysymyksessä ei ollut hakijan hakuun liittyvästä viestistä, vaan sähköposti oli lähetetty jostain toisesta ammattikorkeakoulusta. Empiirisessä tutkimuksessa aineistosta voidaan tehdä päätelmiä usein vasta sen jälkeen, kun aineistoa on ensin esikäsitelty. Jäljelle jäänyt aineisto käsitti 662 sähköpostiviestiä. (Hirsjärvi ym. 2008, 216.)

Laadullisessa tutkimuksessa kerätty aineisto ei ole ratkaisu ongelmiin, mutta sen ryhmitteleminen luokkiin tai ryhmiin helpottaa sen käsiteltävyyttä ja hallittavuutta. Aineistolähtöiseen analysointiin kuuluu aineiston pelkistäminen, ryhmittäminen ja abstrahointi. Pelkistämisessä pyritään runsaasta aineistosta saamaan yhteisiä piirteitä ja nimittäjiä. (Ojasalo ym. 2014, 119, 139–140.)

Taulukon avulla viestien sisällöt jaettiin 13 eri kategoriaan, joita apuna käyttäen selvitettiin, mitkä seikat synnyttivät vieraskielisissä hakijoissa kysymyksiä ja ohjauksen tarvetta. Sähköpostiviestit kopioitiin yksi kerrallaan taulukkoon omalle rivilleen, jossa oli sarake saapumiskuukausimerkinnälle. Taulukon sarakkeita lisättiin ja otsikoitiin sitä mukaan, kun viesteissä kysyttiin useamman kerran samaa asiaa. Oma yhteinen sarake tehtiin niille viesteille, joissa viestien sisältö ei toistanut yleisesti kysytyjä asioita (LIITE 9). Sähköpostien kopiointi taulukoksi word-tiedostoon suoritettiin huhtikuussa 2015 ja tiedosto käsitti 178 sivua.

3.3.2 Kysely - Website Improvement Survey

Tässä työssä käytettiin yhtenä aineiston hankintamenetelmänä kyselyä, koska se toimii tilanteissa, jossa aihepiiri on itselle tuttu, mutta sen lisäksi halutaan varmistua tiedon paikkansapitävyydestä tai halutaan uusia näkökulmia. Kysely soveltuu varsinkin lähtötilanteen selvittämiseen tai loppuvaiheessa saavutettujen tulosten arviointiin. Periaatteena on, että sama kysely lähetetään joukolle vastaanottajia joko paperisena tai sähköisenä. (Ojasalo ym. 2014, 41.)

Kysely laadittiin Webropol-kyselytyökalulla, jossa käytettiin valmista LAMKin pattern-ulkoasupohjaa (LIITE 10). Puoliksi strukturoitu kyselylomake sisälsi 12 kysymystä, jossa käytettiin sekä monivalinta- että avoimia kysymyksiä ja kahta asteikkoon perustuvaa kysymystyyppiä, joissa sovellettiin 5-portaista Likertin asteikkoa. Monivalintakysymyksissä oli sekä sellaisia, joista pystyi valitsemaan vain yhden vaihtoehdon sekä sellaisia, joista pystyi valitsemaan useampia vaihtoehtoja. Avoimia kysymyksiä oli mukana siksi, että hakijalta haluttiin uusia näkemyksiä asioihin, joita ei itse ole ymmärretty ottaa huomioon. (Hirsjärvi ym. 2008, s. 188–197)

Kysely lähetettiin tammikuussa 2016 yhteishaun 1. vaiheen LAMKin ensisijaisesti hakijoille, jotka eivät olleet suomen kansalaisia. Yhteishaun ensimmäisessä hakuajassa oli tarjolla suurin osa korkeakoulujen

vieraskielisistä koulutuksista. Hakijoiden sähköpostiosoitteet olivat tiedossa, koska yhteishakulomake pakottaa hakijan ilmoittamaan sähköpostiosoitteensa. Kyselyssä hakijat saivat arvioida, miten hyvin hakemiseen tarvittava tieto oli löydettävissä LAMKin nettisivuilta. Lisäksi kyselyssä kartoitettiin, mitä tietoa he erityisesti kaipaisivat. Kysely lähetettiin 19. helmikuuta 2016 ja vastausaikaa annettiin 10 päivää eli 29.2. saakka. Muistutusviestejä ei lähetetty.

Koska sähköpostien runsaus katsottiin ennakkokäsityksen mukaan johtuvan informaation puutteesta LAMKin *Admission to Bachelor's degree* -sivulla, kehittämishankkeessa haluttiin kysyä hakijoilta, miten he olivat tietoa löytäneet ja miten nettisivuja voisi parantaa. Kyselyssä hakijat saivat arvioida sekä nettisivuja että hakuprosessia.

Linkki kyselyyn lähetettiin hakijoille LAMKin admissions-sähköpostista, jossa kerrottiin ensinnäkin kyselyn tarkoitus sekä selvitettiin, että vastaukset ovat anonyymejä eivätkä ne millään tavoin vaikuta hakijan hakuprosessiin. Todellisia tuntemuksia saadaan vain, jos vastaaja ei yksilöidä ja heidän nimettömyytensä ja muu asemansa taataan. Vastaajan tulisi voida luottaa tähän yksityiskohtaan. (Ojasalo ym. 2014, 48.)

Kohderyhmän rajaaminen ei-suomalaisiin johtui huomiosta, että sähköpostit admissions-sähköpostiin tulivat lähinnä kansainvälisiltä hakijoilta ja suomalaiset hakijat ovat tottuneet hakemaan ja löytämään tietoa olemassa olevilta nettisivuilta.

Kysely lähetettiin 262 hakijalle, ja vastauksia saatiin 80:lta. Vastausprosentti oli 30,5 %. Verrattain hyvän vastausprosentin taustalla on kyselyn lähettämisen ajankohta helmikuun lopulla. Hakijan prosessissa kysely osui tilanteeseen, jossa he olivat täyttäneet hakemuksen Opintopolussa, toimittaneet liitteensä korkeakouluun ja odottivat saavansa kutsun valintakokeisiin maaliskuussa.

Kyselyn aikaan vastaajat olivat odotetusti kiinnostuneita viesteistä, joita saivat LAMKin admissions-sähköpostista. Jos kysely olisi lähetetty

valintakoekutsujen toimittamisen jälkeen, olisi ei-kelpoisten vastauksissa saattanut näkyä turhaumia myös nettisivuja kohtaan. Tai jos kyselylinkki olisi lähetetty haku- ja valintaprosessin jälkeen, siihen suhtautuminen olisi saattanut olla välinpitämättömämpää.

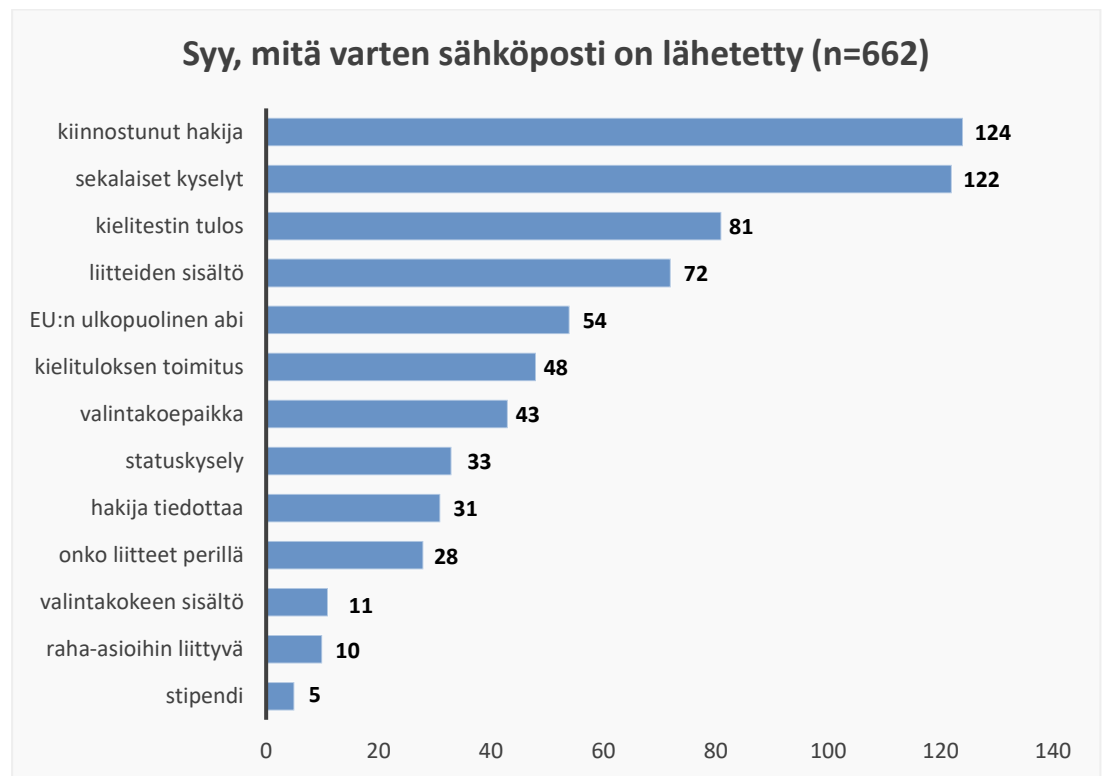
4 TUTKIMUSTEN TULOKSET

Tässä luvussa käsitellään tutkimuksen tulokset, joiden aineistona olivat

- Sähköposteista koostuva dokumenttiaineisto
- kevään 2016 LAMKin ensisijaisille kv-hakijoille tehty kysely

4.1 Sähköpostien analysointi

Kehittämishankkeessa käsiteltiin yhteensä 662 sähköpostia, jotka hakijat olivat lähettäneet hakijapalveluihin 1.9.2014 – 31.3.2015. Hakuaika on sijoittunut keskellä tätä ajanjaksoa eli tammikuussa 2015. Tänä ajanjaksona hakijat ovat tiedustelleet tulevasta hausta, hakeneet sekä seuranneet haun etenemistä valintakoekutsun saamiseen saakka. Aineisto jaettiin 12 eri kategoriaan sen mukaan, missä asiassa hakijapalveluita lähestyttiin. Lisäksi oli 13. kategoria, johon sijoitettiin kaikki sekalaiset kyselyt.



KUVIO 10. Syy tai aihe, mitä varten hakija oli lähettänyt viestin.

Suurin yksittäinen syy viestiin lähettämiseen on ollut koulutuksesta kiinnostunut hakija, joka haluaa tietää koulutustarjonnasta ja hakuprosessista eikä viestissään viittaa, että olisi näistä tietoinen nettisivujen perusteella. Toiseksi suurin yksittäinen syy liittyi kielitestin tulokseen ja kolmanneksi suurin syy viestin lähettämiseen koski hakijoilta vaadittavia liitteitä. Seuraavaksi on käsitelty kukin kategoria erikseen niin, että niissä on otettu kantaa siihen, mikä aiheessa yleensä synnyttää kyselyn tarpeen. Mukana on myös hakijoiden vastauksia kuvaamassa sitä, miten hakijat aiheesta kirjoittavat.

Kategoria 1 — Kiinnostunut hakijat (18,7 %)

Kategoriassa 1 sähköpostiviestin aiheena on ollut hakijan kiinnostus koulutusta kohtaan, mutta hakija ei ole ollut tietoinen mitä koulutusta LAMK tarjoaa tai hakija kysyy tarkempaa tietoa LAMKin hakuprosessista. Hakija on saattanut kertoa oman pohjakoulutuksensa ja elämän tilanteensa ja kysyy, onko hän hakukelpoinen. Tässä kategoriassa ovat myös viestit, joissa on useampi samanarvoinen kysymys niin, ettei sitä voinut kategorisoida tiettyyn aihepiiriin.

What are the requirements and conditions and what should I do?

I am a student in İstanbul, and i will like to do my undergraduate program in your university, please let me know if I'm eligible to apply.

Would like to come and visit you so that we can go through the possibilities.

Kategoria 2 — Kielitestin tulos (12,2 %)

Kategoria 2 sisältää viestit, jotka käsittelevät kielitestin tuloksia. Ollakseen hakukelpoinen, tulee EU/ETA maiden ulkopuolelta hakevan toimittaa hakijapalveluihin kielitodistus hakukelpoisuutensa osoitukseksi. Korkeakoulujen nettisivuilta löytyvät ohjeet, mitkä ovat minimivaatimukset hyväksyttävästä kielitaidosta. Suosituimmat testit minimivaatimuksineen ovat IELTS (minimi 6.0) sekä TOEFL (minimi 79). Hakija voi toimittaa omasta IELTS todistuksestaan kopion, mutta TOEFL hyväksytään vain, jos alkuperäinen todistus saadaan testin järjestäjältä suoraan USA:sta.

Käyttäessään harkinnanvaraista hakua Lahden ammattikorkeakoulu hyväksyy myös pykälää alemmat kielitulokset (esim. IELTS 5.5), ja tämä tieto on ilmaistu LAMKin nettisivuilla kahdessa eri paikassa. Siitä huolimatta hakijoilta tulee paljon kyselyitä siitä, hyväksyykö Lahden ammattikorkeakoulu IELTS 5.5 tuloksen.

Sekä Aasiassa että Afrikassa on maita, joissa toisen asteen tutkinto suoritetaan englannin kielellä. Esimerkiksi hakijat Nigeriasta kertovat ilmoitusluontoisesti, että he ovat käyneet koulunsa englannin kielellä eivätkä koe olevansa velvollisia toimittamaan vaadittavaa kielitodistusta. Mutta LAMKin nettisivuilla ohjeistetaan, että EU/ETA maiden ulkopuolelta ainoastaan Australiassa, USA:ssa ja Uudessa Seelannissa suoritettulla tutkinnolla hakevat on vapautettu todistuksen toimittamisesta.

Monet hakijoista toivovat, että saisivat osoittaa kielitaitonsa vasta valintakokeessa.

Is it possible for me to apply taking into consideration that my result is below the required level?

I would be able to prove the sufficiency of my command of English language on the examination.

I have attached my passlips showing my higher secondary education and the lower secondary education where i passed the English exams very well.

I've applied to your university and want to ask do you have a possibility yo use DA for non EU citizens without English language test. The issue is due to Russian ruble exchange rates TOEFL and IELTS are rather expensive.

Neuvottelemisen kielitaidon osoittamisen eri mahdollisuuksista on hyvin yleistä. Hakija haluaisi usein omalle kohdalleen erityiskohtelua eikä ota huomioon, että näin tulisi sitten toimia jokaisen kohdalla yhdenvertaisen kohtelun vuoksi. Kielitaidon osoittaminen ennakoon on ollut edellytys valintakoekutsun saamiseen hakijoille, jotka tulevat EU/ETA -maiden ulkopuolelta. He eivät tule ajatelleeksi, että miksi osa hakijoista näkisi vaivaa ja sijoittaisi rahaa kielitodistuksen hankkimiseen, jos kutsun valintakokeeseen saisi joka tapauksessa. Kielitaidon osoittaminen etukäteen rajaa valintakokeeseen osallistuneiden määrän niihin, joilla on jo näyttöä osaamisestaan. Jos valintaperusteet muuttuvat ja kielitodistuvaatimus jää pois, tällaiset viestit jäävät tulevaisuudessa pois.

Kategoria 3 — Liitteiden sisältö (10,9 %)

Kategorian 3 sähköpostiviesteissä hakijat kysyivät, mitä liitteitä heidän tulee toimittaa. Hakukelpoisuus todennetaan hakijan toimittamista liitteistä, jotka muodostuvat lähinnä kopiosta 1) alkuperäisestä toisen asteen tutkintotodistuksesta, 2) sen käännöksestä, jos todistus ei ole kirjoitettu suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi sekä 3) kielitodistuksesta EU/ETA maiden ulkopuolisen hakijan kohdalla. LAMKin nettisivuilla tämä ohjeistetaan omalla alisivullaan *Enclosures to application*. Ohjeistus sisältää listan tarvittavista liitteistä, aikataulun ja palautusosoitteen.

Jos hakija on hakukelpoinen, hän toimittaa liitteet siihen ammattikorkeakouluun, jossa on hänen ensimmäinen hakutoiveensa. Tämä ammattikorkeakoulu arvioi hakijan hakukelpoisuuden myös kaikkiin hänen alempiin hakutoiveisiinsa riippumatta siitä, minkä ammattikorkeakoulun koulutuksista on kyse. Tämä ohje on ilmoitettu Opintopolussa ja ammattikorkeakoulujen nettisivuilla.

Mutta jos hakija hakee harkinnanvaraisessa haussa, tulee hänen toimittaa todistuskopiot kaikkiin hakemiinsa ammattikorkeakouluihin tai vähintään ottaa niihin yhteyttä. Eli vaikka ensimmäisen hakutoiveen ammattikorkeakoulu arvioisi hakijan opintopolkuun ei-hakukelpoiseksi puuttuvan loppu-todistuksen tai alhaisen kielituloksen vuoksi, voi alemmalla hakutoiveella oleva ammattikorkeakoulu käydä myöhemmin Opintopolussa muuttamassa hakijan statuksen kelpoiseksi omaan koulutukseensa saamiensa liitteiden perusteella.

Ammattikorkeakoulut kertovat nettisivuillaan, käyttävätkö he harkinnanvaraista hakua ja jos käyttävät, he antavat toimintaohjeet miten sitä sovelletaan ko. ammattikorkeakoulussa. Lahden ammattikorkeakoulun ohjeistus löytyy omalta alisivulta *Discretionary admission*.

Hakijoiden sähköpostikyselyt liittyvät usein siihen, pitääkö heidän lähettää kopiot vain yhteen paikkaan vai kaikkiin ammattikorkeakouluihin, joihin on hakutoiveita. Tästä alkaa kirjeenvaihto, jossa hakijapalvelut joutuvat tekemään tarkistuskysymyksiä, jotta voisivat vastata oikein. Riippuu hakijan kelpoisuudesta, miten hänen tulee toimia eli hakijalta vaadittaisiin ymmärrystä omasta tilanteestaan, onko hän hakukelpoinen vai hakeeko hän harkinnanvaraisessa haussa. Ja tämä tieto tulisi myös ilmaista viestissä, jotta hakijalle voisi antaa nopean vastauksen.

Sähköposteissa kysytään aikataulusta sekä siitä, mihin osoitteeseen liitteet lähetetään tai mitä juuri kyseisin henkilön tulisi sisällyttää lähetykseensä. Hakijoiden hyvin erilaisten taustojen vuoksi tarkkoja kuvauksia ei voida antaa, koska on mahdotonta tietää, minkälaisia dokumentteja kullakin olisi kelpoisuutensa osoittamiseen.

So now I have to send the document, my IELTS and my latest certificate before the tenth of Feb, am I right?

Please, could you clarify document requirements for discretionary admission. At this page Discretionary admission «latest transcript from high school» is mentioned. Could you explain what exactly this document must include.

I want to specify, if LAMK is in the third position in my shortlist, should I sent Certificate of Secondary General Education?

Lamkin hakijoista yli puolet kutsutaan valintakokeeseen harkinnanvaraisen haun tuloksena ja suurin syy päätyä tähän ryhmään on se, että he ovat EU/ETA -maiden ulkopuolelta hakevia abiturientteja.

Kategoria 4 — EU/ETA -maiden ulkopuolinen abiturientti (8,7 %)

Kategoriaan 4 koottiin ne sähköpostit, jotka tulivat viimeistä vuottaan lukiossa olevilta EU/ETA -maiden ulkopuolisilta hakijoilta. Normaalisti haussa käytetyn tutkinnon on oltava suoritettuna niin, että lopullisen tutkintotodistuksen kopio on perillä korkeakoulussa opiskelijavalinnan tulosten julkaisemisen jälkeen siinä vaiheessa, kun opiskelija hyväksyy saamansa koulutuspaikan. Tutkinnon on kuitenkin oltava valmis jo hakuajan loppuun mennessä, jos hakija ei ole EU/ETA-maan kansalainen ja hakee Suomen ulkopuolella suoritettulla tutkinnolla. (Opintopolku 2016.)

LAMK hyväksyy valintakokeeseen abiturientit EU/ETA -maiden ulkopuolelta harkinnanvaraisessa haussa niistä maista, joissa tutkintotodistukset myönnetään vakiintuneen aikataulun puitteissa. Valitun opiskelijan tulee toimittaa kopio tutkintotodistuksestaan ennen opintojen alkua. Opintojen alkaessa ammattikorkeakoulu tarkistaa alkuperäiset todistukset. Valinta on ehdollinen, kunnes todistukset on tarkistettu.

Hakijat tiedustelevat ammattikorkeakoulujenn hakijapalveluista erikseen, miten heihin tullaan suhtautumaan. Kaikki ammattikorkeakoulut eivät käytä harkinnanvaraista hakua ja ne jotka käyttävät, eivät kaikki sovelle sitä EU- ja ETA -maiden ulkopuolisiin abiturientteihin.

May I ask about discretionary admission for students who are currently in grade 12 in Vietnam. Vietnamese students take the graduate examinations on 1st, 2nd, 3rd and 4th July.

I am not an EU/EEA applicant and I will only graduate in the summer 2015. I would like to start my studies in autumn 2015. Can I apply?

Kategoria 5 — Kielituloksen toimitus (7,3 %)

Kategoria 5 sisältää viestit, jotka liittyvät poikkeuksiin kielitodistuksen toimittamisen suhteen. Joko hakuun valmistautuminen on aloitettu liian myöhään tai sitten kielitesteihin ilmoittautuneiden määrä yllättää hakijat niin, etteivät he saa toimitettua kielitestin tulosta ajoissa helmikuun puoleen väliin mennessä. Moni hakija pyytää lisää aikaa olettaen, että kunhan he vain saavat kielitestin suoritettua, niin asia ratkeaa. Usein kuitenkin kielitestin tulos ei ole niin hyvä kuin hakija odottaa.

So please I want to get permission to submit my IELTS certificate till 25 of February.

However, there are too many applicants have already signed up for the IELTS exam here in china and there are no more places to register for the exam from January to March.

Can I deliver a screen capture of my score on the TOEFL website.

Kielitestien tulosten toimittamisen viivästyminen ja muut vaikeudet aiheuttavat kyselyitä mahdollisuudesta toimia ohjeista poiketen.

Kategoria 6 — Valintakoepaikka (6,4 %)

Kategoria 6 sisältää valintakoepaikkaa koskevat viestit. Valintakoepaikka on vieraskielisessä haussa monelle hakijalle ratkaiseva tekijä. Opiskelijat valitaan valintakoetulosten perusteella, sillä eri maista tulevien tutkintotodistusten koulumenestyspisteet eivät olisi vertailukelpoisia. Vaikka hakijalla olisi tutkinto, joka oikeuttaa korkeakouluopintoihin sekä hakukelpoinen kielitestitulostus, niin jos valintakokeeseen osallistuminen ei onnistu, hakuprosessi on toteutettu turhaan.

Lamkin nettisivun alisivulla *Entrance examinations* ilmoitetaan päivämäärät, milloin valintakokeet järjestetään Lahdessa. Tämän lisäksi on ilmoitettu ne maat Suomen ulkopuolella, missä valintakokeet pidetään ja mistä maista hakijat kuhunkin maahan kutsutaan. Tulevaisuudessa

tämä rajoite tulee poistumaan. Valintakoejärjestelyt ulkomailla hoitaa Finnips-verkosto, joka koostuu suurimmasta osasta Suomen ammattikorkeakouluja LAMK mukaan lukien. Keväällä 2016 Finnips järjesti kokeita 15 eri maassa, joita olivat: Brasilia, Kiina, Viro, Saksa, Iso-Britannia, Unkari, Kazakistan, Kenia, Latvia, Nepali, Puola, Venäjä, Turkki, USA, Vietnam. LAMKin liiketalouden koulutukset olivat mukana näissä kaikissa valintakoemaissa yhteistyössä keväällä 2016. Nursing-kokeet pidettiin vain Suomessa, koska hakijan oli osattava myös riittävästi suomen kieltä voidakseen toimia suomalaisissa harjoittelupaikoissa pian opintojen alkamisen jälkeen.

Hakija voi katsoa missä kokeita järjestetään kunkin ammattikorkeakoulun omilta nettisivuilta sekä Finnipsin nettisivuilta. Hakija on saattanut nopealla vilkaisulla katsoa Finnips-sivuilta, missä päin maailmaa kokeita järjestetään, mutta hakijat eivät ole huomioineet, etteivät kaikki ammattikorkeakoulut osallistu Finnipsin kokeisiin kaikissa potentiaalisissa maissa vuosittain. Hakijan on tarkistettava sen ammattikorkeakoulun nettisivuilta, johon on hakemassa varmistuakseen, voiko juuri valitsemansa ammattikorkeakoulun koulutuksen valintakokeeseen osallistuminen onnistua vai ei.

I would like to know if your institution will be holding an entrance exam in Ghana next year.

I have done a whole lot of research but I can not find the exact country, location, date and time the entrance exams will be held.

Please let me know which university is going to take entrance examination in Nepal for IB?

Perhaps take the examination online or some sort that is what the embassy had told me.

Hakijan on periaatteessa ensin varmistettava missä maassa valintakokeet järjestetään, jotta kielitestiin osallistuminen olisi taloudellisesti järkevää. Kielitestitulokset on voimassa vain kaksi vuotta, ja jos sitä ei pääse

hyödyntämään, se on suoritettu turhaan. Valintakoepaikan järjestyminen onkin luonnollinen huolenaihe hakijalla, ja siitä hakijapalvelut saavat kyselyjä läpi vuoden.

Kun hakija ei löydä nettisivuilta paikkaa eikä aikaa, missä valintakokeen voi suorittaa, se oikeasti tarkoittaa, ettei hakija hyväksy sitä faktaa, ettei valintakoetta järjestetä hänen omassa maassaan ja hakijan olisi tultava Suomeen. Hakija tietää nettisivujen perusteella kokeiden olevan huhtikuussa, mutta tarkemmat tiedot ajankohdasta ilmoitetaan vasta valintakoekutsussa.

Informaatiosta huolimatta haku edistyy usein siihen pisteeseen, että saatuaan kutsun valintakokeeseen hakija vasta huomaa, ettei valintakoetta järjestetä hänen kotimaassaan tai siihen, ettei viisumia Suomeen myönnetä omasta matkustusvalmiudesta huolimatta. Valintakoekutsun lähettämisaikahetkestä lähtien hakijapalveluihin tulee puolentoista kuukauden ajan sähköposteja, joissa hakijat pyytävät mahdollisuutta erityisjärjestelyihin juuri heidän kohdallaan. Näitä pyydetään senkin jälkeen, kun kaikki kokeet on jo pidetty.

After receiving this invitation, I started making inquiries about how to apply for a Visa but I was surprised by an information I saw on the Finnish Embassy website which states "Please note that the Embassy does NOT grant visas for attending school entrance exams in Finland."

Hakija ei useinkaan tarkista tällaista tietoa etukäteen. Aineisto sisälsi myös sähköposteja, joissa todetaan, että vaikka hakijan osoite hakemuksessa onkin Helsingissä, niin hakija itse asiassa asuukin muussa maassa. Osoite on merkitty Suomessa asuvalle sukulaiselle, jotta kutsu valintakokeeseen ei häviäisi postin matkassa. Tästä seuraa, että hakija ei saakaan kutsua Kiinaan tai Keniaan, missä voisi osallistua valintakokeeseen, vaan Suomeen. Kun hakija tähän havahtuu, on jo liian myöhäistä. Turhautumista puretaan sähköposteissa puolin ja toisin. LAMKin

nettisivuilla kerrotaan, että valintakoepaikka määräytyy hakijan osoitteen mukaan ja että kutsut lähetetään sähköpostitse.

Kategoria 7 — Statuskysely (4,9 %)

Kategoriasta 7 löytyvät ne sähköpostikyselyt, joissa hakijat ilmaisevat malttamattomuutensa noudattaa virallista aikataulua ja pyytävät tietoa omasta tilanteestaan. Hakijat haluavat usein tietää heti todistuskopiot lähetettyään, miten heidän hakemukseensa suhtaudutaan. Nettisivuilla kerrotaan, että kutsut valintakokeisiin lähetetään maaliskuun puolessa välissä ja siinä vaiheessa hakijat saavat tietää, ovatko olleet hakukelpoisia vai eivät. Periaatteessa suurimman osan hakijoista pitäisi olla tietoisia hakukelpoisuudestaan täyttäessään nettisivuilla olevat ehdot.

Kevään hakukierroksilla LAMKin hakijapalvelut on arvioinut noin tuhannen ulkomaalaisen hakijan liitteet sekä käsitellyt hakemukset hakurekisterissä. Keväästä 2016 lähtien hakurekisterinä on toiminut Opintopolku.

Ensisijaisia hakijoita ei ollut niin paljon, mutta koska harkinnanvaraisessa haussa jokainen ammattikorkeakoulu tekee itsenäisen päätöksen hakijan hakukelpoisuudesta koulutukseensa, käsitellään myös niiden hakijoiden paperit, joille korkeakoulu on ollut joku toissijaisista toiveista. Tarkistus- ja tallennustyö vie hakijapalveluilta kaiken siihen varatun ajan. Kutsut on kuitenkin pystytty lähettämään valtakunnallisen aikataulun mukaisesti. Ilmoitetusta aikataulusta huolimatta hakija ei malta odottaa kutsua vaan kiirehtii asiaa sähköpostissa.

I was meant to understand that my eligibility status will be made known to me this week. I wish to know when an email will be send to that effect.

I haven't received an invitation to the entrance exams yet. Is there any problems?

We applied for BIT programme which use discretionary admission but we haven't received any invitation to the entrance exam while others have already got it Can you check it for me?

Kun hakemukset liitteineen on käsitelty kaikissa ammattikorkeakouluissa, voidaan lähettää valintakoekutsut sekä jälkiohjauskirjeet niille, jotka eivät täyttäneet hakukelpoisuutta. Vaikka useimmat status-kyselyt täyttävät sähköpostia turhaan, tulee ne ottaa vakavasti ainakin siitä päivästä lähtien, kun valintakoekutsut on lähetetty. Virhe on voinut tapahtua hakijapalveluissakin ja se tulee huomata nopeasti, jottei hakijan hakuprosessi vaarannu.

Kategoria 8 — Hakija tiedottaa (4,7 %)

Kategoriassa 8 hakijat raportoivat tekemisistään, suunnitelmistaan ja toiveistaan. Jos hakemuksen taustalla on agentti tai suurempi joukko ystäviä, niin samanlainen raportti saattaa tulla kymmenen kertaa samanlaisena vain hakijan nimi vaihtuneena. Alla oleva esimerkkiviesti on tullut samanlaisena monelta eri hakijalta - Vietnamista.

The documents I have sent you include:

- 1. A copy of High School report...*
- 2. A copy of High School Diploma*
- 3. A certificate of English proficiency (IELTS)*
- 4. A checklist*

Vaikka kehittämishankkeessa ei analysoitu viestiketjuja, ei voinut olla huomaamatta, kuinka eräs hakija on kirjoittanut toiminnastaan useamman kerran. Hakija on lähettänyt viestin kertoakseen mitä aikoo lähetykseensä sisällyttää ja toinen viesti kertoo, että todistuskopiot oli jätetty kuriiripostin toimitettavaksi. Hakija on saanut vahvistuksen kuriilta, että lähetys on toimitettu perille. Hakija kertoo kolmannessa viestissään kuriirin ilmoituksesta sekä siitä, minkä niminen henkilö on kuitannut LAMKissa kirjeen saapuneeksi. Hakija haluaa kuitenkin vielä sähköpostiviestissä tarkistaa, että kuuluuhan sen niminen henkilö varmasti LAMKin henkilökuntaan.

Ilmoitukset ja tiedotukset ovat sähköpostiviestejä, joissa ei konkreettisesti haluta lisätietoa, vaan niissä hakija eri tavoin osoittaa sitoutuneisuutensa hakuprosessiin ja varmistelee tulevansa huomioon otetuksi.

I am pleased to inform your office that i have sent an application by post.

I will looking forward to hearing for you in mid-March either my application has been accepted or not.

I am writing to you to clarify my eligibility for the admission. Please, do consider my application within the bounds of the program of discretionary admission.

I submitted my application form and valid documentation to apply for this university. I've sent you my latest IELTS score report. I'm preparing for the next round at present. My new report will be sent to you in March. Sorry for the inconvenience to you.

Kategoria 9 — Liitteet perillä (4,2 %)

Liitteiden perille saapumisesta kysyminen liittyy läheisesti status-sähköposteihin, mutta kategoriassa 9 hakija haluaa varmistaa lähinnä vain sen, että haku ei kaadu puuttuviin liitteisiin. Niiden toimittaminen ammattikorkeakouluun on hakijan vastuulla. Asiaa kysytään, jotta voitaisiin tarvittaessa lähettää liitteet uudestaan. Osa hakijoista skannaa varmuuden vuoksi todistuskopiot viestinsä liitteeksi, mikä nostaa sähköpostin kokoa tuntuvasti. Sähköpostin saavuttua ei hakijapalveluissa aina varmasti tiedetä siinä vaiheessa, tulevatko liitteet loppujen lopuksi perille postitse vai pitääkö sähköpostin liitteenä olevat skannatut todistukset oikeasti säästää ja ehkä tulostaa.

I request Lamk to check whether my files are submitted.

I sent all of my documents on 5th of february to your address. But yet I did not get any confirmation from you that you got my documents. I just want to be confirm that my documents reached to you before your deadline or not.

To be secure, I am here sending my final transcript of higher secondary education board , the hard copy of the same documents is on the way to FINLAND from NEPAL via DHL.

Tässä kategoriassa hakija saattaa myös pyytää tarkistamaan onko itse hakemuksaan tullut perille. Sähköisen hakemuksen lähetettyään hakija saa vahvistusviestin sähköpostiinsa, mutta sähköposteissa voi olla ongelmia. LAMKissa hakijapalvelut lähettää liitteet saatuaan hakijalle sähköposti-ilmoituksen liitteiden perille saapumisesta.

Kategoria 10 — Valintakokeen sisältö (1,7 %)

Kategoria 10 sisältää sähköpostit, joissa kysytään valintakokeen sisällöstä. Hakija luonnollisesti jännittää valintakoetta ja haluaisi valmistautua siihen. Nettisivuilla kerrotaan valintakokeiden rakenteet, mutta hakija kysyvät edellisen vuoden kokeita nähtäväksi tai malliesimerkkejä. Lisäksi halutaan tietää esimerkiksi, että onko insinööriopintojen valintakoe samanlainen kuin sairaanhoitajakoulutuksen. Jos valintakokeeseen sisältyy ennakkomateriaalia, korkeakoulut ilmoittavat siitä nettisivuillaan.

Is it possible anyhow to offer a couple of the entrance examination samples passed in the few last years.

I have applied in nursing program. Please let me know from where I can get material for preparation for entrance exam.

Kategoria 11 — Raha-asioihin liittyvät seikat (1,5 %)

Kategoriassa 11 on sähköpostit, joissa hakija tiedustelee lukukausimaksuista ja elämisen kustannuksista. Aiheina apurahat ja muut raha-asiat eriytettiin, sillä tässä kategoriassa ei ole kyse stipendin avulla opiskelusta, vaan hakijan halusta hahmottaa realistiset opiskelukustannukset. Tulevista lukukausimaksuista ollaan ollut kiinnostuneita jo pitkään.

By this email, I would like to ask about the tuition fee. Do you have tuition fee charge for International student? And if you have a charge, could you please inform me how much is it?

What is the fees applicable to him since he is from INDIA.

What will be my approximate living expenditure, Tuition fees, other miscellaneous expenditure (health insurance etc.) ?

I am from Iran and would like to apply for one of your bachelor programs. So far education in Finland has been free of charge. But recently this news has been publish "Tuition fees planned for non-EEA students" which might apply for studies beginning in 2016. Does it apply to your programs which start in 2015?

LAMKin nettisivuilla on linkki sivuille studyinlahti.fi, josta hakija löytää tiedot siitä, mitä Lahdessa asuminen ja opiskeleminen maksavat.

Kategoria 12 — Stipendi (0,8 %)

Kategoriassa 12 on apurahan turvin tapahtuvasta opiskelusta kiinnostuneiden hakijoiden sähköpostit. Vaikka *scholarship*-ohjelmat varmasti kiinnostavat, kyselyitä ei ollut otoksessa paljon. Löytyneissä tapauksissa hakija on ollut yleensä tietämätön mistään hakuprosessiin liittyvästä seikasta.

I'm from Ghana in the West Africa. I write to make inquiries on how to apply to your university by scholarship. I read the scholarship online and i am interested in having my higher education at your adored university.

I have applied to your reputable University (Lahti University of Applied Sciences) in the ongoing Scholarship programme on the basis of Discretionary Criterion.

I develop so much interest in attending your University. I therefore wish if you could send me the application form in English to fill, so that it will enable me join your studies. I also need a scholarship, if you usher me I will be very great too.

Ammattikorkeakouluissa opiskelu on ollut ilmaista niin suomalaisille kuin ulkomaalaisillekin vuoteen 2016 saakka. Elämisen kustannukset tulevat jokaisen opiskeilijan itse maksettavaksi. Viesteissä ei pyydetä helpotusta tai vapautusta lukukausimaksuista, vaan toivotaan apurahaa tai stipendiä, jonka turvin opiskelu vieraassa maassa mahdollistuisi. LAMKilla ei ole ollut *scholarship*-ohjelmia eikä niistä siis ole voitu tiedottaakaan.

Kategoria 13 — Sekalaiset (18,4 %)

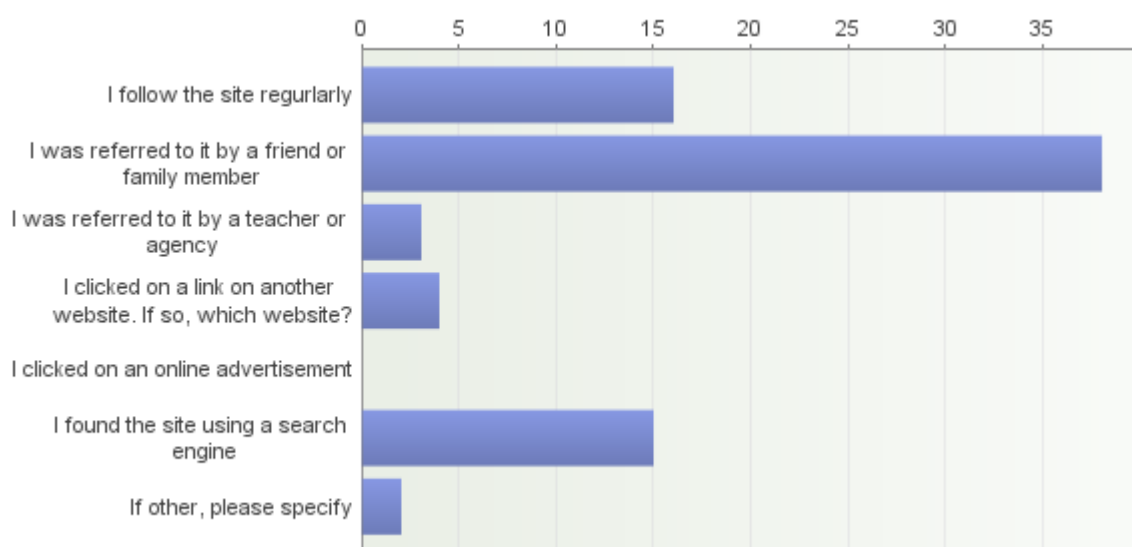
Kategoriaan 13 koottiin kaikki ne lukuisat viestit, jotka eivät selvästi kuulu johonkin tiettyyn aihepiiriin. Viesteissä pyydetään esimerkiksi:

- korjaamaan nimeä, yhteystietoja tai jotain muuta hakemuksessa
- mahdollisuutta jatkaa opintoja siirto-opiskelijana Suomessa
- toimittamaan LAMKiin lähetettyjä papereita muualla
- audienssia hakijapalveluihin
- tietoa yhteistyötä tekevistä ammattikorkeakouluista
- tietoa, voiko huonossa kunnossa olevalla passilla osallistua valintakokeeseen.
- tietoa avoimesta ammattikorkeakoulusta
- palauttamaan opiskeluoikeus, jota ei voinut käyttää silloin kun se olisi ollut voimassa
- tarkempaa tietoa mistä kulumasta todistuskopiot niitataan yhteen tai mitä jos ei muistanut merkitä dokumentteihin hakijanumeroa tai mitä jos se on merkitty vain päällimmäiseen paperiin.
- tietoa alimmista pisteistä ja aloituspaikkamääristä

4.2 Webropol-surveyyn tulokset

Kevään 2016 yhteishaussa LAMKiin ensisijaisesti hakeneille kansainvälisille hakijoille lähetetty ”Website Improvement Survey” sisälsi 12 kysymystä. Kyselyssä ei ollut yhtään kysymystä, johon olisi ollut pakko vastata. Kysely lähetettiin 262 hakijalle ja sen palautti 80 hakijaa eli vastausprosentti oli 30,5 %.

Miten hakijat päätyivät LAMKin nettisivuille?



KUVIO 11. How did you first learn of our website? (n=78)

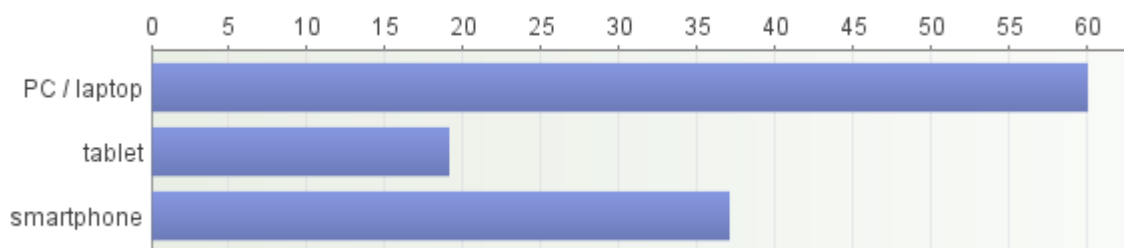
Kuvio 11 kertoo, kuinka hakija oli löytänyt LAMKin nettisivut. 48,7 % vastanneista kertoi löytäneensä LAMKin nettisivut ystävän tai perheen jäsenen vinkin perusteella. 20,5 % hakijoista kertoi seuraavansa sivua säännöllisesti. 19,2 % päätyi sivulle hakukonetta käyttämällä.

Kysyttäessä, miltä muulta mahdolliselta sivustolta LAMKin sivuille oli päädetty, vastauksiksi saatiin Google, Opintopolku, Studyinfo ja Studyinfinland.

Olivatko hakijat käyneet LAMKin nettisivuilla hakuaikana?

Kysyttäessä, olivatko hakijat vierailleet LAMKin nettisivuilla ennen hakuaan Opintopolussa, vastauksia tuli 78, joista 7 hakijaa kertoi käyneensä LAMKin *Admission to Bachelor's degree*-sivuilla ensimmäistä kertaa tässä tutkimuksessa annetun linkin kautta. Kysyttäessä, mistä tai keneltä tieto sitten oli saatu, vastauksiksi saatiin Google, Opintopolku, vk.com, perheenjäsen ja yksi hakija tarkensi tietolähteekseen enonsa.

Millä päätelaitteilla hakijat ovat etsineet tietoa?



KUVIO 12. Which device(s) do you use when browsing websites? (n=78)

Kuvio 12 kertoo, millä päätelaitteilla hakija selaa nettisivuja. 76,9 % hakijoista katseli nettisivuja tietokoneella. 47,4 % selasi tietoja myös älypuhelimella. Tablettia käytti 24,4 % hakijoista.

Mitä tietoa hakijat etsivät?

Kysymykseen, mitä tietoa sivuilta etsittiin, vastasi 76 hakijaa, ja heistä 61 % kertoi etsineensä tietoa hakuprosessista. Hakijat kertoivat vapaakentässä, että he etsivät hakemiseen liittyvää informaatiota ja hakukriteereitä – how to apply.

Hakijat halusivat tietoa (vastauksien lukumäärä suluissa):

- valintakokeesta (13) eli tietoa paikasta ja kokeen sisällöstä sekä ennakkomateriaalista. Esimerkkikokeita toivottiin erityisesti.
- harkinnanvaraisesta hausta (6)
- englannin kielen vaatimuksista (4)
- hakijapalveluiden yhteystiedoista (3)
- spesifisesti jostain tietystä koulutuksesta, kuten Nursing-ohjelmasta tai liiketalouden koulutuksista
- tilastoista

Lisäksi tietoa haettiin asumisesta, koulutuksen laadusta, sijainnista, palveluista, opetuksen sisällöstä, tarvittavista liitteistä, hakuajoista, opiskelumuodoista ja stipendeistä. Seuraavana hakijoiden vastauksia, joissa tulee esiin vielä uusia näkökulmia:

I looked for data about discretionary admission and programs conducted in English, english requirements, entrance exam, and also about the sport club, where I've found hip hop classes and thus was pleasantly surprised.

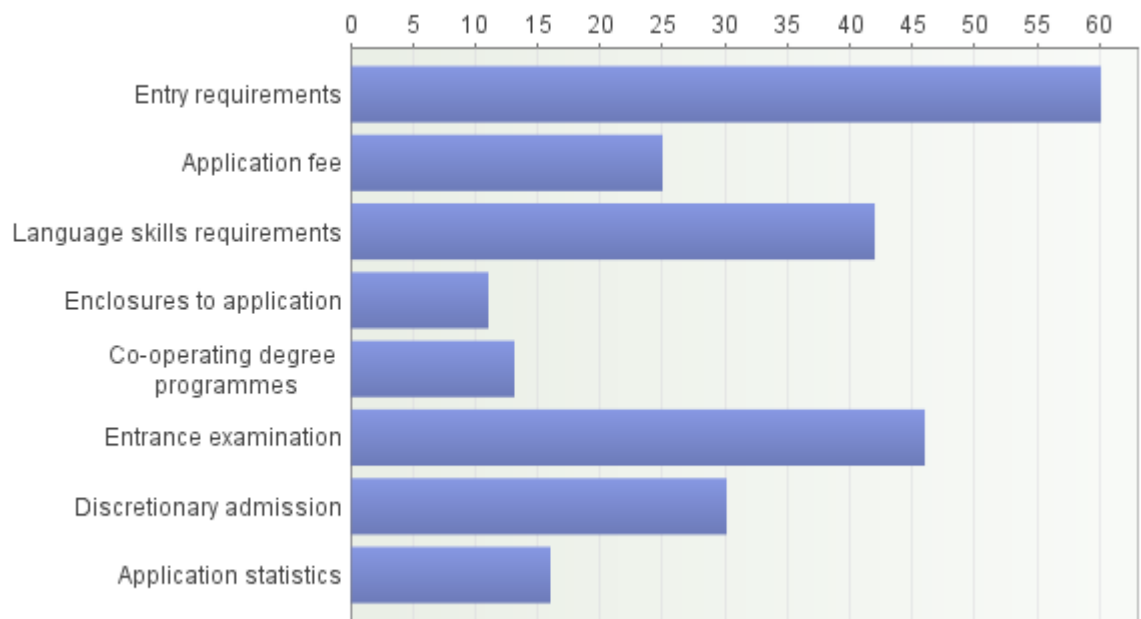
Information for applicants, programmes to bachelor degree, also I regularly check the news :)

The requirements, accreditations, job opportunity and the learning environment.

The kind of courses offered in school and see the different cultures available since I am more open minded to people and I would like to go to a school with multi cultural atmosphere and same time best education.

"I want to know my competitors list on particular subject, like how many candidate applied in my subject."

Mitkä olivat LAMKin nettisivujen informatiivisimmat osiot?



KUVIO 13. 3 parts of our webpage, of which you have received the best information (n=79).

Hakijoita pyydettiin valitsemaan nettisivuilta kolme osiota, mistä he saivat parhaiten informaatiota. 75,9 % vastaajista kertoi saavansa parhaiten tietoa osiosta, jossa kerrottiin hakukelpoisuuskriteerit. Valintakokeista kertovasta sivusta piti 58,2 % hakijoista. Kolmanneksi parhaimmaksi arvioitiin kielitaitovaatimuksista kertova sivu, jonka valitsi 53,2 % hakijoista. Kuvio 13 kertoo kokonaistilanteen.

Mitkä seikat vaikuttivat hakukohteen valintaan?

Taulukko 3. How influential they were in your decision to apply to study here?

	Ratkaiseva	hyvin merkittävä	vaikuttaa jonkin verran	Ei merkittävä	Ei osaa sanoa	Yhteensä
Sijainti	23	29	17	6	3	78
Koulutusohjelma (kurssitarjonta)	41	30	3	2	0	76
Taloudelliset seikat	23	22	19	11	2	77
Perhesuhteet	13	19	19	16	7	74
Valintakokeen paikka	22	27	11	12	3	75
Suosituksset	20	24	21	2	7	74
Tilastot	4	17	12	9	14	56
Jokin muu syy, mikä?	5	4	6	4	20	39

Taulukossa 3 hakijat ovat arvioineet, miten suuri vaikutus annetuilla vaihtoehdoilla oli ollut hakukohteen valinnassa. Tämän kysymyksen kohdalla kyselylomakkeeseen oli tullut virhe, kun taulukkoon oli lisätty viime hetkellä kohta *Tilastot*. Hakijalle oli annettu vaihtoehto nimetä ”*Jokin muu syy, mikä?*” ja sille vapaa kenttä, mutta tämä vapaa kenttä olikin lähetetyssä kyselyssä Tilastot-kysymyksen jälkeen. Eli webropolissa vapaa kenttä ei siirry kysymyksen mukana, vaan jää paikalleen kysymysten lisääntyessä eikä tätä huomattu ajoissa. Tämän vuoksi kyselyssä ei saatu muita syitä esiin.

Vastaajien mukaan määräävin tekijä hakukohteen valinnassa oli koulutus- tarjonta. 53,9 %:lle se oli ratkaiseva tekijä ja 39,5 %:lle hyvin merkittävä tekijä. Toiseksi tärkein tekijä oli korkeakoulun sijainti. 29,5 %:lle se oli ratkaiseva tekijä ja 37,2 %:lle hyvin merkittävä tekijä. Kolmanneksi vaikuttavin vaihtoehdoista oli valintakokeen paikka. 29,3 %:lle se oli ratkaiseva ja 36,0 %:lle hyvin merkittävä tekijä. Vaihtoehdot eivät loppujen lopuksi olleet täysin vertailukelpoisia, sillä Euroopassa, ja varsinkin Suomessa asuvien ulkomaalaisten hakijoiden mielessä valintakokeeseen osallistuminen oli itsestäänselvyys verrattuna niihin hakijoihin, jotka asuvat maissa, joissa kokeita ei järjestetä.

Miten LAMKin nettisivut palvelisivat paremmin?

54 vastaajan palautteen perusteella hakijat haluavat lisätietoa

- valintakokeista.
- olemassa olevien opiskelijoiden kansalaisuuksista
- valmistuneiden saavutuksista
- asumismahdollisuuksista, ajanvietemahdollisuuksista ja tapahtumista
- kielivaatimuksista ja kielirajoista
- opiskelun sisällöstä, kuten mikä on pääaine ja miten sillä pääaineella työllistytään

Varsinkin valintakokeet askarruttavat hakijoita, joista muutama esimerkki.

Adding samples of exams to each program might be great. So we can get ready and be aware of the kind of questions we need to get ready for.

The more in depth understanding of what are on the entrance of the exam.

Lisäksi toivottiin kuvia, videoita ja tarinoita. Hakijat haluavat nähdä millaisissa tiloissa opiskellaan sekä miten kampus sijoittuu kartalla. ”Website is too plane”. Informaatiota voisi olla eri kielillä. Hakijoille ehdotettiin omaa sivustoa, jossa navigoiminen olisi helpompaa.

You could add a section where people can read the experience of some of your international students; it would be an encouragement for other students who want to apply from abroad.

Harkinnanvaraiseen hakuun haluttiin lisävalaistusta. Tietojen toivottiin olevan saatavilla siinä, mikä on *landing-page*, eikä piilotettuna alisivulle.

The only thing I can say is that some information like that related to discretionary admission could be a bit easier to get from the main page, as it is in Oulun AMK for example where you can get to the

discretionary admission page by following the pop-up menus from the homepage and without opening a new tab.

International admission could be made easier.

State clearly the enclosures.

Sivuille toivottiin myös chattia. Lisäksi toivottiin lisäinformaatiota koulutusaloista, joista on jo tehty lakkautuspäätös. Joko kattavaa tietoa tai sivut voitaisiin poistaa.

Vastaajista 35,2 % oli sitä mieltä, että nettisivuilta löytyy kaikki tarvittava tieto.

I really think it is the best webpage i have visited so far.

Everything was pretty clear and essential. The instruction on website was very easy to follow.

Kaikki hakijat eivät olleet vierailleet LAMKin nettisivuilla aiemmin kuin vasta linkin tässä kyselyssä saatuaan.

In kenya we rarely use the internet webpages to do our applications and we do mostly paper work and sending applications via post or self delivery so this webpage was completely new thing to me but on my last survey form i came up with some ideas but trully i would like to have more experience since so far your webpage has been great.

Millaista tietoa kaivattiin?

Vielä toistamiseen tiedusteltiin, mitä tietoa LAMK voisi sisällyttää nettisivuilleen ja 49 hakijan vastaukset olivat lähinnä toteamuksia, ettei muuta sanottavaa ole.

Lisätietoa kaivattiin esimerkiksi aikatauluihin ja ammattikorkeakoulun kampuksen sijaintiin:

The date whereby applicants are invited to sit an entrance exam. So much information about the test dates and application deadlines and none on the date we will know by.

I would like to know how further the documents have been evaluated and the status on it.

Forum platform to share student's feedback, and helping each other up the obstacle course.

Means of transportations to get in the university. By this I mean, information about what kind of transport we can use and even which bus stop or train station we should be.

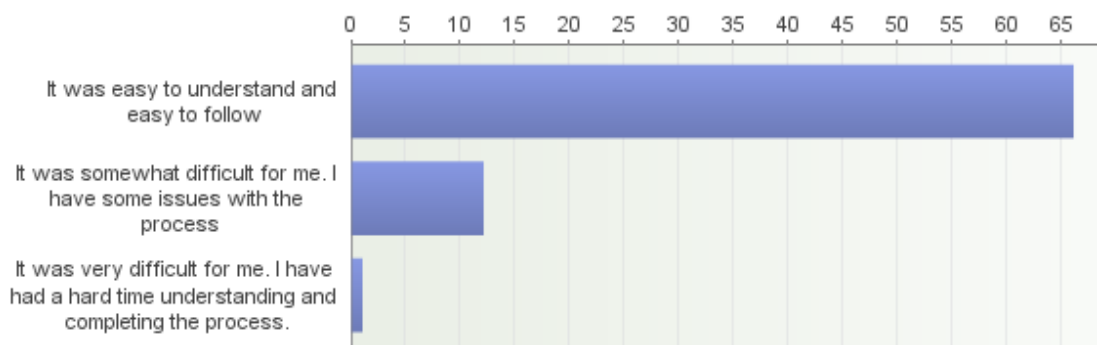
Miten LAMKin Admission for Bachelor's degree sivut arvioitiin?

Kyselyssä tarjoutui mahdollisuus arvioida LAMKin nettisivut. Vastaukset olivat LAMKille positiiviset, sillä hakijoiden mielestä sivut olivat joko hyvät tai erittäin hyvät ja vain neljä hakijaa vastasi, että sivut ovat kohtalaiset ja vain yksi, että sivut ovat heikot.

Taulukko 4. How would you rate the Admissions website over all? (n=77)

	Erinomaiset	Hyvät	Kohtalaiset	Heikot	Erittäin heikot	Yhteensä
Millaisiksi arvioit LAMKin Admissions-nettisivut?	26	46	4	1	0	77

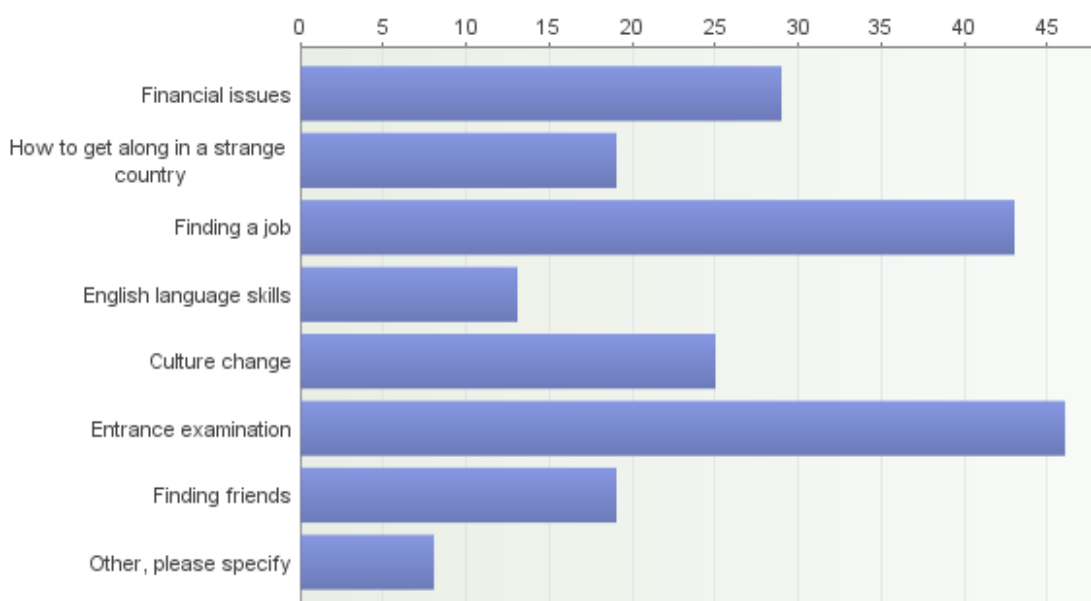
Miten vastaajat arvioivat hakuprosessia?



KUVIO 14. How would you rate your admissions process when applying to Lahti UAS as an international Student? (n = 79)

Kuviossa 14 hakijat arvioivat, kuinka helppo hakuprosessi LAMKiin oli kv-opiskelijan näkökulmasta. Hakijoista 83,5 % koki, että hakuprosessi oli helppo ymmärtää. 16,5 %:lla oli ollut haasteita joissain kohdin. Yksi vastaajista kertoi hakemisen olleen vaikea ymmärtää ja suorittaa.

Mikä hakijoita askarruttaa hakuprosessi edetessä?



KUVIO 15. What are your concerns for the future in this process? (n = 80)

Kuviossa 15 hakijat kertovat heitä askarruttavista asioista hakuprossin edetessä. Tämä oli lomakkeen ainoa kysymys, johon kaikki kyselyn palauttaneet olivat vastanneet. Vastaja pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon. 57,5 % vastaajista kertoi pohtivansa edessä olevaa valintakoetta.

Monella hakijalla on huoli taloudellisista asioista. Työn löytyminen askarrutti 53,8 %:a vastanneista. Aikaisempien havaintojen perusteella osa opiskelijoista haluaa työskennellä opiskelujen ohella, jos mahdollista, ja siksi tätä asiaa haluttiin kysyä. Vaihtoehdot viittasivat opintojen alkuun ja siksi myös työn löytyminen liittyy opiskeluaikaan, joskin työn löytyminen valmistumisen jälkeen askarruttaa myös. Taloudelliset seikat pohdituttivat 36,3 % hakijoista. Kyselyssä ei tarkemmin kysytty mitä taloudelliset seikat kunkin kohdalla tarkoittivat.

Hakijoiden terveiset LAMKille?

Kyselyn lopussa hakijoille annettiin mahdollisuus kertoa, mitä mieleen tulee ja 42:ssä vastauksessa pääsääntöisesti kiitettiin mahdollisuudesta opiskella Suomessa ja Lahden ammattikorkeakoulussa. Myös nettisivuihin oltiin tyytyväisiä ja vastauksissa pohdittiin todennäköisyyttä tulla valituksi opiskelemaan. Askarruttavista asioista nousi esiin valintakokeet. Muita esiin nousseita asioita olivat pitkät mm. matkat valintakokeisiin ja harrastusmahdollisuudet:

It is really difficult to travel long distances for entrance exams. I do hope there are waivers or other standardized testing that can be used in place. For example high school Calc is enough for nursing, is there really a need to fly to Finland for such testing?

Want to play cricket after arriving Finland, though it's my personal opinion.

Your webpage is great and i know the reason may be due to high experience and knowledge and i would wish to gain that experience some day.

I recommend the institution for good work of creating opportunities to all students regardless of their nationalities, faiths and social status.

I would like to thank the staff of LAMK.

5 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittämishankkeen tavoitteena oli selvittää, mistä syntyvät lukuisat sähköpostit Lahden ammattikorkeakoulun vieraskielisten amk-koulutusten haku- ja valintaprosessissa. Sähköposteista johtuvaa työn kuormittavuutta haluttiin vähentää ja ratkaisua etsittiin tutkimalla sähköpostien sisältöjä sekä kysymällä hakijoilta, löytyykö hakuprosessin onnistumisen edellyttämä informaatio nettisivuilta riittävän hyvin.

Tässä luvussa tutkimuksen tuloksia käsitellään vastaamalla tutkimuskysymyksiin ensin tiivistetympin ja sitten joitain toimintamalleja enemmän pohtien ja aiempiin tutkimuksiin peilaten.

5.1 Mistä syntyvät lukemattomat sähköpostit

Alakysymys: Mistä tunnistettavista syistä sähköpostit syntyvät vieraskielisessä amk-haussa?

Tutkimuksessa löytyneet keskeiset syyt sähköpostien suureen määrään olivat:

- Sähköposteja tulee hakijoilta paljon jo siitä syystä, että suomalaisesta korkeakoulupaikasta ollaan kiinnostuneita ympäri maailmaa ja hakijat tiedustelevat haun yksityiskohdista.
- Sähköposteissa on mukana suuri määrä viestejä hakijoilta, joita ei voida pitää opintojen kannalta relevantteina, vaan ne voidaan usein tulkita opiskelijan yrityksenä päästä länsimaihin. Johtopäätöksen voi vetää siitä, että hakijalle sopii mikä tahansa koulutus eikä hakijalla ole realistista kuvaa siitä, miten opiskelu Suomessa oikeasti toteutuisi.
- Kansainväliset hakijat ottavat usein sähköpostitse yhteyttä, vaikka tiedusteltava asia olisi hakijan tiedossa.
- Moni kansainvälinen hakija lähettää saman viestin useisiin ammattikorkeakouluihin.

- Opintopolku-hakuportaalin käyttöönoton jälkeen sähköpostien määrää ovat kasvattaneet rekisterin toiminnallisuuteen liittyvät haasteet sekä hakuprosessin hiominen.
- Muutokset valintojen julkaisuaikatauluissa ovat aiheuttaneet hakijoissa epätietoisuutta, josta syystä he ovat lähettäneet sähköpostikyselyitä hakijapalveluihin. Lisäksi hakijat haluavat palautetta suorituksistaan valintakokeessa.

Sähköpostimäärää kasvattavat toimintamallit

Puhuttaessa työntö- ja vetotekijöistä, niin varsinkin vetovoimatekijänä on toiminut suomalaisten ammattikorkeakoulututkintojen vuoteen 2016 saakka kestänyt lukukausimaksuttomuus. "Tuition free universities" on hakusanayhdistelmä, jolla osa kansainvälisistä hakijoista etsii mahdollisuuksia kansainvälisiltä koulutusmarkkinoilta. On olemassa eri tahojen ylläpitämiä koostesivustoja, jonne ilmaista koulutusta järjestävät oppilaitokset on koottu.

Vuodesta 2017 alkaen korkeakoulut alkavat kerätä lukukausimaksuja EU/ETA -maiden ulkopuolelta tulevilta opiskelijoilta, ja tämän kehittämishankkeen valmistumisen ajankohtana ei ollut vielä tiedossa, millainen stipendijärjestelmä hakijoille LAMKissa rakennetaan. Moni näistä - usein epärealistisistakin - sähköpostikyselyistä tulee jäämään pois maksullisuuden myötä. Toisaalta lukukausimaksujen vuoksi tulee miettiä, mitkä ovat Lahden ammattikorkeakoulun vetovoimatekijät tilanteessa, jossa kilpaillaan hyvistä hakijoista muiden korkeakoulujen kesken.

Jo koulutukseen hakeneiden sähköpostiviestien määrää kasvattaa mm. se, että hakijat tarvitessaan palvelua saattavat lähettää saman sähköpostin kaikkiin niihin ammattikorkeakouluihin, joihin ovat hakeneet, mutta tekevät sen niin, ettei sitä voi päätellä jakelusta. Ensimmäisen hakukohteen ammattikorkeakoulu ensisijaisesti käsittelee hakijan pyynnön, mutta koska ei voi olla varma hakijan toimintatavasta jakelun

suhteen, virkailija pohtii mielessään, miten viestiin tulisi suhtautua. Kuten Greve ym. totesivat tutkimuksessaan, että aikaa voi kulua tehottomaan pohtimiseen, pitääkö joku viesti arkistoida vai poistaa, niin samalla tavalla saattaa kulua tehotonta aikaa myös sen pohtimiseen, tuleeko viestiin vastata vai ei. Missä menee ylivalvelemisen raja? Toisaalta - vastaamalla pääsee eteenpäin ja hakija saanee vastauksen samaan ongelmaan useammalta ammattikorkeakoululta.

Hakija voi myös lähettää viestin organisaation sisällä usealla toimijalle. Sama viesti lähetetään hakijapalveluille, koulutusosalalle, kv-toimistoon ja lisäksi vielä nettisivun palautekanavan kautta. Näistä useimmat lopulta kulkeutuvat hakijapalveluihin.

Oman sähköpostitilin lähtevistä viesteistä löytyy sadoittain valintakoekutsuja, jotka on lähetetty maailmalle Word-postitustoiminnan kautta. Valintakoekutsussa tulee olla hakijan yksilöidyt tiedot ja siksi ei ole mahdollista lähettää yhtä kutsua, jonka piilojakelellä olisi useampi saaja. Wordin postitus-toimintaa käyttäessä ei pysty itse valitsemaan sähköpostin lähettäjää, vaan viestit lähtevät aina sen henkilön Outlookista, kenen AD-tunnuksella on kirjaututtu tietokoneelle. Tämä on aiemmissa tutkimuksissa esiin tullut sähköpostien teknologiaan liittyvä ylikuormittava elementti, johon ei toistaiseksi ole löydetty ratkaisua.

Viimeistään silloin kun valintatiedot alkavat valmistua, hakijat alkavat ”vastata” näihin omalta sähköpostitililtäni lähteneisiin valintakoekutsuviesteihin. Hakijat haluavat tietoa valintakokeessa menestymisestään. Tiedustelut tulevat yleensä ajankohtana, jolloin niihin vähiten ehtisi vastata. Mitään pistemääriä tai tietoja sijoituksesta ei ole ollut lupa antaa ennen yhteisesti sovittuja päivämääriä.

Hakijan sähköpostin lähettämisen perimmäiset syyt

Kehittämishankkeeseen ryhtyessä yhtenä oletuksena oli, että hakijoiden lähettämien sähköpostien suuri määrä johtuu informaation puutteesta,

mutta nettisivujen käytettävyysskyselyssä 84 % hakijoista vastasi, että hakuprosessi oli helppo ymmärtää ja toteuttaa. Myös avoimessa kentässä olleiden sanallisten palautteiden mukaan nettisivut sisältävät kaiken tarpeellisen. 60 % vastaajista arvioi LAMKin nettisivut hyviksi ja 34 % erinomaisiksi. Heikkona esityksenä niitä piti 6 %, muttei kukaan erittäin huonona.

Saadun palautteen perusteella sähköpostien määrä ei tunnu niinkään johtuvan informaation puutteesta vaan vahvistuksen tarpeesta. Murrayn tutkimuksen mukaan palvelun, kuten koulutuspaikan, hankinta on suuri investointi ja hakijalle syvälinen prosessi. Korkeakoulun nettisivut sekä suora yhteys palvelun tuottajaan toimivat tiedon sisäisinä lähteinä.

Oma tutkimustulos vahvisti tätä käyttäytymismallia, että hakijalle ei välttämättä riitä nettisivuilla oleva informaatio, vaan suuren investoinnin kyseessä ollen halutaan yhteys myös palveluntuottajaan. Siihen voidaan nähdä ainakin kaksi syytä, joista toinen on hakuprosessin onnistumisen varmistaminen. Toinen syy on konkretian syntyminen sen suhteen, että korkeakoulu on todellakin sellainen, että sinne voi hakea ja sinne voi tulla valituksi.

Opiskelijoiden sähköpostikäyttäytymistä tutkittaessa on huomattu, että viesteillä oli useampia tarkoitusperiä. Tiedon saamisen lisäksi niillä pyrittiin rakentamaan suhdetta. Varsinkin ei-natiivien viesteissä on ollut nähtävissä merkkejä suhteiden ylläpitämisestä. Myös oma havaintoni on, että useissa tapauksissa hakijat periaatteessa tietävät paljon ja viesti on lähetetty sen vuoksi, että halutaan pitää yhteyttä.

Koulutuspaikkoja on tarjolla rajoitettu määrä ja kaikki eivät tule saamaan opiskelupaikkaa. Ne, jotka eivät ole saaneet opiskelupaikkaa, pyytävät sähköpostitse tarkempaa selvitystä pisteiden muodostumisesta ja jotkut pyytävät korkeakoulua tarkistamaan heidän kokeensa uudestaan. Osa hakijoista purkaa pettymystään hyvinkin avoimesti. Miten pettymysten tunteiden kanssa ennen selvittiin? Yhteishaun alkuvuosina LAMKiin saapui muutama kirje kesässä, jossa haettiin oikaisupyyntöä ja niissäkin

kirjeissä lähinnä valitettiin valintaperusteista eikä siitä, että heidän valintakokeensa olisi arvioitu väärin.

Hakuprosessi on suunniteltu toteutuvan tietyn aikataulun puitteissa. Sähköpostien arvaamaton määrä liittyy sekä hakijoiden runsaisiin yhteydenottoihin, että korkeakoulujen kesken käytännöistä sopimiseen tekevät prosessista ennakoimattoman. Se ei ole sinänsä kenenkään syy, mutta sähköpostin käyttö asiointivälineenä on muuttanut työn kulkua, eikä sitä ole otettu tarpeeksi huomioon.

Jos hakija ei saa sähköpostiviestiin toivottua vastausta tarpeeksi pian, osa hakijoista siirtyy korkeakoulun Facebook-viestipalveluun. Stressin taso saattaa nousta organisaatiossa muuallakin kuin hakijapalveluissa, sillä organisaatiossa kaikki eivät tunne hakijoiden toimintatapoja tai hakuprosessin ohjeistusta. Jo Biesenbach-Lucas havaitsi tutkimuksessaan, että sähköpostista oli tullut ongelma opettajien ja opiskelijoiden välillä perusteettomien kyselyiden takia. Tulokset julkaistaan korkeakoulun ohjeiden mukaisesti – ei hakijoiden kyselyiden perusteella – ja siinä mielessä hakijapalvelut kärsivät tällaisista turhista sähköpostikyselyistä.

Kysymykseen tulevat myös Reza ym. tutkimuksessaan mainitsevat sosiokulttuuriset erot. Suomalaiset hakijat periaatteessa sekä ymmärtävät että noudattavat aikatauluja. Kansainväliset hakijat taas eivät tunne suomalaista työkulttuuria eivätkä sen resurssointia.

5.2 Paremmat nettisivut – vähemmän sähköpostia?

Alakysymys: Miten nettisivuja parantamalla voidaan vaikuttaa sähköpostien määrään?

Kyselyssä tulleiden palautteiden mukaan hakijat toivoivat nettisivuille lisää tietoa valintakokeista, jotta he pystyisivät orientoitumaan siihen mitä heiltä odotetaan. Kielivaatimuksista toivottiin selkeämpää ohjeistusta. Sähköpostien analysointi antoi samansuuntaisen tuloksen, eli kielitaitovaatimukset olivat synnyttäneet suuren määrän viestejä. Nettisivuille toivottiin enemmän kuvia sekä videoita opiskeluympäristöstä. Nettisivuston rakenteen tulisi olla sellainen, ettei tietoja tarvitse etsiä.

Nettisivujen kehittäminen jatkuu edelleen palautteiden pohjalta ja rinnalle kehitetään muita viestintätapoja tiedottamisen parantamiseksi. Nettisivujen informatiivisuutta voidaan parantaa seuraavasti:

- LAMKin nettisivuille luodaan *ajankohtaista*-palsta akuuteille tilanteille.
- Myös Studyinfossa voisi olla erillinen *ajankohtaista*-palsta, jotta hakijat saisivat yhtäläistä ajantasaista tietoa tilanteen niin vaatiessa, esim. järjestelmän takkuillessa tai jos etukäteen ilmoitettuun päivämäärään tulee muutoksia.
- LAMKin hakusivulle luodaan FAQ (Frequently Asked Questions) sivu.
- LAMKin nettisivuja tulee suunnitella aina vain mobiiliystävällisemmiksi.

Hakuinformaation viestintätapa on oman kulttuurimme mukaista.

Oletamme, että myös kansainvälisen hakijan tapa hankkia tietoa on samanlainen kuin suomalaisella hakijalla. Informaatio on tuotettu nettisivuille oletuksella, että hakija selaa tietoa samanlaisella selaimella kuin sisällön tuottajakin.

Nettisivuilla olevan informaation tulisi olla selkeää eikä mitään pitäisi jättää ”rivien väliin”. Kansainväliselle hakijalle ei pidä sanoa, että tarkista ennen hakemuksen jättämistä pystytkö osallistumaan valintakokeeseen, vaan

tulisi sanoa, että tarkista paikallisesta lähetystöstä myönnetäänkö maastanne viisumia valintakokeisiin osallistumista varten. Selkeillä ohjeilla voitetaan sekä hakijan että hakijapalveluiden aikaa ja voimavaroja, kun haku ei etene liian pitkälle tapauksissa, jossa sitä ei voida toteuttaa loppuun saakka.

Mobiililaitteiden käyttö lisääntyy koko ajan. Huhtikuussa 2016 Opintopolun kävijöistä 28 % vieraili sivustolla mobiilialustalta ja Opetushallituksen suorittamassa hakijapalautekyselyssä hakijat toivoivat jo vuodelle 2016 yhteishakuun mobiililomaketta (Caselius 2016). Sen lisäksi, että sähköpostien analysoinnissa eniten kyselyitä herättävien asioiden informaatio tulee olla kunnossa nettisivuilla, tulee panostaa hakusivujen mobiiliystävällisyyteen. Website Improvement Surveyn palautteet huomioidaan niiden tahojen kanssa LAMKissa, joita asiat koskevat.

5.3 Miten sähköpostien määrästä johtuvaa kuormittavuutta voidaan vähentää?

Tutkimuskysymys: Miten vieraskielisten amk-koulutusten hakuprosessissa sähköpostien määrää ja kuormittavuutta voidaan vähentää?

Tulosten mukaan keskeisemmiksi kuormittavuutta vähentäviksi toimintatavoiksi löydettiin seuraavia ratkaisuja:

- Viestejä priorisoidaan tarvittaessa tehtävälistaa ja/tai kansioita käyttäen. Kaikki viestit eivät ole relevantteja.
- Hakijoille annetaan yhteinen vastaus nettisivuilla kysymykseen, mikä viesteissä toistuu. Näin on toisaalta tehty tähänkin saakka.
- Jos on olemassa asioita, joihin ei tulla ottamaan kantaa, siitä tiedotetaan etukäteen nettisivuilla. Esimerkiksi jos valintakokeiden tuloksista ei haluta tai pystytä antamaan tarkempaa palautetta, siitä voidaan ilmoittaa sivuilla etukäteen. Jokainen hakija saa kuitenkin

virallisen tuloskirjeen, jossa on hakijan tulos sekä koulutukseen valittujen alimmat pistemäärät.

- Hakuprosessin ollessa kiireisimmällään sähköposteissa sovitut asiat saattavat jäädä huomioimatta ja siksi tulisi olla olemassa yhteinen alusta, johon sovitut asiat kirjattaisiin. On vielä avoin kysymys, kuka olisi kirjaaja.
- Neuvottelemista vaativissa asioissa kannattaa järjestää yhteisiä kokoontumisia, jos mahdollista. Eri näkemysten esittäminen suorassa vuorovaikutuksessa voi johtaa nopeampaan päätöksen tekoon varsinkin, jos kokoontumiselle asetetaan tavoite saada päätös aikaan. Sähköpostin kautta voidaan usein esittää ideoita ja ehdotuksia, mutta ne jäävät helposti ilmaan eikä niistä synny yhteisiä toimintaa ohjaavia käytänteitä.

Aiemmissa tutkimuksissa kuormittavuutta aiheuttaviksi tekijöiksi määriteltiin saapuvien ja lähtevien sähköpostien suuri määrä, eri statuksella olevat sähköpostit sekä henkilökohtainen tunne käsiteltävien sähköpostien määrästä. Hakijapalveluissa kuormitusta synnyttävät kaikki nämä tekijät, sillä viestejä on paljon ja niiden status vaihtelee. Tilanne, jossa kaikkiin viesteihin ei ehditä reagoida, synnyttää luonnollisesti riittämättömyyden tunteita sekä pelkoa siitä, että jotain oleellista jää huomaamatta.

Eri sähköpostitilit auttavat jaottelemaan viestien sisältöjä. Admissions-sähköpostitililtä löytyvät hakijoiden viestit ja toisten ammattikorkeakoulujen hakijapalveluiden yhteydenotot. Omalta sähköpostitililtä löytyvät kaikki ne viestiketjut, joissa sovitaan hakemuksen käsittelyn käytänteistä ja kaikesta siitä, mitä tarvitsee tietää ja osata haun onnistumiseksi Opintopolussa. Samoin henkilökohtaisella sähköpostitilillä on oman organisaation sisällä tapahtuva sähköpostiviestintä.

Vieraskielisessä haussa hakevien vaihteleva kielitaito ei ole ongelma, mutta heidän asenteensa ja elämäntilanteensa saattavat olla tunteita kuormittavaa. Joskus hakijat ilmaisevat viesteissään, että koulutuspaikka

Suomesta on heidän ainoa toivonsa päästä elämässä eteenpäin – tai yleensäkin selviytyä. Haasteita saattaa synnyttää hakijan maassa oleva huono tilanne tai hakijalla voi olla omia henkilökohtaisia kunnianhimoisia tavoitteita, joissa epäonnistumista ei haluta ottaa huomioon.

Suurimmat tunteet hakijoiden puolelta käydään läpi valintojen valmistuksessa. Tässä tutkimuksessa analysoidut sähköpostit olivat koottu syyskuusta maaliskuuhun saapuneista viesteistä ja aineisto ei sisältänyt viestejä, joita hakijapalvelut saavat kesäkuussa. Valintakokeisiin osallistuneet ulkomalaiset hakijat eivät aina malta odottaa virallisia tulosten julkistamisaikoja, vaan tiedustelevat tuloksiaan heti kun kuvittelevat niiden olevan valmiina. Tulokset valmistuivat kevään 2016 yhteishaussa vaiheittain ja ne, joiden valinta oli varmistunut, saivat tietää tuloksensa ensimmäisenä toukokuun lopussa. Tässä vaiheessa sähköpostien määrä räjähti.

Kesällä 2016 kaikille hakijoille lähetettiin keskitetysti sähköinen tuloskirje Opetushallituksen toimesta. Tulokset oli luvattu ilmoittaa 1.7. mennessä, jolloin hakija sai tulokset kaikkiin hakukohteisiinsa ja tiedot alimmista pistemääristä. Jos olisi ollut edes teoreettinen mahdollisuus ennen tulosten julkaisua vastata jokaiselle hakijalle henkilökohtaisesti sähköpostilla pääseekö hän koulutukseen vai tuleeko jäämään varasijalle, niin hakijoiden sähköpostit eivät olisi loppuneet siihen, koska hakija ei yleensä tyydy pelkkään tietoon sijoituksesta, vaan haluaa myös perustelut sille.

Kun tulokset pystyttiinkin ilmoittamaan Opetushallituksesta sähköpostitse 2.7., niin vuorokausi oli saattanut aasialaisen hakijan kohdalla vaihtunut jo 3. päivään. Heinäkuun ensimmäisenä päivänä LAMKin admissions-sähköposti täyttyi valintakoetuloskyselyistä. On inhimillistä, että uudessa järjestelmässä kaikki ei onnistu suunnitelmien mukaan. Siksi yksi ratkaisuehdotus oli Studyinfossa oleva tiedotussivu, jossa kerrottaisiin tarvittaessa akuutista tilanteesta ja jonka sivun korkeakoulut voisivat linkittää omilta nettisivuiltaan. Yksittäinen korkeakoulu ei voi vaikuttaa valtakunnallisen yhteishaun aikatauluun. Opintopolusta löytyy jo kattava informaatio kaikesta hakuun ja valintoihin liittyvästä, mutta ne ovat ns.

kestotietoa. Lisäksi Studyinfon pääsivulla on vaihtuvia tiedotteita. Jos aivan akuuteista tilanteista olisi oma seurattavissa oleva palsta, hakijat eivät niin helposti tekisi johtopäätöstä, että juuri heidän kohdallaan on tapahtunut virhe tai tietokatkos. Tämäkään ei olisi ongelmatonta, sillä korkeakouluilla on paljon erillishakuja, ja osa hakijoista ei välttämättä ymmärtäisi, että tiedottaminen koskisi vain yhteishakuja.

Aiemmat tutkijat suosittelivat monitahoisissa asioissa mieluummin hoitamaan asiat kasvokkain, jos henkilöt työskentelevät samassa rakennuksessa. Eri toimipisteissä tai paikkakunnilla olevat voivat hyödyntää Adobe Connect verkko-kokouspalvelua (AC), jossa kokoontumisia voidaan toteuttaa www-selaimen ja tietoverkon välityksellä, ja tätä onkin jo hyödynnetty Opetushallituksen korkeakoulutiimin ja korkeakoulujen hakijapalveluiden kesken viikottain. Haun kriittisillä hetkillä AC:n välityksellä voitaisiin kokoontua muutamia kertoja useamminkin, jotta syntyisi vuorovaikutus ja kaikki olisivat kuulolla samanaikaisesti ja tärkeät asiat tulisivat huomioitua. ”Kysy mitä haluat” -tyyppisiä tilaisuuksia tai jonkun ajankohtaisen aiheen ympärille rakennettuja kokoontumisia, jolloin korkeakoulutiimin jäsenten asiantuntemus olisi käytettävissä nopeasti.

Oman organisaation sisällä voisi kokoontua yhteen päättämään asioista ennemmin kuin, että asioita sovitellaan tai niistä sovitaan sähköposteilla. Esimerkiksi koulutuksen hakuprosessiin kuuluvista aikatauluista ja muista käytänteistä on helpompi sopia yhden kokouksen aikana, kuin että niistä sovittaisiin sähköpostiviestein. Yhdellä kokouksella hoidettavissa oleva asiakokonaisuus saattaa sähköpostilla hoitaen venyä viikkojen mittaiseksi. Asianosaisten sähköpostiruuhkasta johtuen asioihin otetaan tällä hetkellä kantaa eri aikoihin – jos koskaan. Kalenterista yhteisen ajan löytäminen ja suora vuorovaikutus on usein tehokkaampi tapa kuin sen odottaminen, että kaikki reagoisivat sähköposteihin.

Lisäksi omia käytäntöjään tulisi tarkistaa. Sähköposteja lähettäessä tulisi saajaksi merkitä vain ne, joilta odottaa viestiin vastausta. On lähettäjän tehtävä päättää, kenelle mahdollinen tehtävä on osoitettu, eikä vastaan-

ottajan. Kopio-kenttään nimet tulee myös laittaa harkiten. Otsikon tulee olla informatiivinen ja viesti pidettävä mahdollisimman yksinkertaisena. Mitä nopeammin vastaa, sitä lyhyempi vastaus voi olla.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen laadukkuuden ja luotettavuuden pohjana voidaan pitää kahden eri menetelmän soveltamista. Sähköposteja analysoimalla selvitetiin, mistä seikoista viestit olivat aiheutuneet. Hakijoille suunnatussa kyselyssä kartoitettiin, löysivätkö hakijat LAMKin nettisivuilta niitä asioita, joista sähköpostikyselyjä oli saapunut edellisellä hakukierroksella. LAMKin nettisivujen rakenne on ollut samanlainen useamman vuoden ajan. Kahden tutkimusmenetelmän käyttäminen antoi tulokseksi näkökulman, jota ei olisi saatu pelkästään sähköposteja analysoimalla. Sähköpostit olivat tutkimusmateriaalina autenttisia eikä niihin ollut vaikuttanut tutkimustilanne. Nettisivujen parantamiseksi tehty kysely tuki dokumenttiaineiston analyysia sen lisäksi, että kyselyn perusteella nettisivuille voidaan tulevaisuudessa tehdä toivottuja parannuksia.

Tietoperustaan oli koottu haku- ja valintaprosessi sekä hakukelpoisuuteen liittyvät tiedot, jotta tutkimustuloksissa esiin tulleet hakijoiden ongelmatilanteet olisivat olleet helpommin ymmärrettävissä myös niille, joille ammattikorkeakoulujen amk-koulutusten hakuprosessi ja valintaperusteet eivät ole tuttuja. Hakuprosessin asiantuntijoille taas haluttiin selvittää, miten LAMK soveltaa harkinnanvaraista hakua. Tietoperustan sähköposteista kertovaan teoriaan oli vaikea löytää suomenkielisiä tutkimuksia, ja kansainvälisestikin aihe on alkanut kiinnostaa tutkijoita vasta viime vuosina. Tämän kehittämishankkeen kirjoittajan mielenkiinnon kohteena olisi ollut tutkimustieto, miten eri mantereilla asuvat opiskelijat valitsevat korkeakouluja ulkomailta, mutta sellaisia tutkimuksia ei löytynyt. Myöskään ei löytynyt sellaista tutkimustietoa, mikä olisi lisännyt asiakasymmärrystä eri mantereilta tulevia hakijoita kohtaan.

Tutkimuksen reliabiliteetti eli tulosten toistettavuus olisi samansuuntainen, jos tutkimus olisi suoritettu vastaavalta ajanjaksolta edellisen vuoden ja tutkimusvuotta seuraavan vuoden sähköposteista. Niin kauan kuin ammattikorkeakoulujen hakuprosessi ja valintaperusteet ovat olleet samat, ovat hakijoiden sähköpostiviestien sisällöt olleet samansisältöisiä. Kun sähköposteja jaoteltiin 13 eri kategoriaan, olisi joissakin tapauksissa voinut olla eri tutkimuksen tekijöiden välillä tulkintaeroja siitä, mikä oli viestin pääasiallinen aihe. Mahdollinen tulkintaero olisi tullut kyseeseen vaiheessa, jolloin piti päättää, pitäydettiinkö viestissä jossakin tietyssä aiheessa vai olisiko viesti pitänyt laittaa ”*koulutuksesta kiinnostuneet*”-kategoriaan. Tällaiset pienet kategorisointierot eivät olisi muuttaneet tulosta kuitenkaan niin paljon, että se olisi ollut mainittavaa. (Hirsjärvi ym. 2008, s. 226-228)

Tutkimuksen validiteetti tulee esiin, kun tarkastellaan nettisivujen käytettävyysskyselyn kautta saatuja vastauksia. Validiteetilla eli tutkimuksen pätevyydellä ja luotettavuudella tarkoitetaan sitä, miten sopiva tutkimusmenetelmä on ollut siihen tarkoitukseen, mitä sillä on ollut tarkoitus mitata. Hakijoiden vastaukset antoivat suoraa palautetta siitä, mitä he nettisivuilta haluavat. On syytä olettaa, että vastaajat ymmärsivät kysymykset samalla tavalla kuin laatija oli ne tarkoittanut. Kyselyn saatteessa tehtiin selväksi, etteivät vastaukset vaikuta hakijan hakuprosessiin. Jää kuitenkin arvoitukseksi, vaikuttiko positiivisiin vastauksiin kyselyn suorittamisen ajankohta, jolloin hakijat halusivat olla myönteisiä korkeakoululle, johon hakuprosessi oli kesken. Otos muodostui hakijoista, jotka olivat suoriutuneet haun ensimmäisestä vaiheesta. Jos kysely olisi tehty henkilöille, joilla ei olisi ollut suurta henkilökohtaista kiinnostusta asiaan, tulos olisi voinut olla hieman toisenlainen. (Hirsjärvi ym. 2008, s. 226-228.)

5.5 Jatkotutkimuksen aiheet

Lontoossa asuva toimittaja Antti Mäntymaa pakinoi Etelä-Suomen Sanomissa sähköpostien runsaudesta. Hänen mielestään sähköposti on tehnyt ihmisen tavoittamisen liian helpoksi. Lomalta paluun jälkeen työntekijällä voi olla odottamassa yli tuhat sähköpostiviestiä. ”Olisiko

parikymmentä vuotta sitten rivityöntekijä kertonut availleensa loman jälkeen päivän kirjekuoria, ellei työskennellyt kirjaamossa?”. (ESS 29.5.2016, B7)

Greve ym. kirjoittivat tutkimuksessaan, että 53 % sähköposteista jää sähköpostilaatikkoon arkistoinnin jälkeen. Tämäkin kehittämishanke on onnistunut vain siitä syystä, että voin laskea itseni Whittaker & Sidnerin tunnistamaan ryhmään ”*Spring cleaners*”, joka siivoaa sähköpostiaan ajoittain eikä päivittäin. Osa sähköposteista on ollut tallessa admissions-sähköpostililla. Syynä ei ole ollut pelkästään siivouksesta laistaminen, vaan osa hakijoista voi olla asiakkaana useamman hakukierroksen, ja joskus on helpottavaa tarkistaa aiemmat keskustelut.

Pohdittaessa saavutettiin kehittämissankkeelle asetetut tavoitteet, voidaan todeta, että tietoa omaan käyttöön ja jaettavaksi syntyi runsaasti. Tätä tietoa voidaan käyttää hyväksi tulevissa haussa niin LAMKissa kuin muissakin ammattikorkeakoulussa. Alkuperäisenä tavoitteena oli suorittaa muutoksia LAMKin nettisivuilla osana kehittämistyötä, mutta kahden menetelmän käyttäminen tutkimuksessa osoittautui niin suureksi työksi, että varsinainen nettisivujen parannustyö tullaan tekemään seuraaviin hakukierroksiin kyselyssä saadun palautteen perusteella.

Tämän työn valmistuessa julkaistiin uusi valintaperustesuositus vuodelle 2017, jossa kielitodistusvaatimus on poistettu. Se tulee vähentämään epätietoisuutta ja sitä kautta sähköposteja. Sähköpostien määrässä tulee tapahtumaan muutoksia, jotka eivät tule johtumaan parannustoimenpiteistä vaan lukukausimaksujen käyttöön otosta. Hakijamäärien ennustetaan laskevan tuntuvasti lukuvuosimaksujen vuoksi. Vaikka relevanttien hakijoiden määrä on pienempi, niin maksava asiakas voi olla vaativampi. British Councilin ja StudyPortalsin mukaan korkeakoulun tulisi reagoida koulutuksesta kiinnostuneen hakijan sähköposteihin.

Näin luonnollisesti on, mutta hakijoiden kanssa yhteydenpito vaatii aina resursseja ja korkeakoulun tulee se huomioida. Viestintätavat muuttuvat ja korkeakoulun on oltava muutoksessa mukana. Myös järjestelmät ja vas-

tuunjaot muuttuvat. Mahdollisesta kiireestä ja sähköpostien ruuhkautumisesta huolimatta hakurekisterissä tulee kaiken olla oikein ja aikataulussa. Korkeakoulu ei voi vetäytyä prosessin hoitamisesta sähköpostien määrän vuoksi eli mahdollisessa aikapulassa jousto on haettava sieltä. Mutta jotta nämä kaikki elementit hakuprosessissa olisivat tasapainossa, toteutettiin tämä kehittämishanke.

Hakijoilta saatu palaute nettisivujen käytettävyydestä on hyvää tietoa kaikille vieraskielistä amk-koulutusta järjestävälle. Hakijoiden kysymykset ja ongelmat voivat olla myös herättämässä niitä tahoja, jotka päättävät valintaperusteista, aikatauluista ja muista järjestelyistä. Hakijoiden kohtaamia pullonkauloja ymmärtämällä voidaan tehdä muutoksia, jotka auttavat sujuvampaan hakuprosessiin. Korkeakouluhin tulevat lukukausimaksut lisäävät kilpailua hyvistä hakijoista ja siksi on hyvä ymmärtää, millä perusteella kansainvälinen hakija valitsee korkeakoulua ulkomailta.

Kehittämishankkeessa oleva tietoperusta sähköpostin hallitsemisesta ja sen hallitsevuudesta on kenelle tahansa tietotyötä tekevälle ajankohtaista tietoa. Asiasta kirjoittaminen on kuin nostaisi kissan pöydälle, sillä moni tunnistaa työssään niitä piirteitä, mitä kirjallisuuskatsauksessa tuotiin esiin. Niistä lukeminen saattaa herättää itsekunkin miettimään itselleen parempia käytäntöjä työssään.

Seuraavissa tutkimuksissa voisi haastatella jo koulutuspaikan korkeakoulusta saaneita kansainvälisiä opiskelijoita. Heiltä voisi tiedustella, millainen markkinointi tai informaatio toimisi heidän kulttuurissaan parhaiten. Tai tutkimuksen voisi toteuttaa lomaketta käyttäen niin, että vastaajien kansalaisuudet olisivat näkyvissä ja siten mahdolliset kulttuurierot toiveissa tai käyttäytymisessä voitaisiin järjestelmällisesti todeta. Tutkimuksen suorittajan tulisi itse luoda lomakkeeseen vaihtoehtoisia malleja eri käyttäytymistendensseistä ja sitä kautta voidaan mahdollisesti löytää eroavaisuuksia eri mantereilta kotoisin olevien opiskelijoiden vastauksien välillä. Sitä kautta saataisiin sitä informaatiota, jota itsekin kaipasin, eli millaisia kulttuurisia eroja kansainvälisillä hakijoilla on niissä tavoissa, miten he

tietoa hakevat kansainvälisistä korkeakoulupaikoista. Mitkä seikat koulutuksessa ratkaisevat sen, että niistä ollaan valmiita maksamaan.

Jatkotutkimuksen aiheena voisi olla myös nettisivujen layout tai tekninen toteutus – miten informaatio tuotettaisiin mobiilystävällisempään muotoon. Yksi tutkimuksen aihe voi olla kansainvälisten korkeakoulujen sosiaalisen median käytön hyödyntäminen. Se, miten hakija voisi pikaviestillä hakijapalveluihin päin, kuulostaa vielä kansainvälisen hakijan kohdalla haasteelliselta. Jos yhdellä työntekijällä on asiakkaana periaatteessa koko maailma hakuprosessin hoidon rinnalla, ja hakija kysyy muutamalla sanalla jotain, joka vaatisi ehkä vastaajalta useita tarkentavia kysymyksiä, niin tällä hetkellä sellainen kuulostaa melko kaukaiselta ajatukselta. Mutta hakijaviestintää eri tavoin organisoimalla sekin varmasti onnistuu.

Yksi vaihtoehto voisi olla sekin, että hakijapalvelut lähettäisivät sähköposteja hakijoille muulloinkin kuin kutsuessaan heitä valintakokeeseen tai ilmoittaessaan tuloksia. Viestien ei tarvitsisi olla yksilöityjä, vaan ne voisivat olla joukkosähköposteja. Hakijat kokisivat olevansa huomioituja eikä heidän tarvitsisi etsiä ajankohtaista tietoa sen enempää korkeakoulun kuin mahdolliselta Studyinfon ajankohtaispalstaltakaan. Vaihdetaan sähköpostin suuntaa. Miten se nyt meni – hyökkäys on paras puolustus.

LÄHTEET

Agema, L. E. 2015. Death by E-mail Overload. University of Twente.

[Viitattu 13.10.2015] Saatavilla:

http://essay.utwente.nl/67398/1/Agema_BA_MB.pdf

Alberts, I. 2013. Challenges of information system use by knowledge workers: The email productivity paradox. Proceedings of the Association for Information Sciences and Technology. Volume 50, Issue 1, 2013.

Auvinen, J. 2015. Tampereen ammattikorkeakoulun hakijakokemusten parantaminen – ensikontakti ja hakeminen. Opinnäytetyö. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma. Satakunnan ammattikorkeakoulu.

[Viitattu 24.4.2016] Saatavilla:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/99226/Auvinen_Johanna.pdf?sequence=1

Barley, S. R., Meyerson D. E. & Grodal, S. 2011. E-mail as a Source and Symbol of Stress. Organization Science, Vol 22, No. 4, pp 887-906.

[Viitattu 28.1.2016] Saatavilla: <http://people.bu.edu/grodal/Email.pdf>

Beatty, S.E. & Smith, S. M. (1987). External Search Effort: An Investigation Across Several Product Categories. Journal of Consumer Research, 14, 83-85.

Biesenbach-Lucas, Sigrun (2007). Students writing emails to faculty: An examination of e-politeness among native and non-native speakers of English. Language Learning & Technology. Vol. 11, No. 2, June 2007, pp. 59-81. [Viitattu 27.11.2015] Saatavilla:

<http://llt.msu.edu/vol11num2/biesenbachlucas/>

Bujang Y.R., & Hussin, H. 2013. Should we be concerned with spam e-mails? A look at its impact and implications. 5th International Conference on Information and Communication Technology for the Muslim World

Burgess, A., Jackson, T. & Edwards, J. 2005. Email training significantly reduces email defects. *International Journal of Information Management*. Vol. 25, Issue 1, p. 71-83.

Caselius, M. 2016. Erityisasiantuntija. Opintopolun pääkäyttäjien seminaari Haaga-Heliassa 27.5.2016.

Chen, C-F.E. (2006). The development of e-mail literacy: From writing to peers to writing to authority figures. *Language Learning & Technology*, 10(2), 35-55. [Viitattu 27.11.2015] Saatavilla:
<http://lt.msu.edu/vol10num2/chen/>

Chui, M., Manyika, J., Bughin, J., Dobbs, R., Roxburg, C., Sarrazin, H., Sands, G. & Westergren, M. 2012. The social economy: Unlocking value and productivity through social technologies. McKinsey Global Institute

Conard, M. J. & Conard, M. A. (2000). An Analysis of Academic Reputation as Perceived by Consumers of Higher Education. *Journal of Marketing for Higher Education*, 9(4), 69-80. [Viitattu 26.11.2015] Saatavilla:

http://digitalcommons.sacredheart.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1195&context=wcob_fac

Dabbish, L. A. & Kraut, R.E. 2006. E-mail overload at Work. Proceedings of the 2006 20th Anniversary Conference on Computer Supported Cooperative Work

Eder, J., Smith, W. W. & Pitts, R. E. (2010). Exploring Factors Influencing Student Study Abroad Destination Choice. *Journal of Teaching in Travel & Tourism*, 10(3), 232-250.

ESS – Etelä-Suomen sanomat 2016. Antti Mäntymaan pakina. 29.5.2016

FulbrightCenter 2016. [Viitattu 24.4.2016] Saatavilla:
<http://www.fulbright.fi/fi/>

Finnips 2016. Finnish Network for International Programmes: Entrance Examinations outside Finland 2016. Finnips-verkoston ohjausryhmän kokousmuistion 3/2016 liite.

FINNBTRIT – Language courses & cultural activities 2016. [Viitattu 24.4.2016] Saatavilla: <https://www.finnbrit.fi/>

Finlex 2015. HE 77/2015 - Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi yliopistolain ja ammattikorkeakoululain muuttamisesta. [Viitattu 24.8.2016] Saatavilla: <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2015/20150077>

Gajic, J. 2012. Importance of Marketing Mix in Higher Education Institutions. Singidunum Journal 2012, 9 (1), pp. 29–41. [Viitattu 28.11.2015] Saatavilla: <http://scindeks-clanci.ceon.rs/data/pdf/2217-8090/2012/2217-80901201029G.pdf>

Garam, I., Jaalivaara, J., Kuosmanen, I. & Suhonen, T. 2014. Esiselvitys ulkomaalaisten korkeakouluopiskelijoiden taloudellisista vaikutuksista. Valtion taloudellinen tutkimuskeskus. Edita Prima Oy Helsinki. [viitattu 10.1.2016] Saatavissa:https://www.vatt.fi/file/vatt_publication_pdf/v21.pdf

Grevet, C., Choi, D., Kumar, D. and Gilbert, E. 2014. Overload is Overloaded. Email in the Age of Gmail. School of Interactive Computing. Georgia Institute of Technology and Google, Mountain View, Canada. [Viitattu 20.1.2016] Saatavilla: <http://comp.social.gatech.edu/papers/chi14.overload.grevet.pdf>

Hair, M., Renaud, K. V. & Ramsay, J. 2006. The influence of self esteem and locus of control on perceived email-related stress. Computers in Human Behaviour. Article in Press, Scotland, UK. [Viitattu 2.3.2016] Saatavilla: <http://interruptions.net/literature/Hair-CHB06.pdf>

Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Tammi.

Jackson T., Dawson, R. & Wilson, D. 2002. Case study: evaluating the effect of e-mail interruptions within the workplace. In: Proceedings of

conference on empirical assessment in software engineering, 3-7 April 2002, Keele, UK, Keele University

Karr-Wisniewski, P & Lu, Y. 2010. When more is too much:

Operationalizing technology overload and exploring its impact on knowledge worker productivity. Computers in Human Behaviour. Article in press. [Viitattu 25.4.2016] Saatavilla:

https://www.researchgate.net/publication/223756634_When_More_is_Too_Much_Operationalizing_Technology_Overload_and_Exploring_its_Impact_on_Knowledge_Worker_Productivity

KHSJ-wiki 2016. Korkeakoulujen sähköisen hakujärjestelmän wiki-sivusto.

Kielijelppi – jelppiä akateemiseen viestintään 2016. [Viitattu 14.4.2016]

Saatavilla: <http://kielijelppi.virtamieli.fi/puheviestinta/nonverbaalinen-viestinta>

Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia 2009-2015. Opetusministeriön julkaisuja 2009:21. [Viitattu 11.1.2016] Saatavilla:

http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm2_1.pdf?lang=fi

Lam, J. M. S., Ariffin, A. A. M. & Ahmad, A. H. (2011). Edutourism: exploring the push-pull factors in selecting a university. International Journal of Business and Society, 12(1), 63-78.

Lovelock, C. & Wirtz, J. 2011. Services Marketing. People, Technology, Strategy. 7th Edition. New Jersey: Pearson Education Inc.

Maahanmuuttoviraston uutiskirje oppilaitoksille 2/2016. Lähetetty 18.8.2016.

Maringe, F. & Carter, S. (2007). International Students' motivations for studying in UK HE: Insights into the choice and decision making of African students. International Journal of Educational Management, 21(6), 459-

475. [Viitattu 15.1.2015] Saatavilla: https://marketing.conference-services.net/resources/327/2342/pdf/AM2011_0198.pdf

Mark, G.J., Volda, S. & Cardello, A. V. 2012. "A Pace Not Dictated by Electrons": An Empirical Study of Work without Email. Department of Informatics, University of California & U.S. Army Natick Soldiers R, D & E Center, USA. [Viitattu 12.2.2016] Saatavilla: https://www.ics.uci.edu/~gmark/Home_page/Research_files/CHI%202012.pdf

Mikkola, J. 2016. Re: Maakodit Vipusessa? [sähköpostiviesti]. Vastaanottaja Korteniemi, M. Lähetetty 19.5.2016.

Mortimer, K. (1997). Undergraduate students: Are their Information Requirements being satisfied? Higher Education Quarterly, 51(3), 225-238.

Murray, K.B. 1991. A Test of Services Marketing Theory: Consumer Information Acquisition Activities. Journal of Marketing, 55 (January), 10-25

NVivo 2016. The software for qualitative data analysis. [Viitattu 9.4.2015] Saatavilla: <http://www.qsrinternational.com/product>

OECD: Education at a Glance 2012. OECD Indicators. [Viitattu 11.11.2015] Saatavilla: [https://www.oecd.org/edu/eag2013%20\(eng\)--FINAL%2020%20June%202013.pdf](https://www.oecd.org/edu/eag2013%20(eng)--FINAL%2020%20June%202013.pdf)

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. WSOYpro.

OKM 2009 - Opetus ja kulttuuriministeriö. Korkeakoulujen kansainvälistymisstrategia 2009 - 2015. Opetusministeriön julkaisuja 2009:21. [Viitattu 2.9.2016] Saatavilla: <http://www.minedu.fi/export/sites/default/OPM/Julkaisut/2009/liitteet/opm21.pdf?lang=fi>

OKM 2016a - Opetus ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 15.2.2016] Saatavilla: http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/ammattikorkeakoulutus/hallinto_ohjauks_ ja_ rahoitus/?lang=fi

OKM 2016b - Opetus ja kulttuuriministeriö. [Viitattu 24.4.2016] Saatavilla: <http://www.minedu.fi/OPM/Tiedotteet/2015/10/ETA.html>

Oliveira, D. & Soares, A. (2015). Choosing a university abroad: motivations, information sources and decision factors. School of economics and Management, Portugal. Proceedings of the 14th international Marketing Trends Conference 2015. [Viitattu 27.11.2015] Saatavilla: <http://www.marketing-trends-congress.com/archives/2015/pages/PDF/134.pdf>

Opintopolku 2016. Opetushallituksen ylläpitämä Opintopolku-portaali. Saatavilla: <https://opintopolku.fi/wp/fi/>

Reinke, K. & Chamorro-Premuzic, T. 2014. When e-mail use gets out of control: Understanding the relationship between personality and e-mail overload and the impact on burnout and work engagement. Computers in Human Behaviour.

Reza G. S., Hossein N. & Mehdi B. M. (2010). Communication purposes and strategies in email communication: A contrastive analysis between Iranian and American students. International Journal of Language Studies, Vol. 4(3), 2010 (pp. 55-72). [Viitattu 17.9.2015] Saatavilla: https://www.researchgate.net/publication/49593233_Communication_purposes_and_strategies_in_email_communication_A_contrastive_analysis_between_Iranian_and_American_students

Schultze, U. & Vandenbosch, B. 1998. Information Oveload in a Groupware Environment: Now You See It, Now You Don't. Article in Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce 8(2): 127-148

Shanka, T., Quintal, V. & Taylor, R. (2005). Factors Influencing International Students Choice of an Education Destination – A correspondence Analysis. *Journal of Marketing for Higher Education*, 15(2), 13-46.

Shiple, D. & Schwalbe, W. 2007. *Send. The how, why, when and when not of e-mail*. Edingburgh: Canongate

Simões, C. & Soares, A. M. (2010). Applying to higher education: information sources and choice factors. *Studies in Higher Education*, 35(4), 371-389.

Soucek, R. & Moser, R. 2010. Coping with information overload in email communication: Evaluation of a training intervention. *Computers in Human Behaviour*. Volume 26, Issue 6, November 2010. [Viitattu 17.1.2016]

Saatavilla:

<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0747563210001184>

Studyinfo (Opintopolku) 2016. Recommendation for admission criteria in university of applied sciences (UAS), Bachelor's degree programmes.

[Viitattu 1.2.2016] Saatavilla: <https://studyinfo.fi/wp2/en/higher-education/polytechnics-universities-of-applied-sciences/polytechnic-uas-bachelors-degree/admission-criteria/>

StudyPortals & British Council (2015). *World's Top Universities through Student Eyes. Overall Research Findings – top 500 US & Canada*. Viitattu 27.1.2016.

https://takeielts.britishcouncil.org/sites/default/files/ResearchReport_Through_Student_Eyes_-_Top_500_US_and_Canada_v2.pdf

Sumecki, D., Chipulu, M. & Ojiako, U. 2011. Email overload: Exploring the moderating role of the perception of email as a "business critical" tool.

International Journal of Information Management, Vol. 31, No 5, pp. 407-414

Thomas, G.F., King, C.L., Baroni, B., Cook, L., Keitelman, M., Miller, S. & Wardie A. 2006. Reconceptualizing e-mail overload. *Journal of Business and Technical Communication*, 20 (3), pp. 252-287

Vipunen 2016. Opetushallinnon tilastopalvelu. [Viitattu 24.4.2016]
Saatavilla: <https://vipunen.fi/fi-fi/amk/Sivut/Hakeneet-ja-hyvaeksytyt.aspx>

Waller, A. D. & Ragsdell, G. 2012. The impact of e-mail on work-life balance. Loughborough University – Institutional Repository. *Aslib Proceedings*, 64 (2), pp. 154-177. [Viitattu 17.2.2016] Saatavilla:
<https://dspace.lboro.ac.uk/dspace-jspui/bitstream/2134/14833/3/Waller%20and%20Ragsdell%20ASLIB%20Submission.pdf>

Whittaker, S & Sidner, C. 1996. *Email overload: exploring personal information management of email*. Lotus Development Corporation, Cambridge MA, USA. [Viitattu 2.3.2016] Saatavilla:
https://www.ischool.utexas.edu/~i385q/readings/Whittaker_Sidner-1996-Email.pdf

LIITTEET



Admission

Upcoming application period

There is January 2017 intake for Bachelor's in International Business and the application period takes place 7 - 21 September 2016 (25 study places). More information available on this website by June 2016. Countries where the entrance examinations will be held and other details can be found here at that stage.

Information for candidates who have taken the exam(s) in April 2016

All results are released as soon as they are ready, which is why some candidates may receive their results before others. Candidates will receive an email as soon as their results are available in June. Unfortunately, we are not able to respond to individual inquiries sent by e-mail. All results will be notified by 1st July at the latest.

Bachelor's degree programmes offered at Lahti UAS

The application period 8 - 27 January 2016

- Business Information Technology (<http://bit.ly/1S8cpyD>) (20 study places)
- International Business (<http://bit.ly/1ZRJMqA>) (25 study places)
- Nursing (<http://bit.ly/1SDXZpa>) (30 study places)

Entry requirements

- Who can apply for Bachelor's ? (<https://opintopolku.fi/wp2/en/higher-education/how-to-apply-for-bachelors/who-can-apply-for-bachelors/>)

Contact information

Admission Services

Kirkkokatu 27, 4th floor
 P.O. Box 214
 FI-15101 Lahti

Visiting address

Kirkkokatu 27, 4th floor
 (FellmanniCampus)

admissions[@]lamk.fi
 +358 44 708 1386
 +358 44 708 1385

Hours:

Mon-Fri 9.30 am - 2 pm
 (closed 11-12)

Closed on Fri May 27th

Apply to programmes conducted in English at

→ studyinfo.fi
 (<https://opintopolku.fi/wp2/en/>)

Bachelor's degrees

8 - 27 January 2016

Master's degrees

8 January - 31 March 2016

Application period I for programmes conducted in English

Application form is available at Studyinfo (<https://studyinfo.fi/wp2/en/higher-education/>) **8 -27 January 2016** at 3pm Finnish time (UTC+2).

→ See the application procedure (<https://studyinfo.fi/wp2/en/higher-education/applying/how-to-apply-in-joint-application/>)

There is a single application form for higher education and you can apply to degree programmes in the national joint application of Finnish universities and universities of applied sciences (UAS).

The joint application takes place in two parts and you can choose a maximum of 6 study options in order of preference. The application period II for programmes conducted in Finnish takes place 16 March - 6 April 2016.

Application fee

Applicants to Finnish higher education institutions who are applying based on a qualification awarded outside the EU/EEA -area will be required to pay an application fee of 100 €.

→ How to pay (<https://studyinfo.fi/wp2/en/higher-education/application-fee/>)

English requirements

Applicant who is applying with a qualification completed elsewhere than in Finland and who is not a citizen of an EU/EEA country is required to submit a certificate of his or her language proficiency

→ See minimum requirements (</english/future-students/admission-to-bachelors/Sivut/Language.aspx>)

Finnish requirements

Since January 2016 all applicants for the **Degree Programme in Nursing** are required to have basic Finnish skills (level A2). Any documentary evidence of the Finnish language skills is not required but the Finnish language skills will be tested in the entrance examination. See the Common European Framework of reference for languages:

→ Europass - European language levels - Self Assessment Grid (</english/future-students/admission-to-bachelors/Documents/Europass%20-%20European%20language%20levels%20-%20Self%20Assessment%20Grid.pdf>) (pdf)

Enclosures to application

All enclosures to the application must arrive in the admission services of Lahti University of Applied Sciences by 10 February 2016 at 3 pm Finnish time.

Enclosures sent by fax or by email are not accepted.

→ Finnish qualifications (</english/future-students/admission-to-bachelors/Sivut/Finnish-Qualifications.aspx>)

→ Foreign qualifications (</english/future-students/admission-to-bachelors/Sivut/Foreign-qualification.aspx>)

Co-operating UAS' Bachelor's Degree Programmes

An applicant who has applied to 1-6 degree programmes that are included in the same field of study and accept each other's results will be invited only to one entrance examination. The result will be accepted in all the co-operating degree programmes that the applicant has applied to. Please note, that only the highest option within the same examination group can invite you to the entrance examination.

→ The list of co-operating degree programmes (</english/future-students/admission-to-bachelors/Documents/Co-operating%20UAS%27%20Bachelor%27s%20degree%20programmes%202016.pdf>)

Entrance examinations

All applicants who have demonstrated their eligibility will be invited to sit an entrance examination. Final selection is based on the results of the entrance examinations. Check before you send the application form, whether participation in the examination is possible. The exams are held in April 2016.

Only the examinations of Bachelor's degrees in Business Information Technology and International Business are held abroad.

→ International Business pre-reading material (/english/future-students/admission-to-bachelors/Documents/BBainIB_PrereadingMaterialInstructions2016_Updated08022016.pdf) (pdf)

→ BIT pre-reading material 2016 (/english/future-students/admission-to-bachelors/Documents/BIT_issue_98_iis_2014_116-123.pdf) (pdf, see more details at the following link)

Please find the dates, places and content of the entrance examinations by opening the link below.

→ More about the entrance examinations (</english/future-students/entrance-examination/Sivut/default.aspx>)

Discretionary admission

Lahti UAS uses discretionary admission. Discretion only concerns applicant's eligibility to apply. Discretionary applicants are included in the student selection process in the same way as other applicants.

→ How to apply in discretionary admission (</english/future-students/admission-to-bachelors/discretionary-admission/Sivut/default.aspx>)

Student selection

Business Information Technology and International Business

Students will be selected using two methods:

- 35 % of applicants are selected based on the sum total of points awarded for school performance and for the entrance examination. Points awarded for school performance are based on the Finnish matriculation examination certificate.
- 65 % of applicants are selected based on the points awarded for the entrance examination.

Nursing

Students are selected based on the points awarded for the entrance examination only.

Results will be informed by July 1st and studies start in the beginning of September, 2016.

Application statistics

We typically receive three to seven applications per study place. However, there is some variation between programmes. The number of applicants participating in the exams is significantly lower.

→ Application statistics_updated March 2016 (/english/future-students/admission-to-bachelors/Documents/Application_statistics_March2016_intake_web.pdf) (pdf)

You are here:

Lahti University of Applied Sciences (/english/Sivut/default.aspx) > Future Students (/english/future-students/Sivut/default.aspx) > Admission to Bachelors's Degree (/english/future-students/admission-to-bachelors/Sivut/default.aspx) > Language



English requirements

If you are **not a citizen of an EU/EEA-country**

you must provide a proof of your English language skills to the admission services **by 10 February, 2016**. (This does not apply to those applying with a Finnish qualification certificate.)

The minimum language skills requirement is:

- **IELTS score of 6.0** on the academic level. We use the IELTS TRF Verification Service to make sure applicants present an authentic Test Report Form. *An applicant delivers a copy of her/his IELTS certificate to the admission services. No original is needed, but entire copy.*
- **TOEFL** score of 550 on paper-based test or 79–80 on Internet-based test. TOEFL scores are only accepted directly from the Educational Testing Service. **The TOEFL code number of Lahti UAS is 5728**. Please use this code number when indicating Lamk UAS as a score recipient.
- **Cambridge ESOL's Certificate of Proficiency in English (CPE)** CEFR level C1 or **Cambridge ESOL's Certificate in Advanced English (CAE)** CEFR level C1
- **Pearson Test of English Academic 51**
- **Grade C on the Finnish matriculation examination** in advanced level English (grade 4 on the IB examination completed in Finland, grade 7 on the Reifeprüfung examination completed in Finland, or grade 6.00–6.95 on the EB examination).
- Advanced International Certificate of Education (**AICE**) completed in Finland

- **Level 4** in English language skills on the Finnish National Certificate of Language Proficiency test (**Yleinen kielitutkinto**). Level 4 must be obtained in all parts (English communicative oral skills, reading comprehension and writing).

TOEFL, IELTS and Pearson test results are valid for two years. The other language test results do not have a set date for validity.

In addition, if you have completed your secondary school education in English in Great Britain, Ireland, the United States, Canada, Australia or New Zealand or a Bachelor's or Master's degree in English in one of these countries, you are exempted from the language test. Bachelor's or Master's degree conducted in English in an EU/EEA -country is also accepted as a demonstration of sufficient English language skills.

In addition, if an applicant is permanent resident in Finland holding qualification for higher education, but without compulsory English skills proof, Lahti UAS accepts his/her application in discretionary admission. Please see the procedure at discretionary admission section.

Please Note!

Applicants from Africa and from other countries, where education has been conducted in English, have to submit an IELTS or TOEFL or Pearson or Cambridge score that qualifies for admission. Only applicants completed their secondary school education in countries mentioned above are released to provide a certificate.

Discretionary will be applied to English language skills requirements as follows:

ielts score 5.5 and at least scores 70 (ibt) /510 (paper based test) at TOEFL test will be accepted as a proof of English proficiency at Lahti UAS.

Application with lower score (or expired) than defined at English requirements, with any other proof what is specified on our website (e.g. SAT) or without a proof of English proficiency required, will be processed after the deadline of the application period and an applicant gets to know at that stage whether his/her application is accepted or not. (Scores submitted later than 10 February 2016 will not be accepted.)

If an applicant is permanent resident in Finland holding qualification for higher education, but without compulsory English skills proof, Lahti UAS accepts his/her application.

You are here:

Lahti University of Applied Sciences (/english/Sivut/default.aspx) > Future Students (/english/future-students/Sivut/default.aspx) > Admission to Bachelors's Degree (/english/future-students/admission-to-bachelors/Sivut/default.aspx) > Finnish Qualifications



Finnish Qualifications

Those applying with a Finnish qualification certificate do not need to submit copies of their certificates, as these will be verified for those admitted as students.

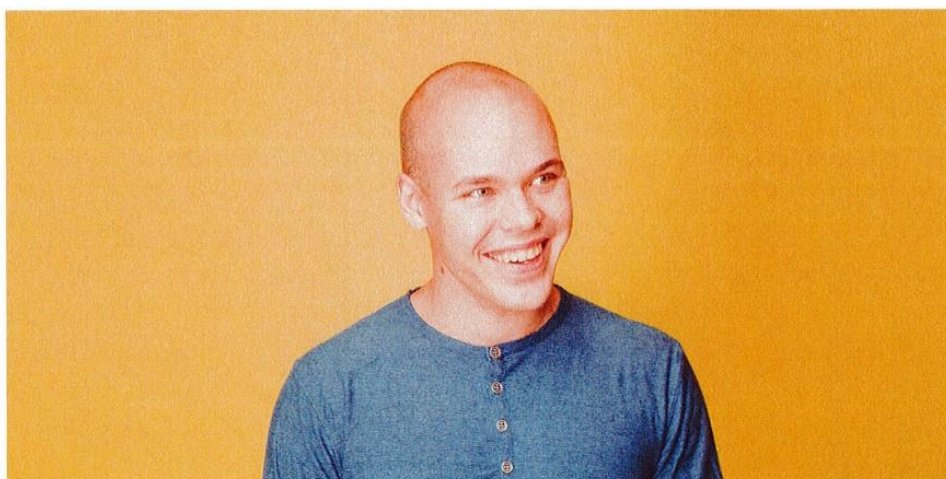
However, this does not apply to those who have taken the **Finnish matriculation examination prior to 1990**, who will need to submit copies of their certificates to the admission services of their first preference by February 10th 3pm, 2015

Admitted students are asked to send copies of the certificates when they accept their study place by 15 July 2016.

Applicants who have completed an IB, EB or RP Diploma will convert their diploma grades according to the conversion tables found at studyinfo (<https://opintopolku.fi/wp2/en/higher-education/polytechnics-universities-of-applied-sciences/polytechnic-uas-bachelors-degree/admission-criteria/>). The grade point averages for IB applicants will be calculated from a separate Final Report equivalent to a final certificate. If an applicant does not have such a document, the grade point average will be calculated from the Diploma document.

You are here:

Lahti University of Applied Sciences (/english/Sivut/default.aspx) > Future Students (/english/future-students/Sivut/default.aspx) > Admission to Bachelors's Degree (/english/future-students/admission-to-bachelors/Sivut/default.aspx) > Foreign qualification



Foreign qualification

These instructions are for those who apply with a qualification completed outside Finland (with the exception of IB, EB, RP diplomas).

When applying with a non-Finnish qualification, the enclosures to application include:

- a copy of the original degree certificate
- a copy of an official Finnish, Swedish or English translation of the degree certificate, if the original is not written in one of the before mentioned languages. The translation must be signed and stamped by the translator.
- a copy of a language certificate, if you are not an EU/EEA citizen. TOEFL results are however accepted only when delivered directly from the ETS. Late certificates are not accepted.

The enclosures to application must arrive at Lahti UAS by 10 February 2016 at 3 pm (Finnish time). If you are not a citizen of an EU/EEA country, the qualification used for applying must be completed by the end of the application period.

The copies must be sent by post - scanned or faxed copies will not be accepted.

Only final certificates awarded by national and regional bodies granting educational certificates are accepted. Therefore various other documents such as "Testimonials", "Statements of Results", "Examination Results" or "Result Slips" are not considered as official certificates. Please note that if you have a scratch card, it is advisable to attach the card to the copy of your final certificate.

The qualifications completed by EU/EEA citizens must be completed such that admitted students can deliver the copy of the final certificate at Lahti UAS by 15 July 2016 at the latest.

Attachments must be sent to the address:

Lahti University of Applied Sciences
Admission services
Kirkkokatu 27, 4th floor
P.O. Box 214
FI-15101 Lahti
FINLAND

The same address can be used whether you use nailmail or courier services.
The address contains both a street address and post office box. The admission services locate at FellmanniCampus (http://www.fellmannia.fi/?page_id=12).
(Street address is Kirkkokatu 27.)

You are here:

Lahti University of Applied Sciences (/english/Sivut/default.aspx) > Future Students (/english/future-students/Sivut/default.aspx) > Entrance examination



Entrance examination

September 2016 intake

All applicants who have demonstrated their eligibility will be invited to the entrance examination. The invitation letters will be sent in mid-March 2016.

The invitation letters to the entrance examinations will be sent since March 15th until March 18th by e-mail. Lahti UAS is dependent on the other universities of applied sciences and, therefore, the exact time can't be informed.

No one can be considered for admission without an entrance examination.

Entrance Examinations in Lahti, Finland

Bachelor's Degree Programme, International Business

- on Wednesday 20 April 2016

Bachelor's Degree Programme, Business Information Technology

- on Friday 22 April 2016

Bachelor's Degree Programme, Nursing

- on Tuesday 19 April 2016

Entrance examinations abroad in April 2016

The entrance examinations of Bachelor's Degree in

- **International Business**
- **Business Information Technology**

will be held in cooperation with the Finnips (<http://www.jamk.fi/en/Education/finnips/home/>) in the countries listed below. Also applicants living in the neighbouring countries (mentioned in the brackets) will be invited to the entrance examinations of the respective country. The place of the exam is determined by the address of an applicant. The entrance examination can always be taken either in Finland OR in the country mentioned in the invitation letter.

Please note that applicants, who are not residing in countries listed below, are invited to the exams held in Finland.

BRAZIL, Sao Paolo (Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, French Guyana, Guyana, Mexico, Paraguay, Peru, Surinam, Uruguay, Venezuela)

CHINA, Guangzhou, Wuhan (Hong Kong, Japan, South-Korea, Mongolia)

ESTONIA, Tallinn

GERMANY, Ludwigshafen (Austria, France, Belgium, The Netherlands, Italy, Spain, Portugal, Switzerland)

GREAT BRITAIN, London (Ireland)

HUNGARY, Budapest (Slovenia, Croatia)

KAZAKHSTAN, Astana (Kyrgyzstan, Uzbekistan)

KENYA, Nairobi (Ethiopia, Uganda, Tanzania, Zambia, Malawi)

LATVIA, Riga (Lithuania)

NEPAL, Kathmandu (Pakistan, India, Sri Lanka)

POLAND, Warsaw (Czech Republic, Slovakia, Romania, Moldova, Ukraine)

RUSSIA, Murmansk, St. Petersburg, Dmitrov (Armenia, Azerbaijan, Belarus, Tadjikistan, Ukraine)

TURKEY, Istanbul (Bulgaria, Greece, Serbia, Kosovo, Cyprus, Iran, Jordan, Saudi Arabia, Israel, United Arab Emirates)

USA, Chicago (Canada, Mexico)

VIETNAM, Hanoi, Ho Chi Minh City (Australia, Indonesia, Malaysia, Singapore, Thailand, Philippines)

The entrance examination of **Nursing** is held in Finland only.

Please also note

- Exams will not be held at embassies or other places, like British Councils, on request of an applicant.
- Previous entrance exams are not available for viewing and there are no samples to be sent.
- All costs related to the entrance examination are to be covered by the applicant.

The contents of the entrance examinations

Bachelor's degree, International Business

You will need to go through the pre-reading material package before you participate in the Entrance Exam for BBA in International Business or Business Management in April 2016.

→ International Business pre-reading material 2016 ([/english/future-students/admission-to-bachelors/Documents/BBAinIB_PrereadingMaterialInstructions2016_Updated08022016.pdf](#)) (pdf)

The entrance examination consists of the following sections (min./max. scores): an essay (3/10 pts.), multiple-choice questions (2/6 pts.), a section measuring

mathematical/logical thinking (2/8 pts.) and an interview (3/16 pts.). The entrance exam essay and multiple-choice questions will be based on the pre-reading material.

The examination includes a compulsory integrated section measuring English language proficiency. Applicants must pass all sections. The examination assesses study and teamwork skills, verbal and written expression skills as well as mathematical/logical reasoning skills.

The Degree Programmes in International Business are involved in admissions co-operation.

Bachelor's degree, Business Information Technology

The entrance examination consists of the following three sections: a written assignment based on pre-reading material (min./max. scores 2/10 pts.), an assignment measuring mathematical/logical reasoning (min./max. scores 6/20 pts.) and a group discussion or an interview measuring study skills (min./max. scores 2/10 pts.).

The examination assesses aptitude for the field, study and teamwork skills, verbal and written expression skills as well as mathematical/logical reasoning skills. Applicants' English language proficiency will be assessed as part of the entrance examination.

Pre-reading material

→ Mobile Malware: Coming to a smartphone near you? (/english/future-students/admission-to-bachelors/Documents/BIT_issue_98_iis_2014_116-123.pdf)(pdf)

Issues in Information Systems Volume 15, Issue II, pp. 116-123, 2014

Pre-reading material source

Directory of Open Access Journals (DOAJ)

URL: <http://doaj.org/>

Article information:

Title: Mobile Malware: Coming to a smartphone near you?

Authors: Karen Paillet and Jamie Pinchot, Robert Morris University

Journal Title: Issues in Information Systems

Publisher: International Association for Computer Information Systems

Date added to DOAJ: 15 Oct 2012

Full Text: http://iacis.org/iis/2014/98_iis_2014_116-123.pdf

(http://iacis.org/iis/2014/98_iis_2014_116-123.pdf)

License: CC BY-SA

URL: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>

(<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>)

The material will not be available at the exam. All applicants need to read it carefully before arriving to the entrance exam. The Degree Programmes in Business Information Technology are involved in admissions co-operation with Laurea and Oulu UAS.

Bachelor's degree, Nursing

The entrance examination consists of the following sections: mathematics, written part and interview in English. The final content of the entrance examination will be informed in the invitation letter. The Finnish language test will be part of the entrance examination.

Link to the Common European Framework of reference for languages (A2 required):

→ [Europass - European language levels - Self Assessment Grid](#)

Nursing at Lahti UAS is not involved in admissions co-operation but has its own entrance examination.

You are here:

Lahti University of Applied Sciences (/english/Sivut/default.aspx) > Future Students (/english/future-students/Sivut/default.aspx) > Admission to Bachelors's Degree (/english/future-students/admission-to-bachelors/Sivut/default.aspx) > Discretionary Admission



Discretionary admission

Some universities of applied sciences, like Lahti UAS, use discretionary admission which means that applicants who are unable to meet all the eligibility criteria may also be admitted, if the UAS considers their skills and knowledge to be sufficient. Please check from the individual university of applied sciences its policy to discretionary admission.

Lahti UAS uses discretionary admission.

The following instructions are mainly for applicants coming from non-EU countries and applicable at Lahti UAS

To be eligible for admission, you must meet all the admission requirements. However, if you are currently upgrading to meet the requirements, for example, you are in the process of graduating high school during the period of applying, you may still apply to Lahti UAS via discretionary admission. This practice can be applied to the applicants coming from countries that have established timetable for issuing certificates. However, a copy of the final diploma has to be received no later than by 15 July 2016. (Vietnamese temporary certificates are accepted if received by August 2016.)

Discretionary will be applied to English language skills requirements as follows (for non-European applicants):

IELTS score 5.5 and at least scores 70 (Ibt) /510 (paper based test) at TOEFL test will be accepted as a proof of English proficiency at Lahti UAS.

Application with lower score (or expired) than defined at English requirements, with any other proof what is specified on our website or without a proof of English proficiency required will be processed after the deadline of the application period and an applicant gets to know at that stage whether his/her application is accepted or not. (Scores submitted later than 10 February 2016 will not be accepted.)

If an applicant is permanent resident in Finland holding qualification for higher education, but without compulsory English skills proof, Lahti UAS accepts his/her application.

Application procedure in discretionary admission

1. Basic application will be submitted normally via www.studyinfo.fi (<http://www.studyinfo.fi>) during the application period January 8 - January 27, 2016 by 3pm Finnish time (UTC+2).

2. Certificate copies available, i.e., copies of the certificates to which you wish to claim, have to be received by 10 February 2016

- e.g. a copy of the latest term transcript from high school, if the final certificate is not available. Or any other degree document demonstrating your eligibility for higher education.
- a copy of an official Finnish, Swedish or English translation of the certificate/transcripts, if the original is not written in one of the before mentioned languages. The translation must be signed and stamped by the translator.
- a copy of IELTS / CPE / CAE / Pearson test certificate regardless of the test result.
TOEFL certificate is normally accepted only if received by ETS. However, attach a copy of your own TOEFL certificate if available.

Attachments must be sent to the address:

Lahti University of Applied Sciences
Admission services
Kirkkokatu 27, 4th floor
P.O. Box 214
FI-15101 Lahti
FINLAND

The same address can be used whether you use nailmail or courier services. The address contains both the street address and post office box. The admission services locates at FellmanniCampus (Street address is Kirkkokatu 27.)

In case an applicant does not meet the requirements, his/her application will be processed automatically via discretionary admission at Lahti UAS without any additional form.

Please note that Lahti UAS is able to handle only those applications, for which supporting attachments are received on time.

Please send the copies of your certificates to each UAS you have applied to. This will enable admitting UAS's to make informed decisions about the suitability of your qualification(s) for the degree for which you are applying for. Each UAS makes an independent decision of the applicant's eligibility in discretionary admission.

Application statistics in joint applications

SEPTEMBER 2015 INTAKE

The number of applicants

Joint application 7-27 January 2015

	Intake	Applicants whose first option was LUAS	All applicants	Applicants participated in the exam	Lowest score approved	Number of applicants as the first option per intake
Bachelor's degree, International Business (IB) Queue1: School performance (Finnish qualifications) + entrance exam Queue2: Based on entrance exam only	50	160	1 057	129	41.2/100 max 22/40 max	3.2
Bachelor's degree, Business Information Technology (BIT) Queue1: School performance (Finnish qualifications) + entrance exam Queue2: Based on entrance exam only	20	70	403	75	48/100 max 15/40 max	3.5
Bachelor's degree, Nursing All student were selected based on the entrance exam only	30	205	843	202	76/100 max	6.8

SEPTEMBER 2016 INTAKE

The number of applicants

Joint application 8-27 January 2016

	Intake	Applicants whose first option was LUAS	All applicants	Applicants invited to the exam	Lowest score approved	Number of applicants as the first option per intake
Bachelor's degree, International Business (IB) Queue1: School performance (Finnish qualifications) + entrance exam Queue2: Based on entrance exam only	25	171	962	224		6.84
Bachelor's degree, Business Information Technology (BIT) Queue1: School performance (Finnish qualifications) + entrance exam Queue2: Based on entrance exam only	20	83	482	265		4.15
Bachelor's degree, Nursing All student were selected based on the entrance exam only	30	139	657	353		4.63

Co-operating UAS' Bachelor's Degree Programmes, spring 2016

This is a list of university of applied sciences (UAS) degree programmes that accept the results of each other's entrance examination in the mentioned field of study. This list applies only to spring application 2016.

Applicant who has applied to 1-6 degree programmes that are included in the same field of study and accept each other's results will be invited only to one entrance examination. The result (of the entrance examination) will be accepted in all the co-operating degree programmes that the applicant has applied to (if the applicant is eligible). Please note, that only the highest option within the same examination group can invite you to the entrance examination.

Business and Administration, Bachelor of Business Administration

Business, full-time studies

- Arcada UAS, International Business, full-time studies
- Centria UAS, Business Management, full-time studies
- HAMK UAS, International Business, full-time studies
- JAMK UAS, International Business
- Kajaani UAS, KAMK, International Business
- Karelia UAS, International Business, full-time studies
- Kymenlaakso UAS, Kyamk, International Business, full-time studies
- Lahti UAS, International Business, full-time studies
- Lapland UAS, International Business, full-time studies, Rovaniemi
- Laurea UAS, Business Management, full-time studies
- Mikkeli UAS, Business Management, full-time studies
- Oulu UAS, International Business, full-time studies
- Saimaa UAS, International Business, full-time studies, Lappeenranta
- Satakunta UAS SAMK, International Business, full-time studies, Rauma
- Seinäjoki UAS, International Business, full-time studies
- Tampere UAS, International Business
- Turku UAS, International Business, full-time
- Vaasa UAS, International Business, full-time studies

Business Information Technology

- Lahti UAS, Business Information Technology, full-time studies
- Laurea UAS, Business Information Technology, full-time studies
- Oulu UAS, Business Information Technology, full-time studies

Tourism and Catering, Bachelor of Hospitality Management

- Lapland UAS, Tourism, full-time studies
- Laurea UAS, Restaurant Entrepreneurship, full-time studies
- Saimaa UAS, Tourism and Hospitality Management, full-time studies, Imatra

Technology, Bachelor of Engineering

- Arcada UAS, Materials Processing Technology, full-time studies
- Centria UAS, Environmental Chemistry and Technology, full-time studies
- Centria UAS, Industrial Management, full-time studies
- Centria UAS, Information Technology, full-time studies
- HAMK UAS, Construction Engineering, full-time studies
- HAMK UAS, Mechanical Engineering and Production Technology, full-time studies
- HAMK UAS, Electrical and Automation Engineering, full-time studies
- JAMK UAS, International Logistics
- Helsinki Metropolia UAS, Electronics, full-time studies
- Helsinki Metropolia UAS, Information Technology, full-time studies
- Mikkeli UAS, Environmental Engineering, full-time studies
- Mikkeli UAS, Information Technology, full-time studies
- Oulu UAS, Information Technology, full-time studies
- Saimaa UAS, Mechanical Engineering and Production Technology, full-time studies, Lappeenranta
- Tampere UAS, Energy and Environmental Engineering
- Turku UAS, Information and Communication Technology
- Vaasa UAS, Information Technology, full-time studies

Health Care and Social Services

Nursing, Bachelor of Health Care

- Centria UAS, Nursing, full-time studies
- JAMK UAS, Nursing
- Lapland UAS, Nursing, full-time studies, Kemi

Group of Metropolia and Laurea

- Laurea UAS, Bachelor of Health Care, Nursing, full-time studies
- Helsinki Metropolia UAS, Bachelor of Health Care, Nursing, full-time studies

Degree programmes which do NOT accept each other's exams

- Arcada UAS, Bachelor of Health Care, Nursing, full-time studies
- Centria UAS, Bachelor of Business Administration, International Business, part-time studies
- Diaconia UAS, Bachelor of Social Services
- HAMK UAS, Bachelor of Business Administration, International Business, part-time studies
- Kajaani UAS, KAMK, Bachelor of Sports Studies, Sports and Leisure Management
- Kymenlaakso UAS, Kyamk, Game Design, full-time studies
- Lahti UAS, Nursing, full-time studies
- Lapland UAS, Bachelor of Business Administration, Business Information Technology, full-time studies, Tornio
- Laurea UAS, Bachelor of Business Administration, Security Management, full-time studies
- Laurea UAS, Bachelor of Social Services, Social Services, full-time studies
- Helsinki Metropolia UAS, Bachelor of Social Services, Social Services, full-time studies
- Helsinki Metropolia UAS, Bachelor of Engineering, Information Technology, part-time studies
- Helsinki Metropolia UAS, Bachelor of Business Administration, International Business and Logistics, full-time studies
- Helsinki Metropolia UAS, Bachelor of Business Administration, European Business Administration, full-time studies
- Novia UAS, Bachelor of Health Care, Nursing, full-time studies
- Novia UAS, Bachelor of Marine Technology, Maritime Management, full-time studies
- Novia UAS, Bachelor of Natural Resources, Sustainable Coastal Management, full-time studies
- Satakunta UAS SAMK, Bachelor of Health Care, Physiotherapy, full-time studies, Pori
- Tampere UAS, Bachelor of Culture and Arts, Media and Arts
- Turku UAS, Bachelor of Health Care, Nursing

We reserve the right to make changes.



Lahden ammattikorkeakoulu
Lahti University of Applied Sciences

Website Improvement Survey: We're planning to make some changes to our website and we would be grateful if you could answer the following questions to help us make the right improvements. The website which will be assessed can be found here (Admission to Bachelor's Degree)

1. How did you first learn of our website?

- I follow the site regularly
 I was referred to it by a friend or family member
 I was referred to it by a teacher or agency
 I clicked on a link on another website. If so, which website?
 I clicked on an online advertisement
 I found the site using a search engine
 If other, please specify

2. Or is this for the first time when you visit our webpage?

- No
 If yes, from which website or other source the information was received?

3. Which device(s) do you use when browsing websites?

- PC / laptop
 tablet
 smartphone

4. What information do you look for (or have you looked for) on the Admissions page?

5. Please choose 3 parts of our webpage, of which you have received the best information.

- Entry requirements
 Application fee
 Language skills requirements
 Enclosures to application
 Co-operating degree programmes
 Entrance examination
 Discretionary admission
 Application statistics

6. Please rate the following according to how influential they were in your decision to apply to study here?

	Determinative	Very influential	Somewhat influential	Not Influential	N/A
Location	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Study programmes (or courses) offered	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Financial issues	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Personal family considerations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
The place of the entrance examination	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Recommendations	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Statistics	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Any other reason, specify	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. What information could we add, remove, or change to improve your experience on webpage? Any webpage you could recommend as an ideal model?

8. Is there any additional information you would like us to include on the website?

9. How would you rate the Admissions website over all?

How would you rate the Admissions website over all?

Excellent	Good	Fair	Poor	Very Poor
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. How would you rate your admissions process when applying to Lahti UAS as an international Student?

- It was easy to understand and easy to follow
- It was somewhat difficult for me. I have some issues with the process
- It was very difficult for me. I have had a hard time understanding and completing the process.

11. What are your concerns for the future in this process?

- Financial issues
- How to get along in a strange country
- Finding a job
- English language skills
- Culture change
- Entrance examination
- Finding friends
- Other, please specify

12. Anything else you care to share?