
KÄYTTÄJÄTUTKIMUS SÄHKÖISESTÄ ESI- JA PERUSOPETUKSEEN ILMOITTAUTUMISESTA

Case Hämeenlinnan kaupunki



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Visamäki 5.6.2013

Mari Palo





VISAMÄKI

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
eLearning ja multimedia

Tekijä	Mari Palo	Vuosi 2013
Työn nimi	Käyttäjätutkimus sähköisestä esi- ja perusopetukseen ilmoittautumisesta Case Hämeenlinnan kaupunki	

TIIVISTELMÄ

Tämä työ on tehty Hämeen ammattikorkeakoulussa ja aihe saatiin Hämeenlinnan Lasten ja nuorten palveluilta siellä suoritetun harjoittelun myötä.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää keväällä 2011 Hämeenlinnassa käyttöönotetun sähköisen esiopetukseen ja kouluun ilmoittautumisen käyttökokemuksia ja vastaanottaa aiheesta palautetta, jonka pohjalta oli tavoitteena kehittää ilmoittautumisprosessia ja muita sähköisiä palveluita. Työlle oli tarvetta, koska työntekijät ja asiakkaat käyttivät järjestelmiä ensimmäistä kertaa. Aiheesta ei ollut aiempaa tutkimusmateriaalia, joten työssä käytetyt materiaalit pohjautuivat suurimmaksi osaksi toimeksiantajalta saatuihin tietoihin.

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä käytettiin työntekijöille ja asiakkaille suunnattua kyselyä, joka suoritettiin verkkopohjaisena kesällä 2011. Kyselystä lähetettiin tieto kirjeitse esiopetukseen ilmoittautuneiden osalta 162 talouteen ja ensimmäiselle luokalle ilmoittautuneiden osalta kaikille, jotka ilmoittautumisvaiheessa olivat syöttäneet järjestelmään sähköpostiosoitteensa. Vastauksia saapui 195, joiden pohjalta saatiin kattava kuva kehittämistä kaipaavista osa-alueista. Samalla työlle asetetut tavoitteet täyttyivät ja tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset.

Tutkimuksesta saatujen tulosten mukaan sähköiseen ilmoittautumiseen olttiin pääosin tyytyväisiä, mutta parannettavaakin löydettiin useista pienistä ilmoittautumisen osa-alueista. Erityisesti vastaajat olivat kiinnostaneet huomiota tiedonkulun vaikeuksiin. Lisäksi kaivattiin sähköisten palveluiden laajentamista koskemaan eri esi- ja perusopetuksen osa-alueita. Työssä esitettyjen palautteiden ja ehdotusten pohjalta toimeksiantajalla on jatkossa hyvät edellytykset kehittää sähköisiä palveluitaan.

Avainsanat sähköinen asiointi, sähköiset lomakkeet, verkkopalvelut, tietojenkäsittely, tiedonsiirto

Sivut 28 s. + liitteet 12 s.

VISAMÄKI

Degree Programme in Business Information Technology
eLearning and multimedia

Author

Mari Palo

Year 2013

Subject of Bachelor's thesis

User research of online registration to pre-school and comprehensive school
Case the City of Hämeenlinna

ABSTRACT

This thesis was done in HAMK University of Applied Sciences and the topic was received along the practicing period from the city of Hämeenlinna's children and young people's services.

The purpose of this study was to examine user experiences of the online pre-school and comprehensive school registration system which was introduced in the spring of 2011 in Hämeenlinna. The aim was to receive and collect feedback whereby the goal was to develop the registration process and other online services. This study was needed, because employees and customers used the system for the first time. There was no previous research material, so the material in this work is mainly based on the information from the client.

The research method used was a web-based survey directed to employees and customers and it was carried out in the summer of 2011. The information of the survey was sent by letter to 162 pre-school households and concerning the registration to first grade, an e-mail was sent to all who had entered their e-mail addresses at the time of enrollment. 195 responses were received and they gave a comprehensive picture of the improvement areas. At the time the targets set to this survey were fulfilled and the research questions were answered.

The research showed that people were mostly satisfied with the online registration system but still, further improvements were found in several smaller parts of the registration. The respondents had especially drawn attention to lack of information. Additionally it was stated that the online services could extend to different kinds of pre-school and comprehensive school sectors. The feedback and suggestions presented in this work are a good basis to commissioners' future development of the online services.

Keywords online business, electronic forms, web service, data processing, data transfer

Pages 28 p. + appendices 12 p.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	SÄHKÖINEN ASIOINTI.....	2
2.1	Verkkoasiointi hallinnossa	2
2.2	Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa	3
3	SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN TIETOTURVA	4
3.1	Määritelmiä	4
3.2	Tietojen käsittely	5
4	PRIMUS JA PRO CONSONA.....	7
4.1	Primus ja käyttöliittymä Wilma	7
4.2	Pro Consona	8
5	SÄHKÖINEN ESI- JA PERUSOPETUKSEEN ILMOITTAUTUMINEN	9
5.1	Nykytilanne perusopetuksen sähköisissä palveluissa	9
5.2	Sähköinen perusopetuksen ilmoittautuminen.....	9
5.3	Nykytilanne esiopetuksen sähköisissä palveluissa.....	9
5.4	Sähköinen esiopetuksen ilmoittautuminen	10
6	MENETELMÄT.....	11
6.1	Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen menetelmä	11
6.2	Kyselylomake.....	12
7	TUTKIMUS	14
7.1	Työntekijäpuolen kyselytutkimus	14
7.1.1	Rehtoreiden vastaukset.....	14
7.1.2	Varhaiskasvatuskeskusten johtajien vastaukset	16
7.2	Asiakaspuolen kyselytutkimus	18
7.2.1	Esiopetus.....	18
7.2.2	Perusopetus.....	19
7.2.3	Käyttökokemustutkimuksen tulokset	21
7.3	Tulosten arviointi ja johtopäätökset	24
8	YHTEENVETO	27
	LÄHTEET	28

Liite 1	Kyselyn saatekirje
Liite 2	Kysely
Liite 3	Tiedote syksyllä 2011 1. vuosiluokalle tulevien lasten vanhemmille
Liite 4	Lomake esiopetuksen ilmoittautumiselle
Liite 5	Lomake perusopetuksen ilmoittautumiselle

1 JOHDANTO

Hämeenlinnan kaupunki on ottanut keväällä 2011 käyttöönsä sähköisen esiopetukseen ja kouluun ilmoittautumisen. Suuntaus on osa kaupungin strategista kehitystä tehostaa sähköisiä palveluita. Käytössä on kaksi erillistä sähköisen ilmoittautumisen väylää Primuksen ja Pro Consonan kautta. Järjestelmiä käyttävät ja hallinnoivat työntekijät, sähköisen ilmoittautumisen tapahtuessa käyttöliittymien kautta. Sähköisten ilmoittautumisjärjestelmien ollessa vasta käyttöön otettuja, oli asiakastutkimukselle tarvetta.

Liiketoimintojen siirtyessä yhä kasvavassa määrin sähköiseen muotoon opinnäytetyön painotus pyrittiin suuntaamaan asiakkaille toteutettuun verkkokyselyyn ja siitä saataviin tuloksiin, jotta saataisiin selkeä kuva tyytyväisyydestä sähköiseen ilmoittautumiseen. Tavoitteena oli myös selvittää ilmoittautumisprosessin läpikäyneiltä henkilöiltä mielipiteitä järjestelmien käyttömukavuudesta ja ottaa huomioon myös mahdollisia toiveita kehitystyössä.

Asiakastutkimuksen lisäksi työssä käsitellään yleisesti sähköistä asiointia hallinnossa ja palveluiden tietoturva. Työ esittelee myös sähköiseen ilmoittautumiseen olennaisesti liittyvät ohjelmat, Hämeenlinnan Lasten ja nuorten palveluiden tällä hetkellä tarjoamat sähköiset palvelut ja hallinnon näkökulman sähköisestä ilmoittautumisesta.

Työ on pohjimmiltaan käyttäjätutkimus, joten työstä ei valmistunut mitään konkreettista. Tuloksien pohjalta piti kuitenkin olla mahdollista kehittää sähköistä ilmoittautumista, jolloin niin asiakkaiden kuin työntekijöiden työn tulisi helpottua.

Työlle asetetut tutkimuskysymykset olivat seuraavat: Mitä mieltä asiakkaat ovat järjestelmien käyttömukavuudesta?
Miten sähköinen ilmoittautuminen koettiin hallinnossa?
Olisiko järjestelmien käytettävyydessä parannettavaa, mitä tulisi kehittää?

2 SÄHKÖINEN ASIOINTI

Accenturen (2006) teettämässä tutkimuksessa, Suomi on ollut globaali johtaja sähköisten palveluiden käytössä sekä asennoitumisessa niitä kohtaan, kun on mitattu kansalaisten kiinnostusta julkishallinnon sähköisiä palveluita kohtaan. Accenturen mukaan Suomi on vuonna 2005 ollut jaetulla kolmannella sijalla, kun on mitattu sähköisten asiointipalveluiden kehittyneisyysastetta. Jopa 96 % Suomessa selvitetystä palveluista on ollut verkossa, kun tutkittujen maiden keskiarvona oli 48 %. (Harjuhahto-Madetoja 2006.)

Pääsääntöisesti tietotekniikan käyttö ja käyttömahdollisuudet ovat lisääntyneet vuosittain kansalaisten keskuudessa. Osaamisen puute, palveluiden turvallisuus ja luotettavuus sekä tietämättömyys verkkopalveluista ovat silti suurimpia esteitä sähköisen asiointin kasvamiselle ja kehittymiselle. (Heimala & Vestama 2003, 33.)

Sähköisen asiointin tavoitteena on toiminnan rationalisointi, asiakaspalvelun parantaminen ja kustannussäästöt. Ajasta ja paikasta riippumaton verkkoasiointi onkin osa tietoyhteiskunnan ilmentymistä. Kansainvälistä kilpailukykyä tukee tehokas julkinen hallinto, minkä lisäksi sähköiset menetelmät ovat keskeisessä asemassa julkisten palvelujen kehittämisessä. Tulee kuitenkin huomioda, että sähköisten palveluiden rinnalla tulisi säilyttää palvelut myös niille, jotka eivät käytä uusia menetelmiä. (Heimala & Vestama 2003, 8; Valtiovarainministeriö 2001a; Kansallisarkisto 2005.)

Sähköisen asiointin voimakasta kasvua on vauhditettu sekä kotimaisella että kansainvälisellä lainsäädännöllä, poliittisilla päätöksillä ja hankkeilla. Kuitenkin asiakkaan välitön kontaktintarve viranomaisiin on vähentynyt johtuen hallintoprosessien yksinkertaistamisesta ja sääntelyn vähenemisestä. Suurimmaksi osaksi sähköiset palvelut koskevat lupa-, hakemus-, ilmoitus- ja tarkastusasioita. (Heimala & Vestama 2003, 8, 10, 33; Kansallisarkisto 2005.)

2.1 Verkkoasiointi hallinnossa

Sähköisten asiointipalveluiden käyttöönotto vaatii palvelujärjestelmän suunnittelua ja rakentamista sekä asianhallintajärjestelmän sähköistämistä. Palvelujärjestelmä huolehtii käyttäjien ja sähköisen allekirjoituksen tunnistamisesta sekä tiedon välityksestä palvelu- ja taustajärjestelmien välillä. (Kansallisarkisto 2005.)

Verkkoasiointia hallinnossa ovat verkon kautta tarjotut informaatio- ja asiointipalvelut, joiden tulisi olla helppokäyttöisiä ja helposti saavutettavia. Lisäksi sähköisen palvelukanavan tulisi tarjota selkeitä etuja muihin asiointikanaviin verrattuna ja lisätä asiointin sujuvuutta ja joustavuutta sekä edistää sähköisten tiedonsiirtomenetelmien, eli sähköisten lomakkeiden, sähköpostin ja tietojärjestelmien kiinteiden teknisten yhteyksien käyttöä. (Heimala & Vestama 2003, 8, 33; Kansallisarkisto 2005.)

Suurimpana haasteena onnistuneelle sähköiselle hallinnolle nähdään oikean tasapainon löytyminen julkisuuden, hyvän palvelun, yksityisyyden suojan ja tehokkuuden välillä. Myös asiakkaiden käyttäytymistottumuksia tulisi saada muuttumaan. Lisäksi tieto- ja viestintätekniikan mahdollisuuksia tulisi hyödyntää laajemmin ja tuoda tietoyhteiskunnan palvelut ja mahdollisuudet kaikkien ulottuville. (Heimala & Vestama 2003, 33; Valtiovarainministeriö 2001a.)

2.2 Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa

Sähköistä asiointia viranomaistoiminnassa koskevan lain (13/2003) tavoitteena on lisätä asioinnin sujuvuutta ja joustavuutta sekä edistää sähköisten tiedonsiirtomenetelmien käyttöä tietoturvallisuus huomioon ottaen (Kansallisarkisto 2005).

Sähköisten asiointipalvelujen järjestämistä koskevassa laissa todetaan, että tarvittavien teknisten, taloudellisten ja muiden valmiuksien rajoissa, viranomaisen on tarjottava kaikille mahdollisuus lähettää viesti asian eteenpäin saattamiseksi tai käsittelemiseksi, joko ilmoitettuun sähköiseen osoitteeseen tai määriteltyyn laitteeseen. Tämän asian puitteissa kaikille on myös tarjottava mahdollisuus lähettää sähköisesti viranomaiselle sille tarkoitettuja ilmoituksia, pyydettyjä selvityksiä tai muita vastaavia asiakirjoja tai viestejä. Viranomaisen on pyrittävä siihen, että asiakkaan kannalta käytössä olisi teknisesti mahdollisimman yhteensopivat ja helppokäyttöiset laitteistot ja ohjelmistot. (Finlex 2003. 5 §.)

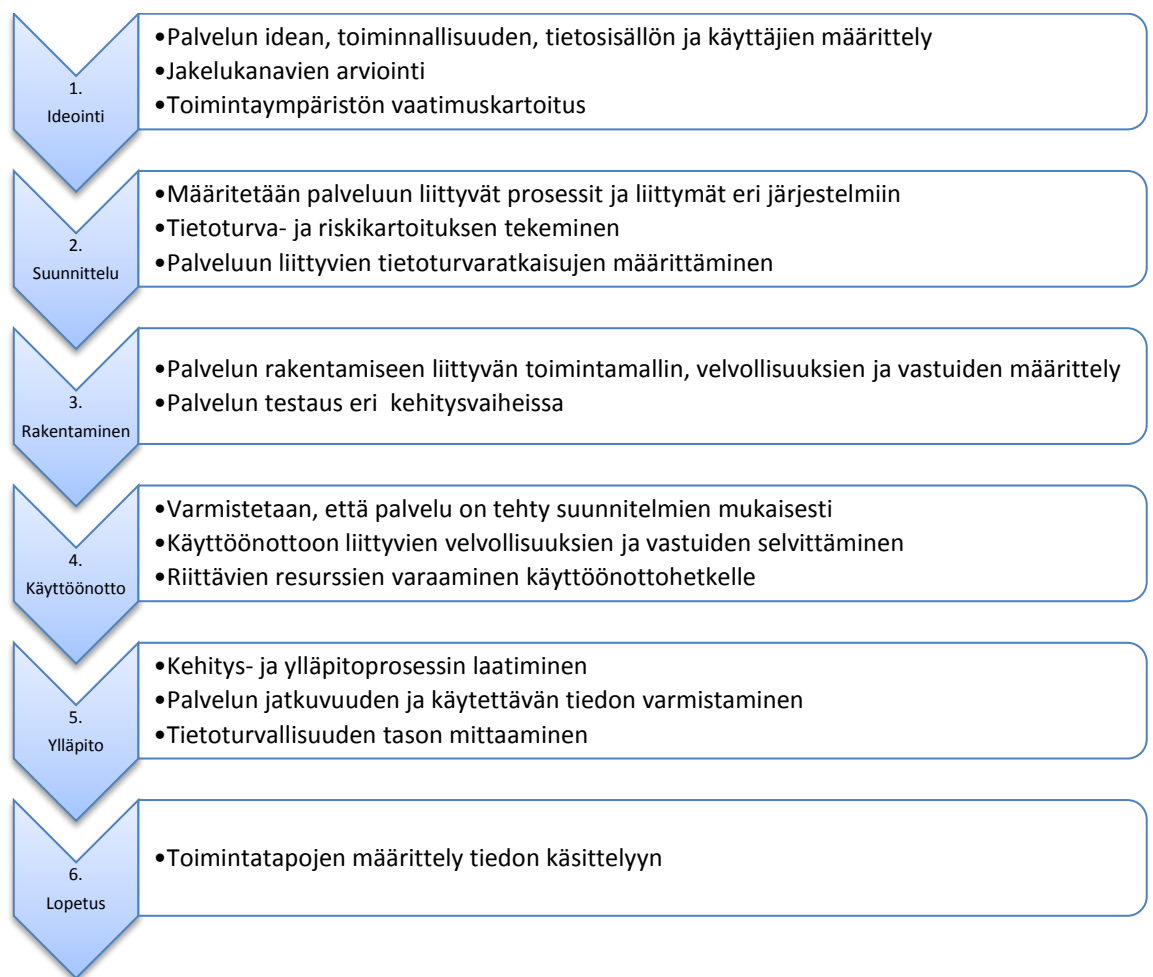
Viranomaisen tulee lain mukaan huolehtia lisäksi siitä, että tiedonsiirtoon käytettävät sähköiset menetelmät ovat toimintakunnossa ja mahdollisuuksien mukaan käytettävissä myös muulloin kuin viraston aukioloaikana (Finlex 2003. 6 §).

Erityisesti sähköisten asiakirjojen vastaanottamisesta ilmoittamiseen, laissa on kohta, jonka mukaan viranomaisen on ilmoitettava sähköisen asiakirjan vastaanottamisesta lähettäjälle viipymättä, esimerkiksi automaattisena kuittauksena tai muutoin (Finlex 2003. 12 §).

3 SÄHKÖISTEN PALVELUIDEN TIETOTURVA

Hyvään liiketoimintaan kuuluu kaikkien palvelunkehitysprosessia koskevien vaiheiden tietoturvasta huolehtiminen ja se onkin edellytys luotettavalle palveluntarjonnalle. Näin taataan palvelun laatu, käytettävyys ja luottamus palvelua kohtaan. (Laaksonen, Metso & Tomula 2006, 5.)

Jo palvelun suunnitteluvaiheessa tulee ottaa huomioon tietoturvallisuuden toteuttaminen. Tässä vaiheessa vaaditaan määrätietoista ja porrastettua projektin hallintaa (kuvio 1), koska merkittävimmät linjaukset koskevat juuri projektin alkuvaihetta ennen palvelun käyttöönottoa. Mikäli suunnitteluvaihetta ei tehdä perusteellisesti, tietoturvallisuuden vaatimukset jäävät palvelun kannalta vajaiksi ja toteutunutta tietoturvallisuuden tasoa ei voida asianmukaisesti kehittää tai arvioida. (Laaksonen ym. 2006, 10.)



Kuvio 1 (Laaksonen ym. 2006, 10.)

3.1 Määritelmiä

Turvallinen sähköinen palvelu on yleisesti palvelu, jonka on tuottanut taho, joka itsessään on luotettava ja jonka sisältö sekä toiminta on luotettavaa. Lisäksi palvelun tulee olla saatavilla sovittujen ehtojen mukaisesti. Erityisesti käyttäjän henkilökohtaisten tietojen tulee säilyä luottamukselli-

sina ja palvelun olla avoin ainoastaan niille henkilöille, joilla on oikeudet palvelun käyttöön. (Laaksonen ym. 2006.)

Puhuttaessa palvelun ja tietojen käsittelyn tietoturvan huolehtimisesta, tarkoitetaan menetelmiä kattavasti toiminnan turvallisuuden, tietoliikenneturvallisuuden, tietoaineistoturvallisuuden ja laitteisto- sekä ohjelmistoturvallisuuden varmistamiseksi (Helopuro, Perttula & Ristola 2009, 23.)

Toiminnan turvallisuus tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tietoturvavaatimusten toteuttamisesta ylläpidetään kirjallisia ohjeita, oman tietoturvan tasoa tulisi seurata säännöllisesti, tietoturvavaatimusten toteutuminen tulisi varmistaa käytettäessä alihankkijoita ja laitteet ja tiedostot tulisi suojata luvaton pääsyä ja käyttöä vastaan. Lisäksi kunkin järjestelmän osalta pidetään rekisteriä järjestelmän käyttäjätunnuksista ja -oikeuksista, valvotaan tietojen, asiakirjojen, laitteistojen, viestintäverkkojen, tiedostojen ja palveluiden tietoturvaan vaikuttavia tapahtumia siten, että merkittävät tapahtumat tietoturvan kannalta havaitaan. (Helopuro ym. 2009, 24.)

Tietoliikenneturvallisuudella varmistetaan, etteivät viestintäverkkojen avulla välitettävät viestit ja tunnistetiedot paljastu asiaankuulumattomille ja asiaankuulumattomat eivät pääse käsiksi välitettäviin viesteihin, tunnistamistietoihin tai käsittelyä koskeviin tietoihin. Viestintäverkoissa tarvitaankin riittävät todentamis-, pääsynvalvonta- ja kiistämättömyysmenettelyt. (Helopuro ym. 2009, 24.)

Sähköisestä viestinnästä on voimassaoleva tietosuojalaki, jonka tarkoituksena on turvata luottamuksellisuus ja yksityisyyden suojan toteutuminen. Lisäksi laki edistää tietoturva- sekä monipuolisten sähköisen viestinnän palveluiden tasapainoista kehittymistä. (Finlex 2004.)

Laitteisto- ja ohjelmistoturvallisuuden puitteissa tulisi käyttää sellaisia laitteistoja, tietojärjestelmiä ja ohjelmistoja, joiden tietoturva on vähäinen. Lisäksi tulisi järjestää erityisesti tärkeiden ohjelmistojen varmuuskopiointi ja turvallinen säilytys. (Helopuro ym. 2009, 24.)

3.2 Tietojen käsittely

Palvelujen tietoturva koskee myös säilytysvelvollisuuden toteuttamiseksi tarvittavaa tunnistetietojen käsittelyä. Ne henkilöt tulee olla määriteltyinä, joilla on oikeus käsitellä säilytettäviä tietoja – tämä tulee myös teknisin menettelyin varmistaa. Lisäksi tietojen eheyden säilymisestä tulee huolehtia ja suojata tiedot tahattomalta ja oikeudettomalta muuttamiselta ja tuhoamiselta sekä oikeudettomalta varastoinnilta, käsittelyltä ja luovuttamiselta. (Helopuro ym. 2009, 155 - 156.)

Sähköisten palveluiden ja asiointin tieturvallisuudesta laadittu yleisohje ottaa kantaa sähköisten lomakkeiden käsittelyyn. Yleisohjeen mukaan lomakkeiden tiedot tulee tarkistaa mahdollisimman pian tietojen syöttämisen jälkeen, jotta tietojen eheys taataan. On myös harkittava mahdollisuutta täydentää, muuttaa tai peruuttaa annettuja tietoja, jolloin pitää huolehtia myös asiakkaan tunnistamisesta ja tapahtuman kiistämättömyydestä. Li-

säksi huomiota pitää kiinnittää siihen, että vanhentuneita lomakkeita ei ole tarjolla ja että lomakkeiden käytettävyys on kohderyhmälle riittävän hyvä. (Valtiovarainministeriö. 2001b.)

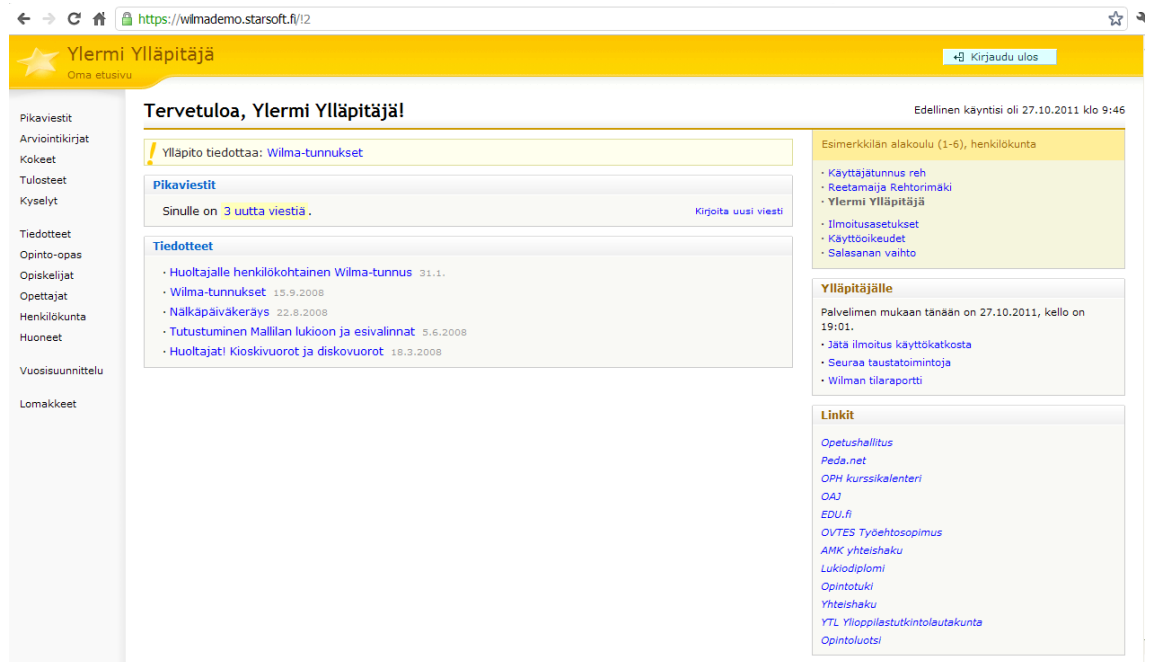
4 PRIMUS JA PRO CONSONA

Hämeenlinnan kaupungin sähköiseen esi- ja perusopetukseen ilmoittautumiseen kuuluu olennaisesti kaksi erillistä ohjelmaa, Primus ja Pro Consona. Näiden ohjelmien kautta kulkee kaikki asiakkaan sähköisessä muodossa antama tieto. Myös paperilomakkeilla tulleet tiedot päivitetään järjestelmiin, jotta kaikki tieto olisi myöhemmin helposti saatavilla ja ylläpidettävissä.

4.1 Primus ja käyttöliittymä Wilma

Primus on suomalaisen koulu- ja oppilaitoshallintoon erikoistuneen ohjelmistotalo StarSoft Oy:n tietokantaohjelma opiskelijahallinnolle. Ohjelman avulla hallinnoidaan opiskelijoiden, opettajien ja henkilökunnan tietoja ja opetustarjontaa. Lisäksi Primuksella kirjataan valintoja, suunnitellaan opetusta, arvioidaan suorituksia ja tulostetaan todistuksia. Näiden lisäksi Primus tarjoaa työkalut henkilöstöhallintaan ja laskutukseen sekä tilojen, kirjaston, kaluston ja asuntoloiden hallintaan. Primukseen kuuluu olennaisesti Wilma ja Kurre 7 työjärjestysohjelma. (StarSoft 2011; Opetuspalvelut 2011.)

Wilma on Primus-järjestelmän suojattua tiedonsiirtoa hyödyntävä etäkäyttöliittymä, joka toimii viestintäkanavana kodin ja koulun välillä ja jonka avulla osaa Primuksen toiminnoista voidaan käyttää selaimella internetin välityksellä. Wilmaa käyttävät opettajat, opiskelijat, hallinto (Kuva 1), huoltajat, koulun henkilökunta, työpaikkaohjaajat ja oppisopimuskoulutuksen koulutustarkastajat. Wilman kautta voi esimerkiksi lähettää ja vastaanottaa viestejä, tiedottaa, pyytää ja vastaanottaa palautetta, tehdä kyselyitä, valita kursseja, arvioida, merkitä poissaoloja ja selata työjärjestyksiä. Wilman käyttö on helppoa eikä käyttäjän tarvitse erikseen asentaa koneelleen mitään. Sekä Primus että Wilma ovat käyttöliittymiltään muokattavissa käyttötarpeisiin sopiviksi. (StarSoft 2011; StarSoft Primus W4 ohjekirja 2010; Opetuspalvelut 2011.)



Kuva 1 Wilman käyttöliittymä, ylläpitäjän etusivu

Kaikki Wilmaan syötetyt ja sitä kautta muokatut tiedot päivittyvät Priimuksen tietokantaan. Yhteisellä tietokannalla taataan tietojen reaaliaikaisuus, oikeellisuus, saatavuus ja yhtenäisyys (StarSoft 2011).

4.2 Pro Consona

Pro Consona on IT-palveluyritys Logican tuottama asiakastietojärjestelmä, jonka avulla käsitellään lasten, heidän huoltajiensa sekä eri hoitopaikkojen tietoja. Lisäksi järjestelmässä suoritetaan laskutus lapsen päiväkirjajärjestelmän pohjalta. Lähtötilanteessa lapsen tullessa asiakkaaksi päivähoitoon tai esiopetukseen on tiedossa asiakkaan yhteystiedot. Tämän pohjalta tehdään päivähoito- ja esiopetussijoituspäätös tiettyyn hoitopaikkaan ja määritellään asiakasmaksu.

Pro Consona toimii välineenä myös perhepäivähoitajien palkanmaksussa ja työaikojen kirjauksessa.

5 SÄHKÖINEN ESI- JA PERUSOPETUKSEEN ILMOITTAUTUMINEN

5.1 Nykytilanne perusopetuksen sähköisissä palveluissa

Sähköisen perusopetukseen ilmoittautumisen lisäksi Hämeenlinnan Lasten ja nuorten palvelut tarjoaa mahdollisuutta sähköiseen asiakaspalautteeseen. Tekeillä on lisäksi sähköinen koulukuljetushakemus, johon on tarkoituksena hankkia ReittiGIS, joka on Logican ja StarSoftin yhteistyönä toteutettu työkalu oppilasalueiden suunnitteluun, koulumatkojen mittaukseen ja koulukyytien reittisuunnitteluun (StarSoft 2011). Näin oppilashallintojärjestelmä Primuksen tiedot ja ReittiGIS-työkalun kartat liitettäisiin yhteen ja siten samasta järjestelmästä olisi löydettävissä kuljetuspäätökset ja –ratkaisut reitteineen.

Hämeenlinnan kaupungin Opetus- ja kulttuuripalveluiden palvelupäällikkö uskoo, että sähköisten palveluiden määrää lisätään tulevaisuudessa.

5.2 Sähköinen perusopetukseen ilmoittautuminen

Perusopetuksen sähköinen ilmoittautuminen suoritetaan Wilman kautta. Kirjautuminen Wilmaan on muuttunut keväällä 2012 avainkoodilla kirjautumiseksi, mutta seuraavassa kappaleessa käsitellään tapaa, jolla kevään 2011 ensimmäiset sähköisesti ilmoittautuneet ovat järjestelmää käyttäneet. Kevään 2011 sähköinen ilmoittautumislomake löytyy liitteestä 5.

Koulutulokkaiden, eli peruskoulun ensimmäiselle luokalle tulevien oppilaiden tiedot saadaan haettua Väestörekisteristä, mikäli tiedot sieltä löytyvät. Huoltaja voi ilmoittaa lapsen haluamaansa kouluun sen jälkeen, kun Wilmaan kirjautumiseen tarvittavat käyttäjätunnukset ja salasanat on muodostettu Väestörekisterin tietojen mukaan Primuksen opiskelijarekisterissä ja huoltaja on vastaanottanut tiedotteen tunnuksineen postitse (liite 3). Huoltaja voi ilmoittautumisen yhteydessä antaa koulutoiveen, päivittää omat ja huollettavan yhteystiedot sekä ilmoittaa oppilasta koskevia lisätietoja, esimerkiksi ruokavalioon ja koulukuljetuksiin liittyviä tietoja. (Starsoft 2011.)

Mikäli asiakkailla ei ole mahdollisuutta käyttää sähköistä ilmoittautumispalvelua, he voivat täyttää lomakkeen myös Hämeenlinnan Palvelupiste Kastellissa, kirjastoissa ja kaupunginosakeskuksien palvelupisteissä. Haettaessa koulupaikkaa varsinaisen ilmoittautumisajan ulkopuolella, hakemus on tulostettavissa Hämeenlinnan kaupungin verkkosivuilta. (Opetuspalvelut 2012.)

5.3 Nykytilanne esiopetuksen sähköisissä palveluissa

Hämeenlinnan varhaiskasvatuspalveluiden organisaatio tarjoaa sähköisen ilmoittautumisen lisäksi Hämeenlinnassa ja Tampereella varhaiskasvatus-

keskusten yhteistyönä kehitettyä digitaalista kasvunkansiota, joka on tois-
taiseksi rajattu kolmeen varhaiskasvatuskeskukseen.

Digitaalinen kasvunkansio on internetissä toimiva portfoliosovellus, jonka avulla voidaan helpottaa ja nopeuttaa päivähoidon ja kodin välistä vuoro-
vaikutusta esimerkiksi sähköisen median, kuten valokuvien ja dokumentti-
en tallettamisella ja viikkosuunnitelmien, reissuvihkon ja ilmoitustaulun
jakamisella. Jokaisella käyttäjällä on henkilökohtaiset tunnukset, joiden
kautta on pääsy oman lapsen tietoihin. Myös vanhemmat pääsevät osallis-
tumaan kasvunkansion päivittämiseen. (Adenova 2007; Peda.net 2011.)

Uusimpana sähköisenä palveluna on aiemmin tietokoneen välityksellä teh-
ty lapsen päiväkirjajaus, joka nyt suoritetaan Hämeenlinnan keskustan
alueen päiväkotiryhmissä ja ryhmäperhepäivähoidoissa kännykän avulla.
Vielä pilotointivaiheessa oleva palvelu tarkoittaa, että lapsen saapessa
hoitoon ja poistuessa sieltä, hänen saapumis- ja lähtöaikansa kirjataan
kännykällä, jolloin tiedot siirtyvät asiakastietojärjestelmään laskutusta var-
ten. Perhepäivähoitajat ovat jo käyttäneet menetelmää, mutta pienimuotoi-
semmin. Pilotointivaiheen onnistuessa menetelmä tullaan laajentamaan
koko kaupungin päiväkotiryhmiin.

Tulevaisuuden tavoitteena olisi, että myös henkilöstön sähköiset työaika-
kirjaukset tulisivat reaaliaikaisesti näkyville, kun nyt tiedot tulevat työ-
aikaohjelman kautta takautuvasti kolmen viikon jaksoissa.

5.4 Sähköinen esiopetukseen ilmoittautuminen

Esiopetukseen ilmoittautuminen tapahtuu kirjautumalla palveluun lapsen
vanhemman verkkopankin tunnuksilla. Verkkopankin tunnistaminen pe-
rustuu asiakasnumeroon ja salasanaan sekä vaihtuviin avainlukuihin. Tun-
nuksien saanti edellyttää henkilökohtaista pankkikäyntiä, minkä jälkeen
kirjautumiseen tarvittavat tiedot lähetetään erillisinä lähetyksinä asiakkaan
osoitteeseen. Kun asiakas on tunnistautunut eli kirjautunut, ohjataan hänet
suoraan asiointipalveluun. Sähköinen ilmoittautuminen tapahtuu täyttä-
mällä ja lähettämällä asiointipalvelun sähköinen lomake. Mikäli hakija ei
pysty käyttämään sähköistä palvelua, on päivähoitohakemus saatavilla lä-
himmästä varhaiskasvatuskeskuksesta (Varhaiskasvatuspalvelut 2012).

Esiopetukseen ilmoittautumisen lisäksi sähköisellä lomakkeella voi hakea
vuoro- tai iltahoitoon ja päivähoidon. Lomakkeella voi ilmoittaa myös
mm. lapsen erityisen tuen tarpeen, allergiat ja terveydentilan.

6 MENETELMÄT

Aineistonkeruun perusmenetelmiin sisältyy useita eri tutkimustyyppisiä, jotka voidaan karkeasti erotella kolmeen eri pääkategoriaan. Kvalitatiivinen, laadullinen tutkimus perustuu kohteen tutkimiseen kokonaisvaltaisesti luonnollisissa, todellisissa tilanteissa ja sen tavoitteena on ymmärtää valitun ilmiön esiintymisen syitä ja merkityksiä. Kvantitatiivinen, määrällinen tutkimus perustuu perinteisesti kokeelliseen tutkimukseen ja survey-tutkimukseen. Kolmantena tyyppinä voidaan pitää tapaustutkimusta, joka on toteutettavissa sekä kvantitatiivisesti että kvalitatiivisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 191; Laadullinen tutkimus n.d.)

Erot esiteltyjen tutkimustyyppien välillä ovat siinä, mitä tutkimuksessa tarkastellaan, mutta silti niiden yhteiset piirteet tulevat esille samojen aineistonkeruumenetelmien muodossa. Tämän takia voidaankin puhua aineistonkeruun perusmenetelmistä. Näitä menetelmiä ovat haastattelu, kysely, havainnointi ja dokumenttien käyttö. (Hirsjärvi ym. 2009, 191 - 192.)

Tässä työssä käytetty aineistonkeruun menetelmä perustuu kyselytutkimukseen, jossa on käytetty sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista menetelmää.

6.1 Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen menetelmä

Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä voidaan nähdä toisiaan täydentävinä suuntauksina. Näitä tutkimuksen lähestymistapoja on käytännössä vaikea erottaa toisistaan. Laadullista tutkimusta voidaan esimerkiksi käyttää määrällisen tutkimuksen esikokeena, jolla taataan, että mitattavat asiat ovat tutkimuksen ongelmien kannalta tarkoituksenmukaisia. Näitä suuntauksia voidaan myös käyttää rinnakkain tai määrällinen tutkimus voi edeltää laadullista vaihetta. Kuitenkin nämä suuntaukset täydentävät toisiaan ja ovat vastavuoroisesti toisistaan riippuvaisia – ”numerot perustuvat merkityksiä sisältävään käsitteellistämiseen, ja merkitystä sisältäviä käsitteellisiä ilmiöitä voidaan ilmaista numeroin”. (Hirsjärvi ym. 2009, 136 - 137.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen ajattelutapa korostaa, että kaikki tieto on peräisin loogisesta päättelystä, joka perustuu suoraan aistihavaintoon. Tässä tutkimusmenetelmässä on keskeistä muun muassa aiemmat teoriat, hypoteesien esittäminen, havaintoaineiston soveltuvuus määrälliseen, numeeriseen mittaamiseen, koehenkilömäärittelyt ja otantasuunnitelmat, aineiston muodostaminen tilastollisesti käsiteltäväksi ja tulosten kuvailu esimerkiksi prosenttitaulukoiden avulla. (Hirsjärvi ym. 2009, 139 - 140.)

Tehtäessä kvantitatiivista tutkimusta on keskeistä muun muassa esittää hypoteeseja ja suorittaa sellaiset koejärjestelyjen tai aineiston keruun suunnitelmat, jotka soveltuvat numeeriseen mittaamiseen. Lisäksi on tärkeää määritellä tutkittavista henkilöistä perusjoukko, johon tulosten tulee päteä, ja ottaa tästä joukosta otos. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa aineisto tulee saattaa tilastollisesti käsiteltävään muotoon ja tuloksia tulisi kuvailu esimerkiksi prosenttitaulukoiden avulla. (Hirsjärvi ym. 2009, 140.)

Kvantitatiivisesta lähestymistavasta poiketen, kvalitatiivinen tutkimus perustuu asioihin, joita ei voi mitata määrällisesti. Tämä tutkimussuuntaus perustuu laadulliseen ja merkityksiä hakevaan näkökulmaan, jonka lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. Tästä syystä tutkimustuloksissa onkin mahdollista saada täysin toisistaan poikkeavia vastauksia ja monensuuntaisia suhteita. Kohdetta kuitenkin pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Yleisesti kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä ennemminkin paljastaa tai löytää tosiasioita kuin todistella jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi ym. 2009, 160 - 161.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa monista erityyppisistä tuloksista on tutkijalle hyötyä, koska vain siten on mahdollista saada laaja-alaista, kokonaisvaltaista näkemystä tutkittavasta alueesta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tyypillistä käyttää lomakkeita ja testejä ja pyrkimyksenä paljastaa odottamattomia seikkoja. Tämän takia onkin tarpeellista tarkastella aineistoa monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti, koska tässä tutkimustyyppissä asioiden tärkeyttä ei määrää itse tutkija, vaan esille pitää tuoda tutkittavien näkökulmat. Näiden tyypillisten piirteiden lisäksi kohdejoukko tulee valita tarkoituksenmukaisesti ja jokaista tapausta käsitellään ainutlaatuisena. (Hirsjärvi ym. 2009, 162, 164.)

6.2 Kyselylomake

Kysely tunnetaan keskeisenä osana survey-tutkimusta. Surveyn muodostavat kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin menetelmät, joissa aineisto kerätään kaikilta vastaajilta samalla tavalla ja kohdehenkilöt ovat näyte tai otos valitusta perusjoukosta. (Hirsjärvi ym. 2009, 193.)

Kyselymenetelmän avulla on mahdollista kerätä laaja tutkimusaineisto ja tätä menetelmää pidetäänkin tehokkaana, koska kyselylomakkeen voi lähettää useille henkilöille samanaikaisesti ja aineisto voidaan nopeasti käsitellä ja analysoida tietokoneella. Tämän menetelmän haittapuolina pidetään kuitenkin esimerkiksi sitä, ettei ole varmuutta, miten vakavasti vastaajat ovat tutkimukseen suhtautuneet, eli onko vastauksissa pyritty vastaamaan tarkasti ja rehellisesti ja tapahtuuko väärinymmärryksiä. Myös vastaamattomuus voi koitua ongelmalliseksi. Kyselylomakkeiden avulla voidaan kuitenkin kerätä monipuolisesti tietoja esimerkiksi käyttäytymisestä, toiminnasta ja mielipiteistä sekä pyytää perusteluja näille asioille. Lisäksi lomakkeisiin sisällytetään yleensä kohdehenkilöitä koskevia taustakysymyksiä. (Hirsjärvi ym. 2009, 195, 197.)

Kyselylomakkeessa katsotaan pääpiirteittäin olevan kolmea eri kysymysmuotoa: avoimet ja monivalintakysymykset sekä asteikkoihin perustuva kysymystyyppi. Avoimissa kysymyksissä vastaajalle jätetään tila vapaata kirjoittamista varten. Monivalintakysymyksissä on valmiiksi laaditut, numeroidut vastausvaihtoehdot ja tietyissä tapauksissa avoin kysymys vastausvaihtoehtojen jälkeen. Asteikkoja käyttävässä kysymystyyppissä esitetään väittämiä, joista vastaaja valitsee itselleen parhaimman vaihtoehdon esimerkiksi sen mukaan, miten voimakkaasti hän on samaa tai eri mieltä väittämän kanssa. (Hirsjärvi ym. 2009, 198 - 200.)

Tutkijan on osattava ottaa kyselyä rakentaessa huomioon vastaajien aika, halu ja taidot vastata kyselyyn. Lomakkeen sopiva pituus ja selkeä ulkoasu ovat tärkeitä sekä kohdehenkilölle että aineiston tallettajalle. Lisäksi on tärkeää huomioida vastaajan anonymiteetin säilyminen ja vastaajan ei tulisi huolehtia antamiensa tietojen väärinkäyttömahdollisuuksia. Käytetään aineistoa sitten tutkimustyössä, kehittämistehtävissä tai esimerkiksi päätöksenteon tukena, halutaan aineistosta aina todenmukaista, käyttökelpoista ja luotettavaa tietoa. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto 2010; Taanila 2012.)

7 TUTKIMUS

Vuonna 2000 tehdyn taloustutkimuksen mukaan eri palvelutyyppeiden vaihtoehtoisista kiinnostavimpana hallinnon palvelutyypinä pidettiin lomakkeiden täyttämistä ja palauttamista verkon kautta. Lomakkeiden hakua, tiedonhakua sekä kysely- ja palautemahdollisuuksien hyödyntämistä pidettiin toiseksi kiinnostavimpana. (Heimala, Vestama 2003, 38.)

Tutkimuksen lähtökohtana oli sähköinen esiopetukseen ja kouluun ilmoittautumisen käyttöönotto Hämeenlinnassa keväällä 2011. Ilmoittautumisprosessi on siis asiakkaiden ja työntekijöiden kohdalla käyty ainoastaan kerran läpi, joten mielipiteiden kartoitus ja tutkimus käytettävyydestä oli ajankohtainen.

7.1 Työntekijäpuolen kyselytutkimus

Rehtoreiden ja varhaiskasvatuskeskusten johtajien kyselytutkimus suoritettiin sähköpostitse lähetettynä tiiviinä kyselynä ja palautteeksi toivottiin vapaamuotoisia vastauksia, joten valmiit vastausvaihtoehdot jätettiin pois. Tutkimus suoritettiin kymmenelle eri taholle ja vastauksia saatiin kahdeksan.

Koulujen osalta kyselyyn valikoitui kuuden eri koulun rehtorit. Valinta tehtiin sen perusteella, että mukaan saatiin kouluja eri puolilta Hämeenlinnaa. Lisäksi koulujen kokoluokkiin kiinnitettiin huomiota siten, että kyselyyn vastasi pienempien sekä suurempien koulujen rehtoreita.

Esiopetuksen osalta kyselyyn valittiin neljän eri varhaiskasvatuskeskuksen johtajat, joista kolmelta saatiin vastaukset. Tutkimukseen osallistuvat vastaajat valittiin samaan tapaan kuin koulujen, eli mukaan haluttiin eri kokoluokkien ja sijainniltaan poikkeavien varhaiskasvatuskeskusten johtajia.

7.1.1 Rehtoreiden vastaukset

Tässä luvussa käsitellään työntekijöille osoitettujen kysymysten pohjalta saatuja tuloksia. Vastauksia saapui viideltä eri henkilöltä ja niistä huomasi, että aihetta ja vastauksia oli mietitty.

Mitä hyvää/huonoa sähköisessä ilmoittautumisessa on, verrattuna esimerkiksi vanhaan paperiseen ilmoittautumiseen?

Yleisesti vastauksista huomaa, että sähköistä ilmoittautumista pidettiin tervetulleena muutoksena. Vastaajat ovat erityisesti kiinnittäneet huomiota ilmoittautumisen nopeuteen ja vastausten käsittelyn helppouteen, kun kaikki on valmiiksi sähköisessä muodossa. Lisäksi mainitaan, että paperia ei mene hukkaan eikä tule ongelmia käsialan tulkitsemisen kanssa. Muutammat vastaajat mainitsevat, että kaikki kirjatut asiat tulevat nyt samanlaisina jokaiselta huoltajalta, eikä sekaannuksia tule niin helposti kuin vanhan, paperisen ilmoittautumisen kanssa. Osa vastaajista kokee muutoksen helpottavana ja käteväenä myös huoltajien kannalta.

Huonoja puolia löydettiin vain muutamia. Kaikkia tarvittuja tietoja ei palautetuista sähköisistä lomakkeista ole heti löytynyt, mutta syyksi veikaattiin järjestelmän olleen vielä siinä määrin vieras, että tietoa ei ole osattu etsiä oikeasta paikasta. Lisäksi epäillään, että sähköinen hakemus ei tavoita kaikkia ja osalta huoltajista ilmoittautuminen unohtuu helpommin. Myös ilmoittautumisen kontrollointia epäillään – onko tieto sähköisestä ilmoittautumisesta varmasti tavoittanut huoltajat ja huolehditaanko ilmoittautumisten saapumisesta tarpeeksi.

Osa vastaajista ei ollut huomannut omalla kohdallaan sähköisessä ilmoittautumisessa mitään eroa paperiseen ilmoittautumiseen verrattuna.

Olisiko sähköisessä ilmoittautumisessa jotain kehitettävää? Mitä?

Vastaukset poikkesivat hyvin paljon toisistaan, eikä mitään selkeää kehityslinjaa löytynyt. Yksi vastaajista toivoi sähköistä lomaketta helpommin löydettävään paikkaan, esimerkiksi Opetuspalveluiden etusivuille.

Lomakkeelta toivottiin perustietojen helpon löydettävyyden lisäksi lisätietojen, esimerkiksi uskontokunnan ja koulumatkan pituuden selkeämpää näkymistä. Ilmoittautumisiin haluttiin myös tarkempaa ja selkeämpää seuranta ja kontrollia.

Vastaajista muutaman mielestä kaikki tiedot olivat yhtä hyvin saatavilla kuin aiempinakin vuosina, eikä heidän mielestään kehitettävää siten löytynyt.

Onko sähköinen ilmoittautuminen näkynyt sinun/koulun työntekijöiden työmäärässä? Jos on, niin miten?

Lähes kaikkien vastaajien mielestä sähköinen ilmoittautuminen on helpottanut ja nopeuttanut työtä sekä vähentänyt työn määrää mm. siten, ettei ole tarvinnut järjestää erillistä ilmoittautumispäivää ja siihen liittyvää tiedonkeruuta.

Pitäisikö huoltajilla olla ilmoittautumisen yhteydessä mahdollisuus ilmoittaa muita kouluun liittyviä asioita? Mitä? (esim. koulukuljetus, aamu-/iltapäivätoimintaan hakeutuminen jne.)

Vastauksissa nostettiin erityisesti esille koulukuljetuksiin liittyvät asiat, kuten koulumatkan pituuden ilmoittaminen ja koulukuljetusanomuksen jättäminen. Vastaajat huomioivat kuitenkin myös sen, että koulukuljetukseen tarvittava lausunto olisi kuitenkin toimitettava paperisena, joten prosessi voisi jopa hankaloitua.

Lisäksi lomakkeeseen kaivattiin kenttää erityisruokavalioiden ilmoittamiselle ja ennakkotietona tarvetta paikkaan aamu- ja iltapäivätoiminnassa. Muutamissa vastauksissa kuitenkin korostettiin, että lomakkeessa ei pitäisi olla liikaa tilaa ennakkotoiveille (esimerkiksi toive opettajasta ja luokkakavereista), jotta ilmoittautumisten jälkiprosessi ei hankaloituisi.

Minkälaista palautetta olette saaneet huoltajilta sähköisestä ilmoittautumisesta?

Enemmistö rehtoreista ei ole saanut huoltajilta minkäänlaista palautetta. Vain yksi vastaaja mainitsi saaneensa palautetta ja sen olleen hyvää. Palautteesta oli ilmennyt, että kouluun ilmoittautuminen on helpottunut, vaikka muutamat olivat unohtaneet ilmoittautua. Vastaaja huomioikin, että tutustumispäivän ja koulutulokkaiden vanhempaintapaamisten tärkeys korostuu nyt, kun ilmoittautuminen on sähköinen. Suuntausta pidetään hyvänä.

Oletteko kohdanneet ongelmia sähköiseen ilmoittautumiseen liittyen?

Suurempia ongelmia ei ollut kohdattu. Vain tiedottamista sähköisestä ilmoittautumisesta kaivattiin enemmän, jotta tieto tavoittaisi huoltajat paremmin. Vastauksissa viitattiin kuitenkin kyselyssä aiemmin eriteltyihin pulmiin esimerkiksi lomakkeeseen lisättävien lisätietojen tarpeesta.

7.1.2 Varhaiskasvatuskeskusten johtajien vastaukset

Varhaiskasvatuskeskusten johtajille esitetyt kysymykset poikkesivat vain hieman koulujen rehtoreille esitetyistä kysymyksistä. Vastauksia saapui kolmelta eri henkilöltä ja heidän lähettämiensä viestien sisällöt olivat suu- relta osin samankaltaisia.

Mitä hyvää/huonoa sähköisessä ilmoittautumisessa on, verrattuna esimerkiksi vanhaan paperiseen ilmoittautumiseen?

Sähköisen ilmoittautumisen hyväksi puoliksi koettiin ilmoittautumispro- sessin nopeus ja hakemusten löytyminen suoraan koneelta ilman kadon- neita lomakkeita, papereiden pyörytystä ja tietojen syöttämistä hallinnossa. Maininnan sai myös koko kaupungin hakijatilanteen näkyminen tilaajalle.

Huonoiksi puoliksi koettiin virheet hakemusten täyttämässä ja muuta- missa tapauksissa hakemusten puuttuminen, kun huoltajat olivat erehdyk- sessä sekoittaneet sähköisesti haettavan päivähoitopaikan ja esiopetuslo- makkeen. Muutamat huoltajat olivat unohtaneet ilmoittautumisen koko- naan, kun ei ollut mahdollisuutta kotikoneen käyttämiselle tai pankkitun- nukset puuttuivat.

Olisiko sähköisessä ilmoittautumisessa jotain kehitettävää? Mitä?

Saapuneesta ilmoittautumislomakkeesta kaivattiin jonkinlaista ilmoitusta hakemusten käsittelijän sähköpostiin. Näin esimerkiksi tieto äkillisesti si- joitettavista lapsista saavuttaisi oikean tahon nopeammin.

Vastauksissa otettiin huomioon myös hakemuksen sekava ulkoasu, jota toivottiin parannettavan. Erityisesti lisätietokohta koettiin luettavuudeltaan hankalaksi. Asiakkaille haluttiin selkeämmät hakuohjeet, jotta hakemuk- sen täyttövaiheen virheiltä välttyttäisiin.

Lisäksi toivottiin hakemusten käsittelyn keskittämistä koko kaupungin ta-
solla ja hakemusten tulostamismahdollisuutta myös sen jälkeen, kun sijoit-
taminen on jo tehty. Päivähoitoon hakua, joka on myös sähköisessä muo-
dossa, mutta erillään esiopetukseen ilmoittautumisesta, tarvitsisi vastaus-
ten mukaan selventää huoltajille tarkemmin, koska nyt on esiintynyt se-
kaannuksia kahden eri lomakkeen välillä.

**Onko sähköinen ilmoittautuminen näkynyt si-
nun/varhaiskasvatuskeskuksen työntekijöiden työmäärässä? Jos on,
niin miten?**

Sähköisen hakemuksen ei koettu vaikuttavan muiden kuin varhaiskasva-
tuskeskuksen johtajien työmäärään. Aiemmin hakemusten kirjaaminen
koneelle vei aikaa, kun nyt kirjaaminen on poistunut kokonaan. Toisaalta
taas uusi tapa on vaatinut uuden opettelua ja näin vienyt alkuvaiheessa
enemmän aikaa. Yksi vastaajista totesi kyselyn lisääntyneen, kun täytyi
varmistella, ovatko huoltajat muistaneet ilmoittaa lapsensa esiopetukseen.

**Pitäisikö huoltajilla olla ilmoittautumisen yhteydessä mahdollisuus
ilmoittaa muita esiopetukseen liittyviä asioita? Mitä?**

Huoltajille toivottiin mahdollisuutta liittää hakemukseen esimerkiksi lää-
kärintodistus allergioista tai lausunnoista lapsen kehitystä koskien. Lisäksi
vastauksissa mainittiin toiveiden antaminen tiettyyn, yleensä jonkun kans-
sa samaan esikouluun tai ryhmään pääsemisestä.

**Minkälaista palautetta olette saaneet huoltajilta sähköisestä ilmoittau-
tumisesta?**

Huoltajat ovat olleet tyytyväisiä siihen, ettei tarvitse tulostaa ja lähettää
hakemusta postitse. Ilmoittautuminen sähköisesti koetaan myös turvalli-
seksi.

Ongelmalliseksi on koettu kuitenkin se, ettei kaikilla huoltajilla ole mah-
dollisuutta hakea hoitopaikkaa sähköisesti. Osalta puuttuu pankkitunnuk-
set, joiltain tietokone ja osa ei osaa tai halua käyttää tietokonetta. Tällöin
huoltajat kaipaavat edelleen paperilomaketta esiopetukseen ilmoittautumi-
selle.

Kerhotoimintaan ilmoittautuminen koettiin ongelmalliseksi, koska sille ei
ilmoittautumislomakkeessa ollut erillistä vaihtoehtoa. Näin huoltajien tar-
vitsisi vain tietää, että kerhotoiminta on osapäivähoitoa ja lisätietoihin tuli-
si laittaa merkintä kerhotoimintaan hakeutumisesta.

Maahanmuuttajat olivat kokeneet sähköiseen muotoon siirtyneen ilmoit-
tautumisen vaikeana.

Oletteko kohdanneet ongelmia sähköiseen ilmoittautumiseen liittyen?

Huoltajien keskuudessa on esiintynyt epätietoisuutta siitä, mihin pitäisi
hakea. Hakemuksia on tullut esimerkiksi sellaisiin päivähoidon muotoihin,

joihin ei kuitenkaan ole mahdollisuutta halutussa varhaiskasvatuskeskuksessa. Osassa hakemuksista haluttu varhaiskasvatuskeskuskin on jäänyt merkkeamatta, jolloin kotiosoitteen perusteella on katsottu, minne lapsi mahdollisesti sijoitetaan. Tämä aiheuttaa soittoja huoltajille, jotka ovat toisinaan huonosti tavoitettavissa, eli aikaa kuluu lapsen sijoituksen varmisteluun.

Vastauksissa mainittiin, ettei ilmoittautumisen lähtemisestä tule huoltajille minkäänlaista kuittausta. Keväällä huoltajat soittivatkin tarkistussoittoja siitä, onko hakemus tullut perille. Tähän toivottiin esimerkiksi automaattista, selkeää kuittausta selaimessa heti lomakkeen lähetyksen jälkeen ja ohjeistusta tilanteeseen, jolloin kuittausta ei tule.

7.2 Asiakaspuolen kyselytutkimus

Kyselytutkimus (liite 2) suoritettiin kesällä 2011 ja kysely laadittiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa. Kyselylomake esitettiin pienellä vastaajajoukolla toimeksiantajan puolesta. Kysely pyrittiin pitämään mahdollisimman lyhyenä ja yksinkertaisena, jotta saataisiin mahdollisimman monta vastausta.

Kyselyn ensimmäinen osa-alue tarkasteli vastaajien taustatietoja iän ja asuinalueen perusteella, jotta saatiin tarkempi kokonaiskäsitys vastaajista. Tämän jälkeen kyselyssä suoritettiin jako kahteen osioon sen mukaan, onko ilmoittautuminen suoritettu esiopetukseen vai peruskoulun ensimmäiselle luokalle. Tässä vaiheessa kysyttiin myös, onko ilmoittautumisen tehnyt äiti, isä vai muu henkilö. Jotta kyselyn hyöty olisi mahdollisimman suuri, kyselyyn vastanneilla toivottiin olevan käytännön kokemusta ilmoittautumisesta. Siksi olikin oleellista kysyä, onko kyselyyn vastaaja ilmoittautumisen tehnyt henkilö. Näiden lisäksi kysyttiin aiempia kokemuksia esiopetukseen tai kouluun ilmoittautumisesta.

Kysymyksiin vaikutti myös se, onko ilmoittautuminen tehty sähköisesti vai paperilomakkeella. Mikäli vastaaja oli suorittanut ilmoittautumisen sähköisesti, siirryttiin kyselyssä toiseen osa-alueeseen, jossa tarkasteltiin palvelun käyttömukavuutta, ongelmatilanteita, lisätietojen tarvetta, kehitysehdotuksia ja kokonaisarvosanaa. Jos taas vastaaja oli suorittanut ilmoittautumisen paperilomakkeella, kysyttiin häneltä syitä tähän ilmoittautumismuotoon.

Kaiken kaikkiaan vastauksia saatiin 195. Kyselyssä oli lisäksi vierailtu 86 kertaa, mutta vastauksia ei ollut annettu tai kyselyä ei ollut lähetetty.

7.2.1 Esiopetus

Esiopetuksen osalta koteihin lähetettiin saatekirje, jossa oli verkko-osoite kyselyyn (liite 1). Otannaksi valikoitui muutamia eri varhaiskasvatuskeskuksia ja lopulta kirjeitä lähetettiin 162 ja vastauksia saatiin 24. Vastauksien vähäiseen määrään saattoi vaikuttaa kirjeitse lähetetty pyyntö kyselyyn vastaamiselle.

Vastaajien ikäjakauman pääpaino oli 30 – 39-vuotiaissa ja toiseksi eniten vastaajia oli 40 - 49-vuotiaissa. 63 % vastaajista oli Hämeenlinnan kanta-kaupungin alueelta ja Hauholta 21 %. Muut mukana olleet asuinalueet jäivät selvästi vähäisemmäksi vastaajamääriltään.

Esiopetukseen ilmoittautumisen oli 67 % suorittanut äiti. Isä oli ilmoittanut lapsensa esikouluun 33 % tapauksista. Muita ilmoittautumisen tehneitä henkilöitä ei ollut. Kysyttäessä onko kyselyyn vastaaja ilmoittautumisen tehnyt henkilö, ”kyllä” vastanneita oli selvä enemmistö, joten vastauksia on saatu juuri siltä kohderyhmältä, jota tutkimuksessa tavoiteltiin.

Sähköisesti lapsensa esiopetukseen ilmoittaneita oli 79 % eli vähemmistö vastaajista oli käyttänyt ilmoittautumiseen paperilomaketta. Paperilomakkeen käytölle annettiin pääasiassa syyksi se, että lomakkeet olivat tulleet postissa, eikä ollut huomattu sähköistä vaihtoehtoa tai siitä ei ollut tietoa. Vastauksissa mainittiin, että sähköistä vaihtoehtoa olisi käytetty, jos mahdollisuus olisi ollut tiedossa. Yksi vastaajista ei muistanut, miksi ilmoittautumista ei ole tehty sähköisesti.

Lähes puolella kaikista vastaajista (48 %) oli aiempaa kokemusta esiopetukseen tai kouluun ilmoittautumisesta, mutta vain muutamat olivat löytäneet eroja paperisen ja sähköisen ilmoittautumisen väliltä. Osassa vastauksista kerrottiin paperisen ilmoittautumisen olevan aina helpompi, mutta enemmistö vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että sähköinen ilmoittautuminen on selkeästi sujuvampaa ja nopeampaa. Sähköisen ilmoittautumisen ajasta ja paikasta riippumattomuus koettiin myös hyvänä. Myöskään papereita ei tarvitse muistaa lähettää. Toisaalta huonona puolena koettiin riippuvuus nettiyhteydestä. Muutamissa vastauksissa kerrottiin epäselvyyksiä olleen enemmän nyt käytössä olleessa sähköisessä kuin aiemmassa paperisessa ilmoittautumisessa. Samalla avun saanti epäselvissä tilanteissa oli vastauksien mukaan hankaloitunut.

7.2.2 Perusopetus

Perusopetukseen ilmoittautuneille lähetettiin sähköpostitse saatteen kanssa linkki kyselyyn (liite 1). Viesti lähetettiin kaikille, jotka olivat ilmoittautumisvaiheessa antaneet sähköpostiosoitteensa. Vastauksia saatiin huomattavasti enemmän kuin esiopetuksen puolelta, syynä tähän oli luultavasti kyselyyn siirtymisen helppous suoraan sähköpostitse toimitetun linkin välityksellä.

Kuten esiopetukseen ilmoittautumista koskevassa kyselyssä, vastaajat olivat jälleen iällisesti pääasiassa 30 – 49-vuotiaita ja huomattavasti suurin vastaajajoukko kantakaupungin alueelta.

Perusopetukseen ilmoittautumisen oli 77 % tapauksista suorittanut äiti, isä 23 %. Kyselyyn vastaajista 95 % oli itse suorittanut lapsen peruskouluun ilmoittamisen, joten käyttömukavuuteen liittyviä vastauksia voidaan pitää luotettavina.

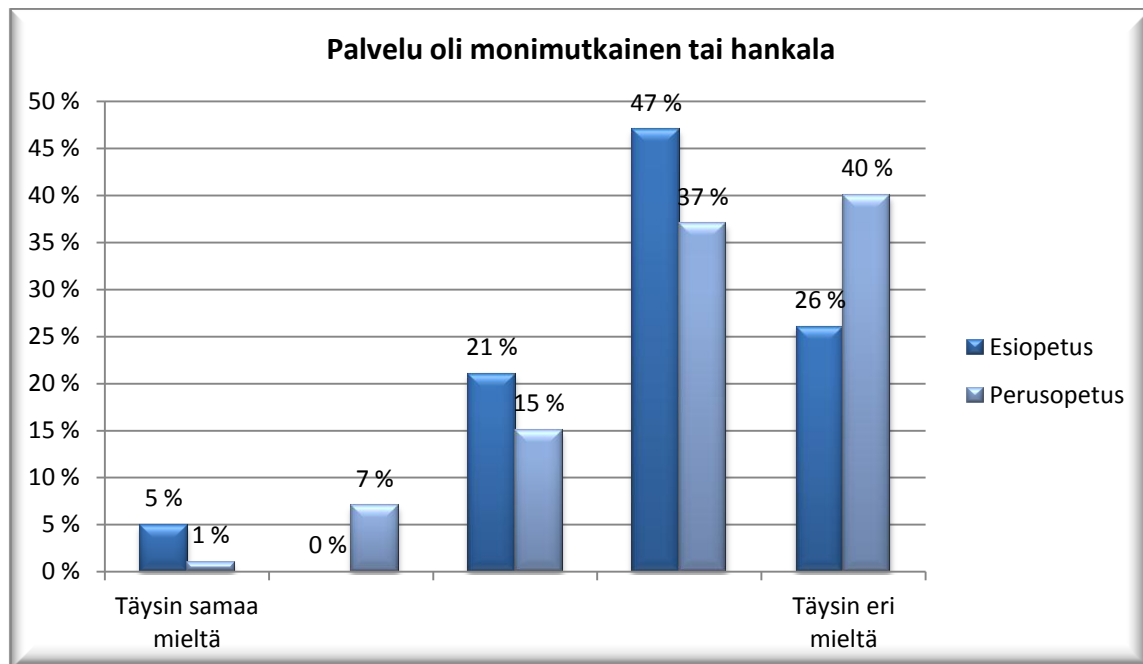
98 % vastaajista oli suorittanut ilmoittautumisen sähköisesti. Paperilomaketta käyttäneet kertoivat hieman erityyppisiä syitä toiminnalleen. Eräässä vastauksessa ilmeni, että sähköinen lomake ei ollut toiminut. Toisessa vastauksessa kerrottiin tietokoneiden olevan oikukkaista ja haluttiin olla varmoja siitä, että ilmoitus on varmasti tehty. Osasta vastauksia selvisi paperilomakkeen kanssa toimimisen olleen selkeämpi toimintatapa, kun vanhemmat asuvat esimerkiksi eri paikkakunnilla ja tieto tulisi saada kulkemaan kummankin välillä.

83 % vastaajista oli aiempaa kokemusta esiopetukseen tai kouluun ilmoittautumisesta ja vastaajat kertoivat ahkerasti myös palvelun hyvistä ja huonoista puolista paperiseen ilmoittautumiseen verrattuna. Suurin osa piti sähköistä ilmoittautumista nykyaikaisena ja siten varmempana, nopeampana ja helpompana kuin papereiden lähettelyä. Myös sähköisen ilmoittautumisen ekologisuus sai maininnan. Kiitosta tuli selkeistä ohjeista ja tietojen muokkaus- ja tarkastelumahdollisuudesta tiettyyn päivämäärään saakka. Muutamia vastaajista kertoivat kuitenkin luottavansa enemmän perinteiseen kirjepostiin kuin verkossa tapahtuvaan ilmoittautumiseen. Kirjepostia pidettiin myös virallisempänä.

Huonoina puolina sähköisessä ilmoittautumisessa pidettiin kirjautumiseen vaadittavien tunnusten mahdollista katoamista, tunnusten toimimattomuutta, internet-yhteyden katkeilua ja tietokoneen tai internet-yhteyden puuttumista kotoa. Huonoina pidettiin myös sitä, että nyt sähköisen ilmoittautumisen aikana lapsi ei pääse ilmoittautumaan paikan päälle tulevaan kouluunsa ja tapaamaan henkilökohtaisesti tulevaa opettajaansa jo ennen varsinaisen koulutaipaleen alkua. Itse ilmoittautumissivua pidettiin hieman epäselvänä ja siihen kaivattiin kehitystä ja selkeyttä sekä systemaattisuutta. Yli puolet vastaajista mainitsi kuittauksen puuttumisen ja siten epävarmuuden tunteen ilmoittautumisen perillemenosta.

Vain muutamia vastaajista pitivät paperista ja sähköistä ilmoittautumista samanveroisina.

7.2.3 Käyttökokemustutkimuksen tulokset



Kuvio 2 Vastaajien näkemys palvelun käytettävyydestä

Enemmistö vastaajista ei pitänyt palveluita monimutkaisina tai hankalina (kuvio 2). Sähköisen lomakkeen hankalaksi arvioineet, kertoivat syitä kokemuksilleen ja kirjoittivat vastauksissaan myös kehitysehdotuksia (taulukko 1, taulukko 2). Lähes kaikissa esiopetuspuolen vastauksissa mainittiin, että ongelmatilanteissa oli saatu apua ja neuvontaa. Perusopetukseen ilmoittautuneiden vastauksista kävi ilmi, että he, jotka olivat apua pyytäneet, olivat sitä myös saaneet, mutta iso osa vastaajista oli selviytynyt ongelmatilanteista ilman apua.

Taulukko 1 Esiopetuksen sähköisen ilmoittautumisen ongelmat ja vastaajien mahdolliset parannusehdotukset

Ongelma	Parannusehdotus
kaikkia esiopetusta järjestäviä päiväkoteja ei ollut valintalistalla	kaikki päiväkodit valintalistalle tai selvitys siitä, miksi jokin ei listalla ole
vastaajien epävarmuus tietojen tallennuksen onnistumisesta ja sähköisen lomakkeen perillemenosta	automaattinen kuittaus ilmoittautumisen tekijän sähköpostiin, kun tiedot on tallennettu
epäselvä oman alueen valinta	
epäselvyyksiä ja sekaannuksia esiopetuksen lisäksi saatavilla olevien päivähoiton ja osapäivähoidon kanssa	eri hoitomuotojen parempi selittäminen, toisenlainen kysymysten asettelu siten, että päivähoiton tarvetta kysyttäisiin vasta lomakkeen loppupuolella, jolloin kohtaan vastaaminen ei unohdu

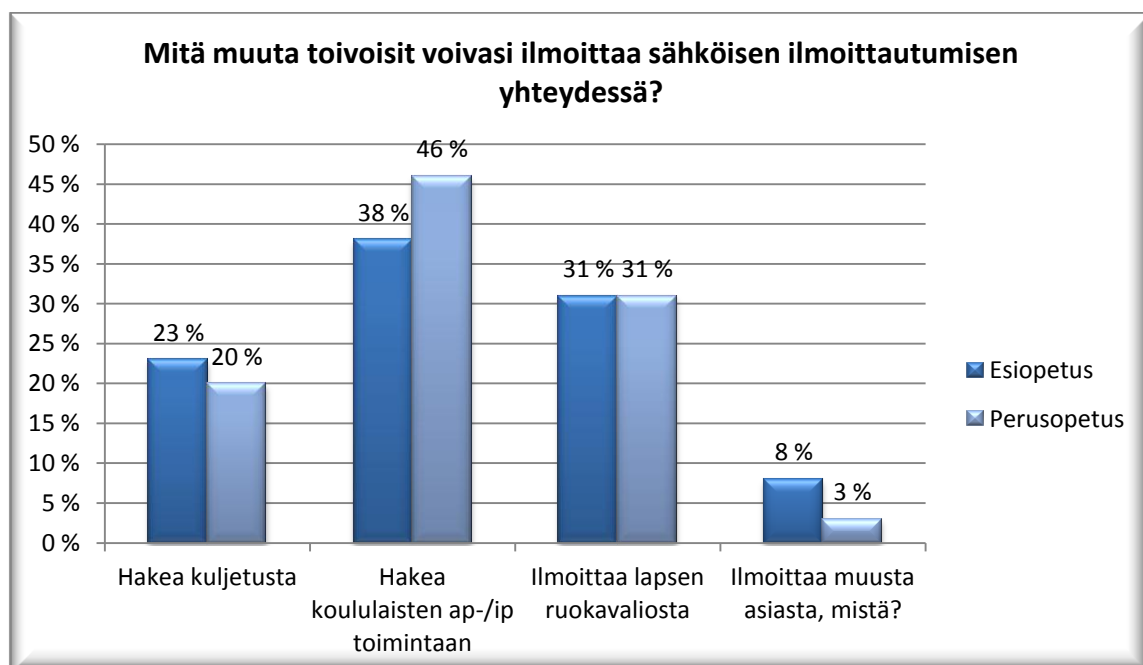
Taulukko 2 Perusopetuksen sähköisen ilmoittautumisen ongelmat ja vastaajien mahdolliset parannusehdotukset

Ongelma	Parannusehdotus
koulun valinta hankalaa, koulurajojen ja koulujen sijaintien hankala löytäminen	automaattinen lähikoulun ehdotus, tarkempaa tietoa kaupunginosista, tarkat koulujen osoitteet näkyviin
automaattisen kuittauksen puuttuminen, kun lomake on tallennettu tai otettu käsittelyyn	selkeä vahvistus lomakkeen lähetyksen jälkeen mielellään ilmoittajan sähköpostiin, myös silloin, kun tietojen tallennus on epäonnistunut tai keskeytynyt
lomakkeen ollessa valmis, tallennuspainike on hämmentävä	lomakkeen ollessa valmis ja jokainen kohta täytetty, tallennuspainikkeen sijaan näkyville esimerkiksi lähetä-painike
hankala kirjautuminen ja Wilmatunnusten käyttöönotto	sähköpostiin tuleva henkilökohtainen linkki suoraan ilmoittautumissivulle
kysymysten epäselvyys, organisaatiolähtöinen ajatusmalli	kysymysten selventäminen ja asiakaslähtöisempi ajatusmalli, termit sekä rakenne, tarkemmat tiedot missä kohdissa tulee täyttää lapsen tiedot, missä huoltajan, malliesimerkki täytetystä lomakkeesta
sopivien vaihtoehtojen puuttuminen monivalintakohdissa, lisätietojen kirjaus epäloogisiin paikkoihin	
merkkirajoitukset lisätietojen kirjoittamiselle	enemmän kirjoitustilaa
koulujen nimien tuottamat ongelmat	selvennykset niistä koulujen nimistä, joista yleisesti käytössä useampia nimityksiä (esimerkiksi HYK, Hämeenlinnan yhteiskoulu, Hätilä, Tuomela)
lomakkeen lähettäminen, vaikkei kaikkia pakollisia kohtia ole täytetty	ennen lähetystä tuleva automaattinen ilmoitus täyttämättä jääneistä kohdista
tallennuspainikkeen painaminen tuo saman sivun näkyville, mutta loppuun tullut lisää täytettävää	jo täytettyjen kohtien katoaminen tai kuittaus niiden onnistuneesta tallentamisesta
rajoitukset ensi- ja toissijaisen koulun määrittelyissä, voiko samaan kouluun hakea kahdelle erityyppiselle luokalle	rajoitusten selkeämpi ilmoittaminen
koulupaikkojen jakamisen kriteerien ja oleellisten sijoitusperustelujen hankala löytäminen	listaus lomakkeen yhteyteen Lasten ja nuorten lautakunnan laatimista perusteista koulupaikan määräytymiselle
lomakkeen katoaminen tallennuksen jälkeen	kopio lähetetyistä tiedoista ilmoittajan sähköpostiin
perheen muutto osoitteesta toiseen oppilaaksiottoaikana	selvennys siitä, mikä osoite on tarpeellinen ilmoittautumisvaiheessa
ilmoittautuessa muualle kuin lähikouluun – rasti lähikoulun vai toissijaisen koulun kohdalle	selkeämmät ohjeet
lomakkeen täyttämisen vaivalloisuus	automaattinen kenttien täyttö niiltä osin, mitkä tiedot kaupungilta jo löytyvät



Kuvio 3 Tarve varhaiskasvatuskeskusten (vakakeskus) tai lähikoulujen sijainnin ja koulurajojen lisäselvitykselle

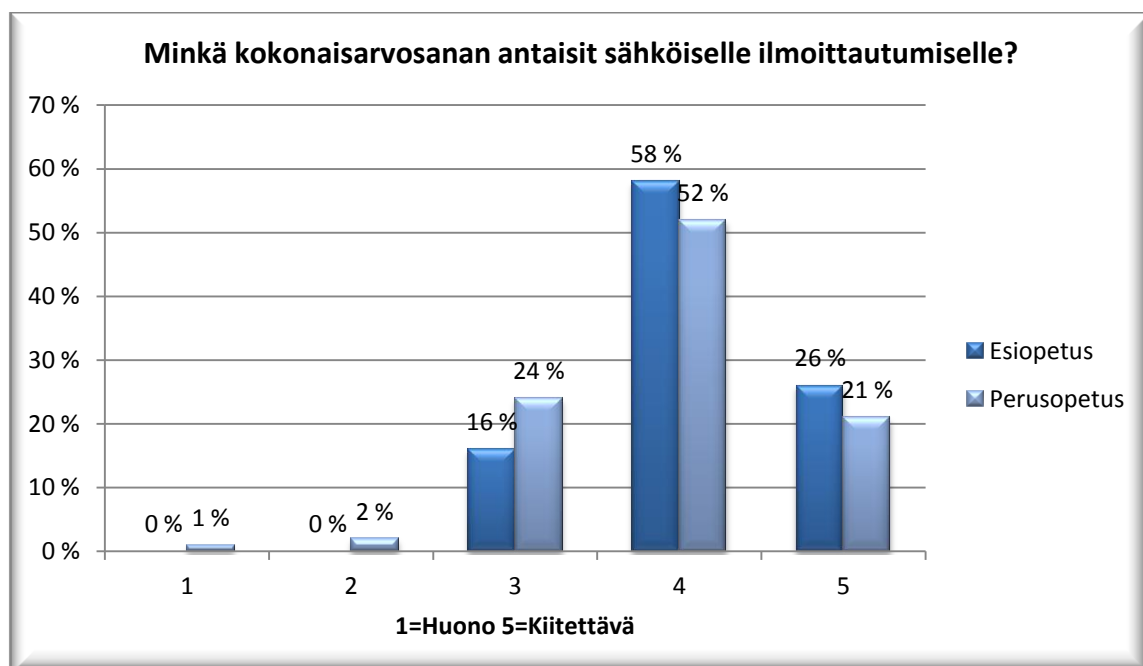
Sekä varhaiskasvatuskeskusten että lähikoulujen sijaintia ja koulurajoja kaivattiin selkeämmin näkyville (kuvio 3). Erityisesti perusopetukseen ilmoittautumisen suorittaneista lähes puolet kaipasi koulurajoihin selvennystä.



Kuvio 4 Toiveita ilmoittautumisen yhteydessä ilmoitettaviksi asioiksi

Sähköisen ilmoittautumisen yhteyteen kaivattiin nykyistä monipuolisempia ilmoitettavia lisätietoja (kuvio 4). Etenkin aamu- ja iltapäivätoimintaan (ap/ip toiminta) hakeminen sai laajalti kannatusta. Annettujen vaihtoehtojen lisäksi perusopetukseen ilmoittautuneet mainitsivat, että lomakkeissa

tulisi olla mahdollisuus lapsen sairauksien ja elämäkatsomuksen ilmoittamiselle.



Kuvio 5 Sähköiselle ilmoittautumiselle annetut arvosanat

Yli puolet vastaajista antoi sekä esiopetuksen että perusopetuksen sähköiselle ilmoittautumiselle arvosanan 4, eli uuteen ilmoittautumistapaan ollaan suhteellisen tyytyväisiä (kuvio 5).

7.3 Tulosten arviointi ja johtopäätökset

Haastatteluilla ja kyselyllä saavutettiin asetetut tavoitteet, eli saatiin riittävästi vastauksia, joiden pohjalta sähköistä ilmoittautumista voidaan kehittää vastaamaan tarvetta tarkemmin ja laajemmin. Erityisesti avoimissa kysymyksissä saaduista vastauksista on löydettävissä tiettyä toistoa, joten tuloksia voidaan niiltä osin pitää luotettavina.

Tapa, jolla koulujen rehtorit ja varhaiskasvatuskeskusten johtajat valittiin, ei varsinaisesti näkynyt vastauksissa, mutta osalla rehtoreista oli vähäisempi tuntemus sähköisestä ilmoittautumisesta kuin toisilla. Muutoin vastaukset olivat tyypiltään hyvin samankaltaisia, mutta osa vastaajista oli kiinnittänyt tarkempaa huomiota kehitettäviin asioihin. Yleisesti sähköistä ilmoittautumista pidettiin edistysaskeleena ja koettiin sen nopeuttavan ilmoittautumisprosessia, mutta parannettavaakin löydettiin. Suurimpana ongelmana sekä rehtorit että varhaiskasvatuskeskusten johtajat pitivät uuden järjestelmän outoutta ja tiedottamista huoltajien suuntaan. Koettiin, että jatkossa asiat varmasti nopeutuvat ja helpottuvat entisestään, kun järjestelmä käy tutuksi niin työntekijöille kuin huoltajille. Kumpikin haastatelluista joukoista toivoi lomakkeille uusia, selkeitä kenttiä lisätietojen antamiselle.

Rehtorit sekä varhaiskasvatuskeskusten johtajat löysivät monia yhteneväisiä kehityslinjoja liittyen lomakkeen helppoon löydettävyyteen, selkeään ulkoasuun ja huoltajien ohjeistukseen ilmoittautumisvaiheessa. Ilmoittautumisille kaivattiin myös parempaa kontrollointia, mutta tämä tulisi toteuttaa siten, että aikaa ei kuitenkaan menisi nykyistä enempää.

Kumpikin vastaajaryhmä huomio, että paperilomakkeen mahdollisuus täytyy edelleen säilyttää ja sen tulee olla helposti saatavilla – näin otetaan huomioon myös heidät, joilla ei ole sähköiseen ilmoittautumiseen tarvittavia välineitä.

Esiopetuspuolelle suoritetun kyselyn pienestä vastaajamäärästä huolimatta, tuloksia voidaan pitää luotettavina niiden yhdenmukaisuuden perusteella. Pieniä eroavaisuuksia muodostui erityisesti tarkempaa muistelua vaativissa kysymyksissä. Sähköiseen ilmoittautumiseen oltiin pääosin tyytyväisiä, mutta palvelun osittain hankalaksi kokeneet, löysivät herkemmin huomautettavaa ja toivat esille parannusehdotuksiaan.

Vastauksissa ilmenneet kehitysideat koskivat suurimmilta osin käyttömukavuuden parantamista ja lisäohjeistuksen tarvetta. Vastaajat kokivat, että järjestelmässä tulisi olla selkeämmät reaaliaikaiset ohjeet, jotka ohjaisivat käyttäjää koko ilmoittautumisen ajan, jolloin väärinkäsityksiltä ja turhalta etenemiseltä vältyttäisiin. Kysymysten ollessa jaoteltuina pienille osaluille, olisi käyttäjäystävällistä, että järjestelmä ei päästäisi etenemään edes seuraavalle sivulle, ennen kuin jokainen pakollinen kohta on täytetty. Jokaisesta virhesyötöstä tulisi myös selkeästi ilmoittaa, mikä kohta on virheellinen tai puuttuu kokonaan. Vastaajat kaipasivat myös parempaa ja laajempaa tiedon saatavuutta koskien esiopetusta yleisesti. Lisäksi ongelmatilanteiden varalle yhteystietojen olisi hyvä olla selkeästi esillä ilmoittautumislomakkeella. Lomakkeen lähetysvaihetta selkeyttämään, viimeisellä sivulla olisi hyvä olla vain yksi painike lähettämistä varten, jotta vältytään tilanteelta, jossa ilmoittaja erehtyy painikkeesta ja luulee lomakkeen lähteneen. Onnistuneesta lähetyksestä pitäisi tulla selkeä kuittaus, jonka jälkeen vasta aktivoituisi esimerkiksi lomakkeen tulostuspainike.

Perusopetukseen ilmoittautuneille tehdyn kyselyn vastausprosentti oli korkea, joka yhdessä vastausten yhdenmukaisuuden kanssa lisää tutkimustulosten luotettavuutta ja antaa kattavan kuvan nykytilanteesta. Vaikka tyytyväisyys sähköiseen ilmoittautumiseen oli selkeästi havaittavissa, myös kehitysehdotuksia annettiin runsaasti.

Järjestelmän käyttömukavuuden ulkopuoliseksi ongelmaksi muodostui esimerkiksi yleinen luottamus sähköisten järjestelmien toimintavakaudesta. Luotettavuuden saavuttamiseksi alkuvaiheessa tulisikin pitää yllä aktiivista tiedottamista sähköisistä palveluista. Erityisesti ilmoittautumisen osalta tulisi lisätä tietoa ongelmatilanteiden varalle ja mainita selkeästi vaihtoehtoiset ilmoittautumismenetelmät – tämä omalta osaltaan kasvattaisi vastauksissa esiin tullutta tarvetta henkilökohtaisempaan palveluun ja sen laatuun.

Vastauksissa esiin nousi sivun huono käyttöliittymä ja lomakkeen täyttämisen sekavuus. Täyttämistä helpottamaan, osa-alueita olisi hyvä jakaa eri sivuille, jolloin prosessissa eteneminen selkeytyisi ja turha edestakainen siirtyminen poistuisi. Sivuilta ei myöskään tulisi päästä eteenpäin, ellei jokaista pakollista kenttää olisi täytetty. Ilmoittautumisvaiheessa tulisi kuitenkin huomioida perusopetukseen ilmoitettavien lasten erilaiset tilanteet, jolloin lisätietokenttien tarve voi paikoittain olla toisilla suurempi. Asiakkailla tulisikin olla mahdollisuus tarkentaa antamia tietoja sähköisesti jolloin lomaketta täytettäessä, jolloin yhteydenottoihin käytetty aika vähenisi.

Ohjeistukseen kaivattiin täsmennystä ja kuten esiopetukseen ilmoittautumisessa, myös perusopetuksen lomakkeelle tulisi saada reaaliaikaiset ohjeet ja ongelmatilanteiden varalle yhteystietoja selkeästi näkyviin. Lomakkeen lähetysvaiheeseen tarvittaisiin tarkemmat toimintaohjeet, tietoa järjestelmän eri työvaiheissa ja selkeä kuittaus onnistuneen lähetyksen jälkeiselle sivulle. Lisäksi ilmoittautumislomakkeen tekstin sisältöä pitäisi muokata asiakaslähtöisempään muotoon, jolloin suuremmilta väärinkäsityksiltä vältyttäisiin.

Sähköisen ilmoittautumislomakkeen kenttien täyttäminen koettiin vaikeaksi ja tähän kaivattiin laajempaa tietokantojen hyväksikäyttöä siten, että yhä suurempi osa kentistä olisi ilmoittautumisvaiheessa esitäytetty jo rekistereistä löytyvillä tiedoilla. Vaikka teknisesti toiminnot olisivatkin mahdollisia, niin osalle kaivattavista tiedoista ei tällä hetkellä ole käytettävissä tietokantoja tai järjestelmiä joita integroida vastaamaan tarvetta.

8 YHTEENVETO

Työn tarkoituksena oli kehitystyön avuksi selvittää työntekijöiden ja asiakkaiden kokemuksia sähköisestä ilmoittautumisesta. Työssä esitettyihin tutkimuskysymyksiin onnistuttiin vastaamaan erittäin laajasti ja tämä tutkimus antaakin Hämeenlinnan kaupungille hyvät suuntaviivat ja konkreettisia kehitysideoita sähköisten palveluiden parissa tehtävälle työlle.

Tutkimuksen aikana kävi selvästi ilmi, että muutoksia ja kehitystä tarvitaan. Järjestelmät ovat sellaisenaan käyttökelpoiset, mutta silti hankalat käyttää. Tällä hetkellä sähköinen ilmoittautuminen on aikaa vievää ja vaatii käyttäjältään monessa tapauksessa paljon lisätyötä. Osittain järjestelmät koettiin myös riittämättömiksi. Ohjelmistojen näkökulmasta perusopetuksen ilmoittautumisen käyttöjärjestelmää on hallinnon helpompi kehittää, kun käyttöympäristö on päällisin puolin itse muokattavissa. Esiopetuksen käyttämä järjestelmä sen sijaan vaatii lähes aina yhteistyötä käyttöjärjestelmän toimittajan, eli Logican kanssa, jotta muutokset olisivat mahdollisia.

Tyytyväisyysprosentista voidaan kuitenkin nähdä ihmisten positiivinen suhtautuminen sähköisiin palveluihin ja suunta niiden kehitykselle. Vaikka kehitettävää löydettiin paljon, niin tämän hetken suurimmat ongelmat kohdat tuntuivat silti löytyvän laajemmasta kokonaisuudesta siirryttäessä vanhoista toimintamalleista sähköisiin palveluihin, ei niinkään itse järjestelmistä. Osaa ilmoitetuista ongelmatilanteista ei järjestelmien ylläpidon toimesta ole havaittu tai löydetty, ja siten ei voida sulkea pois sitä, että onkin tapahtunut väärinkäsitys tai esimerkiksi tietoliikennehäiriö juuri ilmoittautumistietoja siirrettäessä. Lisäksi joukko vastaajien kehitysideoista löytyy järjestelmistä jo entuudestaan ja osa ilmoitetuista järjestelmien käyttöongelmista on sellaisia, joiden varalle voi kyllä lisätä ohjeistusta, mutta joita ei konkreettisella kehitystyöllä voida korjata. Lisäohjeistuksen kanssa pitääkin olla tarkka, jotta käyttäjäystävällisyys säilyy ja ihmiset eivät päädy keskelle ohjeviidakkoa, josta vain harva jaksaa etsiä tarvittavaa tietoa.

Myös hallinnossa sähköiseen suuntaan ollaan tyytyväisiä, mutta kehitystä kaivataan edelleen, jotta erityisesti uuden järjestelmän käyttöönotosta aiheutuva työmäärä saadaan yhä laskemaan. Lisäksi tietyntasoinen henkilökohtaisuus ja asiakasyhteys tulisi kaikesta sähköisestä kehityksestä huolimatta säilyttää.

Opinnäytetyöprosessin ollessa pitkä on taustakehitystä ja sitä mukaa päivityksiä tapahtunut tähän päivään asti. Kyselytutkimuksen tulokset ovat olleet toimeksiantajan käytössä jo syksystä 2011 ja kehitysprosessi jatkuu yhä. Oikein kehittyneet sähköiset palvelut tuovat helpotusta tietojen prosessointiin, luovat uusia mahdollisuuksia ja oikein käytettyinä luovat toimivan kokonaisuuden asiakkaan ja hallinnon välille. Verkkoon siirtyvien palveluiden määrä on kasvusuuntainen ja siksi sähköisten palveluiden ja järjestelmien jatkuva tutkimus- ja kehitystyö onkin erittäin tarpeellista.

LÄHTEET

- Adenova. 2007. Turvallinen ja toimiva päivähoidon ratkaisu. Viitattu 7.11.2011.
<http://www.kasvunkansio.fi/esittely/>
- Finlex. 2003. Laki sähköisestä asiointista viranomaistoiminnassa 24.1.2003/13. Viitattu 20.10.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030013>
- Finlex. 2004. Sähköisen viestinnän tietosuojalaki 16.6.2004/516. Viitattu 29.10.2011.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2004/20040516>
- Harjuhahto-Madetoja, K. 2006. Kansallinen tietoyhteiskuntastrategia ja sähköinen asiointi julkishallinnossa. Viitattu 1.6.2012.
http://www.koulutusnetti.fi/files/tietoyhteiskunta_k_harjuhahtomadetoja.pdf
- Heimala, H. & Vestama, R. 2003. Sähköinen asiointi hallinnossa. Helian julkaisusarja B:3.
- Helopuro, S., Perttula J. & Ristola, J. 2009. Sähköisen viestinnän tietosuoja. 2. uud. p. Helsinki: Talentum Media Oy.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu p. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.
- Kansallisarkisto. 2005. Sähköinen asiointipalvelu. Viitattu 28.10.2011.
<http://www.narc.fi/asiointikaavio/>
- Laadullinen tutkimus. n.d. Tutkimus- ja kehitystyön menetelmät. Viitattu 14.11.2012.
<http://www.elearningcentre.hamk.fi/tko/menetelmat/laadullinen.html>
- Laaksonen, M., Metso, H. & Tomula, K. 2006. Tietoturvaopas sähköisen palvelun tarjoajalle. Helsinki: Luoti-julkaisuja 8/2006. Viitattu 31.10.2011.
http://www.lvm.fi/files/8_2006.pdf
- Opetuspalvelut. 2011. Wilma. Viitattu 6.10.2011.
<http://www.hameenlinna.fi/Opetus-ja-koulutus/Wilma/>
- Opetuspalvelut. 2012. Ilmoittautuminen peruskoulun ensimmäiselle luokalle 2012-2013. Viitattu 11.5.2012.
<http://www.hameenlinna.fi/Opetus-ja-koulutus/Perusopetus/Ilmoittautuminen-peruskoulun-ensimmaiselle-luokalle-2012-2013/>

Peda.net. 2011. Digitaalinen kasvunkansio-sovellus, esittely. Viitattu 7.11.2011.

<http://www.peda.net/veraja/jyu/ac/all/portfolio/tutkimushankkeita/kaynnis/sa/digikansio/sovellus>

Starsoft. 2011. Viitattu 27.10.2011.

<http://www.starsoft.fi/public/?q=fi/node/3>

StarSoft Primus W4 ohjekirja. 2010. Starsoft Oy.

Taanila, A. 2012. Määrällisen aineiston kerääminen. Viitattu 16.12.2012.

<http://myy.haaga-helia.fi/~taaak/t/suunnittelu.pdf>

Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. 2010. Kyselylomakkeen laatiminen. Viitattu 16.12.2012.

<http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

Valtiovarainministeriö. 2001a. Tieto- ja viestintätekniikan hyödyntämisellä lisää kilpailukykyä. Viitattu 25.10.2011.

http://www.vm.fi/vm/fi/03_tiedotteet_ja_puheet/01_tiedotteet/2001/7109/name.jsp

Valtiovarainministeriö. 2001b. Sähköisten palveluiden ja asiain tietoturvallisuuden yleisohje. Viitattu 25.10.2011.

http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/05_valtion_hallinnon_tietoturvaluus/3371/3372_fi.pdf

Varhaiskasvatuspalvelut. 2012. Päivähoitoon hakeminen. Viitattu 30.5.2012.

<http://hameenlinna.fi/Lapsiperheiden-palvelut/Varhaiskasvatuspalvelut/Hakeminen/>

KYSELYN SAATEKIRJE

Hei!

Opiskelen Hämeen ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyötä Hämeenlinnan kaupungin Lasten ja nuorten palveluille kevään 2011 sähköisestä esi- ja perusopetukseen ilmoittautumisesta.

Ystävällisesti pyytäisin Sinua vastaamaan lyhyeen kyselyyn, jonka tarkoituksena on kerätä palautetta ja kehittää sähköistä ilmoittautumista. Toivoin, että vastaaja olisi lapsensa esikouluun tai kouluun ilmoittanut henkilö. Kaikki vastaukset käsitellään nimettöminä.

Kyselyn löydät osoitteesta

www.hameenlinna.fi/Opetus-ja-koulutus/Kysely/

Pyytäisin Sinua vastaamaan 8.8.2011 mennessä.
Vastauksesi ovat minulle arvokkaita!

Kesäterveisin,

Opetuspalveluiden harjoittelija

Mari Palo

harjoittelija.opetuspalvelut@hameenlinna.fi

KYSELY / SIVU 1

Sähköinen ilmoittautuminen 2011

Tervetuloa vastaamaan kyselyyn koskien kevään 2011 sähköistä esiopetukseen ja kouluun ilmoittautumista!

* = Kysymys on pakollinen

1. Ikäsi *

-22 / 23-29 / 30-39 / 40-49 / 50-

2. Asuinalue *

Kantakaupunki / Lammi / Tuulos / Renko / Kalvola / Hauho / Muu

3. Lapsi ilmoitettiin *

Esiopetukseen

Kouluun

4. Ilmoittautumisen teki *

Äiti

Isä

Muu

5. Kyselyyn vastaaja on ilmoittautumisen tehnyt henkilö *

Kyllä

Ei

6. Ilmoittautuminen tehtiin *

Sähköisesti

Paperilomakkeella

7. Onko teillä aiempaa kokemusta esiopetukseen / kouluun ilmoittautumisesta? *

(Voit valita useamman)

Kyllä, esiopetukseen

Kyllä, kouluun

Ei kumpaankaan

8. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, niin verrattuna aiempaan kokemukseen, mitä hyvää tai huonoa on sähköisessä ilmoittautumisessa?

KYSELY / SIVU 2, KUN ILMOITTAUTUMINEN ON TEHTY SÄHKÖISESTI
(KYSYMYS 6.)

Seuraavista linkeistä pääset tarvittaessa tarkastelemaan sähköisessä ilmoittautumisessa käytettyjä lomakkeita

Esiopetuksen ilmoittautumislomake (linkki)

Perusopetuksen ilmoittautumislomake (linkki)

9. Palvelu oli monimutkainen tai hankala *

Täysin samaa mieltä 1 2 3 4 5 Täysin eri mieltä

10. Minkälaisia ongelmia kohtasit tai mikä tuntui hankalalta? Saitko apua ongelmatilanteissa? *

11. Oliko palvelussa jotain erityisen hyvää? *

12. Tulisiko varhaiskasvatuskeskusten / lähikoulujen sijaintia tai koulurajoja selvittää aiempaa tarkemmin?

(Voit valita useamman)

Kyllä, varhaiskasvatuskeskusten sijaintia

Kyllä, koulujen sijaintia

Kyllä, koulurajoja

13. Kaipaisiko jokin palvelun osa-alue kehittämistä? Jäitkö kaipaamaan jotain, mitä sähköisessä ilmoittautumislomakkeessa ei kysyty? *

14. Mitä muuta toivoisit voivasi ilmoittaa sähköisen ilmoittautumisen yhteydessä?

(Voit valita useamman)

Hakea kuljetusta

Hakea koululaisten aamu- ja iltapäivätoimintaan

Ilmoittaa lapsen ruokavaliosta

Ilmoittaa muusta esiopetukseen/kouluun liittyvästä asiasta,

mistä?

15. Minkä kokonaisarvosanan antaisit sähköiselle ilmoittautumiselle? *

Huono 1 2 3 4 5 Kiitettävä

KYSELY / SIVU 2, KUN ILMOITTAUTUMINEN ON TEHTY
PAPERILOMAKKEELLA (KYSYMYS 6.)

16. Mikä johti ilmoittautumiseen paperilomakkeella? *

TIEDOTE SYKSYLLÄ 2011 1. VUOSILUOKALLE TULEVIEN LASTEN VANHEMILLE



HÄMEENLINNAN KAUPUNKI
Hyvä arki asuu Hämeenlinnassa

TIEDOTE SYKSYLLÄ 2011 1.
VUOSILUOKALLE TULEVIEN LASTEN
VANHEMILLE

08.04.2011

Meikäläinen Matti + huoltaja
Korsutie 1
13500 HÄMEENLINNA

Hei

Koulutulokkaiden elämässä eletään nyt jännittäviä aikoja, sillä ajatukset alkavat varmasti jo suuntautua kohti syksyä ja uutta elämänvaihetta koululaisena. Toivon, että koulutaival alkaa mukavasti ja sujuvasti. Koulupaikan määrittämisen jälkeen on kouluilla tutustumispäivä (vko 19), jossa saatte vastauksia kysymyksiinne ja tärkeää tietoa lapsenne koulun aloittamisesta.

Tässä tiedotteessa on ohjeet koulun ilmoittautumisesta. Mikäli teillä on tiedotteen luettuanne kysyttävää koulupaikan hakemisesta, saatte lisätietoja osoitteesta:
sari.oksanen@hameenlinna.fi tai numerosta puh. 03 621 3365.

Huoltajien tulee täyttää sähköinen lomake koulupaikan hakemista varten. Lomake on näkyvissä ja muokattavissa 1.2.2011-18.2.2011 välisen ajan. Lomakkeen lisätietoja -kohtaan merkitään koulupaikan määrittämiseen liittyvät toiveet/tarpeet (esim. erityisen tuen tarve/ pienryhmätoive).

Ojoisten koulun ruotsinkieliseen opetukseen voivat hakeutua ne lapset, joilla ainakin toinen kotikieli on ruotsi. Nummen koulun ja Normaalkoulun englantipainotteisiin ryhmiin valitaan oppilaat yleisiä oppilaaksiotokriteerejä noudattaen. Mikäli halukkaita on enemmän kuin oppilaspaikkoja, paikat arvotaan.

Wilmaan kirjautumista varten tarvitset käyttäjätunnuksen ja salasanan, ne ovat alla.

**Wilma löytyy osoitteesta <https://wilma.hameenlinna.fi>
Asiakkaalla on mahdollisuus täyttää hakemus myös mm. kaupungin yhteispalvelupisteessä tai kirjastossa.**

Koulutulokkaan nimi: Meikäläinen Matti
Wilma-tunnus: xxxx
Wilma-salasana: xxxx

Oppilassijoittelu tehdään yhdessä opetuspalveluiden hallinnon ja rehtoreiden kanssa. Päätökset oppilaaksiotosta postitetaan 15.3.2010. Päätöksen mukana postitetaan myös valitusosoitus.

Mikäli haette ns. toissijaista koulupaikkaa selkeästi oman asuinalueenne ulkopuolelta (esim. Ydin-Hämeestä johonkin Kanta-Hämeenlinnan kouluun), oppilaaksiotopäätökseen postitetaan viimeistään 13.4.2011. Myös tästä päätöksestä voi valittaa Etelä-Suomen aluehallintovirastoon.

Toissijaisen koulupaikan myöntämisen yleiset perusteet ovat:

- kuhunkin kouluun voidaan ottaa lisäoppilaita, jos kyseisen luokka-asteen perusopetusryhmät eivät ole täynnä ensisijaisen oppilaaksioton jälkeen.
- toissijaisessa koulupaikassa kuljetuksesta vastaa aina huoltaja

Toissijaisessa oppilaaksiotossa noudatettavat periaatteet etusijajärjestyksessä ovat:

- painava opintososiaalinen tai terveydellinen peruste
- sisarusten koulunkäynti samassa peruskoulussa samanaikaisesti
- liikenteellinen tarkoituksenmukaisuus
- muut syyt. Muiden syiden perusteella kouluun pyrkivistä hakijoista valitaan oppilaat arpomalla, mikäli kaikkia hakijoita ryhmäkoon perusteella ei luokkiin voida sijoittaa.

Toissijaisia paikkoja määrittäessä ryhmän katsotaan olevan täynnä silloin, kun siihen on sijoitettu ensisijaisia oppilaita 20.

Ystävällisesti,

Johanna Hyytiä
palvelupäällikkö
Lasten ja nuorten palvelut/Opetuspalvelut
Wetterhoffinkatu 2, 6. krs.
13100 Hämeenlinna
johanna.hyytia@hameenlinna.fi

LOMAKE ESIOPETUKSEEN ILMOITTAUTUMISELLE

ESIOPETUKSEEN ILMOITTAUTUMINEN

Ohjeet kenttien täyttöön

Pakollinen kenttä on merkitty punaisella tähdellä: *

Virheellinen kenttä on merkitty huutomerkillä: !

Lisätietoja kentästä tai lomakkeen lohkosta saat painamalla kysymysmerkkiä: ?

Poistu

Kunta*
Hämeenlinna

Perustiedot Esiopetuspaikka Lapsen terveydentila Lisäselvitykset

Sivu 1/4 [Ohjeet tälle sivulle](#)

1. Lapsen henkilötiedot ?

Etunimi *

Sukunimi *

Henkilötunnus *

Lähiosoite *

Postinumero *

Postitoimipaikka *

Asuinalue *

Äidinkieli *

2. Huoltajien henkilötiedot ?

Huoltaja (äiti tai isä)

Etunimi *

Sukunimi *

Henkilötunnus *

Puhelinnumero

Sähköposti *

Perhesuhde *

Huoltajuus *

Työpaikka/oppilaitos

3. Muiden perheenjäsenten henkilötiedot ?

Muut kotona asuvat alle 18v lapset

Etunimi	Sukunimi	Henkilötunnus
Lisää lapsi		

Seuraava sivu

logica

ESTIOPETUKSEEN ILMOITTAUTUMINEN

Poistu

Kunta*
Hämeenlinna

Perustiedot **Esiopetuspaikka** Lapsen terveydentila Lisäselvitykset

Sivu 2/4 [Ohjeet tälle sivulle](#)

4. Toivottu esiopetuspaikka ja aloituspäivämäärä ?

Toimintamuoto	Esiopetuspaikka	Alue, josta haetaan esiopetuspaikkaa
1. <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
2. <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
3. <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Esiopetuksen aloituspäivämäärä

Lapsi tarvitsee kuljetuksen esiopetukseen?

5. Päivähoidon tarve esiopetuksen lisäksi ?

Onko tarvetta päivähoidolle esiopetuksen lisäksi?

6. Lapsen nykyinen hoitopaikka ?

Nykyinen hoitopaikka on

Hoidossa kotona

Edellinen sivu Seuraava sivu

logica

ESIOPETUKSEEN ILMOITTAUTUMINEN

Poistu

Kunta *

Hämeenlinna

Perustiedot Esiopetuspaikka **Lapsen terveydentila** Lisäselvitykset

Sivu 3/4

[Ohjeet tälle sivulle](#)

7. Lapsen terveydentila ?

Lapsen terveydentila, allergiat ym.

Onko lapsella jatkuva lääkitys

Edellinen sivu

Seuraava sivu

ESIOPETUKSEEN ILMOITTAUTUMINEN

Poistu

Kunta *

Hämeenlinna

Perustiedot Esiopetuspaikka Lapsen terveydentila Lisäselvitykset

Sivu 4/4

[Ohjeet tälle sivulle](#)

8. Lisäselvitykset ?

Hakemuksen lisäselvitykset

Tiedoksi:

Asiakastietonne rekisteröidään päivähoiton asiakastieto- järjestelmään ja tiedot on säädetty salassa pidettäväksi. Mikäli Teille myönnetään etuuksia, tietonne tulevat niiltä osin ko. tahojen tietojärjestelmiin.

Asiakastietojärjestelmän rekisteriseloste on nähtävissä kuntanne asiakasilmoitustaululla (Henkilötietolaki 523/99).

Lomakkeella on virheitä.

Perustiedot sivulla on virheitä. Siirry sivulle painamalla [tästä](#)

Hoitopaikka sivulla on virheitä. Siirry sivulle painamalla [tästä](#)

Uusi hakemus

Tulosta hakemus

Lataa hakemus PDF-muodossa

Edellinen sivu

LOMAKE PERUSOPETUKSEEN ILMOITTAUTUMISELLE

LOMAKE KOULUPAIKAN HAKEMISTA VARTEN

TÄYTTÖOHJEET

Tämä lomake on koulupaikan hakemista varten.

Lomake on näkyvässä ja siten muokattavissa 1.2.2011 - 18.2.2011 välisen ajan. Lomakkeen esitetyt tiedot ovat suoraan väestorekisteristä.

Lähtötuja tietoja et pääset itse muokkaamaan, joten jos niissä on virheitä, ota yhteys palvelusihiteini:

San Oksanen 03 - 621 3365 tai sari.oksanen@hameenlinna.fi

Mikäli kyseessä on yhteishuoltajuus, tulee Wilma -tunnusten vastaanottaneen huoltajan tiedottaa asiasta myös etähuoltajaa ja varmistaa, että yhteinen tunnus on molempien käytössä!

PERUSTIEDOT

Sukunimi: Etunimet: Kutsumanimi:

Esimerkki Koulutulokas Koulutulokas

Kotipaikan lähiosoite: Kotipaikan postiosoite:

Katu 7 13100 HÄMEENLINNA

Kotikunta:

Hämeenlinna

Huoltajuus

Vaiitse alusvetovaiikosta virallinen huoltajuus.

Huoltajuus:

Mikä muu virallinen huoltajuussuhde (Paina allaolevan kentän perässä olevaa + -painiketta ja kirjoita huoltajuusieto kenttään)

Huoltajan lisätiedot

Huoltajien tiedot

Täydennä allaolevii kenttim virallisten huoltajien yhteystiedot. Tarvittaessa saat lisäivii painamalla kentän perässä olevaa + -painiketta.

Huomi

- Matkapuhelinnumeroita käytetään tekstiviestien lähetyksessä, joten myös niissä tulee käyttää oikeaa kirjoitusasua. Sulkeet, välilyönnit ja väliviivat ovat sallittuja, mutta merkitse kenttään vain yksi puhelinnumero.
- Kotpuhelinnumero-kenttään voit antaa useampia numeroita ja myös kirjoitusasu on vapaa.

Huoltajan tyyppi Huoltajan sukunimi Huoltajan kutsumanimi Huoltajan matkapuhelin Huoltajan kotipuhelin Huoltajan työpuhelin Huoltajan lähiosoite Huoltajan postiosoite Huoltajan sähköpostiosoite

Ati	Esimerkki	05505050505	Katu 7	13100 HÄMEENLINNA	
Isa	Esimerkki		Tie 67	00170 HELSINKI	+

KOULUPAIKAN HAKEMINEN

Oppilaan koulupaikka määräytyy ensisijaisesti hänen asuinalueensa perusteella.

Hämeenlinnan kaupungin oppilaskioston periaatteet

Ala- ja viitoniäkoulut kantalla Kanta-Hämeenlinnan tarkempi karttakuva matkannähtävyyksineen

Koulujen internetsivut

- Haen kunnan kouluun
 Haen toisen kunnan kouluun tai yksityiseen kouluun
 En käytä kunnan koulutuspalveluita

TÄRKEÄ: Voitse seuraavasta kohdasta asuinalue ja paina 'Tallenna'-painiketta.

Tallennus siirtää sinut lomakkeen alkuun. Siirry lomakkeella kohtaan 'Koulupaikkatoive 1'.

Jatka lomakkeen täydentämisestä.

Jos haet toisen kunnan kouluun tai yksityiseen kouluun, tai et käytä kunnan opetuspalveluita, merkitse sen mukainen rasti. Voitse myös asuinalue ja paina 'Tallenna'-painiketta. Tallennus siirtää sinut lomakkeen alkuun. Siirry lomakkeella kohtaan 'Lisätietoja' ja kirjoita perustelut kenttään (esim. kouluykkäys tai kunta missä oppilas aloittaa koulunsa).

Asuinalue:

Kanta-Hämeenlinnan kouluihin ilmoittautuessa tulee valita kaksi eri toivetta. (Koulupaikkatoive 1. ja Koulupaikkatoive 2.). Samaa koulua ei saa valita molempiin kohtiin.

Koulupaikkatoive 1.:

Koulupaikkatoive 2.:

Lisätietoja/perusteluja:

TOISSIJAISEN KOULUPAIKAN HAKEMINEN (Koulu ei ole asuinalueesi läheisyydessä/n.s. lähikoulu)
 Mahdollista on hakea muunakin kuin ns. omaan lähikouluun eli toissijaista koulupaikkaa, jolloin huoltaja itse vastaa kuljetuksista.

Koulu, johon haetaan:

Haen muuhun kuin lähikouluun, perustelut:

ESIOPETUS

Merkitse rasti, mikäli oppilas on osallistunut esiopetukseen. Täytä tässä tapauksessa myös esiopetuspaikka (koulu), jos esiopetus on käyty koululla, tai Esiopetuspaikka (muu), jos esiopetus on käyty muualla: esim. päiväkodissa.

Osallistunut esiopetukseen

Esiopetuspaikka:

Nummen päiväkotö, Hattivatit

KIELTAUSTA

Aidinkieli: Kotikieli:

suomi fi suomi fi

Muu kieli/kielit:

fuotsi sv

USKONTOKUNTALAJI

Uskontokuntalaji: Tulosta ja täytä ohjeinen lomake "Ilmoitus uskonnony/elämäntarkastusbedon opetukseen osallistumisesta".

Ort. srk Palauta täytetty lomake tulevaan kouluun saatua oppilaaksiottopaatoksen.

Mikäli et pysty tulostamaan lomaketta, pyyda lomake puhelimitse 03 -621 3365.

ERTYINEN TUKE

Erityisopetuspaatos on tehty

Merkitse paatoksen antaja, päivämäärä, kunta ja mahdolliset lisätiedot:

sauo asuoiaaokjansdkjhkjshasdjhas

MAAHAN- JA PALUUMUUTTAJAN TIEDOT

Suomeen muuttopäivä: Syntymämaa: Muuttotatus: Muuttomaa:

Valmistavan opetuksen aloituspäivä: Valmistavan opetuksen päättyispäivä:

Koulukausa:

IlMOITTAJA

Ilmoittajan nimi:

{Ennen Esimerkki

Tallenna tiedot

Peruuta