



**TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU**

OPINNÄYTETYÖ

**Sähköisten opiskelijapalveluiden kehittäminen
Case: Tampereen kesäyliopisto**

Miikka Tahkokorpi

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
helmikuu 2008
Työn ohjaaja: Petri Heliniemi

TAMPERE 2008



Tekijä(t)	Miikka Tahkokorpi	
Koulutusohjelma(t)	Tietojenkäsittely	
Opinnäytetyön nimi	Sähköisten opiskelijapalveluiden kehittäminen Case: Tampereen kesäyliopisto	
Työn valmistumis- kuukausi ja -vuosi	helmikuu 2008	
Työn ohjaaja	Petri Heliniemi	Sivumäärä: 38

TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, minkälaisia sähköisiä palveluja Tampereen kesäyliopiston opiskelijat haluavat saada ja miten ne kannattaisi toteuttaa. Työssä myös selitetään, mitä sähköiset asiointipalvelut tarkoittavat teoriatasolla.

Työn toimeksiantaja, Tampereen kesäyliopisto halusi kehittää omia sähköisiä opiskelijapalveluitaan avoimen yliopiston sähköisten opiskelijapalveluiden kehittymisen rinnalla. Samalla myös tutkin, onko kesäyliopiston työntekijöiden nykyisten työtapojen sähköistäminen ja sitä kautta töiden automatisoiminen mahdollista.

Työssä on käytetty laadullisia tutkimusmenetelmiä, joiden avulla on kysytty kesäyliopiston opiskelijoilta kehitysideoita nykyisiin sähköisiin opiskelijapalveluihin. Työtä tehdessäni kävin keskustelua myös muiden kesäyliopistojen kanssa ja käytin niin kirja- kuin internetlähteitäkin.

Kesäyliopiston opiskelijoille tehdyn tutkimuksen vastausprosentiksi saatiin 8,4 %, joka kertoo opiskelijoiden tyytyväisyydestä nykyisiin sähköisiin opiskelijapalveluihin. Vastauksien yksi yhteinen tekijä oli se, että jokainen halusi, että tentteihin voisi ilmoittautua sähköisesti. Tämä tieto nousikin työn suurimmaksi hyödyksi toimeksiantajalle sen tärkeyden ansiosta.



Author(s)	Miikka Tahkokorpi	
Degree Programme(s)	Business Information Systems	
Title	Development of Electronic Student Services Case: Summer University of Tampere	
Month and year	February 2007	
Supervisor	Petri Heliniemi	Pages: 38

ABSTRACT

The purpose of this thesis was to clarify what kind of electronic services the students of Summer University of Tampere want to get and how to best execute them. This thesis also explains what electronic business services consist of.

The employer of this thesis was the Summer University of Tampere. They wanted to develop their electronic student services alongside with the Open University. In addition I investigated the possibility of implementing information technology to present working method to make automating them possible.

In this thesis qualitative research methods were used to make a survey to students. This survey asked students for development ideas to the present student services. I used literature and the Internet as references.

The pull percentage was 8,4 %. That tells that students are pleased about the present student services. One common thing of the answers was that everybody wanted to electronically enroll in to exams.

Sisällysluettelo

1 Johdanto	5
2 Sähköiset asiointipalvelut	8
2.1 Sähköinen asiointi käsitteenä	8
2.2 Sähköisen asioinnin lähtökohdat.....	8
2.3 Internet lisää suosiotaan vuosi vuodelta.....	9
2.4 Sähköisen asioinnin mahdollisuuksia	9
2.5 Sähköisen asioinnin haasteet.....	10
2.6 Tietoturva ja luotettavuus sähköisessä asiointissa	11
3 Kesäyliopiston toiminta	13
3.1 Palveluketju.....	13
3.2 Ongelmat	15
4 Kyselyt	17
4.1 Kysely opiskelijoille	17
4.2 Kysely muihin kesäyliopistoihin.....	18
5 Kehitysideat	20
5.1 Sähköinen tentti-ilmoittautuminen.....	20
5.2 Palautteen kerääminen	21
5.3 Sähköinen markkinointi	23
5.4 Kesäyliopiston sähköisten toimintojen kehittäminen.....	26
5.5 Kustannukset	28
6 Tulosten tarkastelu ja arviointi	29
Lähteet	30
Liitteet	32
Liite 1 Sähköpostikysely opiskelijoille	32
Liite 2 Sähköpostikysely kesäyliopistoille.....	35
Liite 3 Uutislehtisen tyylitiedosto	37

1 Johdanto

Maailman muuttuminen kohti tietoyhteiskuntaa avaa paljon uusia mahdollisuuksia liiketoiminnassa. Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan sähköisiä opiskelijapalveluita ja toimintatapoja sekä kerrotaan niistä mahdollisimman maanläheisesti.

Opinnäytetyön lähtökohta

Opinnäytetyön aihe on opiskelijoiden sähköiset palvelut, niiden tarvekartoitus, kehittäminen ja vertailu. Aihe liittyy opintoihin ja osaamiseen, koska siinä tutkitaan sähköisiä palveluja varsinkin teknisestä näkökulmasta. Tunnen hyvin myös Tampereen kesäyliopiston käytännöt ja nykyiset sähköiset opiskelijapalvelut, koska olin siellä viisi kuukautta työharjoittelussa ja tällä hetkellä toimin tentinvalvojana sekä videoluentojen teknisenä tukihenkilönä.

Opinnäytetyössäni pyrin selvittämään, miten Tampereen kesäyliopiston tulisi kehittää sähköisiä opiskelijapalveluita. Eli, mitä erilaisia palveluja olisi tarpeen lisätä ja mitä kehittää. Mitkä eri tekniset toteutusvaihtoehdot tulisivat kysymykseen, ja paljonko olisivat niiden toteutuskustannukset. Opinnäytetyössä selvitetään myös, olisiko joitakin sähköisiä palveluja mahdollista toteuttaa itse.

Avoin yliopisto tekee tiivistä yhteistyötä Tampereen kesäyliopiston kanssa. Sillä on tällä hetkellä suunnitteilla erilaisia sähköisiä palveluita opiskelijoille ATIK-hankkeen muodossa (avointen yliopistojen palvelujen kehittäminen). Kesäyliopiston täytyy tämän rinnalla kehittää omia sähköisiä palveluitaan. Opinnäytetyön aihe on nyt erittäin ajankohtainen ja siitä on konkreettista hyötyä toimeksiantajalle. Opinnäytetyö antaa hyvän pohjan mahdollisten palvelujen tilaamiselle ulkoisilta yrityksiltä.

ATIK-hanke sivuaa opinnäytetyötäni. ATIK-hankkeen tavoitteena on sähköisten palvelujen ja niiden tukijärjestelmien uudistaminen. Tavoitteiden täytyessä vähenisi mekaaninen käsityö niin hallinnossa, kuin järjestelmien ylläpidossakin. Lisäksi järjestelmien toiminta pyritään saamaan vakaammaksi. Hanke on suunniteltu toteutettavaksi vuosien 2006–2010 aikana, mutta hanke ei ole vielä alkanut. (Helsingin avoin yliopisto n.d.)

Opinnäytetyön tavoite

Opinnäytetyön teoriaosuudessa tavoitteena on selvittää, mitä sähköiset asiointipalvelut tarkoittavat. Mitä sähköinen asiointipalvelu tarkoittaa käsitteenä, mitkä ovat sähköisten asiointipalvelujen tulevaisuuden mahdollisuudet ja mitä tulee ottaa huomioon sähköisiä asiointipalveluja suunniteltaessa.

Opinnäytetyön käytäntöosuudessa tavoitteena on saada selville, minäkalaisia sähköisiä palveluja kesäyliopiston opiskelijat haluavat saada, ja miten ne kannattaisi toteuttaa, sekä kuinka paljon ne kustantaisivat. Opinnäytetyössä esitellään keinoja parantaa nykyisiä sähköisiä opiskelijapalveluita ja työssä pyritään samalla kehittämään käytäntöjä, joiden avulla saadaan kesäyliopiston työntekijöiden työympäristö entistä sähköistyneemmäksi ja työskentelytavat automatisoiduimmiksi.

Kustannukset pyritään minimoimaan, joten kaikki parannukset tulee toteuttaa mahdollisimman yksinkertaisilla menetelmillä. Yksinkertaiset menetelmät ovat usein tehokas tapa kehitykselle. Ne ovat usein pieniä muutoksia, mutta palvelevat asiakkaita ja työntekijöitä paremmin kuin suuret ja monimutkaiset muutokset. Muutoksien takana onkin ankara mietintä, mutta toteutus on yleensä erittäin yksinkertainen.

Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyöni toimeksiantaja on Tampereen kesäyliopisto. Tampereen kesäyliopisto järjestää avointa yliopisto-opetusta, ammatillista täydennyskoulutusta sekä kieli- ja abikursseja. Tampereen kesäyliopisto toimii ympäri vuoden ja koulutus on avointa kaikille aikaisemmasta koulutuksesta ja iästä riippumatta. (Tampereen kesäyliopisto n.d.)

Tampereen kesäyliopistossa on kuusi vakituista työntekijää sekä useita työharjoittelijoita, jotka toimivat pääasiassa kurssisihteerin työtehtävissä. Kurssisihteerit työskentelevät kolmen tai viiden kuukauden mittaisissa jaksoissa riippuen siitä, ovatko he yliopisto- vai ammattikorkeakouluharjoittelijoita. Ammattikorkeakouluharjoittelu on viisi kuukautta.

Käytetyt lähteet

Varsinaista päälähdettä ei opinnäytetyössäni ole. Kuitenkin Tampereen yliopiston Mia Toivasen akateeminen väitöskirja Sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen kunnissa (2006) antoi hyvää teoriapohjaa työhöni. Myös Petteri Järvisen tunnettu kirja, Salausmenetelmät (2003), oli käytössä. Etenkin Toivasen kirja sisältää tuoretta tietoa.

Muitakin painettuja lähteitä oli käytössä, mutta ne jäivät niin pienelle huomiolle, ettei niitä tässä kannata mainita. Internet toimi jälleen loistavana apuvälineenä. Siksi työssäni on useita viitteitä internetsivustoille. Internetlähteitä käyttäessäni pyrin varmistamaan tietojen luotettavuuden mahdollisimman hyvin ja viitteitä on vain luotettaviin lähteisiin.

Kaiken kaikkiaan lähteitä ei ole paljon, koska juuri tätä aihetta ei ole ennen käsitelty. Kirjallisuutta oli melko vaikea löytää ja internet tarjosi ongelmiin usein samankaltaiset vastaukset useassa eri paikassa.

Keskeiset käsitteet

Kurssinhallintaohjelma (KuHa) on kesäyliopiston työntekijöiden tärkein työkalu. Se on Microsoft Access -pohjainen tietokantaohjelma. Sen ominaisuuksiin kuuluu oppilaiden, kurssien, osallistumisten, asiakkaiden ja laskujen kokonaisvaltainen hallinnointi.

Kurssilla tarkoitetaan tässä tekstissä kesäyliopiston järjestämää yliopistojen opintovaatimusten mukaista tai eri alojen ajankohtaista koulutusta tai kieli-/lukiolaisopetusta. Tavallisesti kurssi sisältää lähiopeuskertoja sekä tentin tai tenttejä. Kurssin laajuutta ilmaistaan opintopistemäärällä.

Tentti mittaa opiskelijan tason kurssin päätteeksi ja on vahva tekijä kurssin arvosanaa mietittäessä. Yleisimpiä tenttejä ovat kirjatentit ja luentotentit.

Asiakkaalla tässä tekstissä tarkoitetaan opiskelijaa, joka maksaa tietylle kurssille pääsemisestä ja siitä suorintamerkinnän saamisesta.

2 Sähköiset asiointipalvelut

Sähköiset asiointipalvelut ovat yksi verkkopalvelujen alaryhmä. Verkkopalvelut käsittää kaiken sähköiseksi tuotetut materiaalit tai palvelut, jotka ovat saatavissa tietoverkkojen kautta. (Toivanen 2006: 58.) Muita verkkopalvelujen alaryhmiä ovat informaatiopalvelut sekä viestintäpalvelut. Sähköinen asiointipalvelu on kyseessä, kun asiakas voi täyttää sähköisen lomakkeen ja myös lähettää lomakkeen verkon kautta haluamaansa paikkaan. Sähköisiä lomakkeita on helpompi käsitellä sekä niiden arkistointi on vaivattomampaa. (Taavila 2000: 45–49.)

2.1 Sähköinen asiointi käsitteenä

”Sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan julkisten palveluiden tarjoamista ja käyttöä sekä tietojen jakamista verkon kautta. Palvelut voidaan jakaa asiointipalveluihin ja muihin palveluihin. Useat asiointipalvelut vaativat viranomaiskäsitelyä. Jos sähköinen asiointi edellyttää tunnistamista, niin se voidaan tehdä joko käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla tai varmenteen avulla.” (Sisäasiainministeriö 2007.)

Sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa on säädetty laki (13/2003). Sen tarkoituksena on lisätä asioinnin sujuvuutta ja joutuisuutta tietoturvan ehdoin.

Kansallisarkiston (2005) mukaan sähköisten asiointipalvelujen kehittämiseksi tarvitaan organisaation johdon yksimielinen päätös toimintatapojen muuttamisesta, organisaation toiminta- ja asiointiprosessien läpikäyminen ja uudistaminen tai muokkaaminen sähköiseen toimintaympäristöön sopiviksi ja kyseistä asiaa koskevat organisaatiokohtaiset ohjeet.

Asuinkuntien ja työministeriön kotisivut ovat suosituimpia verkkopalveluita. Tämä ilmenee tietoyhteiskuntaohjelman tilaamasta julkishallinnon verkkopalvelukyselystä. (Asuinkunnan ja työministeriön... 2006.) Kuntien internetsivustoja selatessa huomaa, että sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan yleisesti internetin tai sähköpostin välistä asiointia.

2.2 Sähköisen asioinnin lähtökohdat

Sähköisiä asiointipalveluja pyritään kehittämään jatkuvasti. Vuonna 2003 valmistuneen liikkeenjohdon ja tietotekniikan palveluyritys Ac-

centuren **eGovernment leadership: Engaging the Customer -selvityksen** mukaan sähköisen asioinnin kehittämisen tärkein syy oli asiakaspalvelujen kehittäminen. Selvityksen mukaan suurimpia sähköisten palveluiden kehittämiseen vaikuttavia tekijöitä ovat: ”*asiakaspalvelulähtöisyys, selkeät menettelyt palveluiden mittaamisessa, palvelujen tarjoaminen yli hallintorajojen ja monikanavaisesti, palveluiden kehittäminen asiakkaiden tarpeiden mukaisesti ja hallinnon kehittämisestä vastaavan johdon ymmärrys nähdä verkkopalveluiden kehittäminen osana hallinnon kokonaisuudesta*”. (eGovernment leadership... 2003.)

Sähköisiä asiointipalveluja tulisi kehittää siihen suuntaan, että ne ovat tulevaisuudessa entistä helpommin, nopeammin ja halvemmalla kehitettävissä. Tämä tarkoittaa sähköisten asiointipalvelujen yhtenäistämistä yhteisten alustojen ja ratkaisujen muodossa. (Nivala 2007.)

2.3 Internet lisää suosiotaan vuosi vuodelta

Internetiä käytti vuoden 2007 alussa 79 prosenttia 15–74-vuotiaista suomalaisista. Alle 40-vuotiaista internetiä käytti lähes jokainen. Internet on lisännyt suosiotaan vuosi vuodelta. Kasvu ei kuitenkaan ole enää yhtä rajua kuin vuosikymmenen alussa. (Sirkiä 2007.)

Keväällä 2007 internetin käyttäjistä 45 prosenttia käytti sitä koulutus- ja kurssitarjonnan etsimiseen (Sirkiä 2007). Tämä tarkoittaa sitä, että lähes puolet internetin käyttäjistä ja yli 35 prosenttia koko Suomen väestöstä käytti internetiä koulutus- ja kurssitarjonnan etsimiseen. Se on mielestäni todella suuri osuus, ja vahvistaa käsityksen siitä, että ihmiset etsivät kouluttautumiseen liittyviä asioita varsinkin internetistä.

Väitteen: ”Hoidan asiani mieluummin puhelimella kuin kirjeillä tai tietokoneyhteyksillä” kanssa täysin ja jokseenkin samaa mieltä olevien määrä on myös laskenut vuosi vuodelta. Vuonna 1996 tätä mieltä oli lähes 90 prosenttia 15–74-vuotiaista, kun vuonna 2007 määrä on laskenut lähes 65 prosenttiin (Sirkiä 2007). Uskon, että ajan kuluessa, on väitteen kanssa samaa mieltä yhä vähemmän ihmisiä.

2.4 Sähköisen asioinnin mahdollisuuksia

Toivasen (2006: 70) mukaan sähköisten asiointipalvelujen suurimmat edut ovat palvelujen vaivattomuus ja saavutettavuus. Kaikki lomakkeet löytyvät sähköisesti verkosta, jonne ne voidaan myös palauttaa. Asiakas ei ole sidottu toimiston aukioloaikoihin, vaan voi koska tahansa etsiä haluamiaan tietoja sekä ilmoittautua tuleville kursseille ja

tentteihin. Asiakas myös tavoittaa nämä tiedot mistä tahansa maailman kolkasta. Hän voi esimerkiksi lomamatkallaan muistaa, että ei ole muistanut ilmoittautua tenttiin. Hänen tarvitsee vain löytää internet-kahvila ja käydä ilmoittautumassa.

Myös sisäasiainministeriön mukaan sähköisen asioinnin tärkeimmistä eduista on perinteiseen asiointiin verrattuna joustavuus. Tällöin asiakas ei ole sidottuna tiettyyn aikaan, eikä paikkaan, vaan asiointi on aina mahdollista. Heidän mukaansa sähköinen asiointi edistää myös tasa-arvoa siten, että vammautuneilla, sairailta ja syrjäseudulla asuville on samanlainen mahdollisuus hoitaa asioita. (Kohti tietoyhteiskuntaa 2000.)

Palvelun laadun parantuminen on yksi sähköisen asioinnin mahdollisuuksista. Hyvät sähköiset asiointimahdollisuudet on toteutettu asiakaslähtöisesti. Palvelujen täytyy toimia tarkoituksenmukaisesti. Myös asioiden hoitaminen nopeasti nostaa sähköisen asioinnin arvoa. Lomakkeiden jättäminen on nopeampaa ja pääsääntöisesti sen käsittelyprosessikin nopeutuu yrityksissä. (Toivanen 2006: 72.)

Sähköinen asiointi tuo palvelut erityisryhmien lähelle ja helpottaa heidän elämäänsä. Esteettömien sähköisten asiointipalvelujen toteutuessa erityisryhmäläisten, kuten raajavammaisten, on helpompi etsiä tietoa kursseista verkon kautta, kuin käymällä fyysisesti eri oppilaitoksissa. Näin, toimivat sähköiset asiointipalvelut, estävät syrjäytymistä muusta yhteiskunnasta.

Sähköisiä asiointipalveluja kehitettäessä on muistettava kaikki erityisryhmät. Nykyajan tekniikalla tietokoneisiin on helppo liittää erilaisia lisälaitteita niitä tarvitseville. Suomen kieltä puhumattomille täytyy tarjota englanninkielinen versio esimerkiksi internetsivustosta. Vanhemmat ihmiset tulee ottaa huomioon pitämällä kaikki tietotekniset asiat mahdollisimman yksinkertaisina. Kaikkien tutkimusten mukaan ihmiset käyttävät vuosi vuodelta enemmän sähköisiä asiointipalveluja, joka tarkoittaa sitä, että ne ovat tervetulleita yhteiskuntaamme.

2.5 Sähköisen asioinnin haasteet

Sähköisen asioinnin organisoiminen tuo paljon haasteita yritykselle. Sitä ei ole helppo aloittaa eikä toteuttaa. Uusien sähköisten asiointipalvelujen lisääminen lisää työntekijöiden koulutustarvetta ja vaatii paljon totuttelua. Uusien työtekniikoiden käyttöönotto täytyy tehdä porrastetusti vähän kerrallaan. Kun uusi sähköinen työtekniikka on opittu ja siihen on totuttu, voidaan seuraavaa lähteä toteuttamaan. (Toivanen 2006: 93)

Sähköisten palvelujen lisääminen vaatii totuttelua ja opettelua myös uutta palvelua tuottavan yrityksen asiakaskunnalta. Heidänkin tulee kokea saavansa etua entistä sähköisemmistä palveluista, jottei palvelujen käyttöaste jäisi vähäiseksi. Sähköisten palvelujen lanseeraus täytyykin hoitaa huolella. Ennen lanseeraamista palvelujen käyttäjät tulee totuttaa uudistumisen ajatukseen ja lanseerauksen jälkeen heitä tulee opastaa ja neuvoa. (Toivanen 2006: 93–94.)

Sähköiset palvelut tulee toteuttaa siten, että ne tukevat toisiaan ja pysyvät kommunikoimaan keskenään. Näin saavutetaan tehokkuuteen ja taloudellisuuteen liittyviä etuja. Näihin liittyviä etuja saavutetaan lähinnä organisaatioiden tuotantoprosessien eli niin sanottujen back-office-toimintojen myötä. (Toivanen 2006: 93.)

2.6 Tietoturva ja luotettavuus sähköisessä asiointissa

Riittävä tietoturva on sähköisen asiointin kivijalka. Riittävällä tietoturvalla ja sen asiakkaan tietoon saattamisella saavutetaan asiakkaiden arvokas luottamus. Ilman luottamusta on asiakkaan vaikea asioida yrityksessä sähköisesti tai lainkaan. Tietojen luottamuksellisuudella tarkoitetaan sitä, että asiakkaiden tietoihin pääsee käsiksi vain siihen oikeutetut henkilöt. Henkilötietolakikin velvoittaa säilyttämään henkilötiedot ulkopuolisten ulottumattomissa. (Järvinen 2003: 29.) Kuvassa 1 on esitetty tietoturvan kuusi perustavoitetta.



Kuva 1 Tietoturvan kuusi perustavoitetta (Järvinen 2002: 23)

Tietoturvalla turvataan tietojenkäsittelyn toimivuus erilaisia uhkia vastaan. Uhkia on monenlaisia ja kaikki ne tulee huomioida. Niitä ovat fyysiseen tietoturvaan liittyvät, käyttöoikeuksien hallintaan liittyvät, verkon tietoturvaan liittyvät, elpymiseen liittyvät ja turvatarkastuksiin liittyvät. (Andersson 2006: 31.)

Fyysisellä tietoturvalla tarkoitetaan palvelinten, tilojen ja muiden laitteiden suojausta. Käyttöoikeuksien hallinnalla tarkoitetaan palvelinten, verkon ja sovellusten systemaattista käyttäjähallintaa. Verkon tietoturvalla tarkoitetaan palomuurin, virustorjuntaohjelmistojen ja muiden turvaohjelmistojen käyttämistä ja niiden ajan tasalla pitämistä. Elpymisellä tarkoitetaan tiedostojen varmuuskopioinnista huolehtimista sekä varajärjestelmien olemassaoloa. Turvatarkastuksilla tarkoitetaan sovelluspalvelinten, verkon, sovellusten ja prosessien testaamista. (Andersson 2006: 31.)

Suurin osa tietoturvauhkista aiheutuu ihmisten käyttäytymisestä. Ihmiset ovat inhimillisiä ja tekevät helposti huomaamattaan virheitä, jotka aiheuttavat tietomurron. Tietomurtaja ei välttämättä käytä hienoja ja monimutkaisia salauksenpurkuohjelmia, vaan hän saattaa vain tekeytyä toiseksi ihmiseksi ja urkkia tietoja. (Järvinen 2003: 29.)

Todentaminen on Järvisen (2003: 33) mukaan tietoturvan kriittisin osa-alue. Sillä tarkistetaan, että molemmat osapuolet ovat todella niitä, miksikä itseänsä väittävät. Sähköisessä asiointissa usein käytetään salasanaa todentamaan se, että henkilö todella on se, joksi itseään väittää. Todennus menettää merkityksensä, mikäli salasanaa ei ole mietitty oikein. Salasana tulee olla riittävän pitkä ja sisältää isoja ja pieniä kirjaimia sekä numeroita ja mielellään myös vähintään yhden erikoismerkin.

Usein kuulee tarinoita yrityksistä, jotka ovat hankkineet tietokannan ja mahdollisesti siihen kuuluvan ohjelman asennuksineen ulkopuoliselta yritykseltä. Ulkopuolinen yritys on asentanut tietokannan, mutta ei ole ottanut huomioon, että yrityksestä kukaan ei osaa käyttää sitä. Näin tietokannassa on oletussalasanana tyhjä ("blank"), koska yrityksen ihmiset eivät tiedä, että tietokantakin tulisi suojata salasanalla. Näin kaikki yrityksen tietokannassa olevat tiedot ovat periaatteessa kenen tahansa ihmisen luettavissa. Muuan suuri yritys oli tehnyt näin, tilannut tietokannan asennuksineen ulkopuoliselta yritykseltä. Parin vuoden päästä tietokannassa oli ilmennyt vikaa ja yritys oli tilannut korjaajan. Korjaaja saapui ja sanoi, että tarvitsee tietokannan salasanan tehdäkseen korjauksia. Yrityksessä tietokannasta vastaava henkilö ei tätä tiennyt ja korjaaja päätti koittaa tietokannan oletussalasanana. Tämä toimi ja samassa korjaaja totesi, että kuka tahansa olisi päässyt käsiksi todella arvokkaisiin tietoihin.

3 Kesäyliopiston toiminta

Tampereen kesäyliopiston toiminta noudattaa käytännössä tiettyä palveluketjua. Palveluketju kertoo, miten he palvelevat asiakasta markkinoinnista todistuksen/suorituksen antamiseen.

3.1 Palveluketju

1. Asiakkaiden toivomuksien huomioiminen kurssisuunnittelussa

Kursseja suunniteltaessa otetaan huomioon, mitä opiskelijat ovat toivoneet kirjallisessa palautelomakkeessa tai suullisesti käydyssä keskustelussa. Joillakin opettajilla on myös oma palautelomake, jota kautta myös kesäyliopisto saa informaatiota opiskelijoiden toiveista.

2. Markkinointi

Kesäyliopisto markkinoi kursseja monella eri tavalla. Kaksi kertaa vuodessa Pirkanmaan koteihin ilmestyy **Avoin ammattikorkeakoulu, avoin yliopisto ja kesäyliopisto-opetus Pirkanmaalla** -lehti, jossa on lueteltu kaikki seuraavan puolen vuoden aikana järjestettävät kurssit. Kesäyliopisto ilmoittaa noin kerran viikossa lähiajalla tulevista kursseista sanomalehdissä. Käytettäviä sanomalehtiä ovat Tamperelainen ja muut lähikuntien ilmaisjakelulehdet. Postitse lähetettävät mainokset ovat myös käytetty ja tehokas tapa saavuttaa asiakkaita. Mainokset tehdään itse ja niissä yleensä käsitellään tulevaa suurempaa kurssikonaisuutta tai yhtä laajempaa kurssia/seminaaria. Yksittäisiä kursseja markkinoitaessa, joissa kohderyhmä tiedetään tarkasti, käytetään sähköpostia. Markkinointiviesti lähetetään sähköpostitse tekstimuotoisena.

3. Asiakkaiden tiedustelut kursseista

Monet asiakkaat haluavat enemmän tietoa kursseista, kuin mitä internetissä on nähtävillä. Tällöin asiakas soittaa kesäyliopiston toimistolle, lähettää sähköpostia kesäyliopiston yleiseen sähköpostiosoitteeseen tai tulee käymään. Tässä vaiheessa ollaan asiakkaan kanssa yleensä ensimmäistä kertaa vuorovaikutuksessa.

4. Kurssille ilmoittautuminen

Suurin osa kurssille ilmoittautumisista tapahtuu kesäyliopiston kotisivuilta löytyvän sähköisen ilmoittautumislomakkeen kautta. Ilmoittautuminen otetaan vastaan kesäyliopiston kurssinhallintaohjelmalla (KuHa), joka on Access-pohjainen tietokantaohjelma. Toinen yleinen ilmoittautumistapa on edelleen puhelin. Harvemmin käytettävät ilmoittautumistavat ovat sähköposti ja käynti toimistolla.

5. Kurssikirjeen ja laskun lähettäminen ilmoittautuneille

Kurssikirje sisältää tiedot kurssista, johon asiakas on ilmoittautunut sekä muuta tärkeää informaatiota kesäyliopistosta ja sen opiskelukäytännöistä. Se lähetetään postitse ja samaan kuoreen liitetään lasku kurssista.

6. Kurssit

Kurssit pidetään kesäyliopiston omissa luokkatiloissa tai niitä varten vuokrataan Tampereen yliopistolta tilat riippuen opiskelijoiden määrästä.

7. Palautteiden kerääminen ja tilastointi

Kurssin viimeisellä tunnilla opiskelijat saavat paperisen kurssipalautelomakkeen, jossa kysytään kurssiin ja sen järjestelyihin liittyvistä asioista. Ne palautetaan opettajalle, joka toimittaa ne kesäyliopistolle tuomalla tai sisäisen postin kautta. Palautelomakkeet tilastoidaan Microsoftin Excelillä toteutettuun taulukkoon käsin kirjoittamalla, jokainen kurssi eri tiedostoon.

8. Mahdollinen todistus

Mikäli kurssi ei sisällä tenttiä, eikä se ole avoimen yliopiston kurssi, opiskelijoille kirjoitetaan todistukset, jotka annetaan viimeisellä lähiopetuskerralla tai lähetetään postitse.

9. Tentti-ilmoittautumiset

Lähituntien loputtua tai jo niiden aikana opiskelijat ilmoittautuvat tulevaan tenttiin. Tenttikuori, jolla ilmoitaudutaan tenttiin, täytetään käsin ja palautetaan kesäyliopistolle. Tenttikuoret kysymyksineen vietään tenttipaikalle tenttilaatikossa, joka sisältää myös tenttilistat ja muut tentinvalvojalle tarpeelliset paperit.

10. Tentit

Tentit pidetään sille varatussa tilassa. Tenttiluokat ja -ajat löytyvät kesäyliopiston internetsivuilta.

11. Tenttivastaukset opettajalle

Tentin jälkeen tentinvalvoja toimittaa tenttilaatikon takaisin kesäyliopistolle sisäisen postin kautta, jonka jälkeen vastaukset lähetetään kurssin opettajalle tarkistettavaksi sisäisellä postilla tai postitse. Mikäli kyseessä oli kirjantentti, toimitetaan vastaukset ennalta mainitulle tenttaattorille.

12. Arvosanat opettajalta

Opettaja toimittaa tenttilistan kesäyliopistolle faksilla, postitse tai sisäisellä postilla. Tenttilistaan hän on merkinnyt jokaisen opiskelijan arvosanan.

13. Arvosanat opiskelijoille

Opiskelijat saavat arvosanan tietoonsa heidän opintorekisteristään tai kysymällä sitä kesäyliopiston toimistolta. Toisinaan arvosanat lähetetään opiskelijoille sähköpostitse, mutta tämä käytäntö ei vielä ole vakiintunut.

14. Arvosanat avoimeen yliopistoon

Opettajalta saatu tenttilista kopioidaan omaan arkistoon ja toimitetaan avoimeen yliopistoon, jossa he merkitsevät arvosanat opiskelijoiden opintorekisteriin.

3.2 Ongelmat

Sähköinen markkinointi

Ainoa sähköisen markkinoinnin kanava internetsivujen lisäksi on sähköposti. Sen avulla kesäyliopisto lähettää markkinointiviestejä asiakkailleen. Sähköposti on tehokas tapa saavuttaa asiakkaat, joten sitä tulisi käyttää enemmän. Sähköpostien pitäisi myös herättää lukijan mielenkiinto jo heti otsikkotekstissä tai viimeistään viestin ensisilmäyksellä. Tämä onnistuu käyttämällä sähköpostimarkkinoinnissa mielenkiintoa herättäviä otsikoita, sekä panostamalla viestien ulkoasuun. Panostaminen viestien ulkoasuun onnistuu HTML-sähköpostilla. HTML-sähköpostit kuitenkin tuovat mukanaan enemmän harmia kuin hyötyä. Luvussa 5.3 selitetään näistä tarkemmin.

Kurssikirjeen ja laskun lähettäminen kurssille ilmoittautuneille

Kurssikirje ja lasku voitaisiin lähettää tulevaisuudessa sähköisesti, mutta aivan vielä se ei tule kysymykseen, koska kaikki eivät lue sähköpostiansa tarpeeksi usein, eikä kaikilla välttämättä ole sähköpostia lainkaan. Laskun muodostaminen onnistuu nykyäänkin pdf-muotoon, joten se ei ole ongelma. Kurssikirje tulisi lähettää rtf-muodossa, jotta jokainen pystyisi avaamaan tiedoston käyttöjärjestelmästä ja omista ohjelmista riippumatta.

Palautteiden kerääminen ja tilastointi

Palautteiden kerääminen ja tilastointi tapahtuu vielä manuaalisesti Microsoft Excelillä. Tulevaisuudessa, kun langaton verkko kattaa koko maan, ja kun oppilaiden vakiovaruste on kannettava tietokone, voisivat oppilaat täyttää palautelomakkeen internetissä. Nykyään se ei vielä ole toimiva ratkaisu, koska moni jättäisi varmasti palautteen täyttämättä.

Palautteiden tilastoiminen tapahtuu käsin kirjoittamalla Microsoftin Exceliin, jokainen kurssi eri tiedostoon. Tiedostossa on laskettu kurssin eri aihealueista annettujen numeroiden keskiarvo. Kuitenkin raportti palautteista on täytynyt kirjoittaa käsin, mikäli sellaista on tarvittu.

Tentti-ilmoittautumiset

Sähköinen tentti-ilmoittautuminen on jo käytössä muutamassa kesäyliopistossa ja se tulee myös käyttöön Tampereen kesäyliopistossa tätä opinnäytetyötä tehdessä. Kesäyliopiston sivuille tulee tentti-ilmoittautumislomake, jossa kysytään samat tiedot kuin tenttikuorissakin. Tentti-ilmoittautumislomake saapuu kesäyliopiston yleiseen sähköpostiosoitteeseen, josta nimetty henkilö tulostaa nämä, leikkaa sopivaan kokoon sekä liimaa tenttikuoriin.

4 Kyselyt

Kyselyt ovat hyvä tapa selvittää mahdollisia kehitysideoita. Niillä saadaan suoraa tietoa, eikä tieto muutu välikäsien kautta. Tässä työssä olen käyttänyt kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Laadullisella tutkimusmenetelmällä pyritään samaan vastauksia kysymyksiin mitä, miten ja miksi. Sillä haetaan vastauksia avonaisiin kysymyksiin ja pyritään saamaan vastaajasta mahdollisimman paljon irti.

Opinnäytetyössä käytettiin avonaisia kysymyksiä, jotta opiskelijoiden oli helpompi tuoda ilmi omia ideoita. Kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimusmenetelmällä olisi saatu vastauksia vain tiettyihin kysymyksiin, eikä se siksi ollut käyttökelpoinen tässä tapauksessa. Vastausprosentin pienuuden uumoilu myös kallistaa laadullisen tutkimusmenetelmän suuntaan, koska mitä vähemmän vastauksia saadaan, sitä tärkeämmiksi ne nousevat, ja sitä suurempaa joukkoa kukin vastaus edustaa.

Tiedonhankintastrategia eli tutkimustyyppi oli tapaustutkimus. Tapaustutkimuksella saadaan monipuolisia vastauksia ja sillä pyritään ymmärtämään opiskelijoita. Tapaustutkimus myös mahdollistaa saatu- jen vastauksien yleistämisen ja niitä on helppo soveltaa käytäntöön.

Muihin kesäyliopistoihin tehdyssä kyselyssä käytettiin myös laadullista tutkimusmenetelmää. Tarkemmin sanottuna kysely oli toimintatutkimus. Toimintatutkimuksella pyritään selvittämään jokin tietty käytäntö, joka on altis muutoksille. Se soveltuu havaitun ongelman ratkaisemiseen ja sillä saadaan näkökulmia ongelmaan.

4.1 Kysely opiskelijoille

Kysely tehtiin 107:lle Tampereen kesäyliopiston opiskelijalle. Opiskelijat opiskelevat tai ovat opiskelleet viimeisten kahden vuoden aikana erityispedagogiikan, kasvatustieteiden, sosiaalipsykologian, sosiologian tai terveyshallinnon kursseilla. Opiskelijat otettiin juuri näiltä kursseilta, koska nämä kurssit ovat pitkäkestoisia (puoli vuotta tai enemmän). Pitempikestoisilla kursseilla käyneet henkilöt omaavat tarpeeksi kokemusta kesäyliopistosta sitä arvioidakseen. He ovat olleet useassa tentissä ja osallistuneet usealle lähiopetuskerralle ja saaneet yleiskuvan kesäyliopiston toiminnasta.

Tutkimus lähetettiin piilokopiona sähköpostilla, jossa kerrottiin kyselyn tausta sekä pyydettiin avoimesti Tampereen kesäyliopiston sähköisten opiskelijapalveluiden kehitysideoita. Kysely löytyy liitteestä 1.

Opinnäytetyön kannalta keskeiset kysymykset, joihin kvalitatiivisesta aineistosta toivottiin saatavan vastaus:

- Miten kesäyliopiston sähköisiä opiskelijapalveluita tulisi kehittää?
- Miten kesäyliopiston nykyistä palveluketjua tulisi parantaa?
 - Onko palveluketjussa turhia vaiheita ja mitä ketjun osaa tulisi parantaa?
- Mitä uusia sähköisiä opiskelijapalveluita tulisi lisätä?

Tulosten analysointi

Vastausprosentti oli odotetun heikko. Vastauksia tuli yhteensä yhdeksän, joten vastausprosentti oli noin 8,4 prosenttia. Tämä kertoo mielestäni myös siitä, että Tampereen kesäyliopiston opiskelijat ovat suurelta osin tyytyväisiä nykyisiin sähköisiin opiskelijapalveluihin.

Kaikissa vastauksissa oli yksi yhteinen tekijä. Jokainen vastaaja haluaisi ilmoittautua sähköisesti tentteihin. Tällä hetkellä tentteihin ilmoitetaan vanhan ajan tyyliin tenttikuorella. Tenttiin ilmoittautumista sähköisesti käsitellään tuonnempana kohdassa kehitysideoita. Muita aiheeseen liittyviä kehitysideoita olivat: tentteihin peruutus sähköisesti, kesäyliopiston suoritukset heti näkyviin jossain järjestelmässä, esimerkiksi avoimen yliopiston nettirekassa, kurssien materiaalit verkkoon, koulutusohjelmakohtainen ilmoitustaulu internetissä, luentosalin sijainti internetiin ja tenttitulosten saaminen selkeämmäksi.

Tenttien peruutus voidaan hoitaa lähettämällä sähköpostia tai soittamalla kesäyliopistolle. Tästä olisi hyvä mainita kesäyliopiston WWW-sivuilla tentti-ilmoittautumis -kohdassa. Kesäyliopistolla ei ole kirjoitusoikeuksia avoimen yliopiston opiskelijoiden opintorekisteriin, eikä niitä saada, joten suoritusten kirjaamisesta huolehtii jatkossakin avoin yliopisto. Kesäyliopistolla ei ole mahdollisuutta laittaa kurssien materiaaleja verkkoon, vaan se on opettajien tehtävä. Koulutusohjelmakohtainen ilmoitustaulu löytyy tavallaan tälläkin hetkellä kesäyliopiston WWW-sivuilta. Se on kurssitarjotin, ja sieltä opiskelija voi käydä katsomassa kaikki kursseihin liittyvät tiedot. Tietoja myös päivitetään kesäyliopiston toimesta muutoksien tullessa. Luentosalien sijainti mainitaan aina kurssikirjeessä ja jatkossa olisi hyvä päivittää ne myös WWW-sivuille kurssitarjottimeen.

4.2 Kysely muihin kesäyliopistoihin

Suomessa on 21 kesäyliopistoa. Näistä neljässä on käytössä sähköinen tentti-ilmoittautuminen. Tämä selvisi selaamalla läpi jokaisen kesäyli-

opiston kotisivut. Lähetin näille neljälle kesäyliopistolle sähköpostia 5.9.2007, jossa kyselin heidän sähköisestä tentti-ilmoittautumisestaan. Kaikki vastasivat ja opinnäytetyön aihetta keuhuttiin mielenkiintoiseksi.

Tulosten analysointi

Tärkeimpänä seikkana vastauksista huomasin, että sähköinen tentti-ilmoittautuminen ei palvele kuin asiakasta. Se ei vähennä kesäyliopistojen työmäärää, vaan päinvastoin. Sähköistä tentti-ilmoittautumista ei oltu vielä missään automatisoitu, vaan se tuotti kesäyliopistojen päässä käsityötä tavalla tai toisella. Tästä voimme päätellä, että kesäyliopistoissa todella halutaan palvella asiakasta oman työpanoksen lisäämisen kustannuksella. Kyselyn kysymykset ja vastaukset löytyvät liitteestä 2.

Tentti-ilmoittautumisen täysi automatisoiminen olisi ennakoitua suurempi prosessi. Siitä luovuttiin toistaiseksi, koska sen käsitteleminen vaatisi täysin oman opinnäytetyön. Kesäyliopistossa päädyttiin väliaikaiseen ratkaisuun, johon nämä neljä muutakin kesäyliopistoa olivat päätyneet. Väliaikaisesta ratkaisusta on kerrottu tarkemmin luvussa 5.1.

Tällä hetkellä tentti-ilmoittautumisten täysin automatisoimiseen löytyy kaksi vaihtoehtoa. Toinen on se, että kurssinhallintaohjelmaa laajennetaan sen tekijöiden toimesta siten, että se pystyy käsittelemään myös tentti-ilmoittautumisia. Toinen vaihtoehto on rakentaa tentti-ilmoittautumisille oma ohjelma. Tämän ohjelman tulisi osata ottaa vastaan tietoa internetlomakkeelta, tallentaa se tietokantaan ja tulostaa ilmoittautumislomake sopivaan muotoon suoraan tenttikuoreen tai tarapaperille, joka liimattaisiin tenttikuoreen.

5 Kehitysideat

Tässä luvussa käsitellään erilaisia kehitysideoita Tampereen kesäyliopistoon. Näitä ovat sähköinen tentti-ilmoittautuminen, palautteen kerääminen, sähköinen markkinointi sekä sähköisten toimintojen, kuten tilavarauskalenterin kehittäminen.

5.1 Sähköinen tentti-ilmoittautuminen

Opiskelijoille tehty kysely todisti, että sähköinen tentti-ilmoittautuminen on tärkeä ja kiireellinen Tampereen kesäyliopiston sähköisten opiskelijapalveluiden kehityskohde. Helpon ja vauhdikkaimmin tämä saatiin käyttöön yksinkertaisella lomakkeella.

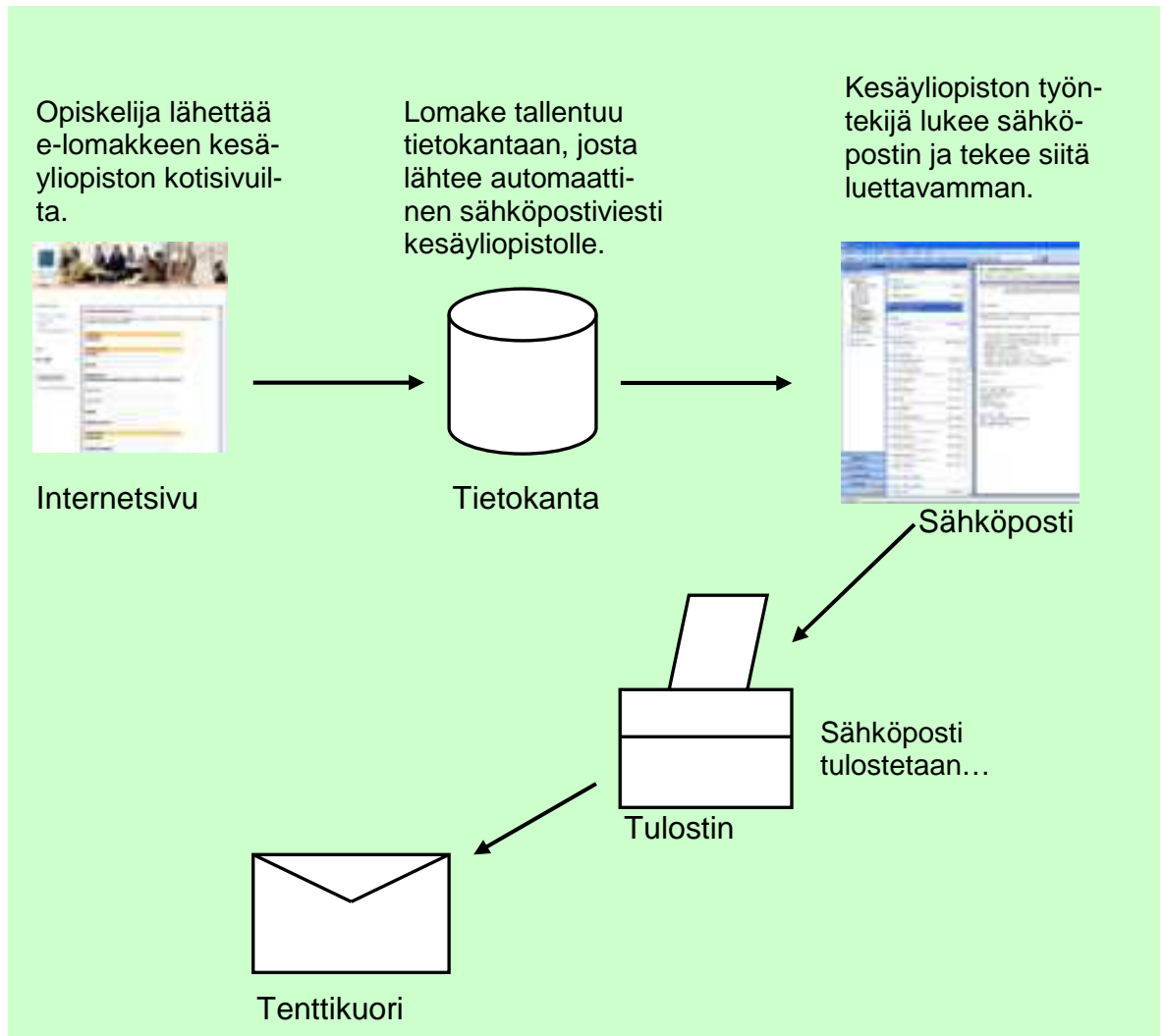
Kesäyliopiston internetsivuille lisättiin ilmoittautuminen-kohtaan tentti-ilmoittautuminen -kohta. Tähän kohtaan upotettiin lomake, jonka tenttiin haluava opiskelija täyttää. Lomakkeen täyttämisen jälkeen lähtee lomake kesäyliopiston yleiseen sähköpostiosoitteeseen, josta se tulostetaan parin rivinvaihdon tekemisen jälkeen. Lomakkeen vastaanottamisessa käytetään kesäyliopiston yleistä osoitetta, jotta tentti-ilmoittautumiset tulee käsiteltyä aina, työntekijöiden lomista riippumatta. Rivinvaihdot tehdään ulkoasun selkeyttämiseksi. Tulostettu paperi leikataan pienemmäksi ja liimataan tenttikuoreen paperiliimalla. TentINVALVOJAN työtä helpottamaan nostetaan tenttikuoresta ylös tenttijän nimi ja tentittävä aine huomioväritussilla.

Tentti-ilmoittautumisten tulevaisuus tulisi olla erilainen. Tätä varten tulisi kehittää oma ohjelmansa. Tentti-ilmoittautumiset menisivät siihen tarkoitettuun ohjelmaan aivan kuten kurssi-ilmoittautumiset menevät tällä hetkellä kurssinhallintaohjelmaan. Tentti-ilmoittautumiset tulostettaisiin ohjelmasta joko suoraan kuoreen tai tarrapaperille, joka liimattaisiin tenttikuoreen.

Tällä hetkellä kurssinhallintaohjelmasta saadaan tulostettua tenttilista. Tämä ominaisuus olisi hyvä löytyä myös tentti-ilmoittautumisohjelmasta, jotta saataisiin keskitettyä kaikki tentteihin liittyvä yhteen ohjelmaan.

Kaavio

Alla oleva kuva hahmottaa, kuinka sähköinen tentti-ilmoittautuminen toimii kun se on otettu käyttöön. Tulevaisuudessa olisi kuitenkin parempi, että sähköpostivaihe jää kokonaan pois ja tietokannan yhteydessä olisi tentti-ilmoittautumisia vastaanottava ohjelma.



Kuva 2 Sähköisen tentti-ilmoittautumisen vaiheet nykyään

5.2 Palautteen kerääminen

Kurssipalautteet kerätään ja syötetään taulukko-ohjelmaan käsin, kuten aikaisemmin kävi ilmi. Palautteiden kerääminen sähköisesti olisi tehokkaampaa, mutta tässä on useita ongelmia. Palautepaperit jaetaan oppilaille kurssin viimeisellä tunnilla ja kerätään pois, kun ne on täy-

tetty ja kurssin opettaja toimittaa ne kesäyliopiston toimistoon. Kesäyliopiston internetsivuilta löytyy myös tämä kyseinen palautelomake. Se tulisi vaihtaa yleiseksi palautelomakkeeksi, jossa voi antaa yleisesti palautetta kesäyliopistosta ja sen toiminnasta.

Kesäyliopistolla ei ole tilastointiohjelmaa kuten esimerkiksi SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). SPSS tarjoaa mm. kyselytutkimuksien suunnitteluun ja toteuttamiseen tarkoitetun työkalun, jonka avulla kyselytutkimusten tekeminen monia eri kanavia pitkin on helppoa ja vaivatonta (SPSS:n kotisivut 2006). Sähköisesti palautteiden kerääminen on haastavampaa. Kuinka moni menee vapaaehtoisesti kurssin päätyttyä internetiin täyttämään palautelomaketta. Veikkaanpa, ettei kovin moni. Tämä seikka puoltaa käsin täytettyjä lomakkeita.

Tässä vaiheessa ilman tilastointiohjelmaa, ei vielä kannata siirtyä sähköiseen palautteeseen. Kurssipalautteen saa näin varmasti ja yleistä palautetta saa kerättyä kesäyliopiston internetsivujen palautelomaketta muuttamalla.

Parantelin palautteiden tilastoimiseen tarkoitettua Excel-tiedostoa siten, että se tekee automaattisen raportin kurssin arvosanoista. Nykyään kyseinen Excel-tiedosto sisältää kolme välilehteä entisen yhden sijaan. Ensimmäinen välilehti on ennallaan. Sinne syötetään opiskelijoiden antamat arvosanat kurssin eri osa-alueista. Seuraava välilehti toimii aputauluna, johon kirjaajan ei tarvitse koskea lainkaan, vaan ohjelmaan lisätty makro käyttää sitä hyväkseen. Kolmannelle välilehdelle syntyy automaattisesti tulostettava asiakirjastandardien mukainen raportti.

Raportti sisältää tunnisteiden lisäksi tiedot kurssista, keskiarvot opiskelijoiden antamista arvosanoista kurssin eri osa-alueista ja sinne tulee automaattisesti makron avulla tieto kolmesta suosituimmasta tiedonlähteestä, eli mistä opiskelijat ovat saaneet tiedon kyseisestä kurssista. Makro lähtee toimimaan napin painalluksella ja sisältää seuraavat toiminnot: kopio ja liittää tiedonlähteet syöte-välilehdeltä aputaulu-välilehdelle, järjestää tiedonlähteet laskevaan järjestykseen ja poimii kolme suosituinta tiedonlähdeettä raportti-välilehdelle. Seuraavalla sivulla kuvassa 3 on valmis raportti.

TAMPEREEN KESÄYLIOPISTO		RAPORTTI
Yliopistonkatu 60 A 33100 TAMPERE		23.1.2008
<hr/>		
KURSSIPALAUTTEEN YHTEENVETO		
Kurssin koodi ja nimi:	7030 Saksan kieli ja kulttuuri	
Kurssin aika ja paikka:	18.2.-28.4.2008, Suvituuli	
Opettajan nimi:	Olli Opettaja	
Kysytyt kysymykset		KA.
Koulutus vastasi odotuksiani		4,70
Kouluttaja/t olivat alansa asiantuntijoita		4,80
Kouluttaja/t osasivat esittää asiansa selkeästi		4,20
Asioiden käsittelyyn oli riittävästi aikaa		4,90
Koulutuspaikka oli tarkoitukseenmukainen		5,00
Hinta oli sisältöön nähden oikealla tasolla		4,50
Olen tyytyväinen kesäyliopistolta saamaani palveluun		5,00
Voin soveltaa oppimaani työssä tai elämässä yleensä		4,10
Koulutus edesauttoi uusien ajatusmallien syntymistä		4,50
Kouluttaja /tutor onnistui etäopiskelun ohjauksessa		4,90
Kokonaisarvosanaksi annan		4,70
Keskiarvojen keskiarvo		4,66
Mitä kautta opiskelija sai tiedon kurssista (top 3):		
	Internet	
	Lehti-ilmoitus	
	Sähköposti	
Muuta palautetta kurssista	Koulustiloja oli aluksi hieman vaikea löytää. Opettaja oli erittäin innostava.	

Kuva 3 Automaattisesti muodostuva raportti kurssipalautteista

5.3 Sähköinen markkinointi

Tampereen kesäyliopiston sähköisessä markkinoinnissa on tällä hetkellä parantamisen varaa. Kesäyliopiston ainoa sähköinen markkinointitapa on lähettää satunnaisista kursseista sähköpostiviestejä mahdollisesti aiheesta kiinnostuneille aikaisemmille opiskelijoille sekä mahdollisesti alan yrityksille.

HTML-muotoisilla sähköposteilla on niin hyviä kuin huonojakin puolia. Hyvät puolet liittyvät ulkoasuun ja kiinnostavuuteen, kun taas huonot puolet epäkäytännöllisyyteen. (HTML Email Guide 2007.) Mielestäni on kuitenkin parempi olla käyttämättä HTML:ää sähköpostissa, jos siitä ei saa täydellisesti yhteensopivaa kaikkien sähköpostiohjelmien sekä selaimilla toimivien selainsähköpostien kanssa.

HTML-muotoisten sähköpostien hyviä puolia ovat kuvien ja tekstin muotoilujen käyttäminen ja sijoittelu sekä viestin tehokkuuden ja kiinnostavuuden lisääminen. Niissä voi myös käyttää upotettuja linkkejä,

joten ei ole väliä, kuinka pitkä URL-osoite on, koska lukija näkee vain tekstin, johon linkki on upotettu. (Why people like HTML... 2006.)

HTML-muotoisten sähköpostien huonoja puolia on enemmän kuin hyviä puolia. Ja koska huonot puolet liittyvät epäkäytännöllisyyteen ja turvattomuuteen, ovat ne tärkeämmässä asemassa kuin ulkoasuun liittyvät. Luettaessa HTML-muotoista sähköpostia, tekee se erilaisia asioita huomaamatta. Sähköpostiviestiin upotetut kuvat ja tyyli tiedostot latautuvat internetistä joltain toiselta palvelimelta. Samalla sähköpostiasiakasohjelma lähettää erilaista tietoa verkkopalvelimelle. Näitä tietoja ovat mm. IP-osoite, viestin lukupäivämäärä ja aika, käyttöjärjestelmä, selaimen tiedon sekä selaimen kielen. Näin viestin lähettäjä näkee, onko viesti luettu. (A quick guide to email... 2007.)

Roskapostittajat käyttävät usein HTML-muotoisia sähköpostiviestejä, koska he keräävät tietoa siitä, kuka lukee roskapostia. Tästä syystä lähetettäessä HTML-muotoisia viestejä on aina vaara, että sähköpostin filteri/virusskanneri tulkitsee viestin roskapostiksi ja suodattaa sen joko kokonaan tai siirtää viestin roskapostikansioon. Näin vastaanottaja ei välttämättä saa viestiä.

Tavallinen virustorjuntaohjelma ei yksistään riitä suojaamaan HTML-muotoisten viestien kuljettamien virusten torjumisessa. Sähköpostiohjelmissa pitää olla myös oma virusskanneri. Tavallinen virustorjuntaohjelma ei suojele tietokonetta ja sen tiedostoja tuntemattomilta viruksilta, eikä myöskään HTML-viesteihin upotetuilta viruksilta. Sähköpostiohjelman filteri/virusskanneri muuntaa HTML-viestin normaalkiksi tekstiksi tai niin sanotuksi turvalliseksi HTML-viestiksi. Se pakkaa tiedostot, joten viruksia sisältävät tiedostot eivät voi käynnistyä automaattisesti. (A quick guide to email... 2007.)

Internet on täynnä mielipiteitä HTML-sähköpostiviesteistä. Yleinen mielipide asiantuntijoiden keskuudessa on, että on parempi olla käyttämättä HTML-kieltä sähköpostiviesteissä. Nykyään sähköpostien lukemiseen käytetään erilaisia laitteita, kuten matkapuhelimia. Näitä käytettäessä syntyy ongelmia kuvia ja muotoiluja sisältävän sähköpostiviestien kanssa. Toinen ongelma HTML-viestien lähettämisessä on se, miten viesti saadaan oikeaan muotoon kaikkien sähköpostiohjelmien kanssa. Sähköpostiohjelmaa on todella paljon ja näiden lisäksi internet on täynnä selainsähköposteja, jotka jokainen näyttää lähetetyn viestin hieman erilailla.

Itsekin olen sitä mieltä, että sähköpostitse lähetetään vain tekstiä ja se näkyy suunnitellessani kesäyliopistolle sähköistä markkinointia. Tein sähköisen uutislehtisen, mutta sitä ei lähetetä asiakkaille sähköpostilla. Uutislehtinen laitetaan kesäyliopiston palvelimelle ja asiakas ohjataan lukemaan uutislehtistä saatekirjeen avulla. Saatekirje lähetetään asiakkaille sähköpostilla ja se sisältää pelkkää tekstiä.

Uutislehtinen on tehty Tampereen kesäyliopiston kotisivujen pohjalta. Kesäyliopiston kotisivut on suunnitellut Sari Stockus (2007) Tampereen ammattikorkeakoulusta. Hän loi myös sivujen alkuperäisen tyyli-tiedoston. Minun tehtäväkseni jäi työskennellessäni kesäyliopistolla toteuttaa WWW-sivut suunnitelman pohjalta ja tehdä tyyli-tiedostoon pari pientä muutosta. On järkevää säilyttää yhtenäinen ilme, koska näin ulkoasu pysyy totuttuna. Ulkoasuun on tullut vain muutamia pieniä muutoksia. Näitä ovat oikean alakulman taitevaikutelma ja sivun kaventaminen. Tyyli-tiedosto on pysynyt muuttumattomana sivun kaventamista ja turhien kohtien poistamista lukuun ottamatta. Kuvassa 4 on toteutettu uutislehtinen ja tyyli-tiedoston lähdekoodi löytyy liitteestä 3.



TAMPEREEN
ke
sä
YLIOPISTO

*Kesäistä opiskelua
ympäri vuoden*

Tampereen kesäyliopisto tiedottaa

PIIAN ALKAVAT KURSSIMME

Työlainsäädäntö käytännössä 18.10.
Tiimityöllä koulua kehittämään, haku päättyy 19.10.
Logoterapian perusopinnot alk. 24.10.
OPH:n rahoittama koulutus Kulttuurisensitiivisyys opettajan arjessa
Opintoseteliavustuksia haettavana

Käy katsomassa myös muut kurssimme:

Avoin yliopisto-opetus
Ammatillinen täydennyskoulutus
Kielikoulutus
Lukiolaiskurssit

ETUSIVULLEMME PÄÄSET TÄSTÄ

TAMPEREEN **kesä** YLIOPISTO 03-223 8433, kesayliopisto@uta.fi

Kuva 4 Palvelimella sijaitseva uutislehtinen

Palvelimella sijaitsevan uutislehtisen lisäksi tein myös sähköpostitse lähetettävän uutislehtisen. Tämä ei kuitenkaan toimi kaikissa sähköpostiohjelmissa tai selainsähköposteissa niin kuin pitäisi, joten jätin sen tässä työssä lähemmin käsittelemättä. Testauksissani käytin sähköpostiohjelmissa Microsoft Outlook:ia ja selainsähköposteista testauksessa oli Yahoo, Gmail, Horde sekä Luukku. Vain Luukussa viesti näytti juuri siltä kuin pitääkin. Yahoolla kuvat jäivät pois. Muissa viesti näkyi vain liitetiedostona eikä se avautunut suoraan käyttäjälle näkyviin. Viesti on tehty Slavin (2006) ohjeiden mukaisesti taulukkotaitolla (kuva 5).



Tampereen kesäyliopisto tiedottaa

päivitetty 17.1.2008

Yleistä höpinää, [linkki jonnekin](#). Proin ante massa, dictum nec, faucibus at, interdum ac, purus. Quisque facilisis facilisis ante. Donec tempor lorem et urna. Quisque sagittis est nec nulla. In eget mauris accumsan nibh imperdiet dignissim. Praesent eu velit. Aliquam non nulla. Vestibulum ut leo. Maecenas congue dictum ligula. [Clickitus heritus](#).

Pian alkavat kurssimme

- [Työlainsäädäntö käytännössä 18.10.](#)
- [Tiimityöllä koulua kehittämään, haku päättyy 19.10.](#)
- [Logoterapian perusopinnot alk. 24.10.](#)
- [OPH:n rahoittama koulutus Kulttuurisensitiivisyys opettajan arjessa](#)
- [Opintosetiäavustuksia haettavana](#)

Käy katsomassa myös muut kurssimme

- [Avoin yliopisto-opetus](#)
- [Ammatillinen täydennyskoulutus](#)
- [Kielikoulutus](#)
- [Lukiolaiskurssit](#)

Kuva 5 Sähköpostitse lähetettävä uutislehtinen

5.4 Kesäyliopiston sähköisten toimintojen kehittäminen

Tampereen kesäyliopisto on samalla viivalla muiden kesäyliopistojen kanssa työtoimintojen sähköisyydessä. Mitä enemmän kesäyliopistossa pystytään käyttämään sähköisiä työmenetelmiä, sitä enemmän työntekijöille jää aikaa ratkaista ja hoitaa todellisia ongelmia.

Tampereen kesäyliopistolla on neljä omaa luentotilaa, joissa järjestetään opetusta. Nämä ovat Suvituuli, Lounatuuli, Iltarusko ja kesäyliopiston neuvotteluhuone. Kaikille näille on oma varaukalenteri. Varaukalentereina toimivat tällä hetkellä Microsoftin Excel-tiedostot.

Tässä ei varsinaisesti ole muuta ongelmaa kuin Excelin kömpelyys. Kesäyliopiston ideana oli, että varaukalenteri siirrettäisiin Microsoftin Officeen Outlook-sähköpostiohjelmaan. Tämä ei kuitenkaan ole mahdollista, koska Outlookin jaetun kalenterin käyttöön tarvittaisiin Microsoftin Exchange Server, joten jaetun kalenterin käyttämisestä luovuttiin toistaiseksi.

Microsoft Exchange Server kattaa organisaation kaikki viestintä- ja yhteistoimintatarpeet. Exchange Serverissä on lukuisia toimintoja kuten yhteisten sähköpostien, kalenterien, yhteystietojen ja kansiodien käyttäminen ja se tukee kattavasti yleisimpiä sähköpostiprotokollia. (Stanek 2001: 3.) Se on maailman suosituin työryhmäratkaisu ja sillä on noin 130 miljoonaa käyttäjää maailmassa (Exchange.fi 2008). Uusin versio Microsoft Exchange Serveristä on vuoden 2007 versio.

Outlook ei tarjoa minkäänlaisia keinoja siihen, että Outlookin kalentereita pystyttäisiin varauksiin käyttämään. Outlookissa voidaan tallettaa kalenterimerkinnät kesäyliopiston verkkolevylle, mutta ongelma tulee siinä vaiheessa, kun joku toinen käyttäjä haluaisi saada ne sieltä. Outlook ei salli käyttäjän avata talletettua kalentereita, mikäli se on jollakin toisella käytössä. Ja kalenteri on aina jollain käytössä, koska lähes jokainen työntekijä käyttää Outlookia sähköpostien lähettämiseen ja vastaanottamiseen.

Yksi vaihtoehto varaukalenterin kehittämiseen on siirtyä käyttämään Google-kalentereita. Se on Googlen tarjoama kalenteri, jonka kehitys on beta-vaiheessa. Google-kalenteri on yksinkertainen käyttää, siihen on helppo tehdä rinnakkaisia kalentereita ja niitä on helppo päivittää. Se on myös täysin suomenkielinen ja sen käyttämiseen löytyy kattavat ohjeet.

Google-kalenteriin kirjaututaan omilla Google-tilin tiedoilla, joiden luominen on nopeaa. Kalenterit voi jakaa verkon yli kaikille työntekijöille, joista jokainen voi yhtä aikaa pitää kalentereita auki omilla tietokoneillaan ja tehdä niihin muutoksia. Google-kalenterin käyttäminen on täysin ilmaista ja sen voi synkronoida yleisimpien kalenteriohjelmien kanssa. Synkronoimisen käyttäminen varmuuskopioinnissa on tärkeää, koska kalenteri on vielä beta-vaiheessa.

5.5 Kustannukset

Opinnäytetyön toimeksiantajan toivomuksena oli pitää kustannukset mahdollisimman alhaisina ja tämä toteutui. Välittömiä kustannuksia ei ole syntynyt lainkaan. Välillisiäkään kustannuksia ei ole tullut kuin nimellisesti.

Otettaessa sähköinen tentti-ilmoittautuminen käyttöön, tarvitaan paperiliimaa, sakset ja huomiovärikynä. Muita lisäkustannuksia tulee paperista ja tulostimen musteesta kun kotisivuilla tehdyt tentti-ilmoittautumiset tulostetaan sähköpostista. Mutta kuten sanoin, ovat nämä kuluerät vain nimellisiä.

Mikäli kesäyliopisto päättää jossain vaiheessa ottaa Microsoft Exchange -palvelimen käyttöön, syntyy tästä uusia kuluja tulevaisuudessa. Niitä on kuitenkin tarpeetonta käsitellä tässä työssä, koska käyttöön otettiin ilmainen Google-kalenteri.

Jatkossa kustannusten säästämiseksi kesäyliopiston kannattaa jatkaa samaa linjaa työharjoittelijoiden pitämisessä. Usein juuri he pystyvät näkemään uusia kehitysideoita vanhoissa rutiineissa. Kehitysidean syntyessä voidaan miettiä, olisiko myös sen toteuttamisessa mahdollista käyttää työharjoittelijan osaamista.

6 Tulosten tarkastelu ja arviointi

Aiheen työhöni sain harjoittelupaikastani, Tampereen kesäyliopistosta. Kesäyliopiston työntekijät olivat tiedostaneet tarpeen kehittää sähköisiä opiskelijapalveluita. Kehitys on tärkeää, koska kesäyliopiston yhteistyökumppani, avoin yliopisto, on myös uudistamassa näitä palveluja.

Työn edetessä huomasin, että varsinaisia kehityskohteita ei juuri ollut. Jo heti työn alkuvaiheessa tekemäni kyselyn perusteella ymmärsin, että nykyiset opiskelijat ovat kohtuullisen tyytyväisiä saamaansa palveluun ja asiat, joihin he toivoivat parannusta, eivät ole kesäyliopiston muutettavissa.

Muutamia kehitystä vaativia kohteita kuitenkin oli. Näitä olivat sähköinen tentti-ilmoittautuminen, sähköisen markkinoinnin lisääminen, varauskalenterin parantaminen ja palautteiden kerääminen. Sähköinen tentti-ilmoittautuminen toteutettiin konkreettiselle tasolle ja otettiin käyttöön. Tämä kuitenkin on väliaikainen ratkaisu, koska nykyinen kurssinhallintaohjelma voi tulla kehittymään siten, että se mahdollistaa sähköisten tentti-ilmoittautumisten käsittelyn. Toinen tulevaisuuden mahdollisuus on, että avoimen yliopiston ATIK-hanke sisältää sähköisiin tentti-ilmoittautumisiin keskittyvän erillisen tietokantasovelluksen.

Sähköisen markkinoinnin puutteeseen löydettiin myös ratkaisu. Entisten markkinointisähköpostien sijaan mahdollisille tuleville asiakkaille lähetetään saatekirje, jonka kautta asiakas ohjataan uutislehtiseen. Tähän ratkaisuun päädyttiin, koska asiantuntijat eivät suosittele HTML-sähköpostien lähettämistä niiden lukuvaikeuksien takia.

Varauskalenteri päätettiin siirtää Google-kalenteriin sen yksinkertaisuuden ansiosta. Google-kalenteri myös tarjoaa paremmat ominaisuudet kuin entinen Excel-tiedosto. Palautteiden keräämisessä tullaan vielä noudattamaan entistä toimintatapaa, koska ihmiset eivät vielä ole tarpeeksi tietokoneorientoituneita. Kuitenkin päädyttiin siihen, että kesäyliopiston sivuilta löytyvä palautelomake tullaan muuttamaan yleisluontoisemmaksi ja näin erilaistamaan tunneilla jaetusta palautelomakkeesta.

Mielestäni onnistuin työn tekemisessä ja työn tavoitteet täytyivät, koska uusia kehitysideoita syntyi ja sain aikaisemminkin keksityt ideat tutkittua. Tietovarastoni laajeni ja pystyin käyttämään työssä koulussa oppimiani asioita. Kaiken kaikkiaan muutoksia ei paljon saatu, mutta se, että mahdollisia muutoksia ei enää tarvitse jossitella, merkitsee paljon. Nyt mahdolliset muutokset on tutkittu ja kesäyliopiston työntekijät voivat jatkaa arvokasta työtään jälleen hyvillä mielin.

Lähteet

Painetut

- Andersson, Henrik 2006. Selvitys pk-yritysten tietoteknisistä tarpeista ja liiketoiminnan sähköistymisestä. Helsinki: Painojussit Oy.
- Järvinen, Petteri 2002. Tietoturva & yksityisyys. Jyväskylä: Docendo.
- Järvinen, Petteri 2003. Salausmenetelmät. Porvoo: WS Bookwell.
- Stanek, William R. 2001. Microsoft Exchange 2000 Server Asiantuntijan käsikirja. Helsinki: IT Press.
- Taavila, Antti 2000. Kuntien verkkopalvelut. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Toivanen, Mia 2006. Sähköisten asiointipalvelujen kehittäminen kunnissa. Tampere: Tampere University Press.

Internet

- A quick guide to email security and what's wrong with a generic antivirus program 2007. ZZEE. [online] [viitattu 1.11.2007].
<http://www.zzee.com/email-security/>
- Asuinkunnan ja työministeriön verkkopalvelut suosituimmat 2006. [online] [viitattu 5.12.2007].
<http://www.intermin.fi/intermin/bulletin.nsf/09e69b0dd8f7d53d00256a8d0047ccdf/379b0757fa61dd25c225711c00355130?OpenDocument>
- eGovernment leadership: Engaging the Customer -selvitys 2003. [online] [viitattu 5.12.2007].
<http://www.e-finland.org/center/etusivu/informaatiota/tutkimuksia/?ID=183/>
- Exchange.fi 2008. [online] [viitattu 8.1.2008].
<http://www.exchange.fi/>
- Helsingin avoin yliopisto. [online] [viitattu 5.12.2007].
<http://www.avoin.helsinki.fi/esittely/atik.htm>
- HTML Email Guide 2007. Anandgraves.com. [online] [viitattu 1.11.2007].
<http://www.anandgraves.com/html-email-guide>
- Kansallisarkisto 2005. [online] [viitattu 22.11.2007].
<http://www.narc.fi/asiointikaavio/>

- Kohti tietoyhteiskuntaa - julkisten verkkopalvelujen kehittämisen lähtökohdat 2000.
[online] [viitattu 5.12.2007].
[http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/565FA5A7244E682BC2256B13004BCF0D/\\$file/juna.pdf](http://www.intermin.fi/intermin/biblio.nsf/565FA5A7244E682BC2256B13004BCF0D/$file/juna.pdf)
- Nivala, Mira 2007. Kansalliset sähköisen asioinnin yhteisratkaisut
[online] [viitattu 5.12.2007].
<http://www.vero.fi/nc/doc/download.asp?id=5779;918518>
- Sirkä, Timo 2007. Tieto- ja viestintätekniikan käyttö 2007.
[online] [viitattu 22.11.2007].
<http://www.stat.fi/til/sutivi/2007/index.html>
- Sisäasiainministeriö 2007. [online] [viitattu 22.11.2007].
<http://www.intermin.fi/suomi/sahkoinenasiointi>
- Slavin, Tim 2006. How to code HTML email newsletters. [online] [viitattu 18.1.2007].
<http://www.sitepoint.com/article/code-html-email-newsletters>
- SPSS:n kotisivut 2006. [online] [viitattu 28.11.2007].
<http://www.spss.fi>
- Tampereen kesäyliopisto. [online] [viitattu 2.11.2007].
<http://www.uta.fi/kesayliopisto>
- Why people like HTML Email Marketing Messages 2006. SubscriberMail.
[online] [viitattu 1.11.2007].
http://www.optinnews.com/email_formats.html

Liitteet

Liite 1 Sähköpostikysely opiskelijoille

Sähköpostiviesti 107:lle kesäyliopiston nykyiselle tai entiselle opiskelijalle

Tampereen kesäyliopiston sähköiset opiskelijapalvelut

Hei,

Opiskelette tällä hetkellä tai olette opiskelleet Tampereen kesäyliopistossa ja siksi saitte tämän sähköpostiviestin. Minä olin siellä korkeakouluharjoittelussa ja nyt kehitän heidän sähköisiä opiskelijapalveluita vieläkin parempaan suuntaan opinnäytetyönäni. Mikäli Teillä on kehitysideoita opiskelijapalveluihin tai muuta kommentoitavaa koskien Tampereen kesäyliopiston opiskelijapalveluita, otan niitä mielelläni vastaan sekä tutkin onko niiden kehittäminen/toteuttaminen mahdollista. Nyt on mahdollisuus vaikuttaa!

Syysterveisin

*Miikka Tahkokorpi
TAMK:n neljännen vuoden tradenomiopiskelija
miikka.tahkokorpi@cs.tamk.fi*

Vastaukset

Vastaus 1:

”-tentteihin voisi ilmoittautua sähköisesti tenttikuorien sijaan. Varmennukseksi voisi vaikka pyytää henkilötunnuksen allekirjoituksen sijasta.
-yliopiston kirjaston internetpalvelun salasanat voisi tallentaa, ettei joka kerta tarvitse etsiä kirjastokorttia ja siitä numeroa
-tentteihin osallistumisen voisi myös peruuttaa sähköisesti
-mahdolliset tulevat tenttipäivämäärät näkyisivät sivuilla, ei tarvitsisi erikseen soittaa toimistoon”

Vastaus 2:

”- kesäyliopiston suoritukset heti näkyviin avoimen yliopiston nettirekassa.(esim. joku suora linkki ohjelmistoonne) -> sieltä avoimen toimistolta saa myös todistuksia suoritetuista kesäyliopiston opinnoista.
- pelkästään yksi kurssisihteeri per kurssi. -> nykyään kukaan ei tiedä missä mennään, kun porukkaa vaihtuu koko ajan.

- aineopintojen suorittaminen mahdolliseksi kesäyliopistossa. -> esim. ahjolan erkkapedan aineopintojen kursseille on ollut ylitungosta.
 - enemmän lähiopetusta ja vähemmän kirjatenttejä. -> ollaan juteltu koulukavereiden kanssa, ja luentotentit yms. pääsee nopeiten ja helpoiten läpi.”

Vastaus 3:

”Osallistuin kesäyliopiston järjestämälle sosiaalipsykologian perusopintojen kurssille. Eräs ongelma tällä teknologian kaudella oli, että tenttiin ilmoittautuminen tapahtui edelleen tenttikuorella. Tuntui hankalalta kesäaikana ensinnäkin saada kuoria ja lähetellä niitä pitkin kesää. Netti-opsu toimii yliopiston puolella hyvin ja ilmoittautumiset voi hoitaa sen kautta. Tähän voisi olla jotakin tehtävissä.”

”Sisältöä jos mietitään; luento-tyyppinen opiskelu olisi huomattavasti opettavaisempaa ja laadukkaampaa kuin tenttikirjojen yksinäinen paahtaminen, josta ei tentin jälkeen juurikaan mitään jää päähän. Kurssilla keskustelut ja ajatusten vaihti + asiantuntevan opettajan opit olisivat parasta antia.”

Vastaus 4:

”Sähköinen tentteihin ilmoittautuminen helpottaisi kummasti opiskelijan elämää!”

Vastaus 5:

”Palveluketjun alkupää on hyvin hoidossa kurssitietoineen ja ilmoittautumisineen, mutta sitten tökkää. Kurssien materiaalit voisivat olla saatavilla verkossa. Samoin tentti-ilmoittautumiset. On todella naurettavaa, että vielä tänä päivänä tentteihin ilmoitaudutaan tenttikuorilla, jotka palautetaan postilaatikkoon. Jonkinlainen koulutusohjelmakohmainen ilmoitustaulu netissä voisi myös olla paikallaan.”

Vastaus 6:

”Hei! Mielestäni kesäyliopiston tenttiin ilmoittautumiset voisi hoitaa sähköisesti. Luentosalien sijainti olisi hyvä näkyä selkeästi netissä. Parkkipaikkojen käytöstä ja maksuista heti alussa infoa sähköisesti tai muuten. Kesäyliopiston opiskelijoille myös infoa ruokalan aukioloajoista ja mahdollisuus välipalan ostoon myös ravintolan ollessa kiinni (automaatti ei toiminut).”

Vastaus 7:

”Minä kaipasin sähköistä tenttiin ilmoittautumisjärjestelmää, sekä sähköistä tentti suorituskansiota, josta näkee koska on suorittanut

ja numeron tuloksesta.. Itselleni on myös epäselvää, koska otetaan yhteys kesäyliopistoon ja koska kurssin järjestävään yliopistoon. Selvyyttä tähän työnjakoon. Videoluennot Oulun kanssa toimivat tosi hyvin.”

Vastaus 8:

”Tenttitulosten saaminen oli todella vaikeaa. Moneen kertaan piti soittaa ja välillä tuntui, että tiedot olivat hukassa. Uusintatenttiin piti ilmoittautua varmuuden vuoksi, kun ei tiennyt onko päässyt läpi ensimmäisellä kerralla. Kirjallisten töiden palauttaminen OPIMA:ssa oli hankalaa ja loppujen lopuksi työt jouduttiin palauttamaan paperiversioina postitse sekä vielä sähköpostitse.”

Liite 2 Sähköpostikysely kesäyliopistoille

Sähköpostin sisältämät kysymykset

1. Miten tentti-ilmoittautumisprosessi etenee sen jälkeen kun opiskelija on Teidän nettisivuillanne ilmoittautunut tenttiin.
2. Onko Teillä jokin erillinen järjestelmä hoitamassa näitä sähköisiä tentti-ilmoittautumisia?
3. Tuleeko paljon käsityötä?
4. Onko Teillä käytössä tenttikuoret?
5. Miten saatte tenttikuoreen opiskelijan ja tentin tiedot?

Vastaus 1:

”opiskelija siis täyttää tentti-ilmoittautumisen nettisivuillamme, ja tässä pyydetään täyttämään kaikki pakolliset tiedot (tenttipäivä, nimi, sotu, tentittävä aine ja jakso sekä teokset). Tentti-ilmoittautuminen tulee tänne meille meidän kaikkien yhteiseen sähköpostiin kaunu.kesayliopisto(at) oulu.fi. Näin varmistetaan se, ettei ilmoittautuminen jää kenenkään taakse mikäli on esim sairastunut. Silloin kun meillä on "normaali miehitys" töissä, tentti-ilmoittautumiset tulostetaan keskitetysti toimistossa, ja jos toimistossa ei ole ketään niin sitten sovitaan kuka ne tulostaa. Tämän jälkeen tenttikysymykset tilataan avoimen yliopiston toimistosta. Tenttikuoria ei meillä ole enää tällä hetkellä käytössä, ja taitaa olla viimeinenkin yhteistyöoppilaitos niistä luopumassa. Jokin aika sitten vielä jossakin tenttikuori oli käytössä, ja näissä tapauksissa joko käsin kirjoitettiin kuoreen tiedot tai sitten lyötiin sähköisesti tullut ilmoittautuminen nitojalla tenttikuoreen kiinni. Tenttilaisuuteen laitetaan sitten ilmoittautumisen mukaiset kysymykset tenttipaperin väliin nimellä varustettuna. Toimii mielestämme hyvin.”

Vastaus 2:

”Viesti ilmoittautumisesta tulee sähköpostiin koulutussihteerille, joka tulostaa ilmoittautumisen ja vastaa tenttijälle ilmoittaen tenttipaikan ja ajan, itse käytän lukukuittausta tässä. Tenttikysymykset tilataan ilmoittautumisajan umpeuduttua avoimista yliopistoista sähköpostitse tai sähköisiä lomakkeita käyttäen. Nimet kuoriin kirjoitetaan käsin, samoin kuin muu kuoren tekeminen on käsityötä.”

Vastaus 3:

”Välitämme usean eri yliopiston opintoja ja tenttiin-ilmoittatuniskäytännötkin vaihtelevat jonkin verran. Onneksi alkaa olla niin, että harvat yliopistot edellyttävät erillisen tenttikuoren täyttämistä. Mutta näitäkin vielä on ja tenttikuorien pyörittämisessä oma hommansa. Opiskelija täyttää kuoren (hakee toistostamme tai lähettää hänelle postitse) itse ja palauttaa määräajassa kesäyliopistoon. Tällä hetkellä ei ole yhteistyötahoa, joiden kuoria pitäisi lähettää postissa. Avoin yliopisto välittää tenttikysymykset kesäyliopistoon ja ky-

symykset laitetaan kuoriin täällä. Tentin jälkeen kuoret postitetaan avoimeen yliopistoon. Josta ne vastauspapereineen ajan kuussa palaavat. Säilytysvelvollisuus on muistaakseni 6 kk.”

”Tällä hetkellä suurin osa ilmoittautumisista tulee verkon kautta. Ilmoittautumiset printataan ja kootaan tenttimappiin. Tenttikysymykset pyydetään tentaattoreilta. Tentin jälkeen tenttiin osallistuneista tehdään lista (=tuloslista), joka lähetetään tenttien mukana tentaattorille. Tenttitulokset viedään omaan rekisteriin (KUHA) ja samalla tieto arvioinnista lähetee sähköpostilla opiskelijalle. Tentaattorit palauttavat vastauspapereita vaihtelevasti.”

”teenpä korjauksen vastaukseni hetimmiten. Puhuin ed. viestissäni tenttikuorista. Onkin niin, että kesäyliopisto postittaa opiskelijan täyttämän tenttikuoren avoimeen yliopistoon. Tenttikuoren rinnalle on tulleet verkosta printattava lomake, jonka kanssa menetellään samalla tavalla. Tenttikuorien kanssa tehdään siis enemmän työtä.”

Vastaus 4:

”Kun opiskelija ilmoittautuu netin kautta niin meille tulee sähköpostitse siitä viesti. Viestissä käy ilmi opiskelijan tiedot, tenttittävä aine, tenttipvm, kirjallisuus ja kuulustelija. Olemme tehneet niin että tulostamme tentti-ilmoituksen ja pistämme tiettyyn paikkaan tenttipäivämäärän mukaan odottamaan. Kun tenttipäivä lähestyy, niin laitamme muovikuoreen tentti-ilmoituksen kanssa opiskelijan tentti. Tenttitilaisuudessa opiskelijalle annetaan muovikuori jossa on sekä tentti että ilmoittautuminen.”

Vastaus 5:

”Meillä on käytössä sähköinen ilmoittautumissysteemi tenttiin netin kautta, tosin meille tulee vielä ilmoittautumisia puhelimitse tai sähköpostitse. Alla linkki, josta pääset Ilmoittaudu tenttiin -sivullemme: <http://www.lskesayliopisto.fi/fi/ilmoittautuminen/tentti-ilmoittautuminen.html>”

”Tämän jälkeen pyydämme näihin tentteihin kysymykset ja kun olemme saaneet ne joko postitse tai sähköpostitse, laitamme kysymykset ja tenttipaperin kuoriin yleensä tenttipäivänä tai yhtä/kahta päivää aiemmin. Eli käsityönä kirjoitamme tenttijän nimen ja tentittävän aineen omiin kuoriimme (yleensä suttukuoria, jossa valkoinen liimalappu päällä).”

”Jos meille tulee tenttiin ulkopuolisen oppilaitoksen opiskelija, niin hänelle tulee yleensä postissa tenttikuori. Näin tehdään Raumalla, mutta meillä ei ole tällä hetkellä Raumalla esim. Tampereen täydennyskoulutuskeskuksen tai Kuopion avoimen yliopiston aineita, joissa on käytetty heidän tenttikuoriaan. Jyväskylän ja Turun avoimet yliopistot eivät vaadi käyttämään heidän kuoriaan.”

Liite 3 Uutislehtisen tyylitiedosto

```
body{
  font-family: Arial, Helvetica, sans-serif;
  line-height: 120%;
  background-color: #FDF6E7;
  color: #31302E;
  margin-left: 0px;
  margin-right: 0px;
  margin-top: 0px;
  margin-bottom: 0px;
}

h1 {
  font-family: Arial, Helvetica, sans-serif;
  font-size: 17px;
  font-style: normal;
  color: #BB5E18;
  padding: 7px;
}

h3 {
  font-family: Arial, Helvetica, sans-serif;
  font-size: 12px;
  color: #BB5E18;
  font-style: normal;
  padding: 7px;
}

p {
  padding: 7px;
  font-size: 12px;
}

a {
  font-size: 12px;
}

a:link{
  font-size: 12px;
  text-decoration: none;
  color: #15558E;
}

a:visited{
  font-size: 12px;
  text-decoration: none;
  color: #F47B2D;
}
```

```
a:hover, a:active {
    text-decoration: underline;
    color: #F47B2D;
}

#container {
    width: 513px;
    margin-right: auto;
    margin-left: auto;
    background-image: url(img/taustakuva.jpg);
    background-repeat: repeat;
    background-color: #FFFFFF;
    margin-top: 10px;
    border-left: 1px solid #C4C3C1;
    border-top: 1px solid #C4C3C1;
}

#content {
    width: 510px;
    margin-left: 0px;
    margin-right: 0px;
    background-color: #FFFFFF;
    padding: 0px;
    margin-top: 0px;
    padding: 0px;
}

#footer {
    width: 510px;
    margin-right: auto;
    margin-left: auto;
    margin-bottom: 15px;
    border-left: 1px solid #C4C3C1;
    background-color: #FFFFFF;
}

.keskitys {
    text-align: center;
}

a img{
    border: 0px;
}

.kuva {
    border: 0px;
}

ul {
    margin: 10px;
    padding: 5px;
    list-style-type: none;
    font-size: 12px;
}
```