

# SELVITYSTYÖ PROSESSIKUVAUKSEN KEHITTÄMISEKSI SÄHKÖISEEN ASIANHALLINTAAN

Case: Jyväskylän ammattikorkeakoulun  
tutkintotodistushakemusprosessi

Anitta Kääriäinen

Opinnäytetyö  
Elokuu 2013

Liiketalouden koulutusohjelma  
Yhteiskuntieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala





Tekijä(t) KÄÄRIÄINEN, Anitta	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 05.08.2013
	Sivumäärä 120	Julkaisun kieli suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty ( X )
Työn nimi SELVITYSTYÖ PROSESSIKUVAUKSEN KEHITTÄMISEKSI SÄHKÖISEEN ASIANHALLINTAAN Case: Jyväskylän ammattikorkeakoulun tutkintotodistushakemusprosessi		
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) OJANPERÄ, Riku		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän ammattikorkeakoulu, tietohallinto		
Tiivistelmä Prosessi on joukko loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja, joiden avulla saadaan aikaan toiminnan tulokset. Prosessin kehittämisen vaiheet ovat: lähtötilanneanalyysi, prosessin kuvaaminen, toiminnan organisointi prosessien mukaiseksi ja prosessien jatkuva parantaminen. Prosessin uudelleensuunnittelu voi tarkoittaa olemassa olevan prosessin radikaalia uudistamista.  Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Jyväskylän ammattikorkeakoulun (JAMK) tutkintotodistushakemusprosessi sähköiseen asianhallintaan siten, että se on käyttäjää ohjaava. Tutkimuksen tavoite oli helpottaa sähköisen asianhallinnan käyttöönottoa JAMKin opiskelijapalveluissa ja saada käyttöön uusi toimintatapa.  Tutkimusongelmana oli selvittää miten JAMKin nykyistä tutkintotodistushakemusprosessia olisi kehitettävä, jotta se toimisi osana sähköistä asiointia ja asianhallintaa. Lisäksi selvitettiin, miten eri yksiköiden tutkintotodistushakemuksen käsittelyprosessit eroavat toisistaan ja olisiko mahdollista luoda yksi yhteinen prosessi. Tutkimus tehtiin laadullisena case-tapaustutkimuksena. Tiedonkeruumenetelmänä tutkimuksessa toimi puolistrukturoitu sähköinen kyselylomake. Lisäksi aineistona käytettiin myös suoraa havainnointia ja asiaan liittyviä olemassa olevia kirjallisia aineistoja. Tutkimuskysely kohdistettiin todistushakemusprosessissa mukana oleville toimijoille. Kyselylomake toteutettiin osin kaikille yhteisillä kysymyksillä sekä osin erillisillä toimijakohtaisilla kysymyksillä.  Tutkimustulokset osoittivat, että tutkintotodistushakemusprosessin uudistamista pidettiin tärkeänä ja sähköisen asianhallinnan näkökulmasta se oli myös välttämätöntä. Tuloksena laadittiin prosessikuvaus ehdotukset: tutkinto- ja pätevyyskoulutuksen antaminen (amk- ja yamk-tutkinnot), double degree -kaksioistutukinnon antaminen, lausunto suoritetuista opinnoista, ei-tutkintoon johtavan koulutuksen todistuksen antaminen, opinnäytetyön palauttaminen sekä avainten ja muun JAMKin omaisuuden palauttaminen valmistumisvaiheessa.		
Avainsanat (asiasanat) prosessien kehittäminen, tiedonhallinta, työnkulku, sähköinen tiedonohjaus		
Muut tiedot		



Author(s) KÄÄRIÄINEN, Anitta	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 05082013
	Pages 120	Language Finnish
		Permission for web publication ( X )
Title A PRELIMINARY REPORT ON DEVELOPING A PROCESS DESCRIPTION FOR ELECTRONIC CASE MANAGEMENT		
Degree Programme Degree Programme in Business Administration		
Tutor(s) OJANPERÄ, Riku		
Assigned by JAMK University of Applied Sciences, JAMK Data Administration		
Abstract A process is a chain of logically interactive functions including the resources needed for the implementation of these functions generating the results desired. The basic steps in the development of the process are: analysis of the initial situation, process modeling, implementing a new process and continuous process improvement. Process reengineering may require radical changes to the operative process.  The purpose of this thesis was to develop a user-friendly degree certificate application process for the electronic case management at the case university and find out what changes should be done to develop for the process to work automatically. The goal of this thesis was to simplify the introduction of e-services management at the student services office and, simultaneously, implement a new method.  The research problem was to explore, how the current process of applying for a degree certificate at JUA should be developed to make it work as part of electronic case management. In addition, it was explored how the educational units deal with the degree certificate application process, and if it is possible to create a single consistent process. This study was a qualitative case study. The method used for collecting the data was a half- structured electronic form. Observation and relevant existing written documents were also used. The study questionnaire was sent to those involved with the degree certificate application process. The questionnaire included both common questions for all and personal questions.  The results of the study indicate that redesigning the degree certificate application process was considered important in general, and from the perspective of electronic case management also essential. Based on this study, suggestions for the process descriptions of the following items (for both bachelor's and master's degrees) were drawn up: awarding a double-degree certificate, acknowledgement of the academic studies completed, submitting a thesis for assessment, returning the keys or other JUA property after graduation.		
Keywords process development, information management, workflow, e-service		
Miscellaneous		

## SISÄLTÖ

<b>1</b>	<b>JOHDANTO</b> .....	<b>4</b>
1.1	Tutkimuksen tausta .....	5
1.2	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma .....	6
1.3	Tutkimuksen toteuttaminen .....	9
1.4	Jyväskylän ammattikorkeakoulu .....	11
<b>2</b>	<b>PROSESSIN MÄÄRITTELEMINEN JA KUVAAMINEN</b> .....	<b>20</b>
2.1	Prosessi.....	21
2.2	Prosessien kehittäminen (redesign) .....	29
2.3	Prosessien uudelleensuunnittelu (BPR).....	32
<b>3</b>	<b>TIEDONHALLINTA</b> .....	<b>36</b>
3.1	Hyvä tiedonhallinta.....	37
3.2	Sähköinen tiedonohjaus .....	42
3.3	Sähköisen palveluprosessin kehittäminen .....	47
<b>4</b>	<b>TUTKIMUKSEN TOTEUTUS</b> .....	<b>48</b>
4.1	Tutkimuksen lähtökohdat .....	49
4.2	SWOT – nykytilanteen analyysi .....	53
4.3	Muutostavoitteet ja tavoitetila .....	55
4.4	Tutkimustulokset .....	57
4.5	Tutkimustulokset toimijaryhmittäin .....	59

4.6	Tutkimustulosten yhteenveto .....	85
4.7	Tutkimustulosten analyysi ja kehitysehdotukset.....	89
5	POHDINTA.....	98
5.1	Tutkimuksen luotettavuus .....	106
5.2	Jatkotutkimusaiheita .....	109
5.3	Oman työn arviointi.....	111
	LÄHTEET .....	113
	LIITTEET .....	120
	Liite 1. Tutkinto- ja pätevyyskoulutustodistuksen antaminen .....	120
	Liite 2. Tutkintotodistushakemusprosessi JAMKissa -kysely ja saatekirje .....	120
	Liite 3. Tutkintotodistushakemuslomake .....	120
	Liite 4. Double Degree Certificate Application .....	120
	Liite 5. Lähtötilanne SWOT -analyysi .....	120
	Liite 6. Tutkinto- ja pätevyyskoulutustodistuksen antaminen, uusi .....	120
	Liite 7. Opiskelijan valmistumisvaiheen muistilista .....	120
	Liite 8. Double degree -kaksoistutkintotodistuksen antaminen.....	120
	Liite 9. Lausunto suoritetuista opinnoista .....	120
	Liite 10. Ei-tutkintoon johtavan koulutuksen todistuksen antaminen .....	120
	Liite 11. Opinnäytetyön palauttaminen.....	120
	Liite 12. Avainten ja muun JAMKin omaisuuden palauttaminen .....	120

## KUVIOT

KUVIO 1. Jyväskylän ammattikorkeakoulun organisaatorakenne .....	12
KUVIO 2. Jyväskylän ammattikorkeakoulun laatujärjestelmä, prosessikartta.....	14
KUVIO 3. Keskeiset käsitteet ja lyhenteet Jyväskylän ammattikorkeakoulussa .....	16
KUVIO 4. Kaavio JAMKIn sähköisestä tiedonhallintajärjestelmästä .....	19
KUVIO 5. Twebin tutkinto- ja muun koulutuksen tehtäväluokkarakenne .....	20
KUVIO 6. Yksinkertaistettu prosessikaavio .....	21
KUVIO 7. Prosessin määrittelyn keskeiset vaiheet.....	24
KUVIO 8. Prosessien kuvaaminen ja kuvaustasot .....	25
KUVIO 9. Prosessien uimaratakaavio .....	26
KUVIO 10. Prosessien kehittämisen yleiset vaiheet.....	32
KUVIO 11. Prosessin uudelleen suunnittelun vaiheet .....	34
KUVIO 12. Organisaation tiedonhallinnan palvelukokonaisuudet .....	37
KUVIO 13. Tiedonhallinnan suunnittelun organisatorinen ja teknologinen viitekehys .....	40
KUVIO 14. Sähköisen hallinnon komponentit .....	44
KUVIO 15. Vastaajat yksiköittäin .....	58
KUVIO 16. Vastaajat toimijoittain .....	59
KUVIO 17. Tutkintotodistushakemuksen allekirjoitusjärjestys .....	62

# 1 JOHDANTO

Jyväskylän ammattikorkeakoulussa (JAMK) on käynnistynyt sähköisen asianhallinnan kehitystyö. Sen tavoitteena on sekä tuoda asiakkaiden, opiskelijoiden ja henkilöstön käyttöön uusia palveluja että parantaa olemassa olevia palveluja ja tehostaa tietotyötä. JAMKissa on elokuussa 2012 hyväksytty hallintojohtajan toimesta tiedonohjaussuunnitelma (TOS), jonka tarkoituksena on helpottaa asiakirjallisen tiedon arkipäivän käsittelyä. TOSista löytyy tietoa mm. siitä, onko jokin tieto julkista vai ei siitä, mikä on sen säilytysaika. Tietoa löytyy myös siitä, päätyykö asiakirjallinen tieto pysyvästi arkistoon vai hävitetäänkö se jossain vaiheessa. (Tiedonohjaussuunnitelma 2013.)

Jyväskylän ammattikorkeakoulussa otetaan käyttöön keväällä 2013 Microsoftin Sharepoint-ympäristö, jonka päälle on rakennettu sähköinen työpöytä ja työryhmäsivustot. Tämä työtila on nimetty ELMoksi. ELMO:n sähköinen työpöytä ja -tilat tulevat kevään 2013 aikana korvaamaan kokonaan nykyisen intranetin. (ELMO 2013.) ELMO mahdollistaa verkossa työskentelyn aivan uudella tavalla. Sharepoint on Microsoftin kehittämä ympäristö, jonka avulla työntekijät voivat tehdä yhteistyötä entistä helpommin. SharePointin avulla työntekijät voivat määrittää www-sivustoja tietojen jakamiseen toistensa kanssa, asiakirjojen hallitsemiseen alusta loppuun ja raporttien julkaisemiseen. (Sharepoint 2010.)

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja käytännönläheinen. Tutkimustyö on osa opiskelijapalveluiden sähköisen asioinnin kehittämistyötä, jossa sähköiset lomakkeet ovat osa edellä mainittua kehitystyötä Sharepoint-ympäristöä hyödyntäen. JAMKin tietohallinnolla on jo valmiudet ja ohjelmat sähköisten lomakkeiden kehittämiseen.

Sähköiseen asiointiin ja lomakkeisiin siirtyminen edellyttää prosessien uudelleentarkastelun ja kehittämisen organisaation tiedonhallintaympäristöön sopiviksi. Prosessien kehityksen tulee edetä ylhäältä alaspäin. Ensin täytyy ymmärtää prosessikokonaisuuden rakenne ja organisaation prosessihierarkia. Prosessien kuvaamiseen soviin yhteinen notaatio eli mallinnus. Prosessin määrittelyssä perusominaisuuksia

ovat esimerkiksi se, mistä prosessi alkaa ja mihin se päättyy, mitä tehtäviä sen aikana suoritetaan, mitä tietoa se tarvitsee ja mitä tietoa se tuottaa. (Lindfors 2012.) Tässä tutkimuksessa keskitytään case-tapauksen eli JAMKin tutkintotodistushakemusprosessin kehittämiseen ja sen muokkaamiseen (taustatekijät ja poikkeustilanteet huomioiden) sopivaksi sähköiseen asianhallintaan.

Tutkimusaihe kiinnostaa minua sekä itse aiheena että myös työni kannalta. Sähköisten asianhallinnan käyttöönotto tulee selkeyttämään ja nopeuttamaan lomakkeiden käsittelyä ja arkistointia. Näin ollen se tulee helpottamaan kaikkien prosessissa mukana olevien toimijoiden työtä.

## **1.1 Tutkimuksen tausta**

Sähköisen asioinnin kehittäminen on ollut pinnalla jo pitkään. Opetusministeriö asetti Sähköisen asioinnin edistäminen korkeakouluissa -työryhmän (SED), jonka toimikausi oli 2005–2007. Työryhmän muistossa todetaan muun muassa, että sähköinen asiointi eli sähköisten palveluiden tarjonta ja käyttö ovat tänä päivänä luonnollinen osa korkeakoulujen päivittäistä toimintaa (Sähköisen asioinnin edistäminen korkeakouluissa 2007, 9). Työryhmän muistiossa sähköisellä asioinnilla tarkoitetaan sähköisten palveluiden tarjoamista ja käyttöä sekä tietojen jakamista tietoverkkojen kautta (Mts. 43).

Sähköisen asioinnin kehittäminen ei rajoitu pelkästään korkeakoulusektorille. Voidaan sanoa, että kyseessä on valtakunnallinen kehittämishanke, trendi. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma (SADe) käynnistettiin vuonna 2009 (Valtioneuvoston hankerekisteri 2013), ja sen tavoitteena on edistää sähköistä asiointia siten, että kansalaisten ja yritysten sähköinen asiointi keskeisissä palveluissa on mahdollista vuoteen 2013 mennessä. SADe-ohjelma koostuu seitsemästä palvelukokonaisuudesta, muun muassa ”Oppijan verkkopalvelukokonaisuudesta”, jonka tavoitteena on tuottaa kattavasti palveluja, jotka tukevat opiskelua ja siihen hakeutumista sekä oppimista. (Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. JulkICT -toiminto 2011.)



Työskentelen Jyväskylän ammattikorkeakoulussa opintosihteerinä pääkampuksen opiskelijapalveluissa. Vastuualueenani ovat tällä hetkellä ammattikorkeakoulututkinnoista liiketalouden koulutusohjelman ja International Business-koulutusohjelmien opiskelija-asiat sekä englanninkielisen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon, Master's Degree Programme in International Business Management, opiskelija-asiat. Lisäksi toimenkuvaani kuuluu mm. opiskelijapalveluiden lomakkeiden päivittäminen. Sähköisen asioinnin kehittäminen on ajankohtaista ja liittyy tiiviisti opiskelijapalveluiden asiakaspalvelun kehittämistyöhön.

## 1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma

Työn tutkimuskohde on Jyväskylän ammattikorkeakoulun (JAMK) tutkinto- ja pätevyyskoulutustodistusprosessi (Liite 1). Tutkimustyö keskittyy tutkintokoulutuksen todistuksen hakemisen prosessikuvauksen kehittämiseen. Tutkinnoilla tässä tarkoitetaan amk- eli ammattikorkeakoulututkintoa sekä yamk- eli ylempää ammattikorkeakoulututkintoa.

### Tutkimuksen tavoite

JAMKissa käytössä oleva tutkintotodistuksen hakemisen prosessi (Liite 1) ei sovellu suoraan sähköiseen asianhallintaympäristöön. Tutkimuksen tavoitteena on **kehittää tutkintotodistushakemusprosessin sähköinen asianhallinta siten, että se on käyttäjä ohjaava**. Tutkintotodistushakemuksen käsittely automatisoidaan siten, että sen vireille laittaminen ”laukaisee” prosessin eteenpäin ohjaten käsittelyn oikeassa järjestyksessä viimeiselle hyväksyjälle eli koulutuspäällikölle saakka ja sieltä lopuksi opiskelijapalveluihin. Tavoitteena on saada käyttöön uusi toimintatapa ja soveltaa tästä tutkimuksesta saatuja tuloksia, ja päätelmiä myös muihin opiskelijapalveluiden prosesseihin, kuten Hakemus opinto-oikeuden jatkamiseksi -sähköiseen asiankäsitteilyyn. Tutkimuksen tavoite on helpottaa sähköisen asianhallinnan käyttöönottoa JAMKin opiskelijapalveluissa.

Tutkimuskohde on rajattu JAMKin opiskelijapalveluiden prosessien kehittämiseen, joista case -tapaukseksi on valittu tutkintotodistuksen hakemisen prosessikuvaus.

Tutkimuksen tuloksena syntyy uusi tutkintotodistushakemisprosessikuvas työnkulkuineen, joka toimii osana sähköistä asiointia ja asianhallintaa.

### **Case-prosessin valintakriteerit**

Tutkimuksen case-prosessiksi valittiin tutkintotodistuksen hakeminen, koska sen käsittelyprosessi on kaikista monimutkaisin (useita toimijoita) muihin opiskelijapalvelujen ylläpitämiin prosesseihin verrattuna. Lisäksi eri yksiköissä (Liiketoiminta ja palvelut, Teknologia ja Hyvinvointi) on erilaisia toimintatapoja hoitaa hakemuksen käsittely. Opiskelijapalvelut saavat aika usein valmistumisvaiheessa olevilta opiskelijoilta yhteydenottoja, kuten ”Olen valmistumassa, mutta asun toisella paikkakunnalla. Pitääkö minun vielä tuoda tämä tutkintotodistushakemus erikseen Jyväskylään käsiteltäväksi?” Suurempi haaste ovat JAMKin ulkomaalaiset opiskelijat, jotka palaavat melkein heti kotimaahansa, kun ovat suorittaneet opintonsa loppuun. Tällöin tutkinnon hakeminen ja lomakkeen allekirjoittaminen tuo omat ongelmansa. Lisäksi kannattaa huomioida ns. double degree - eli kaksoistutkintoa suorittavat opiskelijat. Double degree -opiskelijan tutkinnon hakemisen prosessia ei ole kuvattu ollenkaan tällä hetkellä käytössä olevassa tutkinnonhakemisen prosessikuvauksessa. Yleinen suuntaus lienee kuitenkin se, että kaksoistutkinto-opiskelijoita tulee olemaan JAMKissa jatkossa enenevässä määrin jokaisessa koulutusyksikössä. Double degree - eli kansainvälisestä kaksoistutkinnosta on kerrottu enemmän sivulla 51.

### **Tutkimusongelma:**

**Miten JAMKin nykyistä tutkintotodistushakemisprosessia on kehitettävä, jotta se toimii osana sähköistä asiointia ja asianhallintaa?**

### **Tarkentavat kysymykset:**

1. Miten eri yksiköiden tutkintotodistushakemuksen käsittelyprosessit eroavat toisistaan? Onko mahdollista luoda yksi yhteinen prosessi?
2. Mitä hyötyjä ja haasteita liittyy tutkintotodistushakemusprosessin siirtämiseen sähköiseen asianhallintaympäristöön?

Tutkimuksen tuloksena syntyy uusi tutkintotodistushakemusprosessikuvaus työnkulkuineen, joka toimii osana sähköistä asiointia ja asianhallintaa.

Tutkimus on kvalitatiivisesti toteutettu tapaustutkimus. Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on ilmiön kuvaaminen, ymmärtäminen ja mielekkään tulkinnan antaminen (Kananen 2008, 24). Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillinen piirre on muun muassa se, että kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmää käyttäen. Tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä, tapauksia käsitellään ainutlaatuisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara 2009, 164.)

Tapaustutkimuksessa tutkitaan yhtä tai useampaa tapausta. Tutkittavaa yksikköä eli tapausta (case) tarkastellaan todellisessa kontekstissaan eli reaali maailman ympäristössä tavoitteena päästä syvälle yhden tapauksen ymmärtämisessä (Kananen 2008, 84–85.) Case-tutkimuksen kohteena on tämänhetkinen ilmiö (Kananen 2013, 54). Tapaustutkimus on luonteva tutkimustapa lähestyä käytännön ongelmia ja samalla sekä tarkastella että kuvailla ongelmia. Tapausta kuvaillaan tarkasti ja siitä dokumentoidaan keskeisiä, kiinnostavia, piirteitä. Oleellista on, että tapaus voidaan ymmärtää kokonaisuutena, tapauksena. (Opinnäytetyöpakki. Tapaustutkimus (Case Study) 2012.) Case-tutkimuksessa tutkittava tapaus (tutkimusyksikkö) voi olla henkilö, ryhmä ihmisiä, yhteisö tai organisaatio. Vaikka tutkimusyksikkönä olisi yhteisö, organisaatio tai yritys, asioita voidaan tarkastella organisaatiotasolla, mutta organisaatio ei sinänsä tee mitään tai ajattele, vaan organisaation edustajat eli ihmiset tekevät ja ajattelevat. (Kananen 2013, 76.)

JAMKin nykyinen tutkintotodistushakemusprosessi sisältää useita eri toimenpiteitä niin opiskelijan kuin henkilökunnankin näkökulmasta. Prosessi sisältää tukitoimijoiden hyväksynät, kuten mahdollisten avainten lainojen palautus vahtimestareille ja kirjaston velvoitteet. Kuten Kananen (2013, 56) toteaa, case-tutkimukselle on tyypillistä ongelmien moninaisuus ja -säkeisyys

Tutkimuksessa on myös toimintatutkimuksen piirteitä, koska tutkija on osa tutkittavan ilmiön toimintaa ja tutkittavan yhteisön jäsen. Toimintatutkimuksessa toimenpi-

desuositukset testataan myös käytännössä, eli toimintatutkimuksessa tapahtuu ns. interventio. Näin ei tapahdu tapaustutkimuksessa. (Kananen 2010, 160.)

Opinnäytetyö koostuu *johdannosta, tutkimuksen taustasta, Jyväskylän ammattikorkeakoulun esittelystä, teoriaperustasta, tutkimuksen toteuttamisesta, tutkimustuloksista ja -kehitysehdotuksista sekä pohdinnasta*. Johdannossa taustoitetaan tutkimuksen lähtökohtia ja tavoitteita. Teoriaperustassa läpikäydään sekä prosessikäsitettä että prosessien kehittämisen teoriaa (redesing) ja prosessien uudelleensuunnittelun (business process reengineering) teoriaa. Lisäksi aihepiiriä avataan lisää tiedonhallinnan ja sähköisen tiedonohjauksen näkökulmasta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun esittelystä taustoitetaan organisaation rakennetta sekä verkkosisällön kehittämishankkeen taustoja. Tutkimustuloksissa esitellään yksiköiden: hyvinvointiyksikön, liiketoiminta ja palvelut -yksikön ja teknologiayksikön, koulutussihteerien opintosihteerien ja päälliköiden toimintatapoja tutkintotodistushakemusprosessissa sekä tukipalvelujen, toimitilapalvelun (vahtimestarit) ja kirjaston toimijoiden, nykyisiä käytänteitä tutkintotodistushakemusprosessissa. Tutkimustuloksien yhteenvedossa on esitetty kehittämissuositukset, ja pohdinnassa arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta. Lopussa on vielä oman työn arviointia.

### **1.3 Tutkimuksen toteuttaminen**

Tutkimukseen kerättiin tietoa puolistrukturoidulla sähköisellä kyselyllä (Liite 2), joka toteutettiin Digium-ohjelmalla. Kyselyssä oli sekä avoimia kysymyksiä että monivalintakysymyksiä. Saatekirje ja kysely lähetettiin sähköpostilinkkinä maaliskuussa 2013 96:lle henkilölle, ja vastausaikaa oli reilu kaksi viikkoa. Tutkija laati mind mapin (ajatuskartta), johon hän keräsi ja jäsenteli ilmiöön liittyviä asioita ja ideoita. Mind map -menetelmän tarkoituksena on nostaa esille ilmiöön liittyviä kysymyksiä (Kananen 2008, 59). Lisäksi tutkija teki lähtötilanne SWOT-analyysin keräämiensä todistushakemusprosessin taustatietojen pohjalta, joita hän hankki muun muassa JAMKin intranetin lähteistä. SWOT-analyysi on organisaation vahvuuksien, heikkouksien, mah-

dollisuuksien ja uhkien arviointia (Lindroos & Lohivesi 2010, 219). Tutkija käytti em. tekniikoilla saatuja tuloksia taustatietoina ja apuna tutkimuskysymysten laadinnassa.

Sähköisesti toteutettava kyselytutkimus valittiin tutkimusmenetelmäksi, koska todistushakemusprosessissa on mukana useita toimijoita. Tutkimuksessa haluttiin antaa mahdollisuus kaikille prosessissa mukana oleville toimijoille vastata kysymyksiin. Näin tutkimustuloksiin saatiin mahdollisimman laajasti ja monipuolisesti vastuksia eri toimijoiden ja yksiköiden näkökulmista. Kyselytutkimuksen lopussa oli viimeisenä kohtana suostumuspyyntökysymys, voiko tutkija ottaa tarvittaessa yhteyttä lisätietojen tai täydennyskysymyksien muodossa. Vastuksia täydennettiinkin muutamilla sähköpostitse lähetetyillä lisäkysymyksillä.

Kyselytutkimukseen laadittiin useita avoimia kysymyksiä, koska tutkimuksella haluttiin selvittää mahdollisia yksikkökohtaisia käytänteitä ja hiljaista tietoa. Näin avoimet kysymykset antavat vastaajalle mahdollisuuden sanoa, mitä hänellä on todellisuudessa mielessään. Monivalintakysymykset puolestaan tuottavat vähemmän kirjavia vastauksia, joita on paljon helpompi käsitellä ja analysoida tietotekniikkaa hyväksi käyttäen. Monivalintakysymykset auttavat myös vastaajaa tunnistamaan asian, sen sijaan että hänen pitäisi muistaa se. Tästä syystä vastaaminen on helpompaa. (Hirsjärvi ym. 2009, 201.)

Kyselyyn vastaajat valittiin tarkoituksenmukaisuusperiaatteella. Tutkimuskohteena olivat tutkintotodistushakemusprosessin toimijat ja siitä valittuna koulutuspäälliköt, koulutus- ja T&K-päälliköt sekä tukipalveluiden toimijat (Liite 1). Tukipalveluiden toimijoita ovat: vahtimestarit (toimitilapalvelut), kirjaston henkilöstö, opintojen ohjaajat, kansainvälisyyspalveluiden henkilöstö, koulutussihteerit ja opintosihhteerit. Lisäksi kysely lähetettiin myös opiskelijapalveluiden päällikölle, koska hän on opintosihhteerien esimies ja osaltaan vastuussa myös tutkimuskohteena olevasta prosessista. Suositeltavaa on valita kohderyhmäksi mahdollisimman edustava kohde, jos tutkimusongelmaksi ei määritellä erikoistapausta (Kananen 2010, 137).

Tutkimuskyselyn lisäksi aineistona käytettiin myös suoraa havainnointia sekä asiaan liittyviä olemassa olevia kirjallisia aineistoja. Havainnoinnin etuna on tilanteen au-

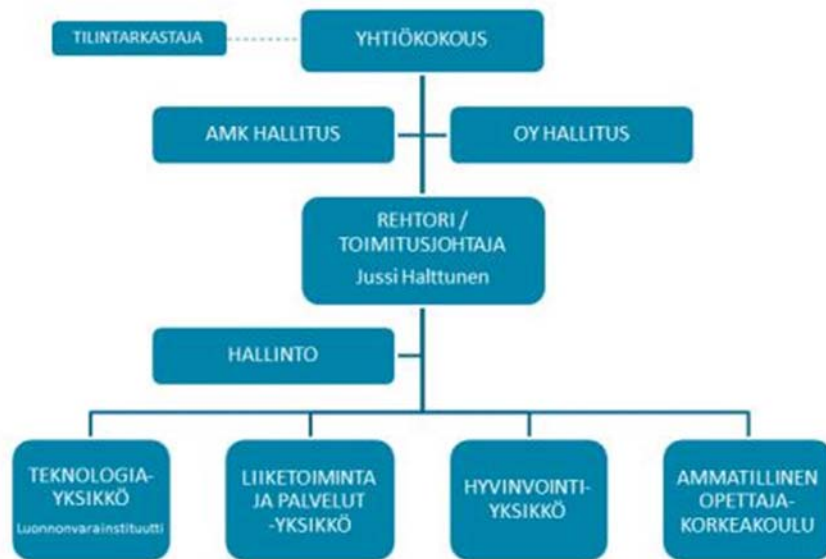
tenttisuus. Ilmiö tapahtuu luonnollisessa ympäristössään ja kontekstissaan (Kananen 2010, 49). Havainnointia oli muun muassa se, että osa valmistuneista ei halua nimeään julkisuuteen, kuten JAMKin valmistuneiden listalle ja lehtiin. Kananen (2013, 88) jatkaa, että havainnoimalla voidaan tutkittavasta kohteesta kerätä aineistoa. Havainnoinnissa tutkija seuraa kohdeilmiön tai tapauksen toimintaa. Varsinkin jos kyseessä ovat prosessit, jotka liittyvät ihmisiin, on havainnointi käyttökelpoinen työkalu. Organisaatiossa on prosessien toiminnot yleensä kuvattu ja dokumentoitu, mutta se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että toiminta käytännössä tapahtuisi suunnitellun mukaisesti. (Mts. 88.)

Kirjallisia aineistoja voidaan käyttää sellaisenaan tutkimusmateriaalina tai tukena ja täydentäjinä. Tutkimuksen uskottavuutta voidaan parantaa hakemalla tukea eri lähteistä triangulaation keinoin, joista yksi voi olla kirjalliset lähteet. (Kananen 2010, 65.) Triangulaatio eli ”kolmiomittaus” on eräs keino lisätä tutkimuksen luotettavuutta ja tarkastella ilmiötä mahdollisimman monesta näkökulmasta (Kananen 2008, 39).

#### **1.4 Jyväskylän ammattikorkeakoulu**

Jyväskylän ammattikorkeakoulu (JAMK) on vetovoimainen ja kansainvälinen korkeakoulu. Toimipisteet sijaitsevat Jyväskylässä ja Saarijärven Tarvaalassa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu on Taloustutkimus Oy:n toteuttamassa Korkeakoulujen imago-tutkimuksessa kolmen parhaan joukossa. Tutkimuksen mukaan JAMK sai kiitosta mm. oppilaitoksen nykyaikaisuudesta ja kansainvälisyydestä. (Tutustu JAMKiin 2012.)

Jyväskylän ammattikorkeakoulun organisaatio muodostuu hallintoyksiköistä ja neljästä tulosyksiköstä, jotka ovat Ammatillinen opettajakorkeakoulu, Hyvinvointi, Liiketoiminta ja palvelut sekä Teknologia (ks. kuvio 1). Tulosyksikkö jakautuu edelleen tulosalueisiin, joilla on kullakin oma päällikkönsä. (Johtamisjärjestelmä 2012, 8.)



KUVIO 1. Jyväskylän ammattikorkeakoulun organisaatiorakenne (Organisaatio 2012)

Jyväskylän ammattikorkeakoulussa opiskeli vuonna 2011 tutkintoon johtavassa koulutuksessa 6 940 opiskelijaa sekä ei-tutkintoon johtavissa koulutuksissa 1639 opiskelijaa. Henkilöstöä JAMKissa työskenteli 756 henkilöä, joista puolet eli 378 on opetushenkilöstöä, hallinto- ja tukipalveluissa työskenteli 227 henkilöä, ja loput (151) työskentelivät erilaisissa projekti- ja palvelutoiminnoissa (Vuosikertomus 2011, 3.)

Vuonna 2011 JAMKissa suoritettiin 1213 amk-tutkintoa, mikä on sen historian ennätysmäärä (Mts. 7). Kokonaista tutkintoa JAMKissa opiskeli 337 ulkomaamaista opiskelijaa 53:sta eri maasta. Lisäksi JAMKiin saapui 248 ulkomaalaista vaihto-opiskelijaa. (Mts. 11.)

Vastaavasti vuonna 2012 JAMKissa suoritettiin 1 193 tutkintoa, joista 1 071 oli amk-tutkintoja ja 122 yamk-tutkintoja (Tilasto 2013). Ei-tutkintoon johtavista koulutuksista esimerkkinä voidaan mainita avoin ammattikorkeakoulu, jossa opiskeli 539 opiskelijaa (Avoimen ammattikorkeakoulun tilasto 2011).

### Laatujärjestelmä

Hokkasen ja Strömbergin (2006, 18–19) mukaan laatua on niistä ominaisuuksista muodostuva kokonaisuus, joka perustuu tuotteen (tai toiminnon/prosessin tai organisaation) kykyyn täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset.

JAMKissa on käytössä auditoitu laatujärjestelmä (Auditointirekisteri. Auditoidut ammattikorkeakoulut 2013), joka perustuu jatkuvan parantamisen periaatteeseen: Plan/Suunnittele – Do/Toteuta – Check/Arvioi – Act/Paranna (ks. kuvio 2). JAMK läpäisi maaliskuussa 2013 ensimmäisenä suomalaisena ammattikorkeakouluna korkeakoulujen arviointineuvoston toteuttaman kansainvälisen auditoinnin (Audit of JAMK University of Applied Sciences 2013).

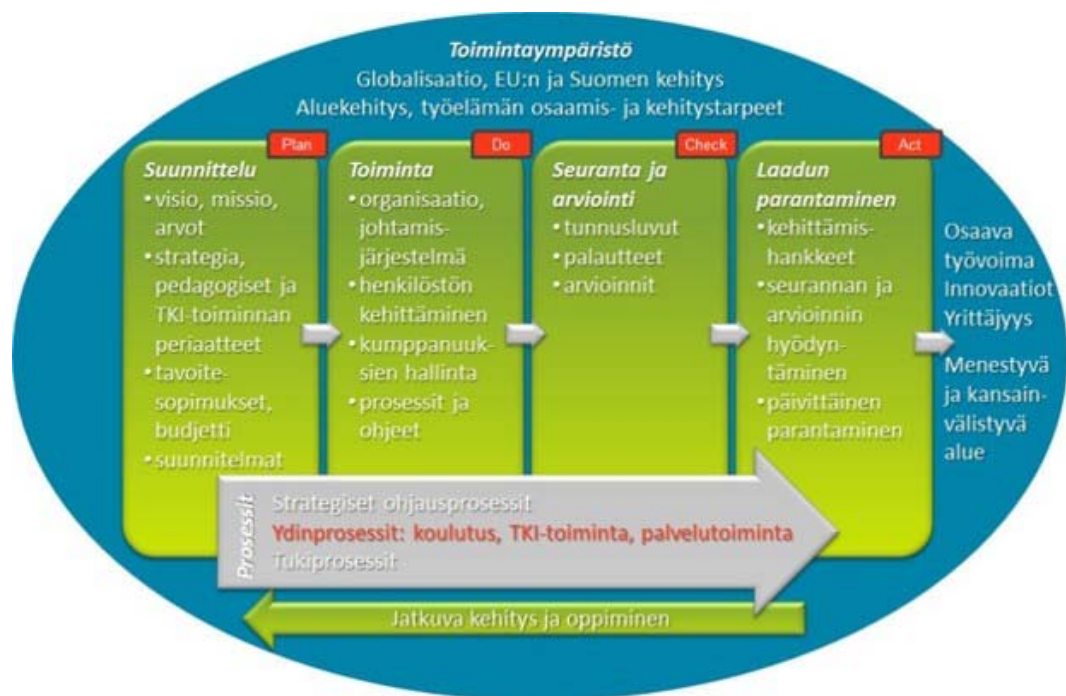
Laadunhallinta ei ole JAMKissa muusta toiminnasta erillinen asia. Se on olennainen osa JAMKin johtamista ja toiminnanohjausta sisältäen koko henkilöstölle tuttuja laatuja ylläpitäviä ja edistäviä toimintatapoja. JAMK näkee laadunhallinnan keskeisenä oman toiminnan kehittämisen välineenä. (Laatukäsikirja 2012, 4.)

Prosessikartalla ja -kuvauksilla tehdään näkyväksi JAMKissa sovittu tapa toimia. Prosessikartaksi kutsutaan organisaation tasolla tehtyä yleistä, usein graafista kuvausta organisaation tärkeimmistä prosesseista ja niiden välisistä yhteyksistä (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2012, 2). Laamanen (2003, 60) kiteyttää, että prosessikartta on viestinnän väline. Se auttaa ymmärtämään toimintaa, jolla tuotteet ja palvelut tuotetaan. Prosessiorganisaation kantavana ideana on johtaa kokonaisvaltaisesti prosesseja yksittäisten tehtävien sijasta. (Martola & Santala 1997, 32.)

Prosessikuvaukset ovat osa JAMKin laatujärjestelmää. Prosessit on jäsennetty *ydinprosesseiksi* (koulutus, TKI-toiminta, palvelutoiminta) sekä niitä tukeviksi strategiseksi ohjausprosesseiksi ja *tukiprosesseiksi* (ks. kuvio 2). Ydinprosessit ovat keskeisiä organisaation toiminnalle, ja ne liittyvät suoraan ulkoisten asiakkaiden palveluun. Tukiprosessit avustavat ydinprosesseja ja luovat edellytykset niiden toiminnalle. Tukiprosesseilla on yleensä vain sisäisiä asiakkaita. Tukiprosesseja ovat muun muassa hallinnolliset toiminnot, kuten henkilöstöhallinto, sekä osaamisen ja toimintojen kehittäminen. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2012, 3.) Tutkinto- ja pätevyyskoulutustodistuksen antamisen prosessi (Liite 1) on yksi JAMKin tukiprosesseista.



JAMKissa meneillään olevassa asian- ja tiedonhallinnan kehittämistyössä etsitään uusia ratkaisuja ja toimintatapoja uudistamalla prosesseja ja jopa toimintakulttuureja tietotekniikkaa hyväksi käyttäen. Prosessien kehittäminen ja uusien toimintamallien käyttöönotto on oleellinen osa JAMKin jatkuvaa laatu- ja toiminnantehostamistyötä. Tieto- ja viestintäteknologia voivat mahdollistaa kokonaan uudenlaiset tavat hallita asiakaskontakteja ja välittää palveluja asiakkaille. (Hannus 1994, 29.)



KUVIO 2. Jyväskylän ammattikorkeakoulun laatujärjestelmä, prosessikartta (Laadunhallinta 2013)

### Verkkosisällön hallinnan kehittämishanke

JAMKissa käynnistyi syksyllä 2009 sisällönhallinnan kehittämishanke (SIKE). Kehittämishankkeen tavoitteena on tehostaa koko JAMKin organisaation tiedonhallintaa (ks. kuvio 12) tuottamalla muun muassa asiakkaiden, opiskelijoiden ja henkilöstön käyttöön uusia palveluja ja parantamalla jo olemassa olevia palveluja.

Sisällönhallinnan kehittämishankkeen osaprojekteina toteutetaan muun muassa dokumenttien ja asiakirjojen hallintajärjestelmä. Dokumenttien hallintajärjestelmä on osa laajempaa kokonaisuutta, joka on mukana koko tiedon elinkaaren ajan, laati- sesta aina säilyttämiseen tai tarpeettoman tiedon poistamiseen. (Ajankohtaista asiakirjahallinnassa ja arkistotoimessa 2010.) Kaarion ja Peltolan (2008, 20) mukaan *dokumentti* voidaan yleisesti määritellä ihmisen ymmärrettäväksi tarkoitetuksi loogiseksi ja merkitykselliseksi tallennetuksi tietokokonaisuudeksi, kuten sähköpostit tai muistiot. *Asiakirja* on organisaation virallinen ja sen hallinnassa ja vastuulla oleva dokumentti. Asiakirja on sidottu organisaation tehtäviin, ja sillä voidaan olettaa olevan arvoa pitkälle tulevaisuuteen. Asiakirjaan liittyy myös todistusvoimaa: sen tehtävä on tarvittaessa osoittaa, että jokin asia on ollut tai on, niin kuin se on asiakirjaan kirjoitettu. (Mts. 20.) Esimerkiksi tutkintotodistushakemus ja sen liitteenä oleva opintokortti ovat virallisia asiakirjoja, joiden perusteella valmistuvalla opiskelijalla tehdään tutkintotodistus.

Verkkosisällön kehittämishanketta koordinoi JAMKin tietohallinto. Tietohallinto toimii sekä ammattikorkeakoulun strategioiden toteuttamisen tukijana että yhtenä toteuttajana (Tietohallintostrategia 2012, 3). Tietohallinnolla tarkoitetaan ohjaustoimintoja, joiden tarkoituksena on muun muassa kehittää, ylläpitää ja varmistaa organisaation tietojenkäsittelyä, tietovarantoja ja tietojärjestelmien yhteen toimivuutta (Voutilainen 2006, 10).

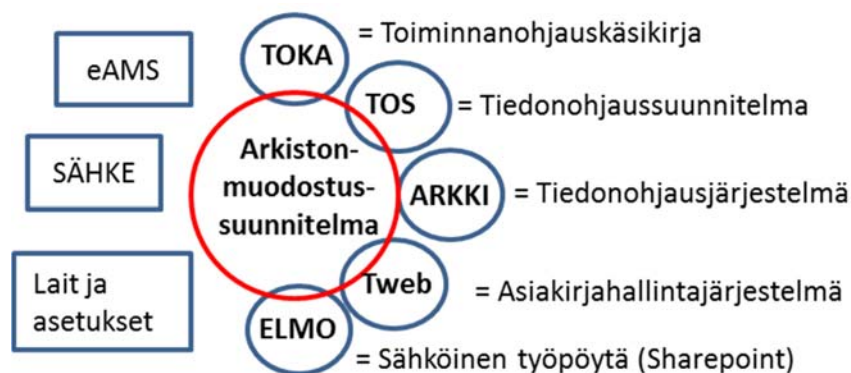
JAMKin tietohallinnon toiminnan tavoitteena on tuottaa joustava ja turvallinen tietotekniikkainfrastruktuuri (Tietohallinto 2012). Tietohallinnon tehtäviin kuuluu mm. ydinprosesseja tukevien palvelujen kehittäminen ja käyttöönotto yhteistyössä koulutusyksiköiden kanssa (Tietohallintostrategia 2012, 3).

JAMKin sähköisen asianhallinnan kehitystyö on osa verkkosisällön hallinnan kehittämishanketta. Sähköiseen asianhallinnan kehittämishankkeen ensimmäisessä vaiheessa päätettiin hankkia Triplan Oy:n toimittama dokumenttien ja asiakirjahallintajärjestelmä - Tweb. (Verkkosisällön hallinnan kehittäminen JAMKissa vuoteen 2013, 5.)

Tietohallinto ja tietotekniikka eivät ole erillisiä toimintoja korkeakoulun kehittämisesä vaan kiinteä osa palvelutoimintaa ja prosessien kehittämistä (Sähköisen asioinnin edistäminen korkeakouluissa 2007, 18). Sähköisen asianhallinnan ja asioinnin kehittämistyön edeltävänä taustatyönä on läpikäytävä muun muassa olemassa olevat prosessit ja työkulut, koska ne eivät suoraan sovellu sähköiseen asianhallintaan.

### Keskeiset käsitteet ja lyhenteet

Kuviossa 3 on esitetty JAMKin sähköisen asianhallintatoiminnan taustalla vaikuttavat toimintaa ohjaavat ohjeistukset, lait ja asetukset sekä järjestelmät.



KUVIO 3. Keskeiset käsitteet ja lyhenteet Jyväskylän ammattikorkeakoulussa

### Toiminnanohjaukäsikirja, TOKA

Toiminnanohjaukäsikirja (TOKA) on JAMKin laatujärjestelmän osa. Siinä on kuvattu toiminnan kannalta keskeiset prosessit. Prosessikuvauksilla tehdään näkyväksi JAMKissa sovittu tapa toimia. TOKAssa JAMKin prosessit on jaettu ydinprosesseiksi (koulutus, TKI-toiminta, palvelutoiminta) sekä niitä tukeviksi strategisiksi ohjausprosesseiksi ja tukiprosesseiksi. Toiminnanohjaukäsikirjan prosessikuvaukset ovat yleisen tason kuvauksia asioista, joissa kaikkien yksiköiden ja toimijoiden on toimittava yhdenmukaisesti. Prosessikuvauksia täydennetään käytännön työn tueksi laadituilla

toimintaohjeilla ja lomakkeilla. Prosessikuvauksiin liittyvät pysyväisluontoiset toimintaohjeet on linkitetty kuvauksiin. Tulosityksiköillä on laatuoppaat, joissa täsmennetään laadunhallinnan toteutus yksiköissä. (Toiminnanohjauksen käsikirja 2012.)

JAMKin TOKAssa on kuvattu osa nykyisestä opiskelijahallintaan liittyvistä prosessikuvauksista: opiskelijan arviointi, opintosuoritusten arvioinnit, opintosuoritusten arvioinnin oikaisumenettely, opintojen hyväksilukeminen. TOKAssa ei ole ei tutkinto- ja muun koulutuksen todistushakemisprosessikuvausta. Tutkinnonhakemisprosessikuvaus on ollut aiemmassa TOHJOssa eli toiminnanohjauksen käsikirjassa. TOKA on haluttu tehdä selkeämmäksi, ja sen vuoksi siellä on vähemmän prosessikuvauksia kuin edeltävässä TOHJOssa.

### **Tiedonohjaussuunnitelma, TOS**

JAMKiin perustettiin syksyllä 2010 TOS-työryhmä laatimaan tiedonohjaussuunnitelma Kunta-IT:n tehtäväluokitusta mukailleen. Tiedonohjaussuunnitelma on organisaation asiakirjallisten tietojen taltioinnin, hallinnan ja säilyttämisen ohjeisto, jota aiemmin on kutsuttu arkistonmuodostussuunnitelmaksi. Tiedonohjaussuunnitelma sisältää organisaation kaikki kertyvät asiakirjat sekä niiden taltiointiin ja käsittelyyn liittyvät järjestelmät ja menetelmät. (Kaario & Peltola 2008, 22.) TOS tulee sisältämään kaikki JAMKin tehtävät metatietoineen, myös sellaiset, joita käsitellään muualla kuin asiakirjahallintajärjestelmässä (Tweb). Tiedonohjaussuunnitelmalla ohjataan koko JAMKin toimintaan liittyviä sisäisiä tietoja ja asiakirjoja. Näin ollen TOS toimii olennaisena osana JAMKin suunnitelmallista tiedonhallintaa. (Verkkosisällön hallinnan kehittäminen JAMKissa vuoteen 2013, 5.)

Metatieto tarkoittaa tietoa tiedosta. Metatiedon avulla ohjataan tiedon, myös master datan, käyttöä. Master data, siihen liittyvä viitetieto ja metatieto muodostavat yhdessä tietopohjan, jolla organisaatio johtaa toimintaansa ja siirtää (parhaat) käytäntönsä eri työpisteisiin. Master data tarkoittaa (liike)toiminnassa käytettäviä, useille järjestelmille ja toimintoille yhteisiä tietoja, jotka luodaan ja ylläpidetään tapahtumatiedoista erillään, jotka liitetään tapahtumatietoihin ja joita käytetään tapahtumatietojen hakuun ja luokitteluun tapahtumatietoja uudelleen käytettäessä. (Dahl-

berg 2012.) Metatiedoilla hallitaan ja ohjataan tiedon elinkaarta kokonaisuudessaan aina tiedon luontitapahtumasta sen julkaisuun sekä arkistointiin ja hävittämiseen. On huomattava, että metatietoa kertyy yleensä koko tiedon elinkaaren ajan. Joissakin tapauksissa metatieto jää jäljelle senkin jälkeen, kun varsinainen tietosisältö on hävitetty. (Kaario & Peltola 2008, 25.)

JAMKin asiakirjallisen tiedon käsittelyä ja arkistointia ohjataan tiedonohjaussuunnitelmalla (TOS). TOS laaditaan toiminnoittain tehtäväpohjaisesti (tehtäväluokitus eli diaarikaava) ja sitä pidetään ajan tasalla. Asiakirjallinen tieto joko hävitetään säilytysajan umpeuduttua tai säilytetään suunnitelman mukaisesti asian käsittelyn päätyttyä. Mm. asiakirjojen säilytysajat ilmenevät TOSista. (Tiedonohjausohjaussuunnitelma 2013.) Lisäksi TOS toimii asiakirjahallinnan taustalla ARKKI-tiedonohjausjärjestelmässä ohjaten tietoa sekä Twebiin (asiakirjahallintajärjestelmä) että Sharepoint-ympäristöön, ELMOon (ks. kuvio 4).

JAMKin tiedonohjaussuunnitelmassa, TOSissa, on määritelty nykyisen tutkinto- ja muun koulutuksen kuvaus (Tiedonohjaussuunnitelma 2012, 31). TOSiin on tallennettu kaikki prosessikuvaukset, joista muodostuu arkistoitavia asiakirjoja, kuten tässä tapauksessa tutkintotodistushakemus ja sen tuloksena syntyvä tutkintotodistus liitteineen. Tutkintotodistushakemusprosessin lopputuloksena syntyvät asiakirjat ovat tutkintotodistus ja opintokortit (suomi ja englanti) sekä Diploma Supplement.

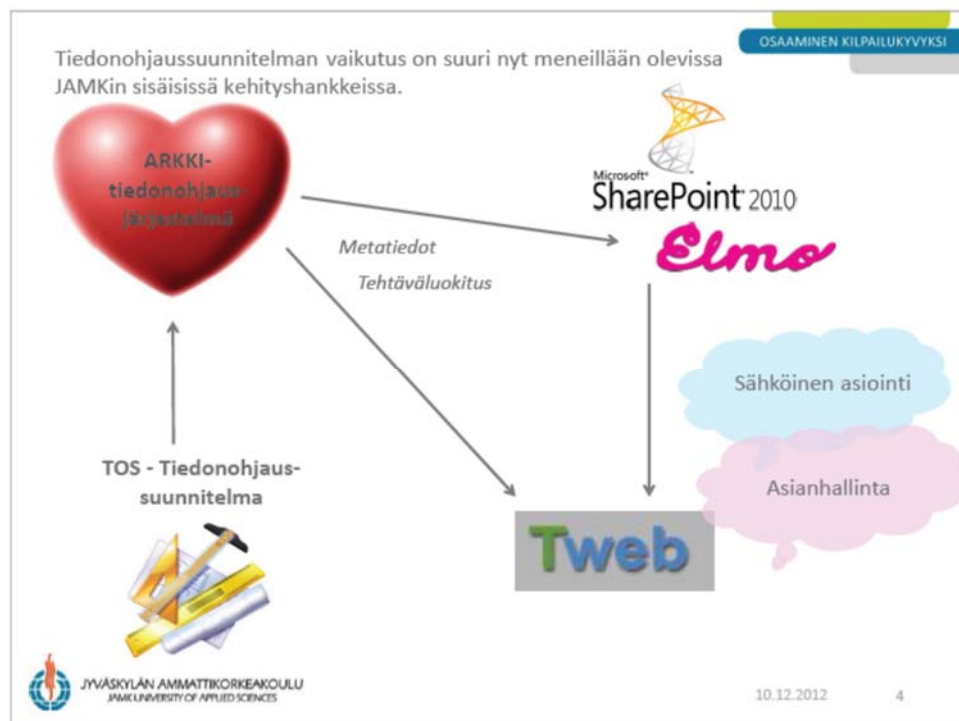
Todistuksen liitteeksi annetaan automaattisesti ja maksutta jokaiselle opiskelijalle kansainväliseen käyttöön tarkoitettu englanninkielinen Diploma Supplement, joka sisältää tiedot ammattikorkeakoulusta, opinnoista ja opintosuorituksista (Transcript of Records) sekä niiden tasosta ja asemasta suomalaisessa koulutusjärjestelmässä. (Valmistuminen 2012.)

Tiedonohjaussuunnitelma (TOS) ohjaa JAMKissa arkipäivän työskentelyä ja on tiedon hallintaa. Kaikesta ei aina synny välttämättä arkistoitavaa aineistoa. Tutkimuksen esimerkkitapauksessa tutkintotodistushakemus (2 v) ja tutkintotodistus ovat pysyvästi säilytettäviä (KA 321/43/03 2003).

## Asiakirjahallintajärjestelmä Tweb ja tiedonohjausjärjestelmä ARKKI

Dokumenttien- ja asiakirjahallintajärjestelmä (Tweb) toimii sisällönhallinnan ”ytimenä”, josta asiakirjallinen tieto voidaan julkaista haluttuihin julkaisukanaviin, esimerkiksi JAMKin intranettiin tai julkiselle verkkosivustolle. Twebin taustalla toimii Triplan Oy:ltä hankittu ARKKI-tiedonohjausjärjestelmä. (Verkkosisällön hallinnan kehittäminen JAMKissa vuoteen 2013, 5.)

Opiskelijapalveluiden ylläpitämät lomakkeet on jo siirretty Tweb-asiakirjahallinta-ohjelmaan keväällä 2012. Lomakkeista on olemassa sekä suomen- että englanninkieliset versiot. Asiakirjahallintajärjestelmä Tweb on JAMKin selainkäyttöinen asiakirjahallinnan väline, jossa voidaan käsitellä sekä JAMKissa laadittuja että muualta saapuneita asiakirjallisia tietoja. (Tweb 2012.) Twebiin on rakennettu JAMKin arkistonmuodostussuunnitelmaan perustuva tiedonohjausjärjestelmä (ks. kuvio 4).



KUVIO 4. Kaavio JAMKin sähköisestä tiedonhallintajärjestelmästä (Nojonen 2012)

Tiedonohjaussuunnitelma (TOS) sisältää kaikki JAMKin metatiedot ja tehtäväluokitukset, myös sellaiset, joita käsitellään muualla kuin Twebissä. Näin ollen TOS toimii olennaisena osana JAMKin suunnitelmallista tiedonhallintaa. (Verkkosisällön hallinnan kehittäminen JAMKissa vuoteen 2013, 5.) Esimerkiksi tutkintotodistushakemus tallentuu Twebiin toiminnanohjaussuunnitelmassa määritellyn polun mukaan (ks. kuvio 5). Käyttäjän ei tarvitse huolehtia luokituksista ja paikasta, sillä hakemus tallentuu tiedonohjaussuunnitelman mukaan oikeaan tehtäväluokkaan arkistonmuodostussuunnitelman mukaisesti (Arkistonmuodostussuunnitelma 2004).

**12.01.01.03 Tutkinto- ja muun koulutuksen todistukset**

[12.01.01.04.00 Hakemus](#)

[12.01.01.04.01 Hakemusliite](#)

[12.01.01.04.02 Todistus](#)

[12.01.01.04.03 Todistusliite](#)

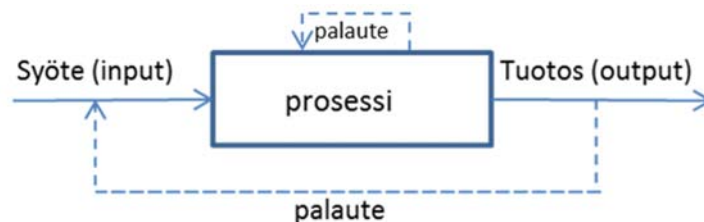
KUVIO 5. Twebin tutkinto- ja muun koulutuksen tehtäväluokkarakenne (Tweb 2012)

## **2 PROSESSIN MÄÄRITTELEMINEN JA KUVAAMINEN**

Teoriaosuudessa perehdytään prosessikäsitteeseen, prosessien kehittämisen ja uudelleensuunnitteluun: mitä vaiheita prosessien kehittäminen tai uudelleensuunnittelu pitää sisällään, miten ne eroavat toisistaan ja miten prosesseja voidaan kuvata. Lisäksi teoriaosassa kuvataan yleisellä tasolla tiedonhallinnan organisatorinen ja teknologinen viitekehys sekä sähköisen hallinnon, ja sähköisen tieto- ja asiointipalvelun käsitteitä ja sitä, mitä vaatimuksia on huomioitava prosessien kehittämisessä, kun se toteutetaan sähköisessä ympäristössä (Sharepoint n.d.). Kaarion ja Peltolan (2008, 71) mukaan tiedonhallinnan kehittämisen tärkeimpiä periaatteita on se, että kehittämisen lähtökohtana tulee olla prosessit, sillä ne toimivat tiedon pohjalta käyttäen, muokaten, ja tuottaen jatkuvasti uutta tietoa.

## 2.1 Prosessi

Prosessit tuovat järjestystä kaaokseen (Laamanen 2003, 23). Prosessien tunnistamisella tarkoitetaan sen määrittämistä, mistä prosessi alkaa ja mihin se päättyy. Laamanen ja Tinnilän (2009, 29) määrittelyn mukaan prosessi tarkoittaa syötteiden (input) muuntamista tuotteiksi (output), ja sitä voidaan tarkastella tiedon jalostumisen näkökulmasta (ks. kuvio 6). Tuominen (2010, 9) määrittelee prosessin sarjaksi tehtäviä ja päätöksiä, jotka tuottavat lisäarvoa asiakkaalle ja muille sidosryhmille. **Tutkintotodistushakemusprosessissa syötteenä (input) on opiskelijan hakemuksen vireille jättäminen ja tuloksena (output) tutkintotodistus.** Martinsuo ja Blomqvist (2010, 4) puolestaan määrittelevät prosessin asiakkaalle lisäarvoa tuovaksi tapahtumaketjuksi, johon yritys käyttää resursseja. Prosessi kytkeytyy yrityksen organisaatorakenteeseen päämääriensä ja käyttämiensä resurssien kautta (Mts. 4). Prosessilla on omistaja ja roolit, ja se on luonteeltaan syklinen, toistuva (Laamanen 2003, 27).



KUVIO 6. Yksinkertaistettu prosessikaavio (Harmon 2007, 3)

Hannuksen (1994, 41) mukaan liiketoimintaprosessien olennaisia tekijöitä ovat seuraavat:

1. *Prosesseilla on aina asiakas, joka saa sille määritellyn lopputuloksen, asiakas voi olla yrityksen sisäinen tai ulkoinen.*
2. *Prosessit ylittävät organisatoriset rajat ja ovat yleensä riippumattomia organisaatorakenteista.*
3. *Prosessien suorituskykyä tulee arvioida aina asiakkaan (sisäinen tai ulkoinen) näkökulmasta. (Mts. 41.)*



Hannus (1994, 49) toteaa myös, että toimintaprosessia tulee tarkastella asiakasläh-  
töisesti – asiakkaan silmin. Prosessi käynnistyy siten asiakkaan tarpeista ja päättyy  
asiakkaan tyytyväisyyteen. Laamanen (2003, 19) puolestaan määrittelee toiminta-  
prosessin joukoksi loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja ja niiden toteuttamiseen  
tarvittavia resursseja, joiden avulla saadaan aikaan toiminnan tulokset.

Prosessien tunnistaminen ei ole kuitenkaan pelkkää toiminnan tavoitteiden pohtimi-  
sista. *Ydinprosessit* vastaavat kysymykseen, *miten* organisaatio toteuttaa sille annet-  
tuja tehtäviä. (Virtanen & Wennberg 2005, 120.) Organisaatio ei pysty toimimaan  
pelkkien ydinprosessien varassa, vaan tarvitaan myös *tukiprosesseja*. Tukiprosessit  
ovat luonteeltaan sisäisiä prosesseja, jotka luovat edellytykset varsinaisten ydinpro-  
sessien toiminnalle. (Laamanen 2003, 56–57.) JAMKin tutkintotodistushakemuspro-  
sessi on tukiprosessi, jonka sisäisinä asiakkaina ovat valmistumisvaiheessa olevat  
opiskelijat. Tuominen (2010, 11) määrittelee prosessille seuraavat kokonaistavoit-  
teet:

- *Laatu*
  - *Mitä prosessi saa aikaan?*
- *Tehokkuus*
  - *Kuinka prosessi saa sen aikaan?*
- *Sopeutumiskyky*
  - *Miten prosessi pystyy joustamaan erilaisten tarpeiden mukaan?*

Tutkintotodistushakemusprosessin laatutavoite on saada valmistuvalle opiskelijalle  
tutkintotodistus valmiiksi mahdollisimman sujuvasti ja viivytyksettä. Tuomisen (2010,  
58) mukaan prosessin tehokkuuden yleisiä kriteerejä ovat muun muassa läpimenoai-  
ka, resurssikulutus yksikköä kohti ja odotusajat yksikköä kohti. Todistushakemuksen  
vireille jättämisen jälkeen, prosessi etenee loogisesti ja samoja sääntöjä noudattaen  
eri yksiköissä. Sopeutumiskykyä voidaan tarkastella poikkeustapauksien kautta. Esi-  
merkkinä voidaan mainita valmistuva opiskelija, jolla loppuu opinto-oikeusaika ja  
opintosuorituksia on vielä tulossa rekisteriin (ASIO). Millaiset toimintatavat on sovittu  
tässä tapauksessa?

### **Prosessin kuvaaminen**

Kun prosessit on tunnistettu, seuraava vaihe on prosessien määrittely ja kuvaaminen (ks. kuvio 7). Käytännössä tämä tapahtuu kuvaamalla prosessin keskeiset vaiheet ja niiden väliset yhteydet sekä kuhunkin prosessin vaiheeseen liittyvät vastuut ja prosessin kannalta kriittiset suorituskykytekijät. (Virtanen & Wennberg 2005, 120–121.)

Prosessien kuvaaminen helpottaa prosessin kulun ymmärtämistä ja osoittaa kehittämiskohteita. Kuvauksen vaikeus viestii usein todellisen prosessin liiallisesta monimutkaisuudesta. Prosessikuvauksen perusteella vastuiden määrittäminen on usein helpompaa. (Kvist ym. 1995, 77.) Kvistin ja muiden (1995) mukaan kuvaamisella saavutetaan muun muassa seuraavia hyötyjä:

- *toimintojen väliset vastuualueet selkiytyvät*
- *sisäinen työnjako tarkentuu*
- *saadaan perusta sisäisiin toimija-asiakas -keskusteluihin*
- *tarpeettomien toimintojen karsiminen helpottuu*
- *uusien työntekijöiden perehdyttäminen helpottuu*
- *ongelmien havaitseminen ja ratkaiseminen helpottuu. (Mts. 77.)*

Prosessien kuvaamisen hankaluutena on löytää järkevällä tasolla oleva kuvaustaso. Kaarion ja Peltolan (2008, 140) mukaan kysymykseksi nousee usein myös se, onko kuvattu nykytilaa vai kehityksen tavoitetilaa. Nykytilan kuvaaminen on mielekästä tehdä yleensä ainakin karkealla tasolla ja pullonkaulojen ja ongelmakohteiden havainnoimiseksi sekä toiminnan ymmärtämiseksi ylipäätään. Nykytilan pohjalta voidaan sitten laatia tavoitetilan prosessikuvaus. (Mts. 140.)

Laamanen (2003, 22) toteaa, että jos prosessien jäsentämisessä onnistutaan hyvin, siitä seuraa seuraavanlaisia hyötyjä:

1. *Yhteistyö asiakkaan kanssa toimii hyvin, ja asiakas tuntee saavansa hyvää palvelua.*
2. *Organisaatiossa toimivat ihmiset ymmärtävät kokonaisuutta, oman roolinsa ja sen, miten lisäarvo tuotetaan läpi organisaation (itseohjautuminen).*
3. *Toiminnan kehittäminen perustuu organisaation kokonaistavoitteisiin ja asiakkaiden tarpeisiin. (Laamanen 2003, 22.)*

Prosessin ominaisuus	Prosessin määrittelyyn liittyvä tehtävä	Tavoite
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosessi on toisiinsa loogisesti liittyvien toimintojen sarja</li> <li>• Prosessi koostuu useista osaprosesseista ja toiminnoista, joilla kullakin on omat vastuuhenkilöt</li> <li>• Prosessin tuloksena syntyy suoritteita, joiden kautta prosessin vaikutukset syntyvät</li> <li>• Prosessien suorituskykyä mitataan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tunnista prosessin keskeiset vaiheet</li> <li>• Tunnista kunkin osaprosessin keskeiset toiminnot sekä näistä vastaavat henkilöt</li> <li>• Tunnista prosessin keskeiset suoritteet liittyen kuhunkin prosessin vaiheeseen</li> <li>• Määrittele sidosryhmäkohtaiset vaatimukset prosessille, näitä kuvaavat mittarit ja tavoitearvot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosessin keskeiset toimintakokonaisuudet (osaprosessit) tunnistettu ja järjestetty toimintojen sarjaksi</li> <li>• Toimintokokonaisuuksien sisältö on määritelty ja vastuutettu</li> <li>• Prosessin keskeiset suoritteet tunnistettu ja nimetty</li> <li>• Selkeä käsitys prosessin suorituskykytavoitteista</li> </ul>

KUVIO 7. Prosessin määrittelyn keskeiset vaiheet (Virtanen & Wennberg 2005, 122)

Prosesseja kuvattaessa tulee olla selvillä, minkä tason kuvausta laaditaan, ja erityisesti, mitä käyttötarkoitusta varten kuvausta tehdään (ks. kuvio 8). Kuvauksen tulee välittää tarpeellinen ja olennainen informaatio. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2012, 6.)

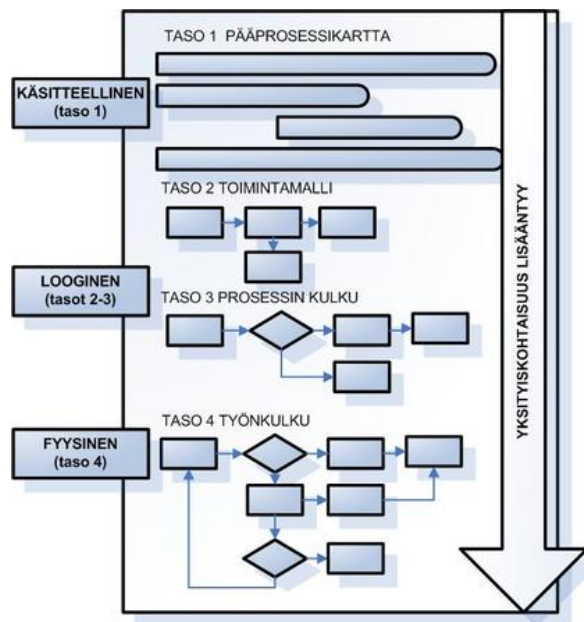
Prosesseja kuvatessa huomioidaan organisaation hierarkiatasot. Lisäksi prosessit kuvataan myös loogisella ja fyysinen tasolla (ks. kuvio 8). Loogisella tasolla kuvataan organisaation prosessinkulkaaviot ja vasta fyysisellä tasolla työnkulkaaviot eli tarkemmat ja yksityiskohtaisemmat kuvaukset prosessien kulusta eri vaihtoehtoinen. Prosessit kuvataan riittäväällä tarkkuustasolla. Prosessien kuvaaminen tarkentuu ja yksityiskohtaisuus lisääntyy, mitä lähemmäksi mennään toteuttamis/toimeenpano-rajapintaa. (JHS 179 Kokonaisarkkitehtuurin kehittäminen 2012.)

Julkisen hallinnon neuvottelukunnan (JUHTA 2012) suositukset on tarkoitettu julkisen sektorin toimijoille yhdenmukaistamaan ja selkeyttämään prosesseja. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan ohjeistuksen mukaan (JHS152, 2012) määritellään esimerkiksi prosessien ja työnkulkujen kuvaamiseen käytettävät käsitteet, termit ja symbolit. JHS152-suosituksessa prosessien ja työnkulkujen kuvaamisessa sovelle-

taan OMG:n (Object Management Group) BPMN-määrittelyn (Business Process Modeling Notation) symboleja. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2012, 10–11.)

### Prosessikaavio

Prosessikaavio on tapa kuvata prosessin toiminnot graafisesti. Prosessin toiminnot, tietovirrat ja tuotteet kuvataan sovitulla symboleilla. Prosessikaavio auttaa ymmärtämään toimintojen järjestystä ja niiden välisiä riippuvuuksia. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2012, 2.)



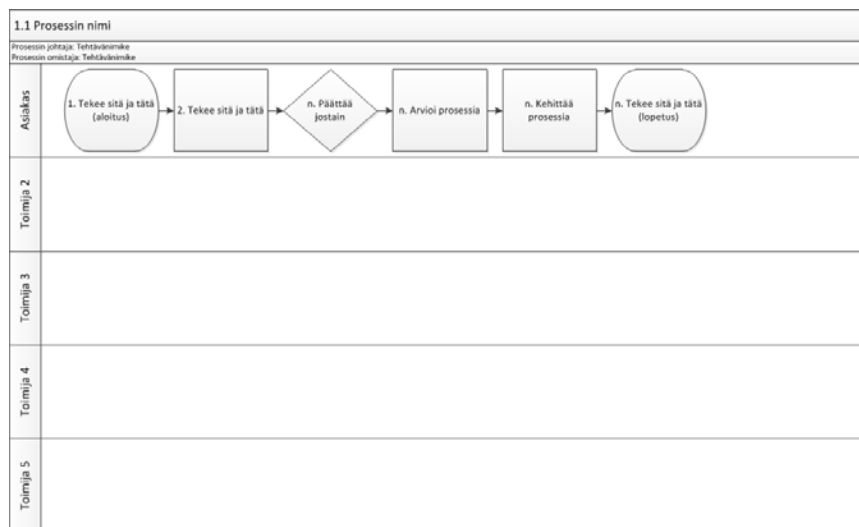
KUVIO 8. Prosessien kuvaaminen ja kuvaustasot (JHS 179 Kokonaisarkkitehtuurin kehittäminen 2012)

### Uimaratakaavio, virtauskaavio

Uimarata on visuaalisessa prosessin kuvauksessa käytettävä tapa ilmaista eri rooleja. Kukin rooli kuvataan omana uimaratanaan, ja tällöin sille sijoitetut prosessiasteet kuuluvat tämän roolin vastuulle. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2012, 3.) Proses-

siaskeleen kuvaukseen kirjoitetaan asiat, jotka työvaiheessa tulee tehdä ja huomioida. Uimaratakaaviosta voidaan käyttää myös nimitystä virtauskaavio, kuten Tuominen (2010) toteaa. Virtauskaaviossa kuvataan prosessin virtaus läpi koko organisaation vaihe vaiheelta. Kukin vaihe sisältää jonkin tehtävän tai tapahtuman. (Mts. 51.) Tarvittaessa kuvaukseen voidaan kirjoittaa myös muuta selventävää informaatiota (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2012, 11).

JAMKin laatutyöryhmän ohjeistuksen mukaan prosessikuvaukset esitetään uimaratakaavioina (ks. kuvio 9), kuten tutkintotodistuksen hakeminen (Liite 1). Prosesseihin määritellään omistaja ja roolit. Laamasen (2003, 122) mukaan rooli tarkoittaa eräänlaista toimenkuvaa, joka kytkee ihmiset prosessiin siten, että ihminen tietää, mitä hänen on tehtävä tässä prosessissa. Prosessilla tulee olla aina myös omistaja. Prosessin omistajan tärkein tehtävä on asiakassuuntautuneen toiminnan jatkuva parantaminen (Laamanen 2003, 125). JAMKin toiminnanohjauskäsikirjan (TOKA) mukaan tutkintotodistushakemusprosessin johtaja on vararehtori ja omistaja on opiskelijapalveluiden päällikkö. Toimijoina, rooleina JAMKin tutkintotodistushakemusprosessissa ovat muun muassa opiskelija ja koulutuspäällikkö. Viimeisenä tutkinnon myöntäjänä ja tutkintotodistuksen allekirjoittajana on rehtori.



KUVIO 9. Prosessien uimaratakaavio (Laadunhallinta 2011)

## Työnkulkukaavio

Työprosessien kuvaamisessa käytetään työnkulkukaavioita, jotka kuvaavat toimintojen etenemisen organisaatioyksikön sisällä sekä kertovat toiminnoista vastaavat henkilöt. Työnkulussa kuvataan ihmisten suorittamat tehtävät ja niiden looginen järjestys. Työnkulkukaaviota laadittaessa on tärkeää pitää mielessä, että se laaditaan helpolukaiseksi. (Virtanen & Wennberg 2005, 125.) Jotta työnkulku voidaan automatisoida, on siitä tehtävä mahdollisimman yleispätevä. Työnkulkuun on kuvattava mahdollisimman tarkasti prosessin tehtävien järjestys. (Sun & Zao 2008, 1.) Työnkulkutasolla kuvataan prosessin kulkua toimintatasoa tarkemmin. Tärkein eroavuus toimintatasoon on se, että kuvataan prosessien sisäiset ja ulkoiset riippuvuudet tietotyypeinä. Nähdään, missä muodossa tieto eri toimintojen välillä liikkuu. Myös prosesseihin liittyvien tietovarastojen ja ulkoisten järjestelmien välinen tieto on kuvattava riittävän tarkasti käyttötarkoituksen mukaisesti. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2012, 9.)

Prosessin työnkulkukaavioissa kuvataan vaihe vaiheelta, mitä hallintaan ja käsittelyyn liittyviä toimenpiteitä kuhunkin vaiheeseen sisältyy. Erityisesti tavoitetilan kuvauksissa otetaan huomioon sähköisen toimintaympäristön lisäksi lainsäädännön asettamat vaatimukset, kuten hyvä hallinto, tietoturvallisuus, tietosuoja, tiedon elinkaari ja arkistointi. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2012, 10.)

JAMKin nykyinen, käytössä oleva toiminnanohjauskäsikirjan tutkintotodistushakemusprosessikuvaus (Liite 1) on kuvattu ”prosessin kulku” -tasolla. Tämän tutkimuksen tavoitteena on luoda uusi prosessikuvaus, joka kuvataan tarkemmin työnkulkukaaviotasolla. Kuvauksessa keskitytään siihen, miten tietovirta etenee työnkulkukaaviossa eri toimijoiden välillä, ja niihin nimetään vastuutoimijat (roolit) sekä tietojärjestelmät. Työnkulun tavoitteena on ohjata tehtävä automaattisesti toimijalta (rooli) toiselle. Margulius (2002, 64) toteaa, että työnkulun tehtävänä on ohjata oikea tehtävä, oikealle henkilölle ja oikeaan aikaan. JAMKin ELMOon (Sharepoint-ympäristö) voidaan rakentaa automatisoituja työnkulkuja, esimerkiksi tutkintotodistushakemus työnkulku. (About the Workflows Included with SharePoint 2013).

Työnkulkujen mallintamisessa käytetään samanlaisia kuvakkeita kuin prosessien mallintamisessa. Dokumentinkäsittelyn vaihteita voidaan kuvata esimerkiksi seuraavilla kommentteilla: luonnos, tarkistettu, hyväksytty, hylätty, jotka kertovat seuraavalle käsittelijälle, missä vaiheessa käsittely menossa. (Muehlen 2002, 144–145.)

### **Työnkulku**

Työnkulut liittyvät dokumentteihin erottamattomasti. Työnkuluista puhuttaessa on hyvä tunnistaa, minkä tyyppisestä työnkulusta on kulloinkin kyse. Työnkulut voidaan karkeasti jaotella prosessikeskeisiin ja dokumenttikeskeisiin työnkulkuihin. (Kaario & Peltola 2008, 30.) JAMKin tutkintotodistushakemusprosessin työnkulkukaavio on esimerkki prosessikeskeisestä työnkulusta, koska siihen liittyy useita työvaiheita ja niissä käsiteltäviä dokumentteja.

Työnkulku voidaan määritellä määrättyssä järjestyksessä suoritettavien tehtävien sarjaksi. Työnkulun avulla toimijat voivat käsitellä esimerkiksi todistushakemusta yhteistyössä. Työnkulkuun liittyy tehtäviä suorittavia rooleja sekä tehtävissä käytettäviä tai tuotettavia tietoja. Prosessin ja työnkulun välistä eroa on joskus hankala mieltää käytännössä. Yleensä työnkulku käsitetään konkreettiseksi määrämuotoiseksi kuvaukseksi ”oikeista työtehtävistä”, jotka toimivat ylemmän tason prosessin rakennepalloina. (Kaario & Peltola 2008, 140.) Yang ja muut (A Business Semantic-Oriented Workflow Description Method 2012, 464) toteavat, että työnkulun suunnittelu perustuu sääntöihin, jossa huomioidaan koko organisaatorakenne liiketoimintavaatimuksista aina resursseihin saakka. Kaario ja Peltola (2008, 140) jatkavat, että työnkulku voi ylittää prosessirajat, joten määritelmä ei ole kovinkaan selvä, ja tiedonhallinnan kannalta prosessit kannattaa nähdä ”strategisen tason toimintana”, kun taas työnkulut operatiivisina tehtäväsarjoina. Työnkulkuun määritellään toiminnot, joita työnkulussa halutaan suorittavan. Siihen voidaan liittää tietoa asioiden keskinäisistä suhteista ja ehtoja, joiden täyttyminen toimintojen suorittaminen edellyttää. (A Business Semantic-Oriented Workflow Description Method 2012, 464. 464–465.)

JAMKin tutkintotodistushakemusprosessin laatiminen työnkulkukaavion tasolla edellyttää tarkkaa ja huolellista valmistautumista. Prosessin on oltava selkeä ja yleispäte-

vä. Kun työnkulkuun rakennetaan ns. ”älyä/tietoa”, se ohjaa prosessin loogisesti ja automaattisesti eteenpäin aina viimeiselle toimijalle ja prosessin päätyttyä Tweb-asiakirjahallintajärjestelmään (arkistoon).

JAMKin tutkintotodistushakemusprosessin kehittäminen sähköiseen asianhallintaan, työnkulukuksi mahdollistaa myös sen, että todistushakemusprosessi ei enää ole yksikökohtaisen opintosihteerin osaamisen, kokemuksen tai hiljaisen tiedon varassa. Esimerkiksi loma-aikojen sijaistaminen helpottuu, koska toinen opintosihteerin voi hoitaa opiskelijan tutkintotodistushakemusasiasiaa eteenpäin sovitun työkulun mukaan. Työnkulku auttaa noudattamaan yhdenmukaista prosessia ja parantaa siten toiminnan tehokkuutta. Tällöin tehtävistä vastaavien toimijoiden ei tarvitse huolehtia työnkulun hallinnasta, vaan he voivat keskittyä tehtäviensä suorittamiseen.

### **Tietovirrat**

Tietovirtakuvauksen tarkoituksena on luoda laajempi näkymä toimintaan liittyvien prosessien väliseen tiedonvaihtoon, tunnistaa toiminnassa hyödynnettävät tietovarannot sekä toiminnan tietovirtoihin vaikuttavat ulkopuoliset toimijat (esim. asiakkaat) ja lopputuotteet. (JHS 179 Kokonaisarkkitehtuurin kehittäminen 2012.)

Tietovirtojen kuvaamisen yhteydessä on huomioitava toiminta-arkkitehtuurin kuvaukset, erityisesti prosessien kuvaukset. Tietovirtoja voidaan kuvata monesta eri näkökulmasta, kuten esimerkiksi organisaation, tietojärjestelmien tai prosessien näkökulmasta. Suositeltavaa on kuvata tietovirrat vähintään prosessien näkökulmasta. Tietovirtakuvauksessa kuvataan tiedonkulku tiedon syntymislähteestä (esim. opiskelijan tekemä tutkintotodistushakemus) loppusijoituspaikkaan (esim. Tweb-asiakirjahallintajärjestelmä) eri rakenneosien (esim. järjestelmien, sovellusten tai prosessin osien) kautta. (JHS 179 Kokonaisarkkitehtuurin kehittäminen 2012.)

## **2.2 Prosessien kehittäminen (redesign)**

Prosessien kehittäminen liittyy aina organisaation muuhun suunnitteluun ja kehittämiseen. Siksi sen pohjana ovat samat visiot, strategiat ja toimintaperiaatteet, jotka



ohjaavat organisaation toimintaa. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2012, 3.) JAMKissa käynnissä olevassa sähköisen asianhallinnan kehittämistyön edeltävänä taustatyönä on läpikäytävä olemassa olevat prosessit ja työnkulut, koska ne eivät suoraan sovellu sähköiseen asianhallintaan. Tämän kehitystyön tukena on sekä koko JAMKin strategia että tietohallinnon strategia. JAMKin tietohallinto kehittää ja pitää yllä palveluita, jotka tukevat ammattikorkeakoulua sen johtamisessa ja ydintehtävien suorittamisessa. (Tietohallintostrategia 2012, 7.)

Prosessin kehittämisessä (redesign), uudelleenmäärittelyssä, keskitytään olemassa olevan prosessin parantamiseen ja uudistamiseen. Prossista mahdollisesti poistetaan toimintoja tai siirretään toiseen prosessiin. (Grover & Malhotra 1997, 197–199.)

Prosessin kehittämisessä on useita tavoitteita, mutta yleensä sillä tähdätään toiminnan tehostamiseen, toiminnan laadun ja palvelutason parantamiseen, ongelmatilanteiden hallintaan sekä kustannussäästöjen aikaansaamiseen. Käytännössä tämä voi tarkoittaa asioiden uudenlaista keskittämistä, päällekkäisten työvaiheiden poistamista tai rinnakkaisvaiheiden lisäämistä läpimenoajan nopeuttamiseksi. Käytännössä prosessien kehittäminen johtaa usein uuteen tapaan organisoida prosessit. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2012, 3.) Prosessin kehittämisellä pyritään paljolti samoihin päämääriin kuin yksiköiden välisen yhteistyön kehittämisellä. Yksiköiden välisen yhteistyön kehittäminen keskittyy organisaatioyksiköiden välisiin rajapintoihin. (Kvist, Arhonia, Järvelin & Räikkönen 1995, 19.)

Muutosprosessin läpiviemisessä kannattaa hyödyntää organisaatiossa olevaa kokemustietoa. Prosessin luonne tulee tunnistaa, eikä yhdellä kertaa kannata muuttaa liian montaa asiaa. Muutoksilla tulee olla hyvät perusteet ja niiden läpiviemiseen on varattava riittävästi aikaa ja resursseja. (JHS 152 Prosessien kuvaaminen 2012, 3.)

Tämän tutkimuksen tavoitteena on kehittää tutkintotodistushakemusprosessi sähköiseen asianhallintaan siten, että se on käyttäjää ohjaava. Tavoitteena on saada käyttöön uusi toimintatapa. Kyselyn tavoitteena olikin selvittää tutkintotodistushakemuskäytänteitä JAMKin eri yksiköissä ja tukipalveluissa. Käytännön tason parhain tieto on toimijoilla, jotka ovat mukana tutkintotodistushakemusprosessissa. JAMKin

nykyisen todistuksen hakemusprosessikaaviosta (Liite 1) ei selviä, mitä käytännön toimia se oikeasti pitää sisällään.

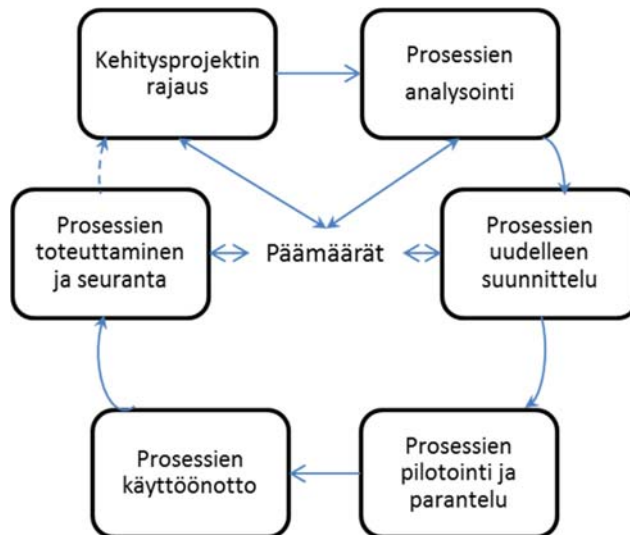
### **Prosessien kehittämisen tyypilliset vaiheet**

Muutosprosessia ei voi erottaa sen historiallisesta taustasta, vaan muutosta tulisi tarkastella aina suhteessa siihen ympäristöön, joka muodostaa muutoksen lähtökohdat. Muutoksen ympäristöön kuuluvat organisaation sisäiset puitteet, kuten organisaatorakenne ja ulkoiset tekijät, kuten esimerkiksi rakennemuutos. (Martola & Santala 1997, 13–14.) Sisäisten prosessien uudistamistarpeen taustatekijänä voi olla myös tietojärjestelmien merkittävä uusiminen (mts. 16).

Harmon (2007, 60–62) toteaa, että aloitettaessa prosessin kehittämistyö on huomioitava koko organisaatorakenne sekä resurssit. Hän korostaa, että prosessien kehittäminen on mahdollista vain, jos jokainen tietää, mitä häneltä halutaan. Prosessin kehittäminen on koko organisaatiota koskettava kehitystyö, johon osallistuvat kaikki: johto, henkilöstö, yhteistyökumppanit, asiakkaat jne. Toisena vaiheena on kehitettävien prosessien valinta. Prosessin kehittämiseen nimetään ryhmä, tiimi, joka kuvaa ja analysoi valitun kehittämiskohteen. Prosessitiimin tehtävä on prosessin parantaminen, uudelleenmäärittely ja lopuksi prosessin jalkauttaminen käytäntöön.

Kuviossa 10 on kuvattu prosessien kehittämisen yleiset vaiheet. Prosessien kehittämistyössä on ensin rajattava, mitä prosessia muutos koskee. Kun kehityksen kohde on rajattu, tarvitaan luotettavaa tietoa nykyisestä prosessista siltä osin, kuin siitä on tietoa saatavilla. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 6.) Nykytilan analyysivaiheen jälkeen määritellään konkreettiset muutostavoitteet (Martola & Santala 1997, 46). Prosessin nykytilannetta kannattaa aina verrata päämääriin: tuottaako nykyinen prosessi päämäärien mukaisia tuloksia ja millaisia puutteita siinä havaitaan. Tavoiteprosessi kuvataan niin kuin prosessi pitäisi toteuttaa päämäärän saavuttamiseksi. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 7.) Prosessien kehittämisessä olennaista on, että kaikki mukana olevat ymmärtävät, mistä on kyse ja mitä tavoitellaan.

Kun muutostavoitteet on määritelty, mallinnetaan tavoiteprosessi. Tavoiteprosessia kannattaa kokeilla eli pilotoida käytännössä rajatuissa ja tuetuissa olosuhteissa ennen sen laajamittaista käyttöönottoa (Martinsuo & Blomqvist 2010, 14).



KUVIO 10. Prosessin kehittämisen yleiset vaiheet (Martinsuo & Blomqvist 2010, 6)

Uusien toimintamallien käyttöönotto tähtää muutosten toteuttamiseen käytännössä. (Martola & Santala 1997, 88). Prosessin laajamittainen käyttöönotto tarkoittaa sitä, että vanhat toimintatavat, ohjeet ja rutiinit korvataan uuden prosessin mukaisilla (Martinsuo & Blomqvist 2010, 7). Prosessin käyttöönotossa seuranta ja palaute ovat tärkeä osa prosessin ohjausta ja kehittämistä. Palautetta tulisi kerätä sekä prosessin sisältä (toimijoilta) että asiakkailta.

### 2.3 Prosessin uudelleensuunnittelu (BPR)

Yrityksen tuloksellisuuden kehittäminen prosessien kautta voi tarkoittaa esimerkiksi olemassa olevien prosessien radikaalia uudistamista (business process reengineering) tai erikokoisia parannuksia (Martinsuo & Blomqvist 2010, 6). Täsmällistä rajaa pro-

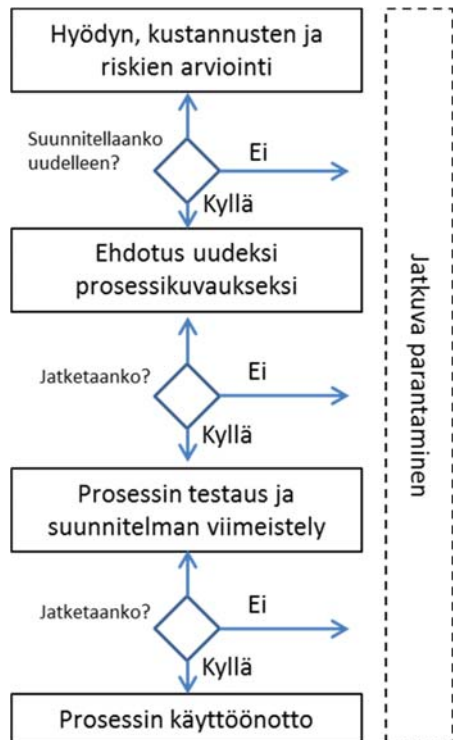
sessien kehittämisen ja prosessien uudelleensuunnittelun (BPR) välille ei voi määrittää, mutta joitakin eroja on löydettävissä. Prosesseja kehitetään jokapäiväisen työn ohella. Prosessien uudelleensuunnittelussa (BPR) on mahdollisuus saada aikaan suurempia kertaparannuksia kuin jatkuvalla parantamisella. (Kvist ym. 1995, 20.) Radikaali muutos lähtee liikkeelle visiosta ja tästä johdetusta strategiasta (Martola & Santala 1997, 47). Muutos ei voi olla jatkuvasti radikaalia, vaan radikaalin muutoksen jälkeen pyritään pysyvämpään kehitykseen. Radikaali muutosvaihe päättyy normaalisti pienin askelin tapahtuvaan jatkuvaan parantamiseen ja organisatoriseen oppimiseen (Mts. 28). Kun yrityksellä on tarve tehostaa toimintaansa, voi prosessien uudelleensuunnittelu (BPR) olla parempi vaihtoehto hallita suuria muutoksia, koska suunnittelu voidaan aloittaa tyhjältä pöydältä. Prosessien uudelleensuunnittelualue tulee tyypillisesti ylimmältä johdolta. (Grover & Malhotra 1997, 197–199.)

### **Prosessin uudelleensuunnittelun toteuttaminen**

Prosessin uudelleensuunnittelu on kertaluontoinen toimenpide, jossa yksi tai useampi organisaation prosesseista suunnitellaan uudelleen. Uudelleensuunnittelu merkitsee alusta aloittamista, joten uudet työnkulut ja rakenne tulisi suunnitella puhtaalta pöydältä. Tämä edellyttää vanhojen, yleisesti hyväksytyjen toimintamallien hylkäämistä ja korvaamista uusilla. (Kvist ym. 1995, 109.)

Kvist ja muut (1995) kuvaavat uudelleensuunnittelun toteuttamisen vaiheita kuvion 11 mukaisesti. Uudelleensuunnittelu sitoo organisaation resursseja kehitystyön ajaksi. Prosessien uudelleensuunnitteluun nimetään Kvistin ja muiden (1995) mukaan prosessin johtoryhmä, prosessivastaava, prosessitiimi sekä uudelleensuunnittelutiimi. Prosessien johtoryhmän tehtävä on tarkastella organisaation kaikkien prosessien muodostamaa kokonaisuutta. Prosessitiimin ja vastaavan päätehtävät liittyvät prosessin jatkuvaan pienin askelin toteutettavaan parantamiseen. Uudelleensuunnittelutiimi on mahdollisimman itsenäinen ja parhaista resursseista koostuva ryhmä. Sen päätehtävänä on suunnitella prosessi uudelleen puhtaalta pöydältä. Uudelleensuunnittelutiimi käyttää apunaan mm. asiantuntijoita. (Mts. 110–111.)

Proessin uudelleensuunnittelu aloitetaan nykytilan analyysistä samoin kuin prosessin kehittämistyössäkin. Uudelleensuunnittelun keskeinen tavoite on tuottaa asiakkaalle hänen tarpeitaan ja odotuksiaan vastaavaa lisäarvoa tehokkaasti, poistamalla kaikki turhat työvaiheet. (Kvist ym. 1995, 115.)



KUVIO 11. Proessin uudelleensuunnittelun vaiheet (Kvist ym. 1995, 110)

Prosessien uudelleensuunnittelulle on tyypillistä, että se kohdistuu samanaikaisesti organisaation eri osa-alueisiin: kulttuuriin, toimintoketjuihin, tietojärjestelmiin, henkilöresursseihin, rakenteisiin, johtamiseen, visioon ja tavoitteisiin (Martola & Santala 1997, 29). Muutostapahtumassa on huomioitava kaikki puolet. Esimerkiksi tietojärjestelmiä ei tulisi kuitenkaan pitää olemassa olevien prosessien virtaviivaistajina, vaan mahdollisuuksien luojina asioiden tekemiselle uudella tavalla. Tietotekniikka mahdollistaa pitkälti muutosten läpiviennin. Ne takaavat joustavan tiedonkäsittelyn ja kumuloitumisen prosessin edetessä. (Mts. 33.)

Prosessien kehittämistyö ja uudelleensuunnittelu toteutetaan käytännössä pitkälti samalla tavalla, kuin edellä on kerrottu. Molemmissa tapauksissa työ aloitetaan nykytilan analyysillä ja kehittämistiimin nimeämisellä. Lisäksi on tärkeää, että organisaation johto tukee molemmissa tapauksissa kehitystyötä. Prosessien uudelleensuunnittelualoite tulee useimmiten johtotasolta. Prosessien kehittämistyö on pienin askelin etenevää arkipäivän toimintatapojen kehittämistyötä, jolla parannetaan esimerkiksi tehokkuutta.

Prosessien uudelleensuunnittelu ja jatkuva parantaminen eivät ole toisiaan poissulkevia lähestymistapoja. Ne sopivat eri tilanteisiin ja täydentävät toisiaan. Aika ajoin olemassa olevat toimintamallit on syytä kyseenalaistaa ja tarvittaessa suunnitella uudelleen. Jatkuva parantaminen on nimensä mukaisesti jatkuvaa toimintaa. (Hannus 1994, 103.)

### **Prosessin dokumentointi ja jalkauttaminen**

Prosessin dokumentoinnin tarkkuusvaatimuksiin pätevät pääosin samat periaatteet kuin prosessin kuvaamiseen. Dokumentoinnin on oltava laajuudeltaan sopivaa, ei liian tarkkaa eikä epätarkkaa. Prosessiin tehdyt muutokset on viestittävä sekä prosessissa mukana oleville toimijoille että koko henkilöstölle. Useimmiten muutokset viestitään organisaatiossa ylhäältä alaspäin. Suurten muutosten viestimisessä kannattaa käyttää systemaattista koulutusta. (Kvist ym. 1995, 104.)

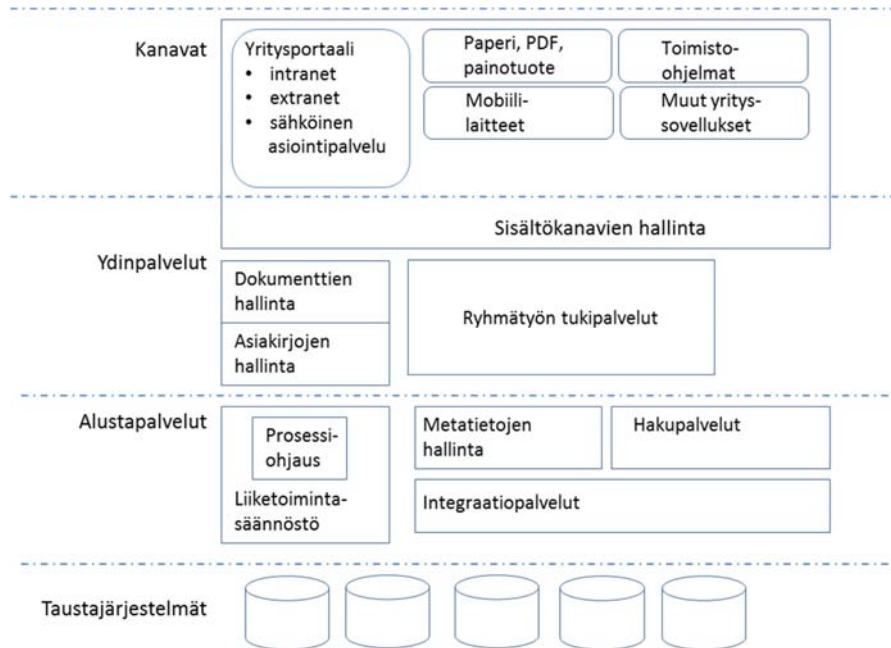
JAMKin tutkintotodistushakemusprosessin siirtäminen kokonaan sähköiseen muotoon tuo omat haasteensa, kuten uusien toimintatapojen oppiminen. Toisaalta sähköinen asiankäsittely ei ole paikkaan sidonnainen, joten opiskelija voi laittaa tutkintotodistushakemuksen vireille esimerkiksi eri paikkakunnalta, ja koulutuspäällikkö pystyy tarvittaessa hyväksymään hakemuksen vaikka työmatkallaan.

Sähköisiin viestintävälineisiin siirtyminen tulee toteuttaa suunnitelmallisesti, ja teknologiaa pitää pystyä käyttämään mahdollisimman tehokkaasti. Sähköinen työvälineistö on kehittyntä, joten erilaiset sähköiset työkalut on syytä tuntea, ja niiden käyttöä on harjoiteltava. Uusien yhteistyövälineiden käyttöönoton tulisi myös tapahtua rauhallisissa ja oppimista tukevilla olosuhteissa. (Humala 2007, 101.)

### 3 TIEDONHALLINTA

Tässä teoriaosuudessa perehdytään tiedonhallintaan liittyviin käsitteisiin ja rakenteisiin, sähköiseen tiedonohjaukseen sekä sähköisen palveluprosessin kehittämiseen. Tiedonhallinta voidaan määritellä monella tavalla. Kaario ja Peltola (2008, 3) näkevät tiedonhallinnan (tiedon monimuotoisuuden ja tiedon eri tasot huomioiden) kaiken organisaatioon liittyvän tiedon hallintana (ks. kuvio 12). Tiedonhallinnan palveluita, kuten dokumenttien hallintaa, arkistointiympäristöjä tai verkkosisällönhallintaa on perinteisesti kehitetty erillisinä ja toisistaan riippumattomina osajärjestelminä.

Nenosen (2012, 19) mukaan julkisessa hallinnossa ollaan siirtymässä asiakirjahallinnosta tiedonhallintaan ja diaariluokittelusta tehtäväluokituksiin. Nykytermein on kyse tehtävien ja asioiden luokittelusta. JAMKin sisällönhallinnan kehittämishankkeen (SIKE) tavoitteena on tehostaa koko JAMKin organisaation tiedonhallintaa. JAMKissa on laadittu tiedonohjaussuunnitelman (TOS) Kunta-IT:n tehtäväluokitusta mukailleen. Tiedonohjaussuunnitelma ohjaa koko JAMKin toimintaan liittyviä sisäisiä tietoja, asiakirjoja ja näin TOS on olennainen osa JAMKin suunnitelmallista tiedonhallintaa. (Verkkosisällön hallinnan kehittäminen JAMKissa vuoteen 2013, 5.)



KUVIO 12. Organisaation tiedonhallinnan palvelukokonaisuudet (Kaario & Peltola 2008, 18)

### 3.1 Hyvä tiedonhallinta

Hyvä tiedonhallintatapa edellyttää, että organisaatiolla on ajantasaiset pysyvät kuvaukset omista tehtävistään ja tehtävien yhteydessä kertyvistä asiakirjoista ja tiedoista. Kuvauksilla tarkoitetaan organisaation hoitamien tehtävien kartoittamista sekä tehtäviin liittyvien käsittelyvaiheiden selvittämistä. (Arkistonmuodostussuunnitelma AMS 2013). Valtionvarainministeriön ohjeistuksen (Hyvä tiedonhallinta- ja tiedonkäsittelytapa 2010) mukaan hyvän tiedonhallintatavan toteuttaminen edellyttää viranomaiselta tiedonhallinnan suunnittelua (Julkl 18 §). Suunnittelu alkaa toimintaprosessien selvittämisellä. Tällöin on suunniteltava asioihin liittyvät asioiden käsittelyprosessit asiakirjoihin, työnkulut sekä asiakirjojen ja niiden tietojen käyttöoikeudet. (Mts. 2010.)

Prosessikuvauksen tulee sisältää seuraavat tiedot:



- *miten asiat tulevat vireille*
- *mitä toimenpiteitä käsittelyvaiheisiin liittyy*
- *miten asiat päätetään*
- *kuka (roolit) osallistuu mihinkin prosessin vaiheeseen*
- *mitä asiakirjoja ja tietoja missäkin vaiheessa syntyy, kertyy tai hankitaan, miten ne talletetaan, rekisteröidään ja säilytetään sekä miten asiakirjoja ja tietoja käsitellään. (Hyvä tiedonhallinta- ja tiedonkäsittelytapa 2010.)*

Tiedonhallinta on pystyttävä ymmärtämään kokonaisuutena, joka muodostuu toisiansa täydentävistä palveluista ja joista jokainen muodostaa tärkeän toiminnallisen osan organisaation tiedonhallinnasta. Tiedonhallinnan palveluympäristö sisältää monia rajapintoja muihin organisaatioin sisäisiin ja ulkoisiin järjestelmiin. (Mts. 18.) Nenonen (2012, 19) toteaa, että tiedonhallinnan tavoitteena on toiminnan ja palvelun tukeminen.

Tiedonhallinnan kehittäminen on kuitenkin enemmän toiminnan kehittämistä kuin pelkkää teknologiahanketta, koska tiedonhallinta koskettaa lähes jokaista organisaation työntekijää ja melkein kaikkia sen toimintoja. (Kaario & Peltola 2008, 129.) Tiedonhallinnassa tehtäviä hallitaan metatietoihin pohjautuvalla tiedonohjauksella. (Nenonen 2012, 19). Nenosen (2012) mukaan tavoitteena on, että tietoa pystytään hyödyntämään nykyistä paremmin.

### **Tiedon elinkaari**

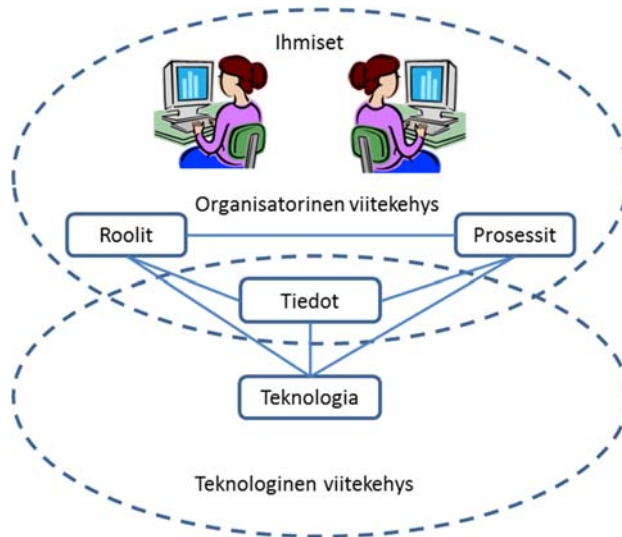
Jokaisella erityyppisellä tietosisällöllä eli sisältötyypillä on sille ominainen elinkaari, joka voi olla hyvin erilainen riippuen sisältötyypistä. Tiedon elinkaaren hallinnan tulee olla katkeamatonta, ja siinä ei saisi olla hallitsemattomia epäjatkuvuuskohtia, koska tiedonhallinnan tulee tukea organisaation toimintoja ja arvoketjuja kaikissa niiden vaiheissa. Tiedon elinkaarenhallinnan aikana on kyettävä varmistamaan, että tietosisällöt ja tiedonhallinnanjärjestelmät ovat luotettavia, ajantasaisia ja hallittuja. Tällä tarkoitetaan tiedon eheyttä. Toinen merkittävä tiedonelinkaaren aikainen tiedonhallintaperiaate on jäljitettävyyys, joka edellyttää, että tietosisätöihin tapahtuneet muutokset on kyettävä todentamaan koko tiedon elinkaaren aikana. (Kaario & Peltola 2008, 9.)

JAMKin tiedonohjaussuunnitelma (TOS) sisältää asiakirjojen metatiedot. TOSiin on määritelty muun muassa asiakirjojen säilytysajat (Tiedonohjausohjaussuunnitelma 2013). Lisäksi TOS toimii asiakirjahallinnan taustalla ARKKI-tiedonohjausjärjestelmässä ohjaten tietoa sekä Twebiin (asiakirjahallintajärjestelmä) että Sharepoint-ympäristöön (ELMO). Kun asiakirjaan tehdään muutoksia ja se tallennetaan uudelleen Tweb-asiakirjahallintajärjestelmään, jokaisesta tallennuskerrasta, muutoksesta, jää jälki (versionumero) Twebiin. Näin tarvittaessa voidaan palata asiakirjan edelliseen versioon.

### **Organisatorinen ja teknologinen viitekehys**

Organisaatio on ihmisten ja heidän formaalisen ja epäformaalisen sekä näkyvien että piilevien sopimuksiensa muodostama sosiaalisen vuorovaikutuksen yhteisö. Organisaatiota ei voida koskaan nähdä tai ymmärtää pelkkänä koneena, johon kuvauksissa ja malleissa käytetyt kaaviot, kuten uimaratakaaviot, helposti houkuttelevat. Kuviossa 13 on esitetty organisaation tiedonhallinnan kokonaissuunnitteluun kehitetty *timanttimalli* (ks. kuvio 13), jossa huomioidaan hyvin monisäikeinen kokonaisuus tärkeimpine näkökulmineen. Timanttimalli on kehitetty Jyväskylän yliopistossa monivuotisen tutkimustyön ja yritysten kanssa tehdyn yhteistyön tuloksena METODiksi nimetyssä tutkimushankkeessa. (Kaario & Peltola 2008, 136–137.)

*Organisatorisen viitekehysten* merkittävin piirre ovat *ihmiset*, jotka toimivat tiedonhallinnan kannalta monentyyppisissä ja -tasoisissa rooleissa ja osallistuvat organisaation toimintaprosesseihin. Prosessien ja roolien kautta ihmiset kyetään näkemään osaajina, resursseina ja tiedonhallinnan vastuuosapuolina, mutta ihmisten näkeminen ja huomioiminen yksilöllisinä vaikuttajina ja toimijoina jää helposti huomioimatta. Tiedonhallinnan toisen ulottuvuuden muodostaa *teknologinen viitekehys*, joka käsittää tiedon hallintaan, taltiointiin, arkistointiin sekä edelleen välittämiseen liittyvän teknologian – siis sovellukset ja laiteinfrastruktuurin. (Kaario & Peltola 2008, 138.)



KUVIO 13. Tiedonhallinnan suunnittelun organisatorinen ja teknologinen viitekehys (Kaario & Peltola 2008, 137)

Timanttimaliin (ks. kuvio 13) *rooleilla* tarkoitetaan organisaation sisäisestä tai ulkoisesta toimintaympäristöstä tunnistettuja ihmisiä, ihmisryhmiä ja organisaatioyksiköitä, joilla on erilaisia ominaisuuksia tiedonhallintaan liittyen (Kaario & Peltola 2008, 138). Rooleja voidaan löytää esimerkiksi opintosihteerin tai koulutuspäällikön työkuvista. Tiedonhallinnan näkökulmasta *prosesseilla* ymmärretään organisaation tavoitteen mukaista ja toistuvaa toimintaa, jossa käsitellään tietovirtoja. Tietoa käytetään, jalostetaan ja tuotetaan prosesseissa. Organisaation toiminnan kuvaamisessa prosessilähtöisellä suunnittelulla on keskeinen merkitys. **Esimerkiksi toiminnan uudelleen suunnittelua tai virtaviivaistamista tulee aina edeltää prosessien tunnistaminen ja kuvaaminen. Tiedonhallinnan suunnittelussa prosessien tunnistaminen on myös välttämätöntä.** Prosesseihin kytkeytyvät tiedon käyttäjä-, tuottaja- ja ylläpitäjäroolit, jotka suorittavat prosessiin liittyviä tehtäviä tai toimenpiteitä. (Mts. 139.)

#### **Miksi prosien mallintamista tarvitaan?**

Tiedonhallintaa ei voi kehittää erillään organisaation prosesseista (Kaario & Peltola 2008, 67). Organisaation toiminnassa tarvittava tieto nivoutuu käytännössä aina johonkin kontekstiin, joka tuo tiedolle sen merkityksen ja käyttötarkoituksen (Mts. 69).

Jyrki Kasvi toteaa haastattelussaan (Putkonen 2010), että työn organisointi ja prosessit pitää ensin saada kuntoon. Sitten hankitaan työtä tukevat tietojärjestelmät. Ei voida tehdä niin, että vain siirretään vanha malli tehdä töitä tietojärjestelmän hoidettavaksi. Koko prosessi pitää ajatella uudelleen.

Organisaation toiminnan kuvaamisessa prosessilähtöisellä suunnittelulla on keskeinen merkitys. Liiketoimintaprosesseja eli organisaation toimintoja voidaan mallintaa ja kehittää hyvin monella eri tavalla. Parhaimmillaan graafinen prosessikuvaus on suoraan ohjelmakoodin pohjana. (Kaario & Peltola 2008, 71.)

Prosessin ominaispiirteitä tiedonhallinnan näkökulmasta ovat mm. seuraavat:

- *prosessissa tarvitaan erilaisia ja erimuotoisia tietoja*
- *prosessissa luodaan, käsitellään ja muokataan tietoja*
- *prosessiin nivoutuu tietovirtoja*
- *prosessiin osallistuu erilaisia henkilö- ja organisaatio-rooleja, joilla kullakin on oma erityinen osuutensa prosessissa*
- *prosessi on jatkuvaa toimintaa.* (Kaario & Peltola 2008, 69.)

Tiedonhallinnan kehittämisessä nousevat esille toiminnan tehokkuuteen liittyvät tavoitteet, kuten tietojen nopeamman löytämisen tuoma ajansäästö ja tietoresurssien tehokkaampi käyttö. Nenonen (2012, 18) toteaa, tiedonhallinnan prosessissa syntyy laadukas tieto, jota voidaan hyödyntää erilaisista näkökulmista ja erilaisiin käyttötarkoituksiin. Tiedonhallinnan ratkaisujen avulla voidaan myös luoda kokonaan uusia palveluja ja toisaalta varmistaa olemassa olevan tietopääoman säilyminen käytettävänä ja muuttumattomana. Tiedonhallinnan tyypillisimmät kehittämistavoitteet ovat: tehokkuus, laatu ja riskienhallinta sekä palvelevuus. (Kaario & Peltola 2008, 128.)

JAMKin tiedonhallinnan sisällönkehittämishankkeet tukevat näin ollen myös JAMKissa meneillään olevaa toiminnan tehostamistyötä.

JAMKin tutkintotodistushakemusprosessin kehittämistyön tavoitteena on saada nykyisestä prosessikuvaus sellaiseen muotoon, että se toimii osana sähköistä asianhallintaa. Kehittämistyössä huomioidaan yksikkökohtaiset toimintatavat, joita on selvitetty tällä tutkimuksella. Tutkintotodistushakemusprosessi halutaan toteuttaa sähköisessä järjestelmässä, ja näin ollen kaikkia yksiköiden yksittäisiä käytännön toimin-

taeroja ei voida toteuttaa. Prosessia tulee yhdensuuntaistaa. Tutkimustulosten perusteella useat prosessissa mukana olevat toimijat halusivatkin yksinkertaistaa ja virtaviivaistaa nykyisin käytössä olevaa tutkintotodistushakemusprosessia. Näin ollen JAMKin todistushakemusprossin tarkastelu ja sen kehittäminen on ajankohtainen ja tarpeellinen asia.

### **3.2 Sähköinen tiedonohjaus**

Sähköisten toimintatapojen kehittämiseksi tarvitaan organisaatiossa *kokonaisarkkitehtuuri*, johon tietojärjestelmien ja sähköisten asiakirjatietojen hallinnan kehittämisen kiinnitetään (ks. kuvat 3 ja 4) (Arkistolaitos 2013a). JAMKissa käyttöönotettu Sharepoint-ympäristö luo tietohallinnollisen pohjan JAMKin sähköisen tiedonohjauksen kehitystyölle.

Toinen sähköisen tiedonhallinnan perusedellytys on organisaation ajantasainen, organisaation kaiken toiminnan kattava ja sähköisiä toimintatapoja tukeva *arkistonmuodostussuunnitelma* (eAMS). eAMS-järjestelmä on asiakirjatiedon ohjausväline, joka toimii operatiivisten järjestelmien taustalla (Arkistolaitos 2013a). JAMKin tiedonohjassuunnitelman (TOS) tietosisältö tulee sähköisestä arkistonmuodostussuunnitelmasta, eAMSista. eAMS on tehtäväluokitukseen perustuva määrittely, jossa kuvataan kunkin tehtävän käsittelyvaiheet tarkenteineen ja sen yhteyteen liittyvät asiakirjatyyppit, tarvittaessa tarkenteet sekä näiden SÄHKE-määräysten mukaiset oletusmetatietoarvot (Arkistolaitos 2013a). eAMS kertoo organisaation toiminnasta, toiminnan rakenteesta ja kuvaa organisaation tietokokonaisuuden ja liittymän prosesseihin. eAMS kertoo, missä informaatio on fyysisesti. (eAMS-foorumi ja keskustelutilaisuus JHS-hankkeista 2013.)

#### **Sähköinen hallinto, sähköiset tieto- ja asiointipalvelut**

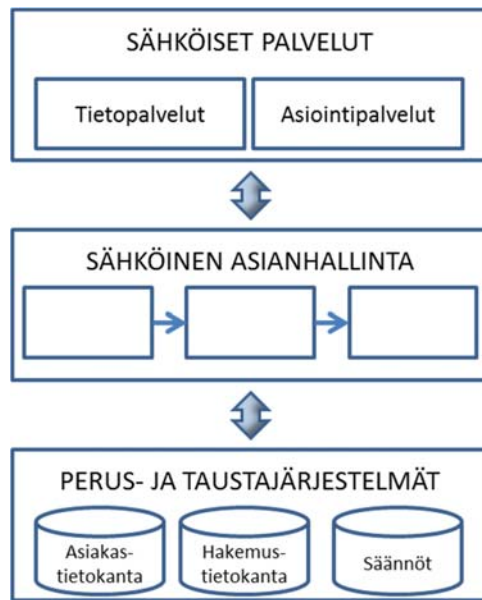
Sähköisen hallinnon tausta-ajatuksena on parantaa palveluja, prosesseja ja julkishallinnon toimintakäytänteitä tieto- ja viestintäteknikan keinoin. (Sähköisen hallinnon

merkitys huomisen Euroopassa 2003, 4). Sähköinen hallinto mahdollistaa parempia palveluja vähemmin resurssein. (Mts. 8).

**Sähköinen hallinto** voidaan määritellä teknisesti siten, että se koostuu sähköisistä asiointipalveluista, sähköisestä asianhallintajärjestelmästä, perus- ja taustajärjestelmistä sekä niitä yhdistävistä tietoverkoista ja palveluja käyttävistä toimijoista (ks. kuvio 14) (Voutilainen 2006, 2). JAMKin tietojärjestelmien perus- ja taustajärjestelmiä ovat muun muassa ASIO-opiskelijahallintajärjestelmä sekä Tweb- asiakirjahallintaohjelma, ja toimijoina ovat muun muassa opintosihiteerit.

Voutilainen (2006,4–5) jakaa sähköiset asiointipalvelut tieto- ja asiointipalveluihin (ks. kuvio 14). Voutilaisen (2006, 5) mukaan sähköiset asiointipalvelut voidaan edelleen jakaa yksisuuntaisiin ja vuorovaikutteisiin palveluihin. Yksisuuntaisiin palveluihin kuuluvat muun muassa asiakkaan toimesta tapahtuva hakemuslomakkeen sähköinen täyttämisen sekä sen lähettäminen sähköisellä tiedonsiirtomenetelmällä viranomaisille. Vuorovaikutteinen sähköinen asiointipalvelu puolestaan pitää sisällään sähköisiä tiedonsiirtomenetelmiä apuna käyttäen asiakkaan omien tietojen tarkastelun, esitäytettyjen hakemuslomakkeiden täydentämisen, hakemuksen lähettämisen, asian käsittelyn seuraamisen sekä päätöksen saamisen. Sähköiset palvelut pitävät myös sisällään viranomaisen järjestelmään kuuluvien tietojen selailun sekä hyödyntämisen. Sähköisestä asioinnista puhuttaessa voidaan siis tarkoittaa sekä sähköisen asioinnin kokonaisuutta että itse sähköisiä palveluja. (Mts. 5.)

Sähköisen hallinnon toiminnassa on noudatettava hyvää tiedonhallinnantapaa, joita velvoittavat lait ja asetukset. Esimerkiksi laki sähköisestä asioinnista viranomaistoinnassa (L 13/2003) määrittelee asian sähköiseen vireillepanoon, käsittelyyn ja päätöksen tiedoksiantoon sovellettavat menettelyt. Laissa viranomaisten toiminnan julkisuudesta (Julkl 1999 24§) säädetään muun muassa oikeudesta saada tieto viranomaisten julkisista asiakirjoista sekä viranomaisena toimivan vaitiolovelvollisuudesta sekä asiakirjojen salassapidosta.



KUVIO 14. Sähköisen hallinnon komponentit (Voutilainen 2006, 3)

**Sähköinen asianhallinta** on toimintojen tukemista sähköisillä ratkaisulla. Julkishallinnon sähköisiä ratkaisujen kehittämistä, toteutusta ja käyttöönottoa ohjaavat muun muassa arkistolaitoksen SÄHKE-standardit (Asianhallinta 2013).

Arkistolaitoksen SÄHKE-standardit antavat reunaehdot asiakirjallisten tietojen käsittelyprosessien sähköistämiseksi ja tiedon luotettavalle sähköiselle säilyttämiselle (Arkistolaitos 2013b). Usein tiedon elinkaaren kattavaan hallintaan on myös lakien ja standardien asettamia vaatimuksia (Kaario & Peltola 2008, 22). JAMKin tiedonohjaussuunnitelman laadintaa (TOS) ovat ohjanneet lait ja asetukset, kuten Ammattikorkeakoululaki ja Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta (JulKL 1999, 24§). Jos todistus sisältää opiskelijan henkilökohtaisten ominaisuuksien sanallista arviointia, on todistus näiltä osin salassapidettävä (JulKL 24.1 §30).

Asianhallintaan integroituvat muun muassa: dokumentinhallinta, arkistointi, ryhmätyötoiminnot, työnkulut, verkkopalvelut eli Internet-, extranet- ja intranet-ratkaisut sekä näiden taustalla vaikuttavat tietorakenteet ja -järjestelmät (Asianhallinta 2013).

Nieminen (2009, 41) toteaa artikkelissaan, että asianhallinta ei ole sähköisen hallinnon synnyttämä kokonaisuus, vaan käytännössä hyvän tiedonhallintatavan velvoitteet edellyttävät asianhallinnan sähköistämistä.

**Sähköisellä asioinnilla** tarkoitetaan organisaation palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintätekniiikan keinoin. Sähköistä asiointia kehitettäessä kehitetään koko asiointiprosessia, joka muodostuu asiakkaan käyttöliittymästä palveluun sekä palvelun tuottamiseen liittyvistä prosesseista organisaatiossa (taustaprosessit). (Sähköisen asioinnin edistäminen korkeakouluissa 2007, 11.) Jokaiseen palveluun ja palvelun hallintaan liittyy informaatiota, joka tulisi nähdä osana sähköistä asiointia. Sähköisen asioinnin kehittäminen on palveluprosessin kehittämistä uusien laadukkaampien palvelun tuotantotapojen ja uusien palveluiden käyttömahdollisuuksien löytämiseksi. Sähköinen asiointipalvelu on asiakkaan käyttöliittymä ja ikkuna viranomaisen palveluun tai palveluun liittyvään informaatioon. (Asiointipalvelujen kehittäminen tieto- ja viestintätekniiikan keinoin. Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin strategia ja kehittämissuunnitelmia 2005.)

Prosessimuotoisessa ajattelumallissa sähköinen palvelu on asioijan tapa osallistua johonkin liiketoimintaprosessiin. Asioijan rooli on usein prosessin alku- ja loppupäässä. (Savolainen 2013.) Todistushakemusprosessissa opiskelija (asioija) laittaa tutkintotodistushakemuksen vireille ja prosessin loppupäässä hän saa valmiin todistuksen. Tässä ajattelumallissa, **jos prosessista merkittävä osa tapahtuu tietojärjestelmien avustuksella, on koko prosessi helppo mieltää sähköiseksi asiointiksi.** (Savolainen 2013).

**Sähköinen asiointipalvelu** on asiakkaan näkymä viranomaisen palveluun tai palveluun liittyvään informaatioon. Näkymä tarjoaa asiakkaalle liittymän yksittäisiin palveluihin, kuten asian vireillepano sähköisellä lomakkeella. Yksittäiset palvelut koostuvat toiminnoista, joita voivat olla esimerkiksi tunnistautuminen, lomakkeen täyttäminen, allekirjoittaminen ja lomakkeen lähettäminen. (Julkishallinnon sähköisen asioinnin rakenneosat. Kehitettävät yhteiset alustat, palvelut ja ratkaisut 2007, 9.) JAMKin ELMOon (Sharepoint-ympäristö) voidaan rakentaa opiskelijapalveluiden asiointipalvelu,



jota kautta opiskelija voi laittaa vireille esimerkiksi tutkintotodistushakemuksen tai opinto-oikeuden jatkoaikahakemuksen täyttämällä sähköisen hakemuslomakkeen.

Sähköiseen asiointiin liittyy tiiviisti myös **sähköinen lomake**. Lomake tehdään tiedon keräämistä varten, ja sen rakenne suunnitellaan ennalta käsin. Aidosti sähköinen lomake voidaan täyttää ja palauttaa sähköisiä kanavia pitkin. Jos lomakkeessa kysytään arkaluonteisia tietoja (kuten henkilötiedot), sen täyttäminen edellyttää vahvaa tunnistautumista sähköiseen palveluun. Sähköiseen lomakkeeseen voidaan rakentaa kenttiä, jotka hakevat tietoa taustajärjestelmistä. Tietojen saaminen suoraan taustajärjestelmistä mahdollistaa työläiden rutiinivaiheiden oikomisen, kun tietoja ei tarvitse siirtää käsin. (Kaario & Peltola 2008, 54.) Jos JAMKin tutkintotodistushakemuslomake toteutetaan sähköisenä lomakkeena, tunnistautuminen tapahtuu opiskelijan omilla verkkotunnuksilla, opiskelijanumerolla ja salasanalla. Lomakkeeseen on myös mahdollista rakentaa opiskelijan perustietojen haku taustajärjestelmästä eli ASIO-opiskelijahallintajärjestelmästä. Näin opiskelijan ei tarvitsisi itse täyttää esimerkiksi omaa koulutusohjelmätietoaan, vaan se tulisi automaattisesti ASIOsta. Sähköisiin lomakkeisiin liittyy usein kysymys sen allekirjoittamisesta. Kaarion ja Peltolan (2008, 55) mukaan usein riittää se, että käyttäjä on tunnistautunut sähköiseen palveluun esimerkiksi pankkitunnuksilla, jolloin voidaan olettaa käyttäjän olevan auktorisoitunut täyttämään ja lähettämään lomake eteenpäin.

Osa sähköisistä asiointipalveluista edellyttää turvallisuuden ja luotettavuuden takia sähköistä käyttäjän tunnistamista. Useissa julkishallinnon asiointipalveluissa sähköinen tunnistautuminen tehdään, Kansalaisen tunnistus- ja maksamispalvelu, Vetuman avulla. (Kansalaisen verkkotunnistus- ja maksamispalvelu Vetuma 2012.) Jos opiskelija on unohtanut JAMKin opiskelijanumeronsa liittyvän salasanan, hän voi itse asettaa uuden salasanan Vetuman avulla (<https://vetuma.jamk.fi>). Palvelu toimii Osuuspankin, Nordean, Sampo Pankin ja S-pankin verkkopankkitunnuksilla. JAMKin opiskelijoille palvelu on maksuton. (Usein kysyttyä opiskelusta ja opintotuesta 2012.)

### 3.3 Sähköisen palveluprosessin kehittäminen

Prosessin kehittäminen tulee kytkeä koko toiminnan tai palvelun kehittämiseen. Sähköisten palvelujen kehittämisen tulisi tapahtua yhtäaikaisesti taustajärjestelmien kehittämisen kanssa, jolloin asioiden ja asiakirjatietojen käsittelyprosessit saadaan sähköistettyä kokonaisuudessaan. Asianhallinta/-käsittelyprosessit kehitetään sähköistä toimintaympäristöä vastaaviksi ja mahdollisimman geneerisiksi eli yleispäteviksi, jolloin ne sopivat mahdollisimman moneen tapaukseen ja voivat olla organisaatoriippumattomia. (Kunnallisen asiakirjahallinnon opas 2013.)

Sähköisessä toimintaympäristössä on välttämätöntä pyrkiä saamaan sekä palvelu- että asiakirjaprosessit mahdollisimman automaattisiksi. Palveluprosesseihin voi liittyä useampia tietojärjestelmiä, jolloin niissä käsiteltäviä asiakirja- ja asiakastietoja olisi tarkasteltava yhtenä kokonaisuutena. (Kunnallisen asiakirjahallinnon opas 2013.)

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, voisiko tutkintotodistushakemuksen käsittelyprosessin automatisoida siten, että sen vireille laittaminen ”laukaisee” prosessin eteenpäin ohjaten käsittelyn oikeassa järjestyksessä viimeiselle hyväksyjälle eli koulutuspäällikölle ja lopuksi opiskelijapalveluihin opintosuhteerille. Tavoitteena oli saada käyttöön uusi toimintatapa sekä soveltaa tutkimuksesta saatuja tuloksia ja päätelmiä myös muihin opiskelijapalveluiden prosesseihin. Organisaatioiden tavallisia liiketoimintaprosesseja voi hallita työnkulkujen avulla, koska työnkulut mahdollistavat liiketoimintalogiikoiden liittämisen SharePoint-luettelon tai -kirjaston asiakirjoihin ja kohteisiin (About the Workflows Included with SharePoint 2013). Todistushakemusprosessin työnkulkuun voidaan määritellä toimintaohjeita, jotka määrittävät ja ohjaavat hakemukselle loogisessa järjestyksessä tapahtuvat toimet.

Kaario ja Peltola (2008, 131) toteavat, että sisällönhallinnan kehittämiseen tähtäävässä projektissa ei ole mitään kummallisempaa kuin projekteissa yleensä. He jatkavat, että sisällönhallinnan kehittämisprojekti on erityislaatuinen siksi, että se on horisontaalista ja koskettaa useita organisaation prosesseja ja yksiköitä – usein jopa ulkopuolisia sidosryhmiä. Tämän vuoksi on varauduttava tavallista laajempaan jouk-

koon erilaisia sidosryhmiä, joille pitää tiedottaa ja joiden näkemys ja mielipide on otettava huomioon mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. (Mts. 131.)

Asiakirjallisen tiedon eheyden ja todistusvoimaisuuden toteuttamiseksi prosessit tulee kuvata todellista toimintaa vastaaviksi. Tällöin toteutuu asiakkaan oikeus saada tietoa käsiteltävinä olevista asioista nopeasti, helposti sekä paikka- ja aikariippumattomasti. (Kunnallisen asiakirjahallinnon opas 2013.) Automaattinen prosessiohjaus on osa sähköistä asianhallintaa. Asiakkaan ei tarvitse tuntea organisaatio- ja hallintorakenteita, eivätkä organisaatiomuutokset vaikuta tiedon löytymiseen (Kunnallisen asiakirjahallinnon opas 2013). Voutilainen (2006, 77) toteaa, että sähköinen asianhallintajärjestelmä on jatkumo sähköisille asiointipalveluille (ks. kuvio 14) ja että ne muodostavat yhdessä sähköisen hallinnon loogisen perusinfrastruktuurin.

Sähköisen asiointipalvelun kehittämistyöhön liittyy tiiviisti myös sähköisten lomakkeiden kehittäminen. JAMKin tietohallinnossa onkin parhaillaan menossa myös sähköisten lomakkeiden kehittämistyö. Sähköisten lomakkeiden laadinnan ensimmäinen koulutus, ohjelmistonesittelytilaisuus käynnistyi toukokuussa 2013.

## 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Ammattikorkeakoulututkinnon saaminen edellyttää, että opiskelija on henkilökohtaisen opintosuunnitelmansa mukaisesti suorittanut opinto-oikeusaikanaan koulutusohjelmansa opinnot (opintojaksot, harjoittelun, opinnäytetyön ja kypsyysnäytteen) sekä osoittanut vaadittavan kielitaidon. Tutkintotodistusta haetaan kirjallisesti hyvissä ajoin ennen opinto-oikeusajan päättymistä tutkintotodistushakemuslomakkeella (Liite 3). (Valmistuminen 2012.) Opiskelija voi hakea tutkintoa heti, kun kaikki tutkinnon vaatimat opinnot tehty ja kirjattu ASIOon. Tutkimuksen tavoitteena on kehittää JAMKin tutkintotodistushakemusprosessi siten, että se toimii sähköisessä Sharepoint-ympäristössä (ELMO).

Martolan ja Santalan (1997, 73) mukaan prosessin nykytilanteen analyysivaihe toimii muutoksen lähtökohtana. Tutkimuksen case-tapauksena on tutkintotodistuksen ha-

kemisprosessi JAMKissa. Tutkija käytti mind map eli miellekarttaa ja lähtötilanneanalyysi SWOT- menetelmiä nykytilanteen hahmottamisessa. Seuraavaksi on kuvattu, mitä velvollisuuksia opiskelijan on hoidettava tutkintotodistusta hakiessaan JAMKista sekä muita prosessiin kuuluvia toimenpiteitä ja huomioita. Tutkija käytti em. tekniikoilla saatuja tuloksia taustatietoina ja apuna tutkimuskysymysten laadinnassa.

#### 4.1 Tutkimuksen lähtökohdat

Nykykäytännön mukaan opiskelija täyttää JAMKin internetsivuilta tulostettavan paperisen tutkintotodistushakemuslomakkeen (Liite 3) ja hankkii siihen tarvittavat allekirjoitukset kirjastosta, vahtimestarilta, opintosihteeriltä ja tarvittaessa oman yksikön koulutussihteeriltä. Todistushakemuslomakkeesta on myös englanninkielinen versio ”Application for Degree Certificate”. Lopuksi hakemuksen tarkistaa ja allekirjoittaa koulutuspäällikkö. Hakemuksen liitteeksi opiskelija tulostaa opintokortin tai pyytää sen opiskelijapalveluista. Koulutuspäällikkö hyväksyy allekirjoituksellaan ja päiväyksellään hakemuksen, minkä jälkeen opintosihteerin tekee todistuksen (Liite 1).

#### Tukipalvelut

Opiskelijan velvollisuuteen kuuluu hakea tutkintotodistushakemukseensa allekirjoitus toimitilapalveluista *vahtimestarilta* siitä, että hän on palauttanut mahdollisesti lainassa olleet JAMKin avaimet. *Kirjastosta* hakemukseen tarvitaan allekirjoitukset siitä, että opiskelija on tallentanut hyväksytyön opinnäytetyönsä Theseus-tietokantaan. Theseus on valtakunnalliseen ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden julkaisuarkisto. Salaisissa opinnäytetöissä opiskelija palauttaa työstään paperisen version ja tallentaa kuvailulehdet JAMKin tiivistelmätietokantaan.

Lisäksi kirjastossa tarkistetaan, että mahdolliset maksut on maksettu ja kirjat palautettu. Opiskelija voi halutessaan jatkaa kirjaston asiakkaana valmistumisensa jälkeenkin. *Koulutussihteerin* allekirjoitukset tarvitaan vain siinä tapauksessa, jos opiskelijalla on ollut lainassa ja hän on palauttanut mahdollisesti muuta JAMKin omaisuutta.

*Opintosihteerin* tarkistaa ASIOsta opinnäytetyön hyväksymisen, kypsyysnäytteen hy-

väksymisen sekä valmistumisvaiheen työllistymiskyselyyn vastaamisen ja vahvistaa nämä tiedot allekirjoituksellaan.

Opiskelijan velvollisuuteen kuuluu myös tarkistaa opintokorttinsa oikeellisuus: opintojaksot, arvosanat ja suorituspäivämäärät ja vahvistaa tiedot päivämääräyksellä ja allekirjoittamalla tutkintotodistushakemuksen. Allekirjoituksen jälkeen opiskelija ei voi enää hakea esimerkiksi oikaisupyyntöä opinnäytetyön arvosanaan. (Tutkintosääntö 2013, 20§.)

### **Valmistumisvaiheen työllistymiskysely**

Tutkintotodistushakemuksen vireille jättämiseen liittyy edeltävänä toimenpiteenä muun muassa valmistumisvaiheen työllistymiskyselyyn vastaaminen. Opiskelijan tulee täyttää ASIO-opiskelijahallintaohjelmassa valmistumisvaiheen työllistymiskysely. Hän voi täyttää sen vasta siinä vaiheessa, kun opintopisteitä on kertynyt opintokortille riittävästi. Opintopisterajat, jolloin työllistymiskyselyyn voi vastata, ovat seuraavat: amk-tutkinnoissa 190 opintopistettä ja yamk-tutkinnoissa, kun opinnäytetyön arvosana on kirjattu rekisteriin. (Tiainen-Sallinen 2013a.) Työllistymiskyselyyn vastaaminen onnistuu sähköisesti kirjautumalla ASIO-ohjelmaan opiskelijatunnuksilla. Kyselyyn vastaaminen ei ole aikaan ja paikkaan sidonnainen.

Lopullisesti tutkintotodistushakemuksen hyväksyy allekirjoituksellaan koulutuspäällikkö. Koulutuspäällikön allekirjoituspäivämäärä on samalla myös valmistuspäivämäärä, ellei toisin sovita.

### **Yksikkökohtaiset erityispiirteet**

JAMKin eri yksiköiden opiskelijoiden tutkintotodistuksen hakemisvaiheeseen liittyy erilaisia yksikkökohtaisia erityispiirteitä. Esimerkiksi Hyvinvointiyksikön sosiaali- ja terveysalalta valmistuneen opiskelijan (ei sosionomi-opiskelijat) on haettava valmistumisensa jälkeen ammattipätevyden tunnustamista Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirastolta eli Valviralta siihen tarkoitettulla lomakkeella. Tämän lisäksi korkeakoulun on varmistettava ja lähetettävä Valviraan valmistuneiden opiskelijoiden tiedot tarvittavine allekirjoituksineen Valviran erillisen ohjeistuksen mukaan. (Mono-

nen 2013.) Sosiaali- ja terveysalan ammattipätevyksien tunnustaminen perustuu alan lakeihin ja asetuksiin (Tutkintojen tunnustaminen 2013).

Liiketoiminta- ja palvelut yksikössä liiketalouden koulutusohjelmassa opiskelija voi opinnoissaan suuntautua ja syventää osaamistaan ns. kärkiopinnoilla. Suoritettuaan kärkiopinnot hän saa erillisliitteen tutkintotodistuksen mukana. Kärkiopintoja ovat muun muassa finanssiala, myynnin osaaja ja urheiluliiketoiminnan ala.

### **Double Degree, kansainvälinen kaksoistutkinto**

Kansainvälinen kaksoistutkinto on kahden (tai useamman) korkeakoulun yhdessä kehittämä ja toteuttama koulutusohjelma, jossa molemmilla korkeakouluilla on omat opetussuunnitelmat. Opiskelijat suorittavat kummassakin korkeakoulussa sovitun määrän opintoja ja saavat tutkintotodistuksen molemmista korkeakouluista. Kaksoistutkintoyhteistyötä tehdään amk- ja yamk-tason koulutusohjelmissä. (Björn & Korhonen 2012, 2, 4.) Double degree opiskelijaksiotosta tehdään myös kirjallinen päätös; ”Decision on Student Admission: Double Degree Students (JAMK)”. Päätöksen allekirjoittavat koulutuspäällikön esityksestä yksikönjohtaja ja kansainvälisten asioiden edustaja JAMKin kansainvälisyyspalveluista.

Kun kaksoistutkinto-opiskelija on suorittanut molemmissa korkeakouluissa sovitun osuuden opinnoistaan, hän saa molemmista tutkintotodistuksen. Jotta JAMKista voidaan antaa tutkintotodistus ulkomaalaiselle kaksoistutkinto-opiskelijalle, pitää tiettyjen ehtojen täytyttyä. Ehtoja ovat muun muassa seuraavat: kotikorkeakoulusta on toimitettu oikeaksi todistetut kopiot opiskelijan tutkintotodistuksesta ja opintosuoritusotteesta JAMKiin ja kotikorkeakoulussa suoritettavat opinnot on kirjattu JAMKissa ASIO:n opintorekisteriin. Lopullisen kaksoistutkintotodistuksen myöntämisen varmistaa koulutuspäällikkö. (Björn & Korhonen 2012, 14.)

ASIO-opiskelijahallintaohjelmassa on merkintä double degree -suorittajista, mutta kaksoistutkinto-opiskelijan tutkinnon hakemusprosessia ei ole kuvattu ollenkaan nykyisessä tutkinnonhakemisen prosessikuvauksessa. Kaksoistutkintoa ei ole myöskään huomioitu nykyisessä tutkintotodistushakemuslomakkeessa (Liite 3). Edellisestä johdettua JAMKin kansainvälisyyspalvelut on tehnyt oman double degree -

tutkintotodistushakemuslomakkeen (Liite 4). Kun opiskelija jättää tutkintotodistushakemuksen ja kertoo olevansa kaksoistutkinnon suorittaja, asia on aina tarkistettava kansainvälisten asioiden toimistosta ja koulutuspäälliköltä.

### **ESOK - Esteettömät oppimisympäristöt**

Jyväskylän ammattikorkeakoulu oli mukana Esteetön opiskelu korkea-asteen oppilaitoksissa – ESOK-hankkeessa (2006–2011), jonka tavoitteena oli muun muassa kasvat-  
taa esteettömyyttä ja saavutettavuutta koskevaa osaamista korkeakouluissa (ESOK -  
hanke 2013). ESOK-hankkeen loppuraportin suosituksissa todetaan muun muassa,  
että korkeakouluilla kehityksen edelläkävijöinä ja opetusministeriöllä yhdenvertai-  
suuslain toteuttamista valvovana viranomaisena on erinomainen tilaisuus edistää  
esteettömyyttä lisätessään yhteisiä hankintoja ja palveluja (Loppuraportti korkeakou-  
lujen tietojärjestelmien esteettömyydestä 2013). Esteetön korkeakoulu ottaa toimin-  
nassaan ja oppimisympäristöissään suunnitelmallisesti huomioon opiskelijoiden mo-  
ninaisuuden. Esteettömyysasia on siis myös huomioitava, kun prosesseja paranne-  
taan asiakaspalvelun näkökulmasta.

### **Paperinen tutkintotodistushakemuslomake**

Tutkintotodistuksen hakeminen täyttämällä paperinen hakemuslomake (Liite 3) on  
joidenkin opiskelijoiden mielestä hankalaa. Opiskelijan velvollisuuteen kuuluu itse  
hankkia vaadittavat allekirjoitukset hakemukseen. Tämä aiheuttaa haasteita, koska  
usein valmistumisvaiheessa oleva opiskelija asuu jo toisella paikkakunnalla tai ulko-  
mailla. Lisäksi aikuisopiskelijat opiskelevat töiden ohessa iltaisin ja heidän on myös  
hankalaa hakea kuittauksia kirjastosta, vahtimestareilta ja opintosihteereiltä työpäi-  
vän aikana. Opiskelijapalveluihin tulee aika usein tutkintotodistuksen hakemiseen  
liittyviä yhteydenottoja. Alla kaksi esimerkkiä opiskelijoiden lähettämistä sähköpos-  
teista.

*Onko mahdollista lähettää teille tutkintotodistushakemus jo tässä vai-  
heessa vaikka siitä puuttuu allekirjoituksia, sillä asun sen verran kauka-  
na, etten mielelläni ravaisi siellä koulussa enää. Voitteko te myös var-  
mistaa kirjastolta onnistuinko tallentamaan opinnäytetyöni Theseuk-*

*seen (kunhan ensin saan siitä arvosanan), vai täytyykö minun hoitaa se? (opiskelija X, 2012)*

*Hei, Olen sairaanhoitajaopiskelija Jyväskylän ammattikorkeakoulussa, ja minulla on nyt 213 opintopistettä, eli valmistumiseni on tutkintotodistushakemuksen päässä. Ongelmana on vain se, että asun XXXX:ssä en kovin mielelläni ajaisi sinne Jyväskylään asti vain hakemaan hakemuksen tarvittavia allekirjoituksia. Kysymykseni onkin että onko asiaa mahdollista hoitaa näin etäältä? Esimerkiksi niin, että täytän kaikki kohdat mitä voin, ja lähetän sen sitten kirjastoon/teille? Liittäisin mukaan myös Valviran ammattioikeudet -hakemuksen. (opiskelija Y, 2013)*

On myös tapauksia, joissa opiskelija on jättänyt tutkintotodistushakemuksen vireille opiskelijapalveluihin, ennen kuin hänen opinnäytetyönsä on hyväksytty opinnäytetyöryhmän kokouksessa. Opiskelija ei tiedä vielä opinnäytetyönsä arvosanaa tässä vaiheessa. Kun opiskelija saa tietoonsa arvosanan, hän ei olekaan ollut siihen tyytyväinen ja haluaa tehdä siitä oikaisupyynnön. JAMKin tutkintosäännön mukaan opiskelija ei voi enää tehdä oikaisupyynnöä, koska on jo allekirjoittanut tutkintotodistushakemuksen (Tutkintosääntö 2013, 20§).

## 4.2 SWOT – nykytilanteen analyysi

Liitteessä viisi on kuvattu tutkimuksen case-tapauksen eli JAMKin tutkintotodistushakemusprosessin lähtötilannetta SWOT-analyysimenetelmällä. SWOT-analyysi on organisaation vahvuuksien, heikkouksien, mahdollisuuksien ja uhkien arvioimista. SWOT-analyysin kohteena voi olla esimerkiksi oman toiminnan tai palvelun asema. (Lindroos & Lohivesi 2010, 219.) SWOT-analyysi pohjautuu JAMKin tietohallintostrategiaan (2012), verkkosisällön hallinnan kehittämishankeraporttiin (Verkkosisällön hallinnan kehittäminen JAMKissa vuoteen 2013), tutkijan osallistumiin Tweb-asiakirjahallintajärjestelmän ja ELMO-intra -käyttäjäkoulutuksiin ja JAMKin intran ajankohtaista asiakirjahallinnassa -dokumentteihin.

### Nykytilanteen haasteita



Kuten edellä on kuvattu, tutkintotodistuksen hakemiseen liittyy monia eri toimintoja ja toimijoita. Opiskelijan tulee hakea hyväksyntäallekirjoituksia monilta eri toimijoilta, kuten vahtimestareilta tai kirjaston asiakaspalvelusta. Tutkintotodistushakemuksen prosessikuvauksessa (Liite 1) on kuvattu vain päätoiminnot. Sitä ei suoraan voida soveltaa esimerkiksi sähköiseen asianhallintajärjestelmään. Nykyisestä prosessikuvauksesta puuttuvat muun muassa yksityiskohtaiset ja yksikkökohtaiset (LIPA, HYVI, TEKNOLOGIA) käytännön toimintatavat sekä double degree - eli kaksoistutkinnon hakemisen kuvaus.

### **Nykytilanteen vahvuuksia**

JAMKissa meneillään olevassa sähköisen asianhallinnan kehitystyössä on vahva johdon ja tietohallinnon linjaus ja tuki. Perustoimintatavat ja prosessit on kuvattu toiminnanohjauksikirjassa (TOKA) ja tiedonohjaussuunnitelmassa (TOS). Lisäksi tietotekniset valmiudet ovat jo osittain olemassa ja käyttöön on otettu Tweb-asiakirjahallintaohjelma. Sähköisen asianhallinnan kehitystyö, kuten sähköisen työpöydän (ELMOn) kehittäminen ja käyttöönotto keväällä 2013, on hyvässä vauhdissa monin eri toimijoin ja työryhmin.

### **Sisäiset mahdollisuudet**

Tutkintotodistushakemusprosessin kehittämistyössä haasteena ja samalla myös tavoitteena on luoda yksi yhteinen prosessikuvaus, löytää ”kultainen keskitie”. Tavoitteena on saada looginen ja virtaviivainen tutkintotodistushakemusprosessi, joka toimii sähköisessä asianhallintajärjestelmässä ja kaikkien yksiköiden toimijoiden kesken samalla toimintatavalla. Tämän tutkimustyön ja tulosten perusteella arvioidaan myös, voisiko samaa prosessia hyödyntää muissa opiskelijapalveluiden prosesseissa, kuten ”Hakemus opinto-oikeuden jatkamiseksi” -hakemusprosessissa tai muun täydennyskoulutuksen, kuten avoimen ammattikorkeakoulun todistushakemuksen viereille laittamisen osalta.

### **Ulkoiset haasteet**

Koska siirtyminen kokonaan paperisesta lomakkeen käsittelystä sähköiseen asianhallintaan on aika radikaali toimintakulttuurin muutos, tämä voi aiheuttaa ahdistusta ja muutosvastarintaa. Uuden toimintatavan ja kulttuurin käyttöönotto vie aikaa ja vaatii henkilöstön sitoutumista ja kouluttautumista. Haasteena uuden oppimisessa voi olla esimerkiksi ajan ja motivaation puute.

### **4.3 Muutostavoitteet ja tavoitetila**

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää JAMKin yksikkökohtaisia (LIPA, HYVI, TEKNOLOGIA) tutkintotodistuksen hakemiskäytänteitä. Lähtökohtatilanteessa tutkintotodistushakemusprosessi on kuvattu prosessinkulkuvaaviossa (Liite 1), ja hakemuksen käsittely tapahtui paperisen lomakkeen kierrätyksellä mm. tukipalveluissa. Tavoitteena oli kehittää tutkintotodistushakemuksen käsittelyyn uusi toimintatapa, joka toimisi kokonaan sähköisessä ympäristössä (ELMO). Tavoitteena oli todistushakemuksen käsittelyn automatisointi siten, että sen vireille laittaminen ”laukaisee” prosessin eteenpäin ohjaten käsittelyn oikeassa järjestyksessä aina eteenpäin hakemuksen hyväksyjälle eli koulutuspäällikölle saakka ja sieltä lopuksi opiskelijapalveluihin. Tavoitteena oli myös soveltaa tästä tutkimuksesta saatuja tuloksia ja päätelmiä myös muihin opiskelijapalveluiden prosessien kehittämiseen kohti sähköistä asianhallintaa. Näin helpottaa sähköisen asianhallinnan käyttöönottoa JAMKin opiskelijapalveluissa.

Tutkimuksen tuloksena syntyy uusi tutkintotodistushakemusprosessikuvaus työnkulkuineen, jossa on laajempi näkymä toimintaan liittyvien prosessien välisestä tiedonvaihdosta eri toimijoitten ja tietojärjestelmien kesken. Tietovirtakuvauksessa kuvataan tiedon kulku tiedon syntymislähteestä eli opiskelijan tekemästä tutkintotodistushakemuksen vireille laittamisesta aina loppusijoituspaikkaan eli todistuksen tekemiseen saakka, joka tallennetaan sähköisesti Tweb- asiakirjahallintajärjestelmään. Organisaation työnkulkujen tarkan sähköisen asioinnin muotoon kuvaamisen ja mallintamisen hyötyinä ovat muun muassa seuraavat asiat: prosessit yhtenäistetään, kokonaisuuden hallinta parantuu, toiminta ohjautuu lakien ja säädösten mukaisesti ja päätöksentekoprosessit ovat hallittuja ja dokumentoituja. (Asianhallinta 2013.)

Muutostavoitteiden määrittelyssä tavoitteena on, että uudet toimintamallit ovat tarkoituksenmukaisia, hyväksyttäviä ja yhteensopivia organisaatiokulttuuriin (Martola & Santala 1997, 142).

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää tutkintotodistusprosessin sisäisiä käytännön toimenpiteitä eri yksiköissä, mitä kukin tekee (toimijat)? Miten amk- ja yamk-tutkintotodistushakemusprosessi etenee käytännössä ja onko toimintatavoissa yksikökohtaisia eroja tai poikkeustapauksia? Lisäksi kyselyssä selvitettiin vastuutoimijoita. Kenellä on vastuu esimerkiksi siitä, että tutkintoa hakevalla opiskelijalla on kaikki tutkinnon vaatimat opinnot tehty ja että hänelle voidaan myöntää tutkintotodistus? Lisäksi kyselyssä selvitettiin työjärjestystä: missä järjestyksessä hakemus käsitellään eri toimijoiden kesken ja onko työnkulun järjestyksellä käytännössä merkitystä.

### **Tutkimuksen toteuttaminen**

Tutkimus toteutettiin puolistrukturoituna sähköisenä kyselynä, joka laadittiin Digium-ohjelmalla (Liite 2). Kyselyssä oli sekä avoimia kysymyksiä että monivalintakysymyksiä. Tutkintotodistushakemusprosessissa on mukana useita eri toimijoita. Tästä syystä kysely toteutettiin osin kaikille yhteisillä, samoilla kysymyksillä sekä osin erillisillä toimijakohtaisilla kysymyksillä. Kaikille yhteisiä olivat kysymykset 1–3 sekä 49–52 (Liite 2). Kysymykset 1 ja 2 kartoittivat vastaajien taustoja. Toimijakohtaiset kysymykset oli jaettu seuraavasti:

- *Opintosihtereille ja koulutussihtereille* olivat samat kysymykset 4–17 sekä 45–48, mikäli vastaaja vastasi ”Valmistuuko yksiköstänne double degree - eli kaksoistutkinto-opiskelijoita?” -kysymykseen kyllä.
- *Opintojen ohjaajille* olivat kysymykset 18–25.
- *Kirjaston henkilöstölle* olivat kysymykset 26–30.
- *Vahtimestareille ja toimitilapalveluiden toimijoille* olivat kysymykset 31–36.
- *Kansainvälisyyspalveluiden henkilöstöltä* kysyttiin double degree - eli kaksoistutkintokäytänteistä kysymyksillä 37–40.
- *Koulutus- sekä T&K-päälliköille ja opiskelijapalveluiden päälliköille* suunnatut kysymykset olivat 41–44, ja mikäli vastaaja vastasi ”Valmistuuko yksiköstänne

double degree - eli kaksoistutkinto-opiskelijoita?” -kysymykseen kyllä, päälliköille olivat lisäksi double degree -kysymykset 46–48.

Kysely lähetettiin sähköpostilinkkinä 93 henkilölle keskiviikkona 13.3.2013, ja vastausaika oli reilu kaksi viikkoa eli perjantaihin 29.3.2013 saakka. Muutaman henkilön omasta pyynnöstä johtuen kysely lähetettiin vielä kolmelle lisävastaajalle, joten em. johtuen kysely lähti sähköpostilinkkinä kaikkiaan 96 henkilölle.

#### 4.4 Tutkimustulokset

Tutkintotodistushakemusprosessi JAMKissa kyselyyn vastasi 51/96 henkilöä. (kuvio 15). Vastaajia oli jokaisesta toimijakohtaisista rooleista eli opintosihteerit, koulutussihteerit, opintojen ohjaajat, vahtimestarit, kansainvälisyyspalvelujen henkilöstö, kirjaston henkilöstö, koulutus- ja T&K-päälliköt. Eniten vastaajia oli hallintoyksiköstä (28). Tämä johtuu JAMKin organisaatorakenteesta, jonka mukaan opintosihteerit, vahtimestarit (toimitilapalvelut), kansainvälisyyspalvelujen ja kirjaston henkilöstö kuuluvat hallintoyksikköön. Koulutussihteerit, opintojen ohjaajat ja koulutus sekä T&K-päälliköt ovat yksiköiden henkilöstöä.

Kyselytutkimuksen vastausprosenttitulos (53 %) kertoi JAMKin henkilöstön aktiivisuudesta ja kiinnostuksesta sisäisten tukiprosessien kehittämistyössä kohti sähköistä asianhallintaa. Nykyinen tutkintotodistushakemusprosessi koettiin toimivaksi, mutta toisaalta toivottiin prosessin siirtämistä sähköiseen muotoon.

*Nykyinen prosessi toimii verraten hyvin.  
Selkeyttää ja viedä sähköiseksi versioksi.*

Kyselyn lopussa kysyttiin, voiko tutkija ottaa tarvittaessa yhteyttä lisätietojen ja/tai vastauksien tarkennusta varten. Vastaajista suurin osa eli 36/47 (76,6 %) ilmoitti, että heihin saa ottaa tarvittaessa yhteyttä joko sähköpostitse tai puhelimitse.








**1. Minkä yksikön toimijana vastaat kysymyksiin? (N=51)**

Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Hallintoyksikkö	28	54,90%					
2. Hyvinvointiyksikkö	4	7,84%					
3. Liiketoiminta ja palvelut -yksikkö	8	15,69%					
4. Teknologiayksikkö	11	21,57%					
<b>Yhteensä</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>					

KUVIO 15. Vastaajat yksiköittäin

Toimija eli roolikohtaiset vastaajat jakaantuivat kuvion 16 mukaisesti. Eniten kyselyyn vastasi kirjaston henkilöstö (13) johtuen kirjaston henkilöstömäärästä (21). Pienin vastausmäärä oli kansainvälisyysasioiden henkilöstöltä (3) johtuen yksikön pienestä henkilöstömäärästä (5). Kyselyyn vastaajien toimijakohtaiset vastaajamäärät eivät olleet merkittäviä tekijöitä kyselyn lopputuloksissa. Tutkimustulosten kannalta tärkeintä oli, että kyselyyn vastasi henkilöitä jokaisesta ”roolista” eli toimijaryhmistä. Näin kyselyssä tavoitettiin sisällöllinen vaatimus selvittää eri toimijoiden käytännön toimenpiteitä, kokemuksia, esimerkkejä ja mielipiteitä todistushakemusprosessista.

## 2. Minkä toimijan roolissa vastaat kysymyksiin? (N=51)

Vastaus	Luku- määrä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1. Koulutussihteeri	7	13,73%					
2. Opintos sihteeri	9	17,65%					
3. Opintojen ohjaaja	6	11,76%					
4. Kirjaston henkilöstö	13	25,49%					
5. Vahtimestari/toimitila- vastaa- va/palvelupäällikkö	4	7,84%					
6. Kansainvälisyysasioiden sihteeri/-suunnittelija/ - päällikkö	3	5,88%					
7. Koulutus päällikkö/ koulutus- ja T&K - päällikkö/opiskelija- palveluiden päällikkö	9	17,65%					
<b>Yhteensä</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>					

KUVIO 16. Vastaajat toimijoittain

## 4.5 Tutkimustulokset toimijaryhmittäin

Kyselylomakkeessa (Liite 2) oli kaikille yhteisiä kysymyksiä (1–3 ja 49–52) sekä toimijakohtaisia kysymyksiä.

Ensimmäinen kaikille yhteinen varsinainen tutkimuskysymys oli numero kolme, jonka tarkoituksena oli selvittää, onko JAMKissa tutkintotodistushakemuslomakkeen lisäksi käytössä muita opiskelijan valmistumisvaiheeseen liittyviä lomakkeita, ja jos on, niin millaisia ja miksi. Vastausvaihtoehtoina olivat **Tutkintotodistushakemuslomake ja Jokin muu lomake, mikä ja miksi?** Kysymykseen vastasi 12 henkilöä ja vastauksista selvisi seuraavaa:

- Teknologia: *opinnäytetyön seurantalomake*
- Hyvinvointi: *Valviran rekisteröintilomake*

- Liiketoiminta ja palvelut: liiketalouden koulutusohjelma: *suuntautumisvaihtoehdot -kärkiopinnot*
- Kirjasto: *elektronisen opinnäytteen palautuslomake, verkkojulkaisulupa Theseukseen, ei pakollinen*
- Ammatillinen opettajakorkeakoulu: *oma todistushakemuslomake*

Yhdessäkin yksikön toimijan (LIPA, HYVI, TEKNOLOGIA) vastauksessa ei tullut esille double degree -tutkintotodistushakemuslomaketta. Kansainvälisyyspalveluiden henkilöstölle (KV) kohdennetusta kysymyksen (40) vastauksista selvisi, että JAMKissa on käytössä oma tutkintotodistushakemuslomake kaksoistutkintoja varten (Liite 4).

*(KV) Lähtevä hakee ensin JAMKista todistusta ja sitten partnerikorkeakoulusta. Saapuva tekee toisin päin. Saapuville oma DD-lomakkeensa todistuksen hakemista varten.*

#### **Opintosihteerit, koulutussihteerit (4–17, 45–48) ja opintojen ohjaajat (18–25)**

Eniten kysymyksiä oli kohdennettu opiskelijapalveluiden opintosihteeille ja yksiköiden koulutussihteeille, koska he ovat tukipalveluissa ne henkilöt, jotka ottavat vastaan tutkintotodistushakemukset ja hoitavat asiaa eteenpäin yhdessä koulutuspäälliköiden kanssa. Sihteerit työskentelevät ns. asiakaspalvelun rajapinnassa asiakkaan (opiskelija) ja henkilöstön (opettajatutorit, opintojen ohjaajat ja päälliköt) välissä. Näin ollen sihteeillä on todistuksen hakemisprosessista paljon käytännöntietoa ja kokemusta. Opintojen ohjaajille kohdennettiin osin samat kysymykset kuin sihteeille (18–25).

Sihteeiltä kysyttiin: **Missä vaiheessa opiskelija voi jättää todistushakemuksen vireille (kysymys 4)?** Kysymykseen vastasi 15 ja kaikista vastauksista ilmeni, että pääsääntöisesti kaikissa yksiköissä todistushakemus jätetään vireille siinä vaiheessa, kun kaikki opinnot on tehty ja suoritukset on kirjattu ASIO-opiskelijahallintarekisteriin. Jokaisessa yksikössä opiskelijat jättivät kuitenkin todistushakemuksen vireille jo aiemmin. Tyypillisintä oli jättää hakemus vireille siinä vaiheessa, kun opinnäytetyö on jätetty opinnäytetyöryhmän arvioitavaksi.

*(LIPA) My students sometimes leave them with me before they go abroad. They sign it and leave the date open as they are abroad when*

*they actually graduate. Usually they leave it when they are about to finish their thesis. If they are present in JKL they come to me when their thesis has been approved.*

*(TEKNOLOGIA) Kun opinnäytetyö on "sisäälööllisesti" valmis eli kun se jätetään tiimin arvioitavaksi.*

*(LIPA) Opiskelija voi jättää anomuksen, kun kaikki tutkinnon vaatimat opinnot on tehty. Joskus opiskelija jättää hakemuksen jo opiskelijapalveluihin, vaikka hänelle on tulossa vielä jostain opintojaksosta suoritus.*

*(HYVI) Kun kaikki opinnot on suoritettu ja kirjattu Asioon. Joissain tapauksissa on voinut jättää myös, vaikka jotain kirjauksia vielä puuttuu (esim. jos on lähdössä ulkomaille tai anomuksen toimittaminen myöhemmin on hankalaa).*

Sihteereiltä kysyttiin: **Onko väliä, missä järjestyksessä opiskelija hakee kuittaukset tutkintotodistushakemukseensa** (kysymys 6). Kysymykseen vastasi 16, joista suurin osa (11) oli sitä mieltä, että järjestyksellä on väliä. Jatkokysymyksenä oli: Missä järjestyksessä kuittaukset pitäisi mielestäsi hakea? Suurin osa vastanneista (7) oli sitä mieltä, että kirjaston kuittausta olisi hyvä hakea ensin kirjastosta ja sitten vahtimestarilta (ks. kuvio 17). Loppujärjestys oli sekalainen, ja käytänteet erosivat eri koulutusyksiköissä. Liiketoiminta ja palvelut -yksikössä ei vastausten perusteella tarvitse vahtimestareiden eikä koulutussihteereiden kuittauksia ollenkaan. Vastaavasti Hyvinvointiyksikössä ei tarvita koulutussihteerien kuittauksia.

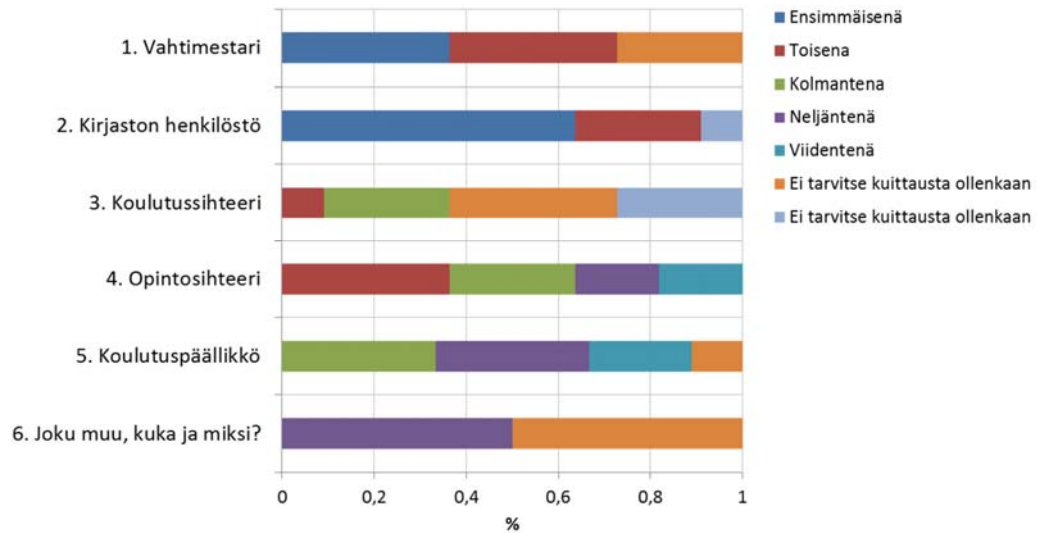
Kohtaan joku muu, kuka ja miksi? oli vastannut kaksi seuraavasti:

*(TEKN) ICT:llä opintosihteerille, raksalla koulutussihteerille*

*(LIPA) Opintosihteerit officially but when they are abroad they leave it with me (koulutussihteerit).*



Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä. Niin kerro, missä järjestyksessä mielestäsi opiskelijan pitäisi hakea kuittaukset tutkintotodistushakemukseensa? (N=11)



KUVIO 17. Tutkintotodistushakemuksen allekirjoitusjärjestys (kysymys 6)

Kysymyksiin (8, 19 ja 9, 20): **kenelle opiskelija jättää amk- tai yamk- tutkintotodistushakemuksen**, vastasivat sihteerien lisäksi myös opintojen ohjaajat (22). Vastauksista selvisi seuraavaa:

- **LIPA**
  - **amk:** opintosihteeri (7), koulutussihteeri vieraskieliset koulutusohjelmat (1)
  - **yamk:** opintosihteeri (4), en tiedä (1), koulutussihteeri (1)
- **HYVI**
  - **amk:** opintosihteeri (3), Puistokadun aulainfooni (1)
  - **yamk:** opintosihteeri (3), ei yamk-tutkintoa (1)
- **TEKNOLOGIA**
  - **amk:** koulutussihteeri (8), opintosihteeri (2)
  - **yamk:** koulutussihteeri (6), opintosihteeri (3), opintojen ohjaaja (1)

Kysymykseen numero 10: **kuka tarkistaa ensisijaisesti, että opiskelijan valmistumisen edellyttämät opinnot on kirjattu ASIO-opiskelijahallintarekisteriin** ja että opiskelija on vastannut työllistymiskyselyyn. Kysymykseen vastasi 14 sihteeriä. Liiketo-

minta ja palvelut -yksikössä sekä Hyvinvointiyksikössä tarkistuksen tekee opintosihtööri. Teknologiayksikön kolme viidestä vastasi, että koulutussihtööri. Lisäksi Teknologiayksiköstä yksi vastasi, että opintosihtööri ja toinen, että tarkistuksen tekee koulutusvastaava.

### **Muut toimenpiteet tai poikkeustilanteet**

Kysymyksillä 14, 16 ja 15, 24 haluttiin selvittää: **Onko yksiköissä todistushakemusprosessiin kuuluvia muita toimenpiteitä tai poikkeustapauksia**, jotka eivät selviä nykyisestä prosessista? Kysymyksiin vastasivat sihteerit ja opintojen ohjaajat.

Opiskelijan opinto-oikeusaika on päättymässä ja suorituksia puuttuu ASION opintorekisteristä. Kysymykseen (14) vastasi 15 sihtööriä. Vastauksista selvisi, että opiskelija ohjeistetaan hakemaan lisääaikaa, jos opinnot ovat kesken. Jos tutkinnon vaatimat opinnot on tehty, opiskelija jätti tutkintotodistushakemuksen jo vireille odottamaan loppuja suorituskirjauksia ASIOon joko opintosihtöörille (LIPA, HYVI) tai koulutussihtöörille (TEKNOLOGIA).

*(LIPA) Ohjeistetaan opiskelijaa, että hän huolehtii, että arvosanat tulevat asioon opinto-oikeusaikana tai opintosihtööri kysyy arvosanoja suoraan opettajalta.*

*(LIPA) I will usually see if I can get the teachers to enter the grade or ask the grade from the teacher and enter it as quickly as possible. Usually working closely with opintosihtööri. We try everything we can to get the grades in on time. If that is not possible I try to persuade the student to apply for study extension.*

*(HYVI) Pyritään siihen, että opiskelija saadaan valmistumaan jäljellä olevan ajan puitteissa. Jos kyse on roikkuvista rästitehtävistä, opiskelija patistellaan suorituksiin ja päivämääräkirjauksissa joustetaan (ihimillisen ajan puitteissa).*

*(TEKN) amk-opiskelija tiedottaa asiasta koulutussihtöörille jätettäessään hakemusta ja sopii ko.opettajien kanssa arvosanan antamisesta ennen opinto-oikeusajan päättymistä. Koulutussihtööri seuraa opiskelijan kanssa arvosanojen antamista.*

*(TEKN) Hakemus odottaa opintosihtöörillä, joka tsekkaa saapuvia suorituksia.*

Kysymyksellä 16 haluttiin selvittää **tuleeko tutkintotodistuksen muita arkistoitavia liitteitä kuin virallinen tutkintotodistus ja Diploma Supplement**. Kysymykseen vastasi 10 sihteeriä.

- **LIPA, HYVI, TEKNOLOGIA**
  - *opinnäytetyön lausunnot*
- **LIPA, liiketalouden koulutusohjelma**
  - *kärkiopintojen todistus, mikäli opiskelija on suorittanut kärjen suuntautumisopinnot*
- **HYVI, sosionomin koulutusohjelma**
  - *lastentarhaopettajapätevyyshakemusten todistus, mikäli sosionomiopiskelija on suorittanut varhaiskasvatuksen opinnot*

Kysymyksiin 15, 24: **onko yksikössä jotain muita valmistumisvaiheeseen liittyviä toimenpiteitä**, vastasivat sihteerien lisäksi myös opintojen ohjaajat. LIPAssa ja Teknologiyksiköissä ei ole muita toimenpiteitä. HYVIN opiskelijat täyttivät ja jättivät tutkintotodistushakemuksen yhteydessä Valviran ammatillinen pätevyys -hakemuksen.

*(HYVI) Valviran rekisteröintihakemuksen tekeminen on tavallaan erillinen juttu, mutta hoidetaan samalla. Eli tutkintotodistuksen jättämisen yhteydessä huolehditaan, että valmistuva jättää myös Valviran hakemuksen.*

#### **Täydennyskysymys opintosiheteereille, väliaikainen todistus**

Tutkintotodistuksen hakemisprosessin kehittämistä koskevista vastauksista ilmeni, että jotkut opiskelijat jättäessään tutkintotodistushakemuksen vireille tarvitsevat ns. väliaikaisen todistuksen.

*(HYVI) Moni opiskelija sanoo, että prosessi on hankala ja kankea, joten jollain lailla sitä pitäisi yksinkertaistaa ja nopeuttaa. Hyvin opiskelijoilla on avaimia kait ani harvoilla, joten pitävät sitä kuittausta turhana. On myös kiireellisiä tapauksia jolloin opiskelijan pitäisi saada väliaikainen todistus esim. työpaikkaa varten tosi pian ja sitähan ei oikeastaan voisi antaa ennenkuin on kp nimi hakemuksessa, niin näissä tapauksissa tulee joskus säätämistä.*

Yllä mainitusta syystä opintosiheteereille lähetettiin vielä täydennyskysymys sähköpostitse 7.4.2013 koskien ns. ”väliaikainen todistus” -käytänteitä eri yksiköissä.

*Joskus opiskelija pyytää ns. väliaikaista todistusta valmistumisestaan jättäessään tutkintotodistushakemusta, esim. TE-toimistoa varten.*

- 1. Millainen käytäntö yksikössänne on tällaisessa tilanteessa?*
- 2. Kuka tekee ja allekirjoittaa tämän ns. väliaikaisen todistuksen ja missä vaiheessa?*
- 3. Käytättekö todistuksesta nimeä väliaikainen todistus, jos ei, niin mitä dokumentissa lukee?*

Sähköpostiin vastasivat kaikkien yksiköiden opintosiheteerit (HYVI, LIPA, TEKNOLOGIA), ja niistä selvisi, että jokaisessa yksikössä on ollut tarvetta kirjoittaa ns. väliaikainen todistus. Harvimminkin sitä oli kysytty musiikin koulutusohjelmassa. Todistuksen kirjoittivat sitä erikseen pyydettyä opintosiheteerit. Poikkeuksen muodosti Teknologiyksikkö, jossa Rajakadulla väliaikaisen todistuksen tekivät koulutussiheteerit ja Piippukadulla opintosiheteeri. Väliaikainen todistus tehtiin vasta siinä vaiheessa, kun koulutuspäällikkö oli hyväksynyt allekirjoituksellaan tutkintotodistushakemuksen. Väliaikaisesta todistuksesta ei ollut käytössä yhtä yhteneväistä mallia, vaan jokaisella yksiköllä on käytössä oma pohja. Todistukset oli myös nimetty hiukan eri tavoin eri yksiköissä, ja todistuksen allekirjoittajia olivat joko opintosiheteerit tai koulutussiheteerit. Väliaikaisen todistuksen liitteeksi tulostettiin ja leimattiin opintokortti.

Väliaikaisen todistuksen nimeämiskäytänteet eri yksiköissä:

- **LIPA:**
  - Rajakatu: ”Lausunto valmistumisesta” tai ”Väliaikainen todistus”
  - International Business -koulutusohjelma: ”Temporary Certificate”
  - Piippukatu: ”Lausunto valmistumisesta”
- **HYVI:**
  - Rajakatu: ”Todistus”
  - Musiikin koulutusohjelma: ”Todistus suoritetuista ammattikorkeakouluopinnoista”
- **TEKNOLOGIA:**
  - Rajakatu: ”Väliaikainen todistus”
  - Saarijärvi: ”Todistus opintojen suorittamisesta”
  - Piippukatu: ”Lausunto valmistumisesta”

### Kirjaston henkilöstö (26–30)

Kirjaston henkilöstölle kohdennettuihin kysymyksiin vastasi 13 toimijaa. Kaikki vastasivat yksimielisesti (13), että opiskelija voi palauttaa lainatut kirjat ja saada kuittaukset minkä tahansa kampuksen kirjastosta. Opiskelijan valmistumisvaiheen kirjastovelvollisuuskysymyksessä vastauksista ilmeni, että opiskelija saa tarvittaessa apua ja tukea kirjaston henkilöstöltä esimerkiksi opinnäytetyön tallentamisessa Theseus-tietokantaan. Opiskelija voi halutessaan jatkaa kirjaston asiakkaana valmistumisensa jälkeenkin. Suurin osa opiskelijoista jatkoi asiakassuhdettaan JAMKin kirjastossa valmistumisensa jälkeen.

Kysymykseen 27: **miten opiskelijan tulisi hoitaa kirjastovelvollisuudet asianmukaisella tavalla** kirjaston henkilöstö vastasi, että opiskelijan tulisi hoitaa kirjastovelvollisuudet hyvissä ajoin. Opiskelijan velvollisuuteen kuului hoitaa mahdolliset maksut ja opinnäytetyöryhmän kokouksessa hyväksytyyn lopullisen opinnäytetyöversion tallentaminen Theseus-tietokantaan. Kirjaston toimijoiden mukaan opiskelijan olisi huomioitava kirjastovelvollisuuksia hoitaessaan, että opinnäytetyö on palautettava joko sähköisenä Theseus-tietokantaan tai salaisissa töissä paperisena versiona. Salaisissa opinnäytetöissä opiskelijan on palautettava opinnäytetyö paperisena versiona yksikön koulutussihteerille tai opintosihteerille (ns. arkistoversio). Jos opinnäytetyö on salainen, opiskelijan velvollisuuksiin kuului myös tallentaa kuvailulehdet JAMKin tiivistelmä-tietokantaan. Tunnukset tiivistelmätietokantaan opiskelija sai kirjastosta. Tutkintotodistuksen opinnäytetyö kohtaa ei siis hyväksytty opiskelijan tutkintotodistushakemukseen, ennen kuin yllä mainitut velvollisuudet oli hoidettu.

*Hän käy kirjastossa tutkintotodistusanomuksen kanssa. Anomuksessa pitää olla täytettynä hänen tietonsa, tyhjään ei laiteta kuittauksia. Katsotaan, onko lainat palautettu (lainoja saa olla, kunhan eivät ole myöhässä) ja maksut maksettu. Maksut on maksettava ennen kuittauksen antamista. Opiskelijan on pitänyt palauttaa ennen kuittauksien hakemista opinnäytteensä joko sähköisenä tai paperisena. Paperisen voi palauttaa kuittauksen haun yhteydessä, mutta tiivistelmätietokannassa pitää olla tiivistelmät valmiina. Pitää myös muistaa varmistaa, että kun opiskelija palauttaa työtä, että se on varmasti käynyt lautakunnassa ja on lopullinen ja hyväksytty versio.*

Kysymykseen 28: **Opiskelija ei ole tallentanut työtään Theseus-tietokantaan niimiten näissä tapauksissa käytännössä toimitaan?** vastattiin, että opiskelijaa pyydetään hoitamaan asia kuntoon ja häntä voitiin ohjeistaa esimerkiksi sähköpostitse. Käytänteet kuitenkin vaihtelivat jonkin verran koulutusyksiköittäin. Huomionarvoista on, että opiskelija ei saa hyväksyntää tutkintotodistushakemukseen, ennen kuin hän on tallentanut hyväksytyn opinnäytetyönsä Theseus-tietokantaan tai salaisissa töissä palauttanut kirjastoon paperisen version sekä tallentanut kuvailulehdet JAMKin tiivistelmätietokantaan.

*Pyydetään s-postilla tms. Syötöt hoituvat netissä, posti tuo paperisen. Ohjeita saa netistä ja s-postilla.*

*Toiminta vaihtelee koulutusaloittain. Periaatteessa: jos ei opinnäytetyötä palautettu Theseukseen, niin yhteiskäytössä olevaan jaettuun kansioon, johon merkitään Theseus palautukset, ei tule merkintää kirjastolta (opintotoimisto seuraa kansiota). Tällöin opiskelija joutuu selvittämään palautuksensa tilanteen opintotoimiston kanssa. Jos paperisen opinnäytetyön tiivistelmää ei ole syötetty, kirjasto ei allekirjoita tutkintotodistusanomuksen sitä kohtaa.*

**Opinnäytetyön salattavuutta ja sen palauttamiskäytänteitä** selvitettiin kysymyksellä 29. Opinnäytetyön ollessa salainen tiedon tästä tulisi näkyä jo opinnäytetyön kuvailulehdessä ja olla tiedossa myös opinnäytetyölautakunnan käsittelyssä. Yhdestä vastauksesta ilmeni, että JAMKin johdon linjauksen mukaan salaisia töitä ei saisi olla, ja siten kaikki valmistuneet työt syötettäisiin valtakunnalliseen ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden julkaisuarkistoon, Theseukseen. Opinnäytetöiden julkaisemista Theseuksessa tukee ja tutkintotodistushakemuksen myötä myös valvoo kirjasto.

Kyselyn vastauksista kuitenkin ilmeni, että salaisia opinnäytetöitä oli jokaisessa yksikössä. Opinnäytetyöt olivat joko kokonaan, osittain tai määräaikaaisesti salaisia. Salaisien töiden palauttamiskäytänteet kirjastoon vaihtelevat koulutusyksiköittäin. Kirjaston henkilöstö toivoi salaisien opinnäytetöiden yhtenäisiä (koko JAMKin) palauttamiskäytänteitä.

*Opiskelija toimittaa työn kirjastoon (ei kuitenkaan sähköisenä Theseukseen), salaisuusajan päätyttyä työ julkistetaan. Tiivistelmät syötetään tiivistelmätietokantaan.*

*Salaisia opinnäytteitä ei saisi enää olla tai ainakin jatkossa johdon linjauksen mukaisesti pitäisi kaikki julkaista verkossa, eikä niitä esim. IT:llä ole, julkinen paperilla tai julkinen verkossa ovat vaihtoehdot. Tiedän, että joillain aloilla vielä on ja niitä säilytetään kaapeissa vaihtelevasti. En tiedä, miten edes tulevat kirjastoon jos ja kun salaisuusaika loppuu tai jos tietty osa on salainen, kuka sen osan julkistaa. Niihin olisi hyvä saada yhtenäinen käytäntö. Salaisista pitää täyttää tiivistelmätietokantaan tiedot. Jos oppari on salainen ja laitetaan tiivistelmään tieto, sulkeutuu tiivistelmätietokannan kentät eikä tieto tule julki.*

JAMKin opinto-oppaan ohjeistuksessa opinnäytetöiden julkisuudesta on alla oleva ohje, joka on edelleen voimassa oleva (Korhonen 2013).

*Jyväskylän ammattikorkeakoulu noudattaa opetusministeriön suositusta (kirje ammattikorkeakouluille 28.1.2004, Dnro 3/500/2004), ettei opinnäytetöihin sisällytetä salassa pidettävää aineistoa ja että opinnäytteet ovat julkisia heti, kun ne on hyväksytty. Toimeksiannosta toteutettujen opinnäytetöiden osalta voidaan menetellä poikkeavasti, jos opinnäytetyö sisältää osia, jotka on määrätty salassa pidettäväksi, laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta 24 § mukaisesti.*

*Tällöin toimitaan seuraavasti:*

- a. liiteaineisto julistetaan salaiseksi, muu opinnäytetyö jää julkiseksi tai*
- b. tarvittaessa koko opinnäytetyö voidaan julistaa salaiseksi määräajaksi, jos julkisuudesta on taloudellista vahinkoa tai tiedon julkistaminen aiheuttaa opinnäytetyön tekijälle tai tutkimuksen toimeksiantajalle haittaa (vrt. laki viranomaisen julkisuudesta 621/1999/§24).(Opinnäytetyön sopimukset ja julkisuus 2012.)*

### **Täydennyskysymys kirjaston toimijalle, Theseus-käytänteet ja -lomake**

Kirjaston vastauksista kysymykseen numero 3 selvisi, että opiskelijalta oli kysyttävä valmistumisvaiheessa, millä oikeuksilla hänen työnsä julkaistaan Theseuksessa. Kysymyksen 3 kirjaston vastauksista selvisi, että kirjastolla on käytössä ”elektronisen opinnäytteen palautuslomake, verkkojulkaisulupa Theseukseen, mutta se ei ole pakollinen.”

*Kokonainen sähköinen tai paperinen kappale työstä on kuitenkin toimitettava kirjastoon (minulle) julkaisua varten. Kirjasto julkaisee työn salausajan päätyttyä. Osittain salaisesta työstäkin on oltava kirjastoa varten kokonainen kappale, joka julkaistaan samalla tavalla salausajan päätyttyä. Opiskelijan itsensä ei toki tarvitse syöttää työtä uudestaan Theseukseen vuosien päästä, vaan kirjasto tekee sen. Tässä ongelmana verkkojulkaisun lisenssin määrittely: opiskelijalta on kysyttävä valmistumisvaiheessa, millä oikeuksilla hän antaa julkaista työnsä Theseuksessa.*

Tutkija lähetti täydennyskysymyksen kirjaston toimijalle sähköpostitse 21.4.2013 koskien opinnäytetyön Theseukseen syöttämislupaa ja -lomaketta, koska asia ei täydellisesti selvinnyt kyselyn vastauksista. Tutkija sai kysymykseen vastauksen kirjaston toimijalta 22.4.2013.

*Täydennyskysymys Theseuksen verkkojulkaisuluvasta ja lisenssimäärittelyasiasta. Kirjaston vastauksista selvisi, että on käytössä ”elektronisen opinnäytteen palautuslomake, verkkojulkaisulupa Theseukseen, mutta se ei ole pakollinen.”*

- 1. Pitääkö kaikkien opiskelijoiden täyttää theseus-julkaisulupalomake? Jos ei, niin missä tapauksissa ko. lomake on täytettävä?*
- 2. Mistä opiskelija löytää theseus-julkaisulupalomakkeen? Voiko sen täyttää sähköisesti (sähköinen lomake)?*

### **Opinnäytetyön palautuskäytänteet kirjastoon**

*Julkisen opinnäytetyön palauttamiskäytänteet JAMKissa.* Jos työ ei ole salainen, opiskelija syöttää opinnäytetyöryhmän kokouksessa hyväksytyn opinnäytetyönsä valtakunnalliseen ammattikorkeakoulujen julkaisuarkistoon Theseukseen. Syöttölupa, jolla annetaan myös verkkojulkaisulupa, löytyy Theseus-julkaisuarkiston sivuilta (Theseus.fi).

Kirjaston toimijan täydennyskysymyksen vastauksen mukaan opiskelija valitsee Theseus-lomakkeella verkkojulkaisemisen lisenssin, joista yleisin on ”all rights reserved”. Mutta ”open access” -ideologian mukaisesti on myös muita vaihtoehtoja. Oikeuksien valinnan jälkeen opiskelijan saa sähköpostiin linkin, josta hän pääsee syöttämään varsinaisen työnsä metatiedot ja tiedoston.



*Osittain, kokonaan tai määräaikaisesti salaisen opinnäytetyön palauttamisen käytänteet JAMKissa.* Kokonaan salaisissa opinnäytetöissä opiskelija palauttaa työnsä kirjastoon vain paperisena versiona. Paperisena työnsä palauttavat täyttävät sähköisenä vain kuvailulehtien tiedot kirjaston ylläpitämään tiivistelmätietokantaan. Jos työ valitaan tiivistelmätietokannassa salaiseksi, tiivistelmäteksti ja avainsanat eivät näy julkisesti.

Osittain salaisissa opinnäytetöissä nykykäytännön mukaan opiskelija palauttaa kirjastoon sellaisen version, josta puuttuu salaiset osat, vaikka JAMKin opinto-oppaan ohjeistuksen mukaan osittainkin salaisista opinnäytetöistä pitäisi kirjastoon palauttaa koko opinnäytetyö.

*Jos opiskelija/toimeksiantaja ei anna verkkojulkaisulupaa tai koulutusala ei julkaise opinnäytetöitä verkossa, opinnäytetyö julkaistaan paperisena. Paperisen kirjastokappaleen palautusohjeet löytyvät koulutusala-kohtaisista ohjeista Optimasta. Opiskelija syöttää paperisen opinnäytetyönsä tiivistelmät Jyväskylän ammattikorkeakoulun opinnäytetöiden tiivistelmätietokantaan. Jos opinnäytetyö on osittain salainen, opiskelija tuo kirjastoon työstä kaksi eri versiota: 1) koko työn ja 2) version, jossa on vain työn julkinen osa. Julkinen osa on luettavissa kirjastossa heti, mutta koko työ vasta salassapidon päätyttyä. Määräaikaisesti kokonaan salaisista töistä toimitetaan kirjastolle yksi kappale, joka on luettavissa kirjastossa salassapitoajan päätyttyä.*

*Työn arkistoinnista vastaa koulutusyksikkö. Arkistokappale on eri kuin kirjastokappale. (Opinnäytetyön julkaisu ja raportointi 2011.)*

### **Toinen täydennyskysymys kirjaston toimijalle, Theseuksessa julkaiseminen**

Tutkimustuloksista selvisi, että opiskelijan Theseukseen tallentama opinnäytetyö ei ollut heti julkinen. Tutkija halusi tästä lisätietoja ja lähetti täydennyskysymyksen kirjaston toimijalle sähköpostitse 26.4.2013. Kirjaston toimija vastasi kysymykseen heti samana päivänä, ja siitä selvisi seuraavaa:

Opiskelijan tallennettua työn Theseukseen vie jonkin aikaa (5-10 min), ennen kuin se ilmestyy kirjaston toimijalle käsiteltäväksi. Työ käsitellään ja tarkistetaan vielä kirjaston toimesta ennen lopullista hyväksymistä. Tarkistus pyritään tekemään mahdollisimman pian työn tallentamisen jälkeen, mutta esimerkiksi kirjaston sulkemisajan

jälkeen tallennettu työ siirtyy seuraavaan arkipäivään. Kirjastossa on nimetyt yksikökohtaiset vastuuhenkilöt tekemässä tätä tarkistustyötä (amk-, yamk-tutkintojen opinnäytetyöt).

Opiskelija tallentaa useimmiten opinnäytetyönsä Theseukseen heti opinnäytetyöryhmän kokouksen jälkeen. Joissain koulutusohjelmissa opintosihteeri lähettää sähköisen kopion pöytäkirjasta, josta kirjaston yhteistyötoimija osaa arvioida tulossa olevien opinnäytetöiden määrän ja seuraa päivittäin saapuneita Theseus-tallennuksia hyväksyen niitä sen mukaan. Yhteistyö kirjaston ja opintosihteerien välillä toimii joissakin yksiköissä ja koulutusohjelmissa sujuvammin kuin toisissa. Käytännön toimintatapoja löytyy yksiköittäin ja jopa koulutusohjelmittain.

Koska eri henkilöt käsittelevät eri alojen töitä, kirjaston asiakaspalvelussa ei voida tietää, mitkä Theseukseen viedyt työt on vahvistettu missäkin koulutusyksikössä. Kirjaston velvollisuuteen kuuluu varmistaa, että Theseuksessa on opinnäytetyöstä vahvistettu ja hyväksytty versio. Tästä syystä kirjaston käsittelijän täytyy joko julkaista opinnäytetyötyö Theseuksessa tai kirjata työ käsitellyksi kirjaston ja opiskelijapalveluiden yhteiseen sähköpostikansioon. Käytännössä opiskelija saa hyväksynnän Theseukseen tallentamisesta silloin, kun työ näkyy Theseuksessa ja/tai se on kirjattu em. yhteiseen sähköpostikansioon.

Huomioitavaa on, että vuoden 2013 alusta Theseuksessa julkaistuja opinnäytetöitä ei enää luetteloida kirjaston omaan Janet-tietokantaan. Tämä nopeuttaa kirjaston opinnäytetöiden käsittelyprosessia.

Opiskelijan **mahdolliset kirjojen myöhästymismaksuvelvoitteet** (kysymys 30) on myös hoidettava ennen valmistumista. Kirjaston henkilöstö suositteli ensisijaisesti mahdollisten maksujen maksamista käteisellä tai pankkikortilla kirjastokäynnin yhteydessä. Toinen vaihtoehto oli, että ystävä tai joku tuttava käy hoitamassa asian. Vasta viimeinen vaihtoehto on pankin kautta hoidettu asiointi, koska kirjastolla ei ole tosiaikaista mahdollisuutta tarkistaa asiaa. Myös pankin välityksellä voi hoitaa tarvittaessa maksut, mutta tämä ei missään tapauksessa ole se ensisijainen ja suositeltavin tapa.

*Opiskelijan on hoidettava maksunsa, jotta hän saa kuittauksen. Jos hän asuu jo toisella paikkakunnalla, hän voi maksaa maksunsa JAMKi tilille ja pistää maksuun tekstin kirjaston maksuja, ja lähettää kopion maksusta kirjaston sähköpostiin. Ohjeet ja tilinumeron tähän saa kirjastosta.*

### **Vahtimestarit, toimitilapalveluiden henkilöstö (31–36)**

Toimitilapalveluissa toimiville vahtimestareille kohdistettiin kysymyksiä **opiskelijoille lainattavien JAMKin omaisuuden, kuten avainten, palauttamiskäytänteistä**. Kysymyksiin vastasi neljä toimijaa. Vastauksista selvisi, että kaikkien yksiköiden (HYVI, LIPA, TEKNOLOGIA) opiskelijoilla oli JAMKin avaimia lainassa. Lisäksi kolme neljästä vastasi, että opiskelijoilla voi olla lainassa myös muita JAMKin tavaroita kuin avaimia, kuten av-laitteita. Esimerkiksi liiketaloudessa muut tavaralainat palautettiin koulutussihteerille.

*Kyllä: Löytyvät Intra-Tietojärjestelmät-Resurssit. Esim. Lipan Virpi Rautianen.*

Avainten palauttamiskäytänteiden vastauksissa oli eroja. Vain yksi vahtimestari vastasi ”kyllä” kysymykseen, voiko opiskelija palauttaa lainassa olevan avaimen/avaimet minkä tahansa kampuksen vahtimestarille.

*Kyllä  
Ei: Avainhallintakansio ko. kampuksella  
Ei: Lutakossa käytössä pantti  
Ei: ei ole yhtenäistä tietokantaa*

Vastauksista selvisi, että avainten palauttaminen ja niiden kuittaminen palautetuiksi tapahtuu vahtimestarien kautta, koska avaintenhallintajärjestelmä kuuluu vahtimestareiden toimenkuvaan. Opiskelija voi palauttaa avaimen/avaimet vain poikkeustapauksissa kampusten INFO-pisteisiin.

Kysymykseen, onko vahtimestareilla käytössä yhteistä avaintenhallintajärjestelmää opiskelijoiden avainten lainaamisen/palauttamisen valvonnassa, vastasi kolme neljästä kyllä ja yksi ei. Vastauksista selvisi, että jokaisella kampuksella on oma avainkirjanpito, mutta vastauksista ei selvinnyt, onko heillä käytössä yhtenäistä sähköistä tietojärjestelmää vai ei.

Lopuksi kysyttiin vielä, **voiko opiskelija palauttaa lainaamansa JAMKin avaimen tai avaimet postitse, ja jos voi, niin mihin osoitteeseen.** 2/4 vahtimestaria vastasi kyllä ja 2/4 ei.

*Kyllä: Rajakatu 35 kaikki. Muihin omat.*

*Ei: avaintenkuittaus tapahtuu allekirjoituksella*

*Kyllä: Piippukatu 2*

*Ei: Turvallisuussyistä.*

Avainten ja muiden tavaroiden lainaamista kysyttiin myös opintosihtereiltä, koulutussihtereiltä sekä opintojen ohjaajilta (kysymykset 17 ja 25). Kysymykseen oli vastannut 22 henkilöä, joista suurin osa (14) vastasi, että ei tiedä, onko opiskelijoilla avaimia tai muita JAMKin tavaroita lainassa. Vastauksista selvisi kuitenkin se, että myös Teknologiayksikön opiskelijalla voi olla lainassa JAMKin tavaroita ja että asiaa hoitaa koulutussihteri.

*(TEKN) Opettaja tiedottaa koulutussihterille, jos on antanut jotakin lainaksi.*

### **Kansainvälisyyspalveluiden henkilöstö (37–40) ja koulutuspäälliköt (46–48)**

Koulutussihtereille, opintosihtereille, koulutuspäälliköille sekä koulutus- ja T&K-päälliköille suunnatussa yhteisessä kysymyksessä (45) selvisi, että *kaikista yksiköissä (LIPA, HYVI, TEKNOLOGIA) on tällä hetkellä kansainvälisen kaksoistutkinnon, double degree -tutkinnon suorittajia joko amk-tutkinnoissa ja/tai yamk-tutkinnoissa.*

Kansainvälisyyspalvelujen henkilöstölle kohdennetuissa kysymyksissä (37–40) haluttiin selvittää kaksoistutkintokäytänteitä ja vastuukysymyksiä. Kysymyksiin vastasi kolme toimijaa. Kansainvälisyyspalvelujen henkilöstöltä kysyttiin, **mitä eroa on JAMKiin tulevien ja JAMKista lähtevien kaksoistutkinnon suorittajien todistushakemusprosessissa** (kysymys 40)?

*Jamkiin tuleville double degree opiskelijoille myönnetään Jamkin tutkintotodistus, kun opiskelija on valmistunut kotikorkeakoulustaan ja sieltä on toimitettu oikeaksi todistetut kopiot hänen tutkintotodistuksestaan ja opintokortistaan Jamkiin. Vastaavasti Jamkista lähtevät saavat ensin tutkintotodistuksen Jamkista ja sitten yhteistyökorkeakoulusta.*

*Lähtevä hakee ensin JAMKista todistusta ja sitten partnerikorkeakoulusta. Saapuva tekee toisin päin. Saapuville oma DD-lomakkeensa todistuksen hakemista varten.*

Kaksoistutkintotodistuksen hakemisprosessista kysyttiin samoilla kysymyksillä koulutussuhteereiltä, opintosuhteereiltä, päälliköiltä ja kansainvälisyyspalveluiden toimijoilta (KV). **Mistä voi tietää tai tarkistaa, että todistusta hakeva opiskelija on kaksoistutkinnon suorittaja (37, 46)?**

*(KV) Vaihtoon hakiessa opiskelija valitsee sähköisestä hakujärjestelmästä kohdan double degree. Jos oikein muistan (kv-suunnittelija osaisi vastata tarkemmin) niin opiskelijalle avautuu vain dd-vaihtokohteet. Jää merkintä Dd-merkintä Asioon.*

*(LIPA) Kaksoistutkinto-opiskelijoiksi tulevat vahvistetaan yksikön johtajan hyväksynnällä. Tieto on käytännössä kv-koordinaattorilla, kv-toimistolla ja myös kp:llä.*

*(LIPA) Koulutusvastaavalta tai kv-toimistosta.*

*(TEKN) Saan tiedon kv-ohjaajalta*

*(HYVI) Meillä on vasta tänä keväänä tulossa ensimmäiset opiskelijat, joten ei vielä ole tietoa miten prosessi toimii.*

*(HYVI) Asiasta.*

**Miten kaksoistutkintotodistushakemusprosessi etenee asianmukaisella tavalla amk ja yamk-tutkinnoissa (38, 47)?** Kysymykset kohdistettiin kv-palveluiden toimijoille, koulutuspäälliköille, koulutus- ja T&K-päälliköille ja opiskelijapalveluiden päälliköille (47). Vastaukset on esitetty yhdistettynä tässä:

*(KV) amk ja yamk. Jamkin tutkinto-opiskelija hakee ihan normaalisti Jamkin tutkintotodistusta. Sen jälkeen oikeaksi todistetut kopiot tutkintotodistuksesta ja opintokortista lähetetään double degree yhteistyökorkeakouluun, joka myöntää toisen tutkintotodistuksen.*

*(KV) DD-opiskelija valmistuu kotikorkeakoulustaan ja hakee sen jälkeen JAMKista DD-tutkintohakulomakkeella JAMKin tutkintotodistuksia ja toimittaa vaaditut liitteet (virallinen kopio tutkintotodistuksesta, opintokortistaan ja tarvittaessa käännökset) JAMKin opiskelijapalveluihin.*

*(LIPA) YAMK-tutkintotodistushakemusprosessissa koulutuspäällikkö sekä opintosihteeri tarkistavat suoritukset, koska niiden on vastattava ko. partnerioppilaitoksen kanssa tehtyä sopimusta.*

*(HYVI) Ei ole ollut vielä ajankohtainen, mutta käsittääkseni asiasta on hyvät ohjeet.*

*(TEKN) a) amk-prosessi: kv-ohjaaja hoitaa tiedon kv-toimistoon, joten en ole mukana tässä kuviossa. Suomalainen tutkintotodistus etenee omaa tietään.*

**Kenen vastuulla on tarkistaa, että kaksoistutkinnon suorittajalla on kaikki opinto-suoritukset tehty (39, 48)?** Kysymykseen vastanneista (15) suurin osa eli 9 vastasi vastuun kuuluvan koulutuspäällikölle. Neljä vastanneista ei tiennyt, kenen vastuulla tarkistus on. Yksi vastasi, että opettajatutorin vastuulla (HYVI), ja toinen, että kv-ohjaajan vastuulla (TEKNOLOGIA).

#### **Koulutuspäälliköt, koulutus- ja T&K-päälliköt, opiskelijapalveluiden päällikkö (41–44 ja 46–48)**

Päälliköiltä kysyttiin todistusprosessin etenemisestä yksiköissä käytännön tasolla, vastuukysymyksistä sekä mahdollisista puutteista nykyisessä tutkintotodistushakemusprosessissa. Samat kysymykset oli kohdennettu myös sihteereille sekä opintojen ohjaajille. Näiden kysymysten tulokset ovat seuraavassa kappaleessa.

#### **Tutkintotodistushakemusprosessin eteneminen yksiköissä (5, 18, 41)**

Tutkintotodistushakemuksen käsittelyä yksiköissä selvitettiin sihteereiltä, opintojen ohjaajilta ja päälliköiltä. Kysymyksissä pyydettiin erottelemaan, kumpaa käsittelyprosessia vastaaja kuvasi: amk- ja yamk-prosessia. Kysymykseen vastasi yhteensä 30 henkilöä. Tutkimuksessa selvisi, että kaikissa yksiköissä ja molemmissa tutkinnoissa tutkintotodistushakemusprosessi etenee nykyisen prosessikaavion mukaisesti. *Yksikkökohtaisia eroja oli hakemuksen tukipalvelujen kuittauksissa, hakemuksen jättämiskäytänteissä ja opiskelijan opintorekisterin tarkistuksissa.*

#### **Liiketoiminta ja palvelut -yksikkö**

Ammattikorkeakoulututkinnoissa opiskelijat hakivat pääsääntöisesti itse allekirjoitukset tukipalveluista tutkintotodistushakemukseen ja jättivät hakemuksen opintosihteerille. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon todistushakemuksen kuittaukset hoiti joko opiskelija itse tai koulutussihteerin hänen puolestaan. Yamk-hakemus jätettiin joko opintosihteerille tai koulutussihteerille. Opintorekisteri tarkistettiin yhdessä opintosihteerin ja koulutuspäällikön tai opettajatutorin kanssa.

*(LIPA) amk) tietääkseni pääpiirteissään näin: opiskelija täyttää tutkintotodistushakemuksen ja hakee tarvittavat allekirjoitukset ennen opiskelijapalveluihin jättämistä. Jos opinnoissa on isompia epäselvyyksiä, selvittelee opettajatutorin kanssa. Opiskelijapalvelut tarkastaa opintokortin, "siivoaa" sen, tarkastaa että kypsyysnäyte on suoritettu, onko vastaanottanut opala-kyselyyn, ja jos kaikki kunnossa laittaa paperin koulutuspäällikölle allekirjoitettavaksi.*

*(LIPA) amk) opiskelija käyttää lomakkeen kirjastossa ja hakee kuittauksen vahtimestarilta, jos hänellä on ollut avaimet. Välttämättä opinnäyteyötä ei ole vielä tallennettu Theseukset tai tiivistelmätietokantaan hakemuksen jättöhetkellä. Opintosihteerin kuittaa tämän kohdan tallennuksen tapahduttua, mutta kuitenkin ennen lopullisen todistuksen luovuttamista. Opintorekisteri tarkastetaan yhdessä opintosihteerin kanssa. Koulutuspäällikkö kuittaa hakemuksen samalla, kun hän allekirjoittaa todistuksen ja siihen liittyvät opintorekisterit.*

*yamk) ylempien tutkintotodistushakemuksen tulevat yleensä koulutussihteeriltä, jolle opiskelijat on oheistettu hakemus jättämään. Opintorekisterin tarkastaa opintosihteerin. Koulutuspäällikkö kuittaa hakemuksen samalla, kun hän allekirjoittaa todistuksen ja siihen liittyvät opintorekisterit.*

*(LIPA) YAMK-hakemus: opiskelija kierrättää lomakkeen tarvittavilla tahoilla/koulutussihteerin kierrättää esitetyt lomakkeen opiskelijan puolesta. Sähköisen hakemuksen tarve suuri, koska YAMK-opiskelijat ovat muualla eivätkä halukkaita tulemaan kolmen tarvittavan allekirjoituksen vuoksi paikanpäälle.*

### **Hyvinvointiyksikkö**

Hyvinvointiyksikön opiskelijat hakivat kuittaukset todistushakemuksensa itse ja jättivät pääsääntöisesti sekä amk- että yamk-tutkintotodistushakemuksensa opintosihteerille. Yksi vastaajista kertoi opiskelijan jättävän täytetyn tutkintotodistushakemuksensa koulutuspäällikölle. Opintorekisterin alustavan tarkistuksen teki opintosihteerin, ja tarvittaessa opiskelijaa pyydettiin ottamaan yhteyttä opettajatutoriin.

*(HYVI) amk Opiskelija tarkistaa opintorekisterin tutoropettajan kanssa ja palauttaa sen jälkeen tutkintotodistushakemuksen opintotoimistoon. Seltä lomake tulee sisäpostissa yhdessä tutkintotodistuksen kanssa koulutuspäällikölle hyväksyttäväksi ja allekirjoitettavaksi.*

*(HYVI) amk, yamk Opiskelija jättää tutkintotodistushakemuksen, johon on itse hankkinut kirjaston ja vahtimestarin allekirjoitukset. Yleensä opintosihteeri pystyy tarkistamaan, että opintorekisteri on kunnossa, mutta jos on enempi epäselvää niin kehoitetaan opiskelijaa selvittämään asiat ensin oman tutoropettajan kanssa. Opintosihteeri kirjaa hakemukseen valmistumispäivän ja tekee todistuksen. Hakemus ja todistus lähtevät yhdessä koulutuspäällikölle allekirjoitukseen. Koulutuspäällikkö lähettää todistuksen edelleen allekirjoituskierrokselle ja lähettää hakemuksen takaisin opintosihteerille.*

*(HYVI) YAMK tutkintohakemusprosessi etenee JAMK:n prosessikaavion mukaan.*

### **Teknologiayksikkö**

Myös Teknologiayksikössä opiskelija hakee pääsääntöisesti itse kuittaukset todistushakemukseensa. Opiskelijat jättivät amk- tai yamk-tutkintotodistushakemuksensa joko koulutussihteerille tai opintosihteerille. Opintorekisterin tarkisti koulutussihteri, koulutusvastaava tai koulutuspäällikkö. Yamk-tutkinnoissa opintorekisterin tarkisti koulutussuunnittelija.

*(TEKN) AMK-tutkintotodistushakemusprosessi: Opiskelija täyttää lomakkeen omalta osaltaan ja hakee siihen tarvittavat kuittaukset ja allekirjoittaa lomakkeen. Hän voi jättää lomakkeen joko opintosihteerille tai koulutussihteerille, joka sitten tulostaa liitteeksi opintokortin ja tarkistuttaa ja hyväksyttää sen koulutuspäälliköllä/koulutusvastaavalla.*

*(TEKN) a) amk-prosessi: Opiskelija toimittaa koulutussihteerille tutkintotodistushakemuksensa täytettynä. Koulutussihteeri tarkastaa opiskelijan opintokortin, liittää sen+kypsyysnäytteen+opinnäytetyön ohjaajan lausunnon hakemukseen. Koulutussihteeri toimittaa koulutuspäällikön allekirjoittaman hakemuksen opiskelijapalveluihin todistuksen tekoa varten.*

*(TEKN) amk, yamk. Opiskelija jättää opinnäytetyön seurantalomakkeen ja tutkintotodistushakemuksen koulutussihteerille, joka toimittaa sen tarkistettavaksi koulutusvastaava. Sitten koulutusvastaava allekirjoittaa, jos asiat ovat kunnossa ja toimittaa takaisin koulutussihteerille, joka tarkistaa onko opintokortti kunnossa. Sitten allekirjoitettu lomake toimitetaan opintotoimistoon.*



*(TEKN) YAMK. Valmistumisvaiheessa opiskelija täyttää koulutusvastaavan tai koulutussuunnittelijan kehoituksesta. Koulutussuunnittelija käsittelee, tarkastaa asion jne. ja toimittaa opintotoimistoon todistuksen tekoa varten.*

**Valmistuvan opiskelijan opintokortin tarkistamisvastuut amk-tutkinto (11, 21, 43) ja yamk-tutkinto (12, 22, 44)**

Tutkintotodistuksen saaminen edellyttää, että opiskelija on suorittanut opinto-oikeusaikanaan koulutusohjelman vaatimat opintojaksot, harjoittelun, opinnäytetyön ja kypsyysnäytteen sekä osoittanut vaadittavan kielitaidon. Tutkimuksessa haluttiin selvittää, miten opintokortin tarkistus eteni yksiköissä käytännön tasolla, ja kenen vastuulla tarkistukset vastaajien mielestä olivat.

**Liiketoiminta ja palvelut -yksikössä** amk-opiskelijan opintokortin tarkastamisvastuussa nähtiin olevan opintosihteerin (6/11) sekä koulutuspäällikön (4/11). Yhden vastaajan mielestä tarkistusvastuu kuului opettajatutorille. Yamk-tutkinnoissa vastaukset olivat hajanaisempia, ja selkeää vastuutoimijaa ei löytynyt. Kolmen vastaajan mielestä yamk-opiskelijan opintokortin tarkastamisvastuu on opintosihteerillä ja kahden mielestä koulutuspäälliköllä. Viisi vastaajista ilmoitti, että ei tiedä. Yksi vastasi, että vastuu on opettajatutorilla.

**Hyvinvointiyksikössä** amk-opiskelijan opintokortin tarkastamisvastuun nähtiin olevan koulutuspäälliköllä (4/7) ja opettajatutorilla (2/7). Vain yksi oli sitä mieltä, että vastuu on opintosihteerillä. Myös yamk-tutkinnoissa tarkastamisvastuun nähtiin olevan koulutuspäälliköllä (4/7). Yksi vastasi, että koulutussihteerin vastuulla, ja toinen, että opintosihteerin vastuulla. Vastaajista yksi sitä mieltä, että Hyvinvointiyksikössä ei ole yamk-tutkinto-opiskelijoita.

**Teknologyksikössä** amk-opiskelijan opintokortin tarkastamisvastuu oli joko koulutusvastaavalla tai koulutuspäälliköllä (6/13). Kolmen mielestä vastuu oli koulutussihteerillä ja kahden mielestä opintosihteerillä. Yksi ei tiennyt ja yhden mielestä vastuun on kokonaan opiskelijalla. Samoin yamk-tutkinnoissa vastuun nähtiin olevan koulutusvastaavalla tai koulutuspäälliköllä (6/13). Kahden mielestä vastuu on koulutussih-

teerillä ja samoin kahden mielestä vastuu on opintosihteerillä. Yksi vastasi, että opintojen ohjaajan vastuulla, ja toinen, että tarkistamisvastuu on opettajatutorilla. Yhden mielestä vastuu tässäkin oli kokonaan opiskelijalla itsellään.

### **Nykyisen tutkintotodistushakemusprosessin puutteet**

**Liiketoiminta ja palvelut -yksikön** vastauksista selvisi, että nykyisestä tutkintotodistushakuprosessista puuttuivat kokonaan ns. kärkiopinnot ja double degree -kansainväliset kaksoistutkinnot.

*(LIPA) Osa Litan opiskelijoista tekee ns. kärkiopintoja ja saavat ne suoritettuaan siitä erillisen todistuksen tutkintotodistuksen mukana. Kärkiopinnot pitää tarkistuttaa vastuuolettajalla, onk opiskelija ne tehnyt ja voidaanko ns. kärkilite antaa tutkintotodistuksen liitteenä. Tämä asia puuttuu kokonaan nykyisestä prosessista.*

*(LIPA) Amk -tutkintotodistushakemusprosessi: hakemukseen voisi lisätä kohdan siitä, että onko kyseessä Double Degree -opiskelija.*

**Hyvinvointiyksikön** vastauksissa toivottiin selvennystä todistushakuvaiheen opintotuen ohjeistukseen. Kansaneläkelaitoksen (KELA) opintotukikeskuksen sääntöjen mukaan korkeakouluopiskelija voi saada valmistumiskuukaudeltaan opintotuen, jos valmistumispäivä on 18. päivä tai myöhemmin. Niin ikään valmistumiskuukausi määräytyy opintotuen tulovalvonnassa tutkinnon virallisen suorittamispäivän perusteella (tutkintotodistuksen päiväys). (Opiskelijat. Aloittanut tai valmistunut 2013.) Kun opiskelija valmistuu 18. päivä tai myöhemmin, hän välttyy valmistumiskuukauden opintotuen takaisinperinnältä.

*(HYVI) Vaikka hakemuksen toisella sivulla on ohjeita valmistuvalle, jääusen huomioimatta 18. päivän sääntö opintotukea saavilla. Opintosih-teeri yrittää parhaansa mukaan muistaa kysyä jokaiselta, jonka sattuu näkemään, toivetta valmistumispäivästä.*

**Teknologiayksikön** vastauksista tutkinnonhakuprosessissa ei nähty varsinaisesti mitään puutteita, mutta ohjeistusta ja prosessin sisäistämistä kaivattiin lisää.

*(TEKN) Nykyistä tutkintotodistushakemusprosessia ei tunneta eikä hallita yksityiskohtaisesti. Tuntuu jotenkin turhauttavalta ohjata opiskelijoita sellaisissa asioissa, jotka selviävät lukemalla itse. Voisiko olla sähköi-*

*nen versio, johon vastataan ja täydennetään opinnäytetyprosessin edessä ja erityisesti valmistusvaiheessa.*

### **Miten tutkintotodistushakemusprosessia ja -lomaketta pitäisi kehittää? (49–52)**

Tutkimuksen lopussa oli kaikille vastaajille yhteiset kysymykset, joilla haluttiin selvittää mahdollisia **poikkeustapauksia**, jotka eivät toimi nykyisen tutkintotodistusprosessin mukaisesti. Lisäksi haluttiin selvittää, **miten tutkintotodistusprosessia** pitäisi vastaajien mielestä kehittää ja miten **tutkintotodistushakemuslomaketta** pitäisi kehittää.

#### **Poikkeustapauksia (kysymys 49)**

Tutkimustulosten mukaan poikkeustapaukset liittyivät valmistumisvaiheeseen, jossa tutkintoa hakeva opiskelija oli jo toisella paikkakunnalla tai ulkomailla. Tällaiset tilanteet työllistivät erityisesti koulutussihteereitä ja kaksoistutkinto-opiskelijoiden osalta kansainvälisyyspalvelujen sihteereitä. Vastauksista myös ilmeni, että JAMKissa ei ole yhtenäisiä todistushakemuskäytänteitä tai -lomaketta ei-tutkintoon johtavissa kouluksissa.

**Kirjasto:** *(Kirjasto) Kaikki koulutusalat eivät toimi samalla tavalla. Kaikissa opiskelija ei palauta työtään suoraan kirjastoon, jolloin on hyvin vaikea tietää onko kaikki ok. Kansainvälisillä opiskelijoilla on usein hyvin erilainen toimintakulttuuri, eikä kirjaston säännöistä kamalasti välitetä. Maassa maan tavalla toimimisesta pitäisi muistuttaa.*

**Kansainvälisyyspalvelut:**

*(KV) Ulkomaisten korkeakoulujen, Jamkissa vaihdossa olleilta opiskelijoilta vaan "putkahtaa" kaksoitutkintoanomuksia....*

**Liiketoiminta ja palvelut -yksikkö:**

*(LIPA) OPSO-koulutukset/erikoistumisopinnot/täydennyskoulutukset/avoimen opinnot Todistukset tehdään ilman hakemusta.*

*(LIPA) Many IB students are abroad when graduating and I have to get the paper signed for them. This is extra work that I really don't need.*

*(LIPA) Jos opiskelija asuu jo toisella paikkakunnalla, hän ei itse henkilökohtaisesti pääse hakemaan esim. kirjastosta kuittausta että lainat pa-*

*lautettu ja opinnäytetyö tallennettu theseukseen, niin näissä tapauksissa on toimittu sähköpostin kautta. Tällöin opiskelija täyttää paperisen tutkintotodistushakemuksen ja allekirjoittaa sen sekä skannaa ja lähettää sen s-postiliitteenä opiskelijapalveluihin. Opintosihteeri tai opiskelija itse on pyytänyt kuittauksia kirjastosta sähköpostitse. Ja kun tämä tieto tulee kirjastosta opiskelijapalveluihin niin tällöin sihteeri voi kuitata kirjastovelvollisuudet suoritetuiksi ja hänelle voidaan tehdä todistus.*

Hyvinvointiyksikkö:

*(HYVI) En tiedä onko poikkeus, mutta ylemmän amk:n opiskelijoilla saattaa olla tilanteita, että heidän on vaikea itse hakea esim. kirjaston kuittauksia ja silloin ne on hankittu opintosihteerin toimesta.*

*(HYVI) Jos opiskelija lisäajalla, valmistuminen viivästynyt tai viivästymisen myötä opettajatutor ei enää tiedossa tai työskentele Jamkissa niin välttämättä opettajatutor ei tarkasta opintokorttia yhdessä opiskelijan kanssa vaan silloin opo on usein apuna tässä.*

Teknologiayksikkö:

*(TEKN) Lisäaikahakemukset eivät joskus johda aikataulullisesti tuohon prosessiin.*

### **Miten tutkintotodistusprosessia pitäisi kehittää? (kysymys 50)**

Kirjaston vastauksista ilmeni, että nykyinen todistushakemusprosessi ei toimi opinnäytetöiden palauttamisen osalta samalla tavalla kaikissa yksiköissä. Yleisesti toivottiin prosessin selkeyttämistä, yksinkertaistamista ja toteuttamista sähköisessä ympäristössä. Lisäksi toivottiin selkeyttä todistushakemusprosessin vastuukysymyksiin, kuka tekee mitäkin ja kuka vastaa, että valmistuvan opiskelijan opintorekisteri on oikein ja mitkä ovat opiskelijan omat velvollisuudet valmistumisvaiheessa.

Kirjasto: *(Kirjasto) Prosessi tulisi olla kaikilla koulutusaloilla sama: kaikki paperiset opinnäytetyöt tulevat opintosihteereiden kautta. Opiskelija ei itse tuo/tarjoa työtä kirjastoon. Opinnäyte viedään Theseukseen vasta hyväksymisen jälkeen. Kokouspöytäkirjat tai hyväksymistieto kaikkien asiansaisten käytössä. Joskus tuntuu, että opiskelija ei ole käyttänyt anomusta kirjastossa kuitattavana, koska opiskelijan valmistumistietoja ei ole päivitetty omaan tietokantaamme, eli meneekö osa "ohi".*

*(Kirjasto) Opiskelijan pyörittäminen piakasta toiseen, pitkin ja poikin on aika vanhanaikaista. Eikö tätä nyt pystyisi jotenkin sähköisesti allekirjoittelemaan, ainakin siinä tapauksessa että asiat on ok. Linkki vaan mukaan että opiskelija päivittää asiakastietonsa myös.*

#### Kansainvälisyyspalvelut:

*(KV) Opintojen suorittamisen ja hyväksymisen osalta selkeät vastuut, kuka tekee mitään. Sisällöllinen vastuu tutkintoon liittyvien opintojen ja tutkinnon hyväksymisestä tulee olla sisällöllisellä asiantuntijalla. Näin ollen prosessin sujuvuus, jotta dd -todistusta odottava opiskelija ei joudu turhan kauaa odottamaan toista todistustaan. Aikasuositus on kirjatti Jamkin dd- linjauksiin.*

#### Liiketoiminta ja palvelut -yksikkö:

*(LIPA) Selkeyttää siten, että valmistuva opiskelija tietää mitkä ovat hänen velvollisuutensa. Litassa ei esimerkiksi ole opiskelijoilla avaimia lainassa ja silti pitäisi hakea kuittaus vahtimestarilta. Turha vaihe siis Litan opiskelijoille. Litan yamk-opiskelijoiden ei tarvitse tehdä kypsyysnäytettä, he kirjoittavat artikkelin. Joten kypsyysnäytteen kuittaminen on turha vaihe ja sen sijaan on tarkistettava, että opiskelija on kirjoittanut artikkelin työstään koulutuspäälliköltä tai opinnäytetyöryhmän pöytäkirjasta.*

*(LIPA) Electronic signatures would be great. If the signature would pass from one group to the next electronically it would be great! I hear that with Microsoft Sharepoint, this kind of electronic signature is possible.*

*(LIPA) Jos jollekin vastuuta pitäisi lisätä mm. opintokortin siistimisestä, niin tutoropettajat.*

*(LIPA, opintosiht) Sähköinen hakemusprosessi olisi tosi kätevä, koska monet opiskelijat ovat jo valmistumisen aikaan jollain muualla paikkakunnalla.*

#### Hyvinvointiyksikkö:

*(HYVI) Siitä pitäisi poistaa turhat tukipalveluvelvoitteet, sellaiset joilla ei ole mitään tekemistä tutkintotodistuksen saamisen kanssa. Jos opiskelija ei hae kuittausta vahtimestarilta, on kuitenkin hakemus otettu käsittelyyn ja tutkintotodistus luovutettu. Miksi tässä prosessissa pitää olla vahtimestarin ja kirjaston kuittaukset mukana? Onko jotain muuta tapaa hoitaa ne velvoitteet?*

#### Teknologiayksikkö:

*(TEKN) Selkeyttää ja viedä sähköiseksi versioksi.*

*(TEKN) Yksinkertaistaa. Turhat kuittaukset pois.*

*(TEKN) Sähköinen asiointi. Pois turhat hakemuksen kierrätykset vahti mestareilla, kirjastossa ym. Mahdollisimmanvähän toimijoita. Koulutus päällikön rooli tärkeä tutkinnon varmistamisessa ja siinä, mille päivälle tutkinto kirjataan.*

### **Miten tutkintotodistushakemuslomaketta pitäisi kehittää? (kysymys 51)**

Kaikissa yksiköissä ja tukipalveluissa toivottiin, että tutkintotodistushakemuslomake toteutettaisiin sähköisenä lomakkeena. Nykyisessä lomakkeessa todettiin turhiksi kohdiksi muun muassa avainten palauttamiseen liittyvä kohta, koska vastauksien perusteella vain osalla opiskelijoilla on JAMKin avaimia lainassa.

**Kirjasto:** *(Kirjasto) Kirjaston kohdalla ensimmäinen sarake on suurin piirtein tämän muotoinen: kirjastolainat palautettu ja maksut hoidettu. Opiskelijalla saa olla kuittausta hakiessaan lainoja, kunhan ne eivät ole myöhässä. Se voisi olla vaikka muotoa "lainat eivät ole myöhässä ja mahdolliset maksut on hoidettu"*

*(Kirjasto) Tiivistelmätietokantaan tiivistelmän syöttäminen koskee niitä, jotka palauttavat työnsä paperisena useasta eri syystä, ks. salaiset opparit, joten kohdassa ei pitäisi lukea kirjasto (Musiikki) koska myös Musiikin opiskelijat voivat ja yhä enemmän pitäisi syöttää työ Thesukseen, jos siinä ei ole soivaa tai audiovisuaalista liitettä. Lomake ohjaa kohti vanhaa käytäntöä...*

*(kirjasto) sähköiseksi, koska helpottaa*

*(Kirjasto) Lomake pitäisi saada sähköiseksi. Olisiko se sitten osa Asiota vai joku oma lomake, en osaa sanoa. Näin kuitenkin helpotetaan ainakin niiden asiointia joilla on kaikki kunnossa. Ei tarvitsisi tulla paikan päälle vaan asiat voisi sutjakasti hoitaa etänä.*

**Liiketoiminta ja palvelut -yksikkö:**

*(LIPA) Vahtimestarin avainkuittaus on turha tällä lomakkeella. Koulutuslallamme ei myöskään koulutussihteerin liity kovinkaan vahvasti itse hakuprosessiin.*

*(LIPA) Yhteinen lomake on haaste, koska kaikkien yksiköiden opiskelijoilla ei ole samoja velvollisuuksia, kuten heillä voi olla tai ei ole Jamkin avaimia tai muuta tavaroita lainassa. Litan yamk-opiskelijoiden ei tarvitse tehdä kypsyysnäytettä, he kirjoittavat artikkelin. Joten kypsyys-*

*näytteen kuittaaminen on turha vaihe ja sen sijaan on tarkistettava, että opiskelija on kirjoittanut artikkelin työstään koulutuspäälliköltä tai opinnäytetyöryhmän pöytäkirjasta. Sähköiseen muotoon, jossa jo esitietoja täyttäessä ja niiden perusteella lomake ohjaisi täyttäjää täyttämään vain vaaditut kohdat.*

*(LIPA) Sähköinen lomake.*

*(LIPA) Double-degree tutkintojen osalta kokemusta ei vielä ole kovin paljon. Luultavasti tässä tulee olenmaan kehittämiskohteita.*

#### Hyvinvointiyksikkö:

*(HYVI) Tutkintohakemuslomaketta pitää päivittää yksikertaisemmaksi, esim. allekirjoitukset!*

*(HYVI) Lomakkeeseen paikka myös postitoimipaikalle! Lomakkeeseen maininta, ettei Hyvin opiskelijat tarvitse koulutussihteerin kuittausta, turhaan jotkut hakevat sitä vaikka meidän "valmistumisohjeessa" tämä on kyllä ohjeistettu.*

*(HYVI) Ohjeita tulisi tarkentaa. Esimerkiksi koulutussihteerien kuittauksen kohdalle tarkentaa ne yksiköt joissa tämä velvoite on hoidettava. Aiheuttaa turhaa puljaamista niille joilla tämä ei ole käytössä.*

*(HYVI) YAMK-tutkintotodistushakemuksessa on liikaa kohtia, jotka eivät kosketa YAMK-opiskelijoita. Esim. avainten palautus ja kaikkien allekirjoitusten hakeminen tulipalveluista. Opiskelijat ovat aikuisopiskelijoita ympäri Suomea ja lähes 100% työssäkäyviä, eikä haluta matkustaa JAMK:uun virka-aikana pelkästään sen vuoksi, että haetaan allekirjoituksia. Ruksittavat kohdat tutkinnonhakulomakkeessa pitäisi miettiä ajatuksen kanssa uudestaan, niin että ko. prosessi palvelisi paremmin työssäkäyviä aikuisopiskelijoita, jotka asuvat muualla kuin Jyväskylässä.*

#### Teknologiayksikkö:

*(TEKN) tuo vahimestari-kuittaus tuntuu turhalta, sillä kellään ei tunnu olean mitään lokeroiden avaimia tms.*

*(TEKN) Avaimien palautuksesta kysyn opiskelijalta, onko hänellä ollut avaimia ja jos ei, niin kuittaaan sen pois. Lieneekö avainkysymys ollenkaan tähän kuuluva?*

*(TEKN) Sähköinen lomake?*

*(Hallinto) Mahdollisimman yksinkertainen sähköinen lomake. Nopeuttaa valmistumisproessia ja vähentä monen ihmisen työtä.*

## 4.6 Tutkimustulosten yhteenveto

**Nykyinen tutkintotodistushakemusprosessi** koettiin pääsääntöisesti toimivaksi. Sitä noudatetaan niin amk- kuin yamk-tutkintotodistuksien hakemisessa kaikissa yksiköissä. Toisaalta **toivottiin, että hakemusprosessia yksinkertaistettaisiin ja selkeytettäisiin sekä toteutettaisiin sähköisenä asiointipalveluna**. Tämä helpottaisi niin amk- kuin yamk-opiskelijoiden valmistumisvelvollisuuksia ja nopeuttaisi valmistumista.

Vieraskielisten koulutusohjelmien opiskelijat lähtevät usein maasta jo ennen kuin ovat saaneet valmiin tutkintotodistuksen mukaansa. Tämä teettää lisätyötä yksikön koulutussihteerille, koska hän hakee kuittaukset opiskelijan puolesta tutkintotodistushakemukseen, vaikka hakemuksen jättämiseen kuuluvat velvollisuudet kuuluisivat opiskelijan itsensä hoidettaviksi.

Ylempää amk-tutkintoa suorittavat opiskelijat ovat useimmiten muilta paikkakunnilta, ja esimerkiksi allekirjoitusten hakeminen Jyväskylästä aiheuttaa usein koulutussihteerille lisätyötä, sillä he hoitavat tukipalvelujen kuittaukset opiskelijoiden puolesta. Tutkintotodistushakemuslomakkeessa on myös kehitettävää, koska esimerkiksi Liiketoiminta ja palvelut -yksikön ylempään ammattikorkeakoulututkintoa tekevien opiskelijoiden ei tarvitse tehdä kypsyysnäytettä, vaan sen sijaan he kirjoittavat tutkimustyöstään artikkelin.

Suurin osa vastanneista oli sitä mieltä, että tutkintotodistushakemukseen haettavilla tukipalvelukuittausjärjestyksellä oli väliä. Yli puolet vastaajista (7/16) oli sitä mieltä, että opiskelijan olisi ensin hoidettava kirjastovelvollisuudet ja että seuraavana olisi avainten palautus eli vahtimestarien kuittaus. Muiden tukipalveluvelvollisuuksien hoitamisesta ei oltu yksimielisiä, tai niiden järjestyksellä ei enää ollut väliä. Vastauksista voi päätellä, että järjestys olisi seuraavanlainen: 1. kirjasto 2. vahtimestari 3. opintosihteerin tai koulutussihteerin (Teknologia, Rajakatu) 4. koulutuspäällikön.

Valmistuvan opiskelijan opintokortin tarkistamisvastuissa on yksikkökohtaisia eroja. Tutkimustulosten mukaan valmistuvan opiskelijan opintokortin tarkistaa useimmiten opintosihteerin, koulutussihteerin (Teknologiayksikössä) yhteistyössä koulutuspäällikön



tai koulutusvastaavan kanssa. Yhdessä Liiketoiminta ja palvelut -yksikön vastauksessa toivottiin yhteistyön tiivistämistä entisestään opettajatutoreiden ja opintosihtereiden välillä. JAMKin johtamisjärjestelmän mukaan koulutuspäällikkö, koulutus- ja T&K-päällikkö päättävät opiskelijan hyväksi luettavista opinnoista ja muista opiskelija-asioista. (Johtamisjärjestelmä 2012, 9.) Lopullinen vastuu valmistuvan opiskelijan suoritetuista opinnoista ja opintokortista on koulutuspäälliköillä.

Tutkimustulosten mukaan **ns. väliaikaisen todistuksen tarvetta oli jokaisessa koulutusyksikössä**. Opiskelijoiden ”väliaikaisen todistuksen” tarve nousi esille muun muassa Hyvinvointiyksikön vastauksissa, jossa valmistuneet sairaanhoitajat ovat usein töissä valmistumisvaiheessa ja työnantaja vaatii todistuksen mahdollisimman pian valmistumisen jälkeen. Tällä lausunnolla opiskelija voi todentaa, että opinnot on suoritettu loppuun ja virallinen tutkintotodistus on tulossa, työn alla. Mikäli päädytään yhteisen virallisen lausuntopohjan käyttöön, on Twebin (tutkinto- ja muun koulutuksen) tehtäväluokkarakenteeseen lisättävä näille lausunnoille myös oma tallennuspaikka (Ks. s. 20).

Lopuksi lisähuomiona se, että JAMKin ei-tutkintoon johtavien koulutuksien, kuten erikoistumisopinnojen, täydennyskoulutusopinnojen ja avoimen ammattikorkeakoulun opintojen todistukset tehdään ilman minkäänlaista hakemusta.

**Avainten ja muiden tavaroiden lainaamis- ja palauttamiskäytänteitä** tulisi vielä tutkia ja selventää lisää. Voisiko käytänteitä yhtenäistää eri yksiköissä, koska vastauksien perusteella kaikissa yksiköissä (LIPA, HYVI, TEKNOLOGIA) on opiskelijoilla mahdollisuus lainata JAMKin avaimia ja muita tavaroita, kuten av-laitteita? Liiketoiminta ja palvelut ja Teknologiayksiköissä koettiin avainten kuittaus turhaksi vaiheeksi tutkintotodistusprosessissa. Voisiko avainten ja muiden JAMKin tavaroiden lainaamis- ja palautuskäytännön hoitaa jollain muulla tavoin?

**Kansainvälisistä kaksoistutkinto-opiskelijoista** osalla henkilöstöllä oli vain vähän tietoa. Kysymykseen, valmistuuko yksiköstänne double degree eli kaksoistutkintoja (kysymys 45), 24 vastanneesta noin puolet eli 13 vastasi ”kyllä” ja 9 vastasi ”ei” ja 2 ”en tiedä”, vaikka tutkimuksessa selvisi, että jokaisessa yksikössä on tällä hetkellä

kaksoistutkinto-opiskelijoita. Epätietoisuutta ilmeni myös siitä, mistä voi tietää tai tarkistaa, onko tutkintotodistusta hakeva opiskelija kaksoistutkinnon suorittaja.

*(TEKN) Saan tiedon kv-ohjaajalta.*

*(LIPA) Koulutusvastaavalta tai kv-toimistosta.*

*(HYVI) Asiasta.*

Kaksoistutkinto-opiskelijat ovat aika uusi asia koko JAMKin tasolla. Esimerkiksi Liiketoiminta ja palvelut -yksikössä liiketalouden yamk-kaksoistutkinto-opiskelijat ovat vasta aloittaneet opintonsa JAMKissa. Samoin Hyvinvointiyksikössä ovat ensimmäiset kaksoistutkinnon suorittajat aloittaneet opintonsa tänä keväänä. Kaksoistutkintotodistuksen hakemusprosessissa olisi nyt hyvä aika lisätä tiedotusta JAMKin henkilöstön sisällä, kun opiskelijat ovat vasta aloittaneet opintonsa JAMKissa. Siinä vaiheessa kun opiskelijat alkavat valmistua, kaikille olisi selvää, miten hakemusprosessi etenee kansainvälisyyspalvelujen ohjeiden ja sääntöjen mukaisesti.

*(LIPA) En osaa tällä hetkellä vastata ko. kysymykseen. Ylempien osalta on ensimmäiset alkamassa.*

*(HYVI) YAMK-prosessi. Hyvinvointiyksikössä ko. prosessia ei vielä ole toteutettu, sillä ensimmäisten DDP-opiskejoiden opiskelu alkaa kesällä 2013. Ensimmäiset tutkinnot haetaan 2015.*

Lisäksi kaksoistutkintohakuprosessi ei näy nykyisessä prosessikuvauksessa eikä tutkintotodistushakemuslomakkeessa lainkaan.

**Opiskelijan kirjaston velvollisuuksista hoitaminen** valmistumisvaiheessa toimii pääpiirteittäin samalla tavalla eri yksiköissä. Opiskelija voi asioida minkä tahansa kampuksen kirjastossa ja hoitaa siellä valmistumisvaiheen kirjastovelvollisuudet. Kirjastossa toivottiin, että prosessi tulisi toimia kaikilla koulutusaloilla samalla tavalla. Eroavaisuuksia ja ongelmia ilmeni salaisten opinnäytetöiden palauttamiskäytänteissä, joihin toivottiin koko JAMKiin yhtenäisiä toimintaohjeita ja niiden noudattamista kaikissa yksiköissä. Joko kokonaan, osittain tai määräaikaaisesti salaisten opinnäytetöiden palauttamiskäytänteitä yhteistyössä yksiköiden ja kirjaston välillä pitäisi tarkentaa. Voisiko käytänteitä vielä yhtenäistää ja jos voisi, niin miten? Tällä hetkellä käytänteet vaihtelevat koulutusyksiköittäin ja jopa koulutusohjelmittain. JAMKin

Opinto-oppaassa ovat ohjeet siitä, miten salainen tai osittain salainen työ palautetaan (Opinnäytetyön julkaisu ja raportointi 2011). Haasteena ovat niin opiskelijat kuin osittain myös opinnäytetöiden ohjaajatkin ja heidän perehtymisensä JAMKin opinnäytetöiden palauttamisohjeisiin. Vastuu opinnäytetyön ohjeiden mukaisesta palauttamisesta kirjastoon on opiskelijalla itsellään riippumatta siitä, onko työ salainen vai ei. Toinen haaste on palauttamisohjeiden löytyminen opinto-oppaasta ja yksikkökohtaisten ohjeistuksien Optimasta niin opiskelijoille kuin ohjaajillekin. Tieto ja ohjeistuksia on, mutta ne ovat hajanaisesti useassa eri paikassa.

Useimmiten opiskelija tekee ja palauttaa opinnäytetyönsä opintojen loppuvaiheessa, tutkintotodistuksen hakemisen yhteydessä. Käytännön ongelmia on ollut osittain tai kokonaan salaisten töiden kanssa, kun opiskelija hakee kuittausta tutkintotodistushakemukseen kirjaston toimijalta. Keneltä kirjaston toimija voi tarkistaa, että opiskelijan osittain tai kokonaan salainen työ on palautettu ja hyväksytty opinnäytetyöryhmän kokouksessa? Lisäksi määräaikaisesti salaisissa töissä on kirjaston henkilöstön vaikea muistaa ja seurata milloin salaisuusaika loppuu ja työ voidaan julkaista kirjaston toimesta Theseus-julkaisuarkistossa. Määräaikaisesti salaisten töiden seurantaan ei ole käytännössä mitään seurantajärjestelmää. Tieto on hajanaisesti kirjaston henkilöstöllä.

*Jos opiskelijan työ on kokonaan ja ikuisesti salainen, sitä ei oteta kirjastoon laisinkaan. Se on sitten eri asia mistä ne asiat voi tarkistaa, monen alan opinnäytetyöryhmien pöytäkirjat tulevat kirjastoon josta näkee tilanteen, mutta joillakin aloilla on vain luotettava opiskelijan sanaan. Ihannetapaus olisi jos työn salaiset osat ovat liitteissä jolloin kirjastoon palautetaan raportointiosuus ilman liitteitä. Tämäkin pitäisi mielestäni näkyä jossain dokumentissa tms joka on myös kirjastohenkilökunnan luettavissa. Jossakin vaiheessa oli myös tapana tehdä sellaisia opinnäytetöitä jotka tietyn ajan jälkeen tulivat julkisiksi. Näitä on vieläkin kirjaston lukollisissa kaapeissa odottamassa sitä päivää jolloin ne voi laittaa hyllyyn. Itse en henkilökohtaisesti kannata lainkaan tätä käytäntöä koska asiat vanhenee hyvinkin nopeasti esim. 5 vuodessa ja usein opinnäytetyöt eivät edes koskaan ehdi olla kirjaston puolella lainattavissa vaan ne joutuvat suoraan varastoon. Niillä ei ole tällöin kyllä oikein mitään käyttöä.*

## 4.7 Tutkimustulosten analyysi ja kehitysehdotukset

Kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko on tutkimuksen ydinasia (Hirsjärvi ym. 2009, 221). Ensimmäisenä vaiheena tutkija teemoitteli kyselytulosten avointen kysymyksien vastaukset sekä toimijaryhmittäin että kysymyksittäin Excel- taulukkoon.

Kyselytutkimuksessa oli sekä kaikille toimijoille suunnattujen yhteisiä kysymyksiä että toimijaryhmittäin suunnattuja omia kysymyksiä. Yhteisten avointen kysymyksien vastaukset koottiin samaan taulukkoon. Kansainvälisyyspalvelujen henkilöstölle ja koulutuspäälliköille suunnatut kysymykset liittyivät double degree -kansainvälisen kaksois- tutkintoon ja ne koottiin samaan taulukkoon. Tutkintotodistushakemisprosessin yleiset käytäntöön liittyvät kysymykset oli suunnattu sihteereille (koulutussihteerit, opintosih- teerit), opintojen ohjaajille ja koulutuspäälliköille. Nämä vastaukset, kuten ke- nen vastuulla on tarkistaa valmistuvan opiskelijan opintokortti ja se, että hänellä on kaikki tutkinnon vaatimat opinnot tehtyinä, koottiin samaan taulukkoon aihealueit- tain. Vahtimestareiden ja kirjaston henkilöstön vastaukset koottiin omiin taulukoihin.

Teknologiayksikössä koulutussihteerit olivat hakemusprosessissa mukana. He tekivät tiivistä yhteistyötä opintosih- teerien kanssa. Sen sijaan Hyvinvointiyksikössä koulutus- sihteerit eivät ole ollenkaan mukana tutkintotodistushakemisprosessissa. Liiketoiminta ja palvelut -yksikössä, liiketalouden yamk-koulutusohjelmissa opiskelijat on ohjeistettu, että tutkintotodistushakemus palautetaan yksikön koulutussihteerille.

Kyselyn yhteisten kysymyksien pohjalta selvisi, että nykyinen tutkintotodistushake- misprosessi koetaan toimivaksi. Hakemisprosessia toivottiin yksinkertaisemmaksi, ja lisäksi toivottiin, että se muutettaisiin sähköiseksi asiointipalveluksi.

Kunnallisen asiakirjahallinnon oppaan (2013) mukaan prosessien toimivuus sähköi- sessä toimintaympäristössä edellyttää sitä, että palvelu- että asiakirjaprosessit kehi- tetään mahdollisimman yleispäteviksi ja automaattisiksi. Tällöin prosessi sopii myös mahdollisimman moneen tapaukseen ja voi olla organisaatioriippumaton.

### **Tutkinto- ja pätevyyskoulutustodistuksen antaminen**

Nykyinen JAMKissa käytössä olevasta todistusprosessi on yleispätevä ja toimiva, mutta se ei sovellu suoraan toteutettavaksi sähköisessä asianhallintaympäristössä. Prosessissa on mukana tukipalveluiden hyväksymiset, kuten avainten palautus sekä opinnäytetyön palautus ja hyväksyntä kirjaston toimesta. Nämä toimenpiteet eivät suoranaisesti liity itse tutkintotodistushakemusprosessiin, vaan ovat usein siinä rinnalla tapahtuvia toimenpiteitä. Opiskelija useimmiten valmistuu pian opinnäytetyön valmistumisen ja hyväksymisen jälkeen, jolloin hänen velvollisuuksiinsa kuuluu hoitaa myös edellä mainitut toimenpiteet.

JAMKin nykyinen todistushakemusprosessi sisältää liikaa eri osa-alueita, kuten avainten palauttaminen ja kirjaston velvollisuuksien hoitaminen. Prosessi on liian monimutkainen, ja siksi sitä ei voida suoraan soveltaa sähköiseen ympäristöön. Nykyinen prosessi on näin ollen eroteltava osaprosesseiksi, jotta ne on mahdollista toteuttaa sähköisessä ympäristössä. Prosessista on tehtävä tarkempi, yksityiskohtaisempi työnkulkukaavio. Prosessikuvauksen ja työnkulkukaavion ero on pieni. Prosessikuvaus on looginen kuvaus, miten asia/työ etenee (input, output). Kun kuvataan tarkemmin, yksityiskohtaisemmin, miten prosessi etenee käytännön tasolla, puhutaan työnkulkukaaviosta. Kuten Virtanen ja Wennberg (2005, 125) toteavat, työnkulkukaaviota laadittaessa on tärkeää pitää mielessä, että se laaditaan helppolukuisiksi.

### **Uudet prosessiehdotukset, työnkulkukaaviot**

Tutkimuksen tavoitteena oli laatia uusi tutkintotodistushakemusprosessi työnkulkukaaviotasolla, joka toimii osana sähköistä asiointia ja asianhallintaa. Tavoitteena oli saada aikaan looginen ja automatisoitu prosessi sähköisessä ympäristössä, jossa hakemus etenee aina vireille laittamisesta (input) viimeiseen vaiheeseen eli hyväksyntään, jolloin opiskelijalle voidaan tehdä tutkintotodistus (output). Tutkimuksen tavoitteena oli saada käyttöön uusi toimintatapa ja soveltaa tästä tutkimuksesta saatuja tuloksia ja päätelmiä myös muihin opiskelijapalveluiden prosessien kehittämistyöhön kohti sähköistä asianhallintaa.

Tutkimustulosten ja sähköisen asianhallinnan edellyttämien selkeiden, virtaisten ja loogisten työkulkujen perusteella **tutkija ehdottaa, että tutkinto- ja pätevyyskoulutusprosessi kuvataan ja toteutetaan omana työkulkuna (Liite 6)**. Muut tukipalveluhyväksynät, kuten avainten palauttaminen ja kirjaston velvollisuudet, erotellaan omiksi prosesseikseen. Tutkija laati tutkimustulosten ja JAMKin nimekekuvauksien eli toimenkuvauksien perusteella opiskelijan valmistumisvaiheeseen liittyviin prosesseihin seuraavat työkulkukaavioehdotukset:

- **Tutkinto- ja pätevyyskoulutustodistuksen antaminen (amk-, yamk-tutkinnot), Liite 6**
  - **Opiskelijan valmistumisvaiheen muistilista, Liite 7**
- Double degree -kaksoistutkintotodistuksen antaminen (amk-, yamk-tutkinnot), Liite 8
- Lausunto suoritetuista opinnoista ("väliaikainen todistus"), Liite 9
- Ei-tutkintoon johtavien koulutuksen todistuksen antaminen, Liite 10

Lisäksi tutkija laati alustavat ehdotukset myös opinnäytetyön palauttamisen ja avainten ym. JAMKin omaisuuden palauttamisten osalta. Näihin prosesseihin tarvitaan vielä lisätaustatutkimuksia siitä, miten nämä asiat olisi hyvä hoitaa.

- Opinnäytetyön palauttaminen, Liite 11
- Avainten ja muun JAMKin omaisuuden palauttaminen, Liite 12

Uudet työkulkukaaviot on toteutettu Vision-ohjelmalla.

### **Tutkinto- ja pätevyyskoulutustodistuksen antaminen (amk-, yamk-tutkinnot), uusi, Liite 6**

Uudessa ehdotetussa tutkinto- ja pätevyyskoulutustodistustyökulussa (Liite 6) opiskelijat ohjeistetaan (opiskelija-intra, opinto-opas) hoitamaan ensin muut velvollisuu-den, kuten avainten palautuksen, kirjastovelvollisuudet, hyvissä ajoin ennen tutkintotodistushakemuksen vireille laittamista. Tutkija laati opiskelijalle valmistumisvaiheen muistilistan (Liite 7), jossa on esitetty ne toimenpiteet ja velvollisuudet, jotka opiskelija tulee hoitaa itsenäisesti ennen tutkintotodistushakemuksen vireille laittamista.

Valmistumisvaiheessa oleva opiskelija ohjeistetaan tarkistamaan opintokorttinsa ja vastaamaan työllistymiskyselyyn (ASIO). Opiskelijan velvollisuuteen kuuluu tarkistaa opintokorttinsa oikeellisuus: opintojaksot, arvosanat ja suorituspäivämäärät ja sen, että rekisteriin ei ole enää tulossa arvosanoja/suorituksia. Todistushakemuksen viereille jättämisen jälkeen opiskelija ei voi enää hakea esimerkiksi oikaisupyyntöä opinnäytetyön arvosanaan. (Tutkintosäntö 2013, 20§.) Todistushakemus lähtee viereille, kun opiskelija täyttää ja lähettää sähköisesti täytettävän tutkintotodistushakemukslomakkeen.

Opintos sihteeri vastaanottaa sähköisen hakemuksen, tarkistaa opiskelijan opintokortin ASIOsta ja samalla muistuttaa opiskelijaa työllistymiskyselyyn vastaamisesta, mikäli hän ei ole sitä vielä tehnyt. Mikäli opintokortilla on epäselvyyksiä, esimerkiksi opiskelijalta puuttuu selkeästi jonkin opetus suunnitelman mukainen pakollinen opintojakso, opintos sihteeri ottaa tarpeen mukaan yhteyttä opiskelijaan, opettajatuturiin tai koulutus päällikköön ja asia selvitetään. Kun opiskelijan opintokortti on kunnossa, opintos sihteeri lähettää sähköisen tutkintotodistushakemuksen hyväksyttäväksi koulutus päällikölle tai koulutus- ja T&K-päällikölle Teknologia yksikössä. Koulutus päällikkö tai koulutus- ja T&K-päällikkö Teknologia yksikössä hyväksyy hakemuksen, minkä jälkeen opintos sihteeri tekee todistuksen ja laittaa sen työkulkukaavion mukaisessa järjestyksessä allekirjoitus kierrokselle. Allekirjoitusten jälkeen todistus leimataan, kopioidaan ja arkistoon. Opintos sihteeri toimittaa valmiin todistuksen valmistuneelle opiskelijalle ja arkistoi kopiot. Tutkintotodistuskopiot ovat pysyvästi säilytettäviä (TOS 2012, 31).

Ehdotetun uuden työkulkukaavion mukaan toimijoina (roolit) ovat opiskelija, opintos sihteeri, koulutus päällikkö tai koulutus- T&K-päällikkö, yksikön johtaja ja rehtori. Tutkimustulosten mukaan Hyvinvointi yksikössä ja Liiketoiminta- ja palvelut yksiköissä opintokortin tarkistukset ja tarvittavat opintojaksojen järjestelyt tekivät pääsääntöisesti opintos sihteerit. Teknologia yksikössä opintos sihteerit tekevät tiivistä yhteistyötä koulutussihteerien kanssa. JAMKin nimeke kuvauksien mukaan opintokortin järjestely ja tutkintotodistuksen tekeminen kuuluvat opintos sihteerin eivätkä koulutussihteerin toimenkuvaan. (Nimeke kuvauksia 2009, 12.) Teknologia yksikössä on Hyvinvointi yksik-

sikköön ja Liiketoiminta- ja palvelut yksikköön verrattuna myös koulutusvastaavia, jotka joissain koulutusohjelmissa toimivat myös tutkintotodistushakemuksen hyväksyjinä. Työnkulkuehdotukseen ei kuitenkaan nimetty toimijoiksi koulutussihteereitä eikä koulutusvastaavia, koska prosessin toimivuus sähköisessä toimintaympäristössä on oltava mahdollisimman yleispätevä. Tämä ei kuitenkaan poissulje yhteistyön tekemistä koulutussihteerien ja koulutusvastaavien kanssa jatkossakin. JAMKin kolmesta yksiköstä (HYVI, LIPA) toiminta on organisoitu pitkälti ehdotetun työnkulkukaavion mukaisesti. Teknologiayksikössä toimintamallit ovat erilaiset, mutta mikäli prosessi halutaan toteuttaa sähköisessä toimintaympäristössä, on päästävä yhteen yhteiseen työnkulkuun. Työnkulkujen määrittäminen useille eri toimijoille voi luoda sellaiset haasteet, että prosessi monimutkaistuu ja sen automatisointi sähköisessä toimintaympäristössä hankaloituu.

JAMKissa on menossa parhaillaan toiminnantehostamisprojekti, jossa on kartoitettu muun muassa opintosihteerien ja koulutussihteerien mahdollisia toiminnan päällekkäisyyksiä. Opiskelijapalveluiden päällikön Kristiina Korhosen kokoaman tiimin toteuttaman kyselyn tuloksena saatiin paljon tietoa mm. siitä, että joiltain osin koulutussihteerit tekevät päällekkäistä työtä muun muassa Teknologiayksikössä, matkailu-, ravitsemis- ja talousalalla ja liiketalouden koulutusohjelmassa. (Opiskelijapalveluiden kokouksen muistio 2013, 3.) Toimenkuvauksiin on tulossa tarkennuksia ja mahdollisesti joitain muutoksia em. tutkimuksen perusteella. Tämä voi tarkoittaa esimerkiksi sitä, että koulutussihteerien nykykäytännön mukaan tekemä opintokorttien järjestelytyö siirtyy kokonaan opintosihteerien vastuulle.

**Double degree-, kaksoistutkintotodistusprosessin** (Liite 8) työnkulku etenee alussa samalla tavalla kuin tavallinen amk ja yamk-todistushakemus. Koska kaksoistutkinto-opiskelijan kohdalla hyväksiluetaan ja kirjataan hänen kotikorkeakoulunsa opinnot JAMKin tutkintoon, hakemus kiertää tarkistuskierron sekä kansanvälisyyspalveluissa että koulutuspäälliköllä. Muutoin hakemusprosessi etenee samalla tavalla kuin tavallinen tutkintotodistushakemuskin.

Tutkimustulosten mukaan ns. ”väliaikaisesta todistuksesta” eli **lausunnosta suorite-  
tuista opinnoista** oli tarvetta jokaisessa koulutusyksikössä (Liite 9) ennen virallisen



tutkintotodistuksen valmistumista. Tarve tähän lausuntoon ilmeni esimerkiksi Hyvinvointiyksikön valmistuneilla sairaanhoitajilla, joilta työnantaja vaatii mahdollisimman pian todistuksen siitä, että opinnot on suoritettu loppuun. JAMKissa opiskelija voi valmistua mihin vuoden aikaan tahansa. Tutkintoa voi hakea heti, kun kaikki tutkinnon vaatimat opinnot tehty ja kirjattu ASIOon. Virallisen tutkintotodistuksen valmistumiseen menee yleensä noin 1–2 viikkoa riippuen, siitä mihin aikaan vuodesta opiskelija valmistuu. Ruuhka-aikoina, kuten kesäkuussa ja joulukuussa, valmistuu eniten opiskelijoita JAMKista, jolloin myös todistuksen valmistuminen voi viedä enemmän aikaa.

Tähän opiskelijoiden tarpeeseen voisi vastata siten, että kaikilla opintosuhteilla ja koulutussuhteilla olisi käytössä samanlainen virallinen ns. ”väliaikainen todistus-pohja” eli lausuntomalli Tweb-asiakirjahallintajärjestelmässä. Näin saataisiin kaikkiin yksiköihin ja koulutusohjelmiin yhtenäinen käytäntö ja lausuntomalli. Yhtenäinen lausuntopohja on myös laadullinen asia. Lausunnossa todettaisiin, että opiskelija on suorittanut tutkintoon johtavan koulutuksen opinnot hyväksytysti loppuun. Lausunosta ilmenisi myös päivämäärä, jolle varsinainen tutkintotodistus päivätään. Lausunnon liitteeksi tulostettaisiin ja leimattaisiin opiskelijan opintokortti. Lausunto valmistumisesta tehtäisiin ja annettaisiin valmistuvalle opiskelijalle vasta siinä vaiheessa, kun opiskelijalla on kaikki tutkinnon vaatimat opinnot tehty ja kirjattu ASIO-opiskelijahallintarekisteriin ja kun koulutuspäällikkö on hyväksynyt virallisen tutkintotodistushakemuksen. Joskus opiskelijat hakevat jatko-opintoihin heti amk-tutkinnon valmistumisen aikoihin, ja tällöinkin heillä voi olla ”kiire” saada tutkintotodistus, kuten seuraavassa esimerkissä:

*Kuinka tutkintotodistushakemuksen muodostaminen ja käsittely suoritetaan? Milloin voin hakea todistusta ja onko se saatavilla kuinka nopeasti? Ajatuksissani kun on ollut hakea Jyväskylän yliopistoon maisterinohjelmaan. He vaativat, että "Hyväksymisen ehtona olevien opintojen ja tutkintojen tulee olla valmiita hakuajan päättyessä.". Haku aika päättyy 7.6.2013. Onko minulla käytännössä mahdollista täyttää yliopiston vaatimus - edellyttäen opinnäytetyöni hyväksymistä kesäkuun 3. päivänä? Onko JAMKilla ollut kuinka toimia tällaisissa tapauksissa? (opiskelija Z, 2013).*

JAMKissa annetaan paljon myös **Ei-tutkintoon johtavaa koulutusta**, kuten avoimen ammattikorkeakoulun opinnot. Tutkimustuloksista selvisi, että JAMKissa ei ole käytössä **todistushakemuskäytänteitä** eikä hakulomaketta ei-tutkintoon johtavissa koulutuksissa. Esimerkiksi vuonna 2012 JAMKissa opiskeli näissä lyhytkestoisissa koulutuksissa 539 opiskelijaa (ks. s. 12). Hyvän ja joustavan asiakaspalvelun sekä todistusten arkistoinnin (Tweb) näkökulmasta olisi hyvä, jos myös lyhytkestoisiin koulutuksiin otettaisiin käyttöön oma sähköinen todistushakemuslomake ja prosessi etenisi esimerkiksi työkulkukaavion, liitteen 10, mukaisesti.

**Opinnäytetyön palauttamisesta laadittiin myös oma työkulkuehdotus** (Liite 11). Yksikön koulutussihteerin tai opinnäytetyöryhmän sihteerin tallentaisi valmiit, opinnäytetyöryhmän kokouksessa hyväksytyt opinnäytetyöt JAMKin Tweb-asiakirjahallintajärjestelmään, josta kirjaston toimija voisi tallentaa ne suoraan Theseus-tietokantaan. Näin varmistettaisiin, että kaikki opinnäytetyöt (sekä heti hyväksytyt että mahdolliset ehdolliset, korjatut opinnäytetyöt) tulisi tallennettua sekä JAMKin omaan asiakirjahallintajärjestelmään (Tweb) että ammattikorkeakoulujen yhteiseen julkaisuarkistoon (Theseus). Tutkimustulosten mukaan kirjaston toimintaan kuuluu varmistaa, että Theseukseen tallennetut opinnäytetyöt ovat hyväksytyjä, lopullisia versioita. Tämä työvaihe voisi hoitua kokonaan sihteerien ja kirjaston henkilöstön sekä Tweb-asiakirjahallintajärjestelmäohjelman välillä. Prosessi olisi sujuvampi, kun opiskelijan ei tarvitsisi itse tallentaa työtään Theseukseen, ja tutkintotodistuksen saaminen etenisi nopeammin. Salaiset opinnäytetyöt ja töiden salaiset osat tallennettaisiin vain Tweb-asiakirjahallintajärjestelmään. Näin salaisista töistä ei tarvitsisi arkistoida enää ollenkaan paperisia versioita ja tämä vähentäisi huomattavasti paperiarkiston määrää.

*Muut kirjastovelvollisuudet*, kuten lainojen palauttamiset ja mahdolliset kirjojen myöhästymismaksut opiskelijat ohjeistettaisiin hoitamaan ennen todistushakemusten vireille laittamista (Liite 7). Jos opiskelija ei pääse paikan päälle maksamaan lainojen myöhästymismaksujaan, hän voisi maksaa maksut suoraan JAMKin tilille. Maksutulojen seuraamisen helpottamiseksi, tilinumeron liitteeksi tulisi kirjastolle määritellä oma viitenumero.

Avainten ja JAMKin muun lainatavaroiden palautushyväksyntä sekä opinnäytetyön palautus Theseukseen tai kirjastoon -varmistukset jäisivät tutkintotodistushakemusprosessista kokonaan pois. Näin todistuksen hakemisprosessi toimii sujuvammin ja opiskelijan valmistuminen tapahtuisi nopeammin. Nämä valmistumista edeltävät toimenpiteet ohjeistetaan hoidettavaksi ennen tutkintotodistushakemuksen vireille laittamista. **Avainten ja muiden mahdollisten lainassa olevien tavaroiden palauttamisesta** laadittiin oma työnkulkuehdotus (Liite 12).

### **Tutkintotodistushakemuslomake**

Tutkintotodistuksen hakemuslomakkeesta laaditaan **sähköinen lomake**. Todistushakemuslomakkeesta poistetaan vahtimestarien, koulutussihteereiden, ja kirjaston tukipalvelujen kuittaukset. Opiskelija veloitettaisiin ja ohjeistettaisiin hoitamaan em. velvollisuudet hyvissä ajoin ennen tutkintotodistuksen vireille laittamista (Liite 7).

Tutkintotodistushakemuslomakkeeseen kehitysehdotuksiksi tuli esiin seuraavia esityksiä ja lisäyksiä:

- Sähköinen lomake, johon opiskelija pääsee kirjautumaan JAMKin verkkotunnuksilla (opiskelijanumero ja salasana). Näin opiskelijan tunnistautuminen on varmennettu ja luotettava. Opiskelijan opiskelijapalveluiden asiointipalveluun kirjautumisen jälkeen sähköiseen hakemuslomakkeeseen tulisi automaattisesti taustajärjestelmästä (ASIO) opiskelijan perustiedot, kuten koulutusohjelman nimi ja kotiosoite kokonaisuudessaan. Lisäksi opiskelijan olisi tarkistettava, että yhteystiedot ovat ajan tasalla. On tärkeää, että opiskelija ilmoittaa voimassa olevan osoitteensa (mikäli se on muuttunut) valmistumisen jälkeen, koska useimmat opiskelijat pyytävät postittamaan valmiin tutkintotodistuksen postitse.
- Kohta: muut opinnot, mitkä? Tai vaihtoehtoisesti valikko, josta opiskelija voisi valita muun muassa liiketalouden kärkiopintosuuntautumisen ja sosionomiopiskelija lastentarhaopettajapätevyys-suorituksensa.
- Ylempi ammattikorkeakoulututkinto: tutkimustyön artikkeli on suoritettu. Yamk-tutkinnon suorittaneet opiskelijat eivät kirjoita kaikissa koulutusohjel-

missa kypsyysnäytettä, vaan sen sijaan he kirjoittavat tutkimustyöstään artikkelin.

- Minulle saa lähettää tietoja täydennys- ja jatkokoulutuksista.
- ”Nimeäni ei saa julkaista sanomalehdissä ja JAMKin internet-sivuilla valmistuneiden luettelossa”, koska kaikki valmistuneet eivät halua nimeään julkistettavaksi.
- Tietojani saa antaa mahdollisille työnantajille.

Jos opiskelija ei halua nimeään julkistettavan valmistuneiden listalla, hän voi ilmoittaa asiasta jo todistushakuvaiheessa. Lisäksi on hyvä kysyä lupaa, haluaako valmistuva opiskelija tietoa JAMKin tarjoamista jatkokoulutuksista. Em. lupaa on kysytty jo opintojen aikana ASIOssa, mutta tieto ei välttämättä ole ajan tasalla. Opiskelija on voinut kieltää, että hänelle ei saa lähettää markkinointimateriaalia, mutta valmistumisvaiheessa mielipide voi ollakin jo muuttunut. Lisäksi joskus työnantajat tai ulkomaalaiset oppilaitokset tarkistavat opiskelijapalveluista, onko heille töihin hakeva tai jatkokoulutukseen hakeva valmistunut JAMKista. Siksi on hyvä kysyä lupa valmistuvalla opiskelijalta myös tästä valmistumisvaiheesta.

Lisäksi laadittaisiin **erilliset sähköiset todistushakemuslomakkeet**:

- *Double degree -kaksoistutkinnon lomake*, koska kaksoistutkinnon suorittajan todistushakemusprosessiin kuuluu sellaisia lisätoimenpiteitä, joita ei ole amk ja yamk-tutkintojen hakuprosessissa (ks. liite 4). Kaksoistutkinnoissa hyväksiluetaan opiskelijan kotikorkeakoulun oikeaksi todistetusta tutkintotodistuksesta opintoja JAMKin tutkintoon, ja ne kirjataan ASIOon.
- *Ei-tutkintoon johtaviin koulutuksiin oma lomake*. JAMKissa on paljon ei-tutkintoon johtavaa lyhytaikaista koulutusta, kuten avoimen ammattikorkeakoulun opinnot, erikoistumisopinnot, täydennyskoulutusopinnot.

Myös edellä mainittuihin sähköisiin todistushakemuslomakkeisiin tulisi automaattisesti opiskelijan perustiedot taustajärjestelmästä (ASIO).

Kaikista kolmesta sähköisestä lomakkeesta (tutkintotodistushakemus, double degree-tutkintohakemus ja ei-tutkintoon johtavan koulutuksen hakemus) laadittaisiin myös englanninkieliset versiot.

## 5 POHDINTA

**Tutkimustehtävänä oli selvittää, miten eri yksiköiden tutkintotodistushakemuksen käsittelyprosessit eroavat toisistaan, ja onko mahdollista luoda yksi yhteinen prosessi?** Tutkijan ehdottama uusi, yhteinen tutkintotodistushakemustyönkulku (Liite 6) soveltuu kaikkiin yksiköihin (LIPA, HYVI, TEKNOLOGIA). Työnkulkuehdotus on selkeä, yksinkertainen, yhtenäinen ja virtaviivainen ja soveltuu toteutettavaksi sähköisessä asiantuntijaympäristössä (ELMO). Prosessin toimijavalinnat (roolit): opiskelija, koulutuspäällikkö, koulutus- ja T&K-päällikkö, opintosuhteeri, yksikön johtaja ja rehtori, perustuvat prosessiin kuuluvien toimijoiden tehtävävastuihin, nimekekuvauksiin ja tutkimustuloksiin.

Eri yksiköiden toimintatavoissa oli eroavaisuuksia siinä, miten ja kuka/ketkä tarkistavat valmistumisvaiheessa olevan opiskelijan opintorekisterin. Liiketoiminta- ja palvelut -yksikössä ja Hyvinvointiyksikössä prosessi eteni kutakuinkin samalla tavalla, ja Teknologiayksikössä oli eniten erilaisia, jopa koulutusohjelmakohtaisia tapoja. Opintokortin tarkistuksen tekevät opintosuhteerit, opettajatutorit tai koulutuspäällikkö, kun taas Teknologiayksikössä tarkistukset tekee useimmiten koulutussuhteeri. Voisi pohtia, olisiko käytännön toimintoja mahdollista yhtenäistää kaikissa yksiköissä, koska opiskelijan valmistumisvaiheeseen liittyville toimenpiteille ja tutkintotodistuksen myöntämiselle ovat kuitenkin voimassa samat säännöt koko JAMKissa. Laamasen (2003, 242) mukaan yhdensuuntaistamisen idea tarkoittaa strategian eheyttä.

Tutkimustuloksissa ehdotettiin kehittämissideana opintosuhteereiden ja opettajatutoreiden yhteistyön tiivistämistä ja enemmän tarkistusvastuuta opettajatutoreille. Tätä yhteistyötä voisikin tiivistää entisestään, koska opettajatutoreilla on tiedossa valmistuvan opiskelijan HOPS eli henkilökohtainen opiskelusuunnitelma. On kuitenkin huomioitava, että opettajatutoreilla ei ole ASIOssa opiskelijan opintokortin muok-

kausioikeuksia, eli toisin sanoen he eivät pääse lisäämään ja poistamaan opintojaksoja tai muutoin järjestelemään opintokortin järjestystä tai sisältöä. Nämä oikeudet ovat vain opintosuhteereillä ja koulutussuhteereillä (Tiainen-Sallinen 2013b). Lopulta vastuu siitä, että opiskelijalla on kaikki tutkinnon vaatimat opinnot tehty, on henkilöllä, joka hyväksyy tutkintotodistushakemuksen eli koulutuspäälliköllä.

Yhtenäisen, virtaviivaisen, kaikkia yksiköitä palveleva tutkintotodistushakemusprosessin kehittämistyö osoittautui haasteeksi monestakin syystä. Tutkimustulosten mukaan osa opiskelijoista jätti hakemuksen vireille, ennen kuin heillä oli kaikki tutkintoon vaaditut opinnot, harjoittelu tai opinnäyteyö kirjattu opiskelijahallintarekisteriin (ASIO). Tutkintotodistuksen vireille laittamisen ehdoksi tai jopa estoksi voisikin harkita, että opiskelija voisi täyttää tutkintotodistushakemuksen vasta sitten, kun opinnäytetyön arvosana on kirjattu ASIOon. Toisena vaihtoehtona voisi harkita että tutkintotodistushakemuksen voisi täyttää vasta sitten, kun kaikki tutkinnon vaatimat vähimmäisopintopisteet on kirjattu ASIOon. Samalla tavoin kuten työllistymiskyselyyn vastaamiseen (ks. s. 50) on ASIOon laitettu opintopisterajaehto. Tutkintotodistuksen vireille laittamisen jälkeen opintokortti on kuitenkin tarkistettava, jotta kaikki tutkinnon vaatimat opinnot on suoritettu (perusopinnot, ammattiopinnot, harjoittelu, opinnäytetyö ja kypsyysnäyte). Näin vältyttäisiin tilanteilta, joissa opiskelijalle on tulossa vielä suorituksia, ja hän jättää hakemuksen vireille ”liian aikaisin”. Puuttuvien opintopisteiden kirjautumista ASIOon joutuvat nykyisessä järjestelmässä tarkkailemaan niin koulutussuhteerit kuin opintosuhteeritkin, vaikka vastuu asiassa on valmistuvalla opiskelijalla. Poikkeustilanteita ovat kuitenkin opiskelijat, joiden opinto-oikeusaika päättyy pian ja suorituksia on vielä tulossa. Niin opiskelijoille kuin henkilökunnallekin olisi ohjeistettava, miten näissä erikoistapauksissa pitää toimia.

Todistuksen valmistuminen ei tapahdu hetkessä. Opiskelijoiden olisi huomioitava, että opintokortin tarkistus, todistushakemuksen hyväksyntä ja todistuksen tekeminen vie aikansa. Varsinkin ruuhka-aikoina, kuten kesä- ja joulukuussa, jolloin opiskelijoita valmistuu eniten JAMKista, todistuksien valmistuminen saattaa viedä aikaa enemmän kuin opiskelija olettaa. On ollut tapauksia, jossa opiskelija on olettanut jättäessään todistushakemuksen, että hän saa todistuksen mukaan samalla. Edellä

mainittuihin esimerkkeihin viitaten, tutkija laati opiskelijalle valmistumisvaiheen muistilistan (ks. liite 7).

**Lisäksi tutkimustehtävänä oli selvittää, mitä hyötyjä ja haasteita liittyy tutkintotodistushakemusprosessin siirtämiseen sähköiseen asianhallintaympäristöön?** Valmistumisvaiheessa olevat opiskelijat ovat usein eri paikkakunnilla tai ulkomailla siinä vaiheessa, kun he haluavat valmistua. Iltasopiskelijoiden mielestä kuittauksien hakeminen toimistojen aukioloaikojen puitteissa on hankalaa ja jopa turhauttavaa, koska heillä ei yleensä ole esimerkiksi avaimia lainassa, ja silti pitää hakea vahtimestareilta kuittaukset tutkintotodistushakemukseen. Hyvinvointiyksikön koulutuspäällikkö toteaa, että ylempää amk-tutkintoa suorittavat opiskelijat opiskelevat työn ohessa ja tulevat ympäri Suomea. Opiskelijapalvelut ovat avoinna arkisin ja päiväaikaan. Poikkeuksena alkusyky, jolloin opiskelijapalvelut ovat avoinna yhtenä arkipäivänä klo 17 saakka. Lisäksi opiskelijapalveluihin voi ottaa yhteyttä ja sopia tapaamisajan myös muulloin klo 16 jälkeen. Tästä samasta opiskelijapalvelujen saavutettavuus -asiasta oli maininta myös korkeakoulujen arviointineuvoston laatuauditoinnin loppuraportissa. (Audit of JAMK University of Applied Sciences 2013, 45).

Todistushakemusprosessin tulisi sujua vaivattomasti ja kohtuullisessa ajassa. Nykyinen tapa hakea tutkintotodistusta paperisella hakemuksella on jäykkä, ja se ei palvele JAMKia eikä opiskelijoita. Joustavamman valmistumisen edellytys on, että todistushakemuksen voi laittaa vireille sähköisellä lomakkeella, joka ei ole aikaan tai paikkaan sidottu. Lisäksi tutkintotodistushakemus tallentuu sähköiseen arkistoon, ja näin arkistoitavien papereiden määrä vähenee. Tämä helpottaa niin arkistointityötä kuin hakemusten säilyttämistäkin ja tarvittaessa niihin palaamista.

Kaario ja Peltola (2008, 139) toteavat, että toiminnan uudelleensuunnittelua tai virtaviivaistamista tulee aina edeltää prosessien tunnistaminen ja kuvaaminen. Tiedonhallinnan suunnittelussa prosessien tunnistaminen on myös välttämätöntä, koska prosesseihin kytkeytyvät tiedon käyttäjä-, tuottaja- ja ylläpitäjäroolit, jotka suorittavat prosessiin liittyviä tehtäviä tai toimenpiteitä. (Mts. 139.)

Tutkimuksessa päädyttiin radikaaliin tutkinto- ja pätevyyskoulutusprosessin ja toimintatapojen uudistamiseen siten, että tukipalveluhyväksynät, kuten avainten ja kirjaston velvollisuudet, eroteltiin omiksi prosesseikseen. Paperisen hakulomakkeen käsittelyn toimintatavat eivät sovellu suoranaisesti sähköiseen ympäristöön. Kuten Kvist ja muut (1995, 109) toteavat, prosessin uudelleensuunnittelu (BPR) on kerta-luontoinen toimenpide, jossa yksi tai useampi organisaation prosesseista suunnitellaan uudelleen. Uudelleensuunnittelu merkitsee alusta aloittamista, ja uudet työnku-lut ja rakenne tulisi suunnitella puhtaalta pöydältä. Tämä edellyttää vanhojen, yleisesti hyväksytyjen toimintamallien hylkäämistä ja korvaamista uusilla. (Kvist ym. 1995, 109.)

Tämän tutkimustehtävän jälkeen avoimiksi kysymyksiksi jäivät: miten avainlainten ja kirjastovelvollisuuksien kuittaamiset hoidetaan silloin, kun tutkintotodistushakemus toteutetaan sähköisenä asiointipalveluna? Näiden prosessien kehittäminen ja pohdinta kuuluvat, avainten ja muiden JAMKin tavaroiden palauttamisen osalta, toimitilapalvelujen toimijoille, ja vastaavasti kirjastovelvollisuuksien hyväksynnän osalta kirjaston toimijoille.

### **Muut opiskelijapalveluiden ylläpitämät prosessit**

Tutkimuksen tavoitteena oli saada käyttöön uusi toimintatapa ja soveltaa tästä tutkimuksesta saatuja tuloksia ja päätelmiä myös muihin opiskelijapalveluiden prosesseihin. Tutkimustulosten perusteella tutkijan laatimaa todistusprosessiehdotusta voidaan soveltaa pienillä muutoksilla myös muihin opiskelijapalveluiden ylläpitämiin prosesseihin, kuten hakemus opinto-oikeuden palauttamiseen tai hakemus opinto-oikeusajan jatkamiseksi. Edellä mainitut prosessit ovat yksinkertaisempia kuin tutkintotodistushakemusprosessi, ja rooleissa ovat samat toimijat kuin tutkintotodistushakemusprosessissa: opiskelija, opintosihteri, koulutuspäällikkö. Prosesseihin tarvitsee muuttaa vain päätöksentekijäksi opiskelijapalveluiden päällikkö ja opinto-oikeuden jatkamisprosessiin tutor-opettajan opiskelijan opintosuunnitelman tarkisteen hyväksyntävaihe. Muissa opiskelijapalveluiden ylläpitämissä prosesseissa ei vaadita yksikön johtajan ja rehtorin allekirjoituksia.



### Muita huomioita

Opinnäytetöiden palauttaminen/tallentaminen kirjaston Theseus-tietokantaan toimii pääsääntöisesti hyvin kaikissa yksiköissä. Haasteita ja kehittämistyötä on kokonaan tai osittain salaisten ja määräaikaaisesti salaisten opinnäytetöiden palauttamisjärjestelmässä. Tutkimustulosten mukaan kirjaston henkilöstö toivoonkin yhtenäisiä käytänteitä salaisten töiden palauttamisessa kirjastoon koko JAMKissa. Olisiko tutkijan ehdottama opinnäytetöiden palautuskäytännön hoitaminen koulutussihteerin ja/tai opinnäytetyölautakunnan sihteerin ja kirjaston toimijoiden välinen yhteistyö mahdollinen (Liite 11)? Opinnäytetöiden tallentaminen olisi kokonaan henkilökunnan vastuulla. Opinnäytetyöt tallennettaisiin Tweb-asiakirjahallintajärjestelmään, josta kirjaston toimija tallentaisi ne Theseukseen.

JAMKin johtamisjärjestelmän mukaan rehtori hyväksyy ammattikorkeakoulussa suoritettut tutkinnot ja antaa tutkintotodistukset (Johtamisjärjestelmä 2012, 6). Johtamisjärjestelmässä ei ole tarkkaa kuvausta siitä, mikä rooli on koulutuspäälliköllä hänen hyväksyessään opiskelijan tutkintotodistushakemuksen. Kenen vastuulla on myöntää tutkintotodistus? Voidaanko olettaa, että koulutuspäällikkö hyväksyessään tutkintotodistushakemuksen on todistuksen myöntäjä. Hyväksynnällään koulutuspäällikkö vastaa, että opiskelija on suorittanut kaikki tutkintoon kuuluvat opinnot. Allekirjoitetun todistushakemuksen jälkeen opiskelijapalvelujen opintosihteerin voi tehdä todistuksen ja toimittaa sen allekirjoituskierrökselle. Todistuksen allekirjoittavat koulutuspäällikkö, yksikön johtaja ja rehtori. Todistuksen liitteiksi tehdyt opintokortit puolestaan allekirjoittavat koulutuspäällikkö ja Diploma Supplementin opintosihteerin.

JAMKin toiminnanohjauskäsikirjassa (TOKA) ei ole tällä hetkellä määritelty tutkintotodistuksen valmistumisen keskimääräistä aikaa. Toiminnanohjauskäsikirjaa edeltävässä versiossa TOHJOssa on ollut tarkempi valmistumiseen liittyvä prosessikuvaus, jossa laatukriteerinä todistuksen valmistumiseksi oli 2 viikkoa (Korhonen 2012). Tutkintotodistuksen valmistumisajan voisi lisätä sekä tutkintosääntöön, opiskelijaintraan että opinto-oppaaseen kohtaan valmistuminen. Näin opiskelija tietäisi jo tut-

kintoa hakiessaan, että hän saa valmiin todistuksen noin 1–2 viikon päästä hakemuksen vireille jättämisen jälkeen.

JAMKin tutkintosäännöstä (22§) puuttuu myös maininta double degree-kansanvälisestä kaksoistutkinnosta. Tutkintosääntöön voisi lisätä kuvauksen JAMKin kaksoistutkintokäytänteistä ja säännöistä, koska JAMKissa on kaksoistutkinto-opiskelijoita jokaisessa yksikössä amk- tai yamk-tutkinnoissa.

Sekä tutkimustulosten perusteella että uusien prosessikaavioiden vuoksi tarvitaan myös selkeitä toimintaohjeita niin valmistuville opiskelijoille kuin henkilökunnallekin. Tutkija laati opiskelijan valmistumisvaiheen muistilistan, jossa opiskelijalle ohjeistetaan valmistumisvaiheessa olevien velvollisuuksien hoitaminen loogisessa järjestyksessä (Liite 7.) Tutkimustuloksien mukaan lisäohjeistusta tarvitaan myös valmistuvan opiskelijan opintotutkiasioihin (ks. s. 79). Nämä valmistumisvaiheeseen liittyvät toimintaohjeet tulisi olla helposti löydettävissä esimerkiksi ELMO-intrassa ja opintooppaassa.

Tässä tutkimuksessa case-tapauksena oli amk- ja yamk-todistushakemusprosessi, joten näin ollen *Jyväskylän ammattikorkeakoulun ammatillisen opettajakorkeakoulun todistushakemusprosessi* ei ollut tutkimuskohteena. Opettajakorkeakoulussa haetaan nykykäytännön mukaan myös todistusta paperisella lomakkeella. Tutkija halusi vielä selvittää, voisiko tutkimustuloksena laadittua todistushakemustyönkulkua (Liite 6) hyödyntää myös opettajakorkeakoulun todistushakemuskäytänteissä. Tutkija tapasi ammatillisen opettajakorkeakoulun toimistovastaavan 20.5.2013 ja esitteli hänelle tämän tutkimuksen tuloksena laadittua työnkulkuehdotusta. Keskustelussa selvisi, että ehdotettua työnkulkua voidaan suoraan soveltaa myös ammatillisen opettajakorkeakoulun todistushakemuskäytänteisiin.

### **Kohti sähköistä asianhallintaa**

Sähköisen asianhallinnan kehittämistyössä ensisijaisena työvaiheena on olemassa olevien prosessin tarkastelu ja kehittäminen. Kehitystyössä tarvitaan kokonaisuuden ymmärtämistä. Ei riitä, että tehdään vain sähköinen lomake, vaan on ymmärrettävä kokonaisuus, mihin ja miten lomake linkittyy (taustajärjestelmät). Paperisen haku-

lomakkeen käsittelyn toimintatavat eivät sovellu suoranaisesti sähköiseen ympäristöön. Prosessien toimivuus sähköisessä toimintaympäristössä edellyttää, että sekä palvelu- että asiakirjaprosessit kehitetään mahdollisimman yleispäteviksi ja automaattisiksi. (Kunnallisen asiakirjahallinnon opas 2013.)

JAMKista valmistuu tutkinto-opiskelijoita (amk, yamk) vuosittain reilusti yli tuhat (ks. s. 12 ). Tutkintotodistushakemusprosessin yksinkertaistaminen ja hakemuksen käsittely työnkulkuna sähköisessä ympäristössä mahdollistaa tehokkaamman toimintatavan verrattuna paperisen hakemuslomakkeen käsittelykierrökseen eri toimijoiden välillä. Lisäksi hakemuksen käsittely sähköisessä ympäristössä tehostaa toimintaa tiivistäen yhteistyötä yksöiden ja tukipalvelujen kesken, parantaa asiakaspalvelua, sekä helpottaa ja vähentää paperiarkistointia. Todistushakemuksen käsittely voidaan toteuttaa kokonaan sähköisenä aina arkistointiin saakka (Tweb). Todistushakemus ja liitteenä olevan opintokortin arkistointiaika on kaksi vuotta (TOS 2012, 31). Twebiin voidaan määritellä ko. kahden vuoden arkistointiaika, jonka jälkeen hakemukset poistuvat sähköisestä arkistosta. Sen sijaan tutkintotodistus liitteineen on arkistoitava paperisina versioina ja ne ovat pysyvästi säilytettäviä. (TOS 2012, 31).

Avoin hakemuksen käsittelytapa mahdollistaa myös prosessin reaaliaikaisen seurannan. Siirtyminen sähköiseen todistushakemuskäsittelyyn mahdollistaa toimintatapojen kehittämisen. Voutilainen (2006, 75) toteaa, että kattavilla sähköisillä asianhallintajärjestelmillä pystytään edistämään hyvän hallinnon toteuttamista käytännössä. Sähköisen asianhallintajärjestelmän avulla voidaan määritellä etukäteen asioiden käsittelyprosessit sekä ohjeistamaan tietyn käsittelyvaiheen menettelyjä. Tämä edistää isoissa ja hajanaisissa organisaatioissa asiankäsittelyn ja yhdenmukaisuuden suorittamista. (Mts. 75.)

Prosessien kehittämistyö on välttämätön toimenpide, kun siirrytään paperisesta käsittelystä sähköiseen tiedonhallintaan. Koko JAMKin tasolla on tehtävä paljon kehittämistyötä ennen kuin esimerkiksi kaikki tukiprosessit lomakkeineen saadaan toteutettua sähköisessä ympäristössä. Pelkästään opiskelijapalveluissa opiskelijan opintoja tukevia prosesseja (ja lomakkeita,) on yli 20, ja lisäksi lomakkeista ovat myös englanninkieliset versiot. On selvää, että tähän kehittämistyöhön on varattava resursseja.

Kuten Kaario ja Peltola (2008, 71) toteavat, kehittämistyöhön on varattava riittävästi aikaa ja resursseja sekä monipuolinen kehittämissiimi, koska kehitystyö koskettaa useita organisaation prosesseja ja yksiköitä. Kaario ja Peltola (2008, 131) jatkavat, että käytäntö on opettanut, että tiedonhallinnan osa-alueita kehittävien projektitiimien henkilövalintoihin kannattaa panostaa. Tiimeihin on hyvä saada edustusta kaikista niistä organisaation toiminnoista, joita kehitys ensisijaisesti koskee. Riittävä edustus sitouttaa ja mahdollistaa sen, että mukana olevat toiminnot pääsevät vaikuttamaan työn lopputulokseen. Projektitiimi joutuu ratkomaan sekä toiminnallisia ongelmia että teknisiä kysymyksiä, minkä vuoksi edustuksen tiimissä tulisi olla monipuolista. Lisäksi he toteavat, että myös ylimääräiseen tiedottamiseen, markkinointiin, motivointiin ja promootioon on varattava aikaa ja resursseja.

JAMK on iso organisaatio, ja kuten Humala (2007, 15) toteaa, työorganisaatiot ovat yhä hajautetumpia ja tietoteknisesti verkottuneita työyhteisöjä, joiden jäsenet voivat olla fyysisesti etäällä toisistaan mutta silti työskennellään yhteisen päämäärän eteen. Verkko on sekä viestinnän väline että työtila. Työpaikan käsitteen rinnalle on noussut työtilan käsite. Läsnäoloa voi fyysisen tilan lisäksi olla virtuaalisessa tilassa, kuten verkossa. (Mts. 15).

Tutkimustulosten mukaan kaikissa yksiköissä (HYVI, LIPA, TEKNOLOGIA) tutkintotodistushakemuksen käsittely siirtoon kokonaan sähköiseen ympäristöön suhtauduttiin myönteisesti, sitä jopa toivottiin. Sähköiseen asianhallintaan siirtyminen edellyttää kuitenkin paljon ns. taustatyötä eli prosessien- ja työnkulkujen kehittämistyötä sekä yhteisten, uusien toimintatapojen pohdintaa, sopimista ja niiden noudattamista. Lopulta kuitenkin ”kaikki voittavat”. Toiminta tehostuu, toiminnanlaatu paranee, asiakaspalvelu paranee, arkistointi helpottuu. Esimerkiksi todistushakemustyönkulun yhdensuuntaistaminen ja vieminen sähköiseen asianhallintaympäristöön (ELMO) tehostaa tältä osin toimintaa koko JAMKissa.

Raportin alussa, tutkimuksen tausta -luvussa kerrottiin valtionvarainministeriön sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelmahankkeesta (SADe). SADe-hankkeeseen liittyen valtiovarainministeriön tilaamassa asiakirjahallinnon vaatimusten katselmointiraportissa todetaan, että prosessikuvaukset ovat suurimmassa osas-

sa hankkeita yleisellä tasolla. (Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. Asiakirjahallinnon vaatimusten katselmointi. JulkICT-toiminto raportti 2013, 2.) Tämä pätee myös JAMKin prosessikuvauksiin. Ne on kuvattu yleisellä tasolla, ja näin ollen ne eivät sovellu suoraan sähköiseen asianhallintaympäristöön. Edellä mainituksa raportissa todetaan myös, että hankkeiden edetessä on olennaista tehdä prosessikuvaukset sellaiselle tasolle, että kuvauksista voidaan todeta asiankäsittelyyn tai palvelun tuottamiseen liittyvät kaikki vaiheet, niitä koskevat herätteet (asioiden ja asiakirjojen tilatiedot) sekä niihin liittyvät vastuut. (Asiakirjahallinnon vaatimusten katselmointi, JulkICT -toiminto 2013, 2.)

Uudesta tutkintotodistustyönkulkuehdotuksesta on pyydetty kommentteja ja palautetta muun muassa opintosuhteereiltä ja koulutuspäälliköiltä. Sähköinen tutkintotodistushakemustyönkulku otettiin JAMKin tietohallinnossa pilottiprojektiksi kohti sähköistä asianhallintaa. Kun uudesta työnkulkuehdotuksesta saadaan palautetta, siihen tehdään mahdolliset parannukset. Vanha sanonta kuuluu: ”vain muutos on pysyvää.” Prosessien parantaminen on jatkuvaa työtä, ja JAMKin laatujärjestelmän periaatteen mukaisesti: laatujärjestelmä perustuu jatkuvan parantamisen periaatteeseen: Plan/Suunnittele – Do/Toteuta– Check/Arvioi.

## 5.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida reliabiliteetti- ja validiteetti-käsitteiden avulla. Reliabiliteetti tarkoittaa saatujen tutkimustulosten pysyvyyttä, eli jos tutkimus toistetaan, saadaan samat tulokset. Validiteetti tarkoittaa oikeiden asioiden tutkimista. Case-tutkimuksella ei ole omaa metodologiaansa, eikä myöskään omia tietonkeruu- tai analyysimenetelmiä. Sama koskee myös luotettavuustarkastelua. Luotettavuudessa on kysymys siitä, että eri vaiheet tehdään oikein, jotta saadaan luotettavaa ja uskottavaa tutkimustietoa. (Kananen 2013, 114–115.) Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa muun muassa tutkimuksen eri vaiheiden tarkalla dokumentoinnilla ja perusteluilla sekä aineiston saturaatiolla. Jos

aineisto alkaa toistaa itseään, on saavutettu kylläntymispiste eli saturaatio. (Kananen 2010, 69–70.)

Tutkimuksessa aineistosta päästään tekemään päätelmiä usein vasta esitöiden jälkeen. Ensimmäisenä vaiheena on aineiston järjestäminen ja tarkistaminen. Aineistosta tarkistetaan kaksi seikkaa: sisältyykö siihen selviä virheellisyyksiä ja puuttuuko tietoja. Toisena vaiheena on tietojen täydentäminen. Aineistoa voidaan täydentää esimerkiksi haastatteluin tai kyselyin. Kolmantena vaiheena on aineiston järjestäminen ja tutkimustulostietojen tallennus analyysejä varten. (Hirsjärvi ym. 2009, 221–222.)

Tutkimuksen luotettavuutta pyrittiin lisäämään huolellisella kysymysten suunnittelulla, jossa tutkija käytti apuna mind map-menetelmää ja SWOT-lähtötilanneanalyysiä. Tutkimuskyselyn vastaajiksi valittiin kaikki toimijat, jotka ovat jollain tavoin mukana tutkintotodistushakemusprosessissa. Lisäksi kyselytutkimus rakennettiin siten, että eri toimijoilla oli samoja kysymyksiä, kuten ”kuvaile lyhyesti miten tutkintotodistusprosessi etenee yksikössäsi”. Edellä mainittuun kysymykseen vastasivat koulutussihteerit, opintosihteerit, koulutuspäälliköt, koulutus- ja T&K-päälliköt sekä opintojen ohjaajat. Lisäksi tutkija perehtyi ennalta olemassa oleviin kirjallisiin aineistoihin.

Tutkimustuloksista esiin tulleesta ns. väliaikaisesta todistuksesta tutkija pyysi lisätietoja opintosihteereiltä (10) yksikkökohtaisista käytänteistä sähköpostitse. Lisäkysymyksen ansiosta selvisi, että jokaisen yksikön opiskelijat pyytävät aina silloin tällöin sihteereiltä ns. ”väliaikaista todistusta” varsinaisen tutkintotodistuksen jättämisen yhteydessä. He tarvitsevat kyseisen ”väliaikaisen todistuksen” valmistumisestaan esimerkiksi työnantajalle tai TE-toimistoon. Lisäksi tutkija lähetti täydennyskysymyksiä sähköpostite myös kahdelle kirjaston toimijalle opinnäytetyön palauttamiseen ja Theseus-tietokantaan liittyvistä käytänteistä.

Tutkimuksen poikkeamana on huomioitava, että tutkija itse vastasi kyselyn kysymyksiin liiketalouden koulutusohjelman opintosihteerin roolissa. Toisaalta tutkimuksen luotettavuutta lisää se, että tutkija on työskennellyt toimeksiantajan palveluksessa jo 17 vuotta ja että hänellä on kokemusta sekä ns. hiljaista tietoa eri koulutusyksiköiden toimintatavoista ja sihteerien toimenkuvista ja työskentelytavoista. Lisäksi tutkija sai

aineistoon tukea myös suoralla havainnoinnilla ja esimerkiksi sähköpostikeskusteluilla. Havainnoinnin avulla saadaan tietoa, toimivatko ihmiset todella niin kuin he sanovat toimivansa (Hirsjärvi ym. 2009, 212).

Tutkimustulosten luotettavuutta heikensi kyselylomakkeesta puuttunut toimijarooli ”koulutusvastaava”. Ennen kyselyn lähettämistä keskustellessani Teknologiayksikön opintosihteerin kanssa selvisi, että Teknologiayksikössä osa koulutusvastaavista käsittelee opiskelijan tutkintotodistushakemusta. Siksi tutkija lähetti kyselyn aiemmasta suunnitelmasta poiketen myös koulutusvastaaville, mutta kyselylomakkeen ”toimija” kohtaan tutkija unohti lisätä roolin ”koulutusvastaava”. Yksi koulutusvastaava ilmoittikin kyselyn saatuaan sähköpostitse, että ei vastaa kyselyyn, koska se ei kosketa häntä. Toisaalta tutkimustuloksista ilmeni koulutussihteereiden ja opintosihteereiden vastauksista, että koulutusvastaavien rooli tutkintohakemusprosessissa koskettaa vain Teknologiayksikköä.

Osa Teknologiayksikön koulutusvastaavista kuitenkin vastasi kyselyyn, ja he olivat valinneet ”toimija” kohdasta roolin ”opintojen ohjaaja”. Opintojen ohjaajien kysymykset olivat kuitenkin suurimmalta osin samoja kuin opintosihteereille ja koulutussihteereille osoitetut kysymykset. Tämä vuoksi esimerkiksi kysymyksiin (8, 19 ja 9, 20) ”kenelle opiskelija jättää amk- tai yamk-tutkintotodistushakemuksen” vastasivat sihteerien ja opintojen ohjaajien lisäksi myös koulutusvastaavat, ja siksi vastaajien määrä nousi 22:een.

Koulutusvastaaville tarkoitetut kysymykset olisivat olleet samat kuin koulutuspäälliköille, koulutus- ja T&K-päälliköille suunnatut kysymykset. Edellä mainitusta syystä tutkimus jäi tältä osin puutteelliseksi. Teknologiayksikön osalta tarvittaisiin lisätutkimuksia koulutusvastaavien roolista tutkintotodistushakemusprosessissa, koska osa koulutusvastaavista on prosessissa mukana ja osa ei. Käytänteet vaihtelevat eri koulutusohjelmissa.

Teknologiayksikön kohdalla voisi hyödyntää opiskelijapalveluiden päällikön Kristiina Korhosen johtaman työryhmän JAMKin opintosihteerien ja koulutussihteerien toimenkuvatutkimusta. Kyseinen tutkimus liittyy JAMKin toiminnantehostamistyöhön ja

kyseinen tutkimus on tehty alkuvuodesta 2013. Miten tutkintotodistushakemusprosessi työllistää teknologian koulutussihteereitä ja missä koulutusohjelmissa?

## 5.2 Jatkotutkimusaiheita

**Avainten ja muiden JAMKin tavaroiden lainaamis- ja palauttamiskäytänteitä** voisi vielä tutkia lisää ja selventää käytänteitä. Avainten ja muiden JAMKin tavaroiden lainaamis- ja palauttamiskäytänteet jäivät tässä tutkimuksessa osittain epäselviksi. Mitä avaimia opiskelijoilla voi olla ja on lainassa: ulko-oven, luokan, säilytyskaappien tai erityistilojen, kuten laboratoriotilojen, avaimia? Onko panttikäytäntöä mahdollista ottaa käyttöön muualla kuin Piippukadun kampuksella? Yhtenäistä käytännettä tukemaan voisi rakentaa (ellei jo ole) sähköisen tietokantajärjestelmän, josta selviäisi opiskelijakohtaiset lainat ja johon kuka tahansa vahtimestari missä tahansa kampuksella voisi kuitata opiskelijan palauttamattomat avaimet/laitteet palautetuiksi. Muiden tavaroiden, kuten av-laitteiden, lainat hoidettiin koulutusyksiköissä koulutussihteerien toimesta.

*(LIPA) Camera's or keys to lockers.*

*(HYVI) Vaatekaappien avaimet.*

*(LIPA) Muutamalla opiskelijalla on vielä kaapin avain, joka palautetaan koulutussihteerille.*

**Kirjaston velvoitteet: opinnäytetyön palauttaminen ja muiden kirjastovelvoitteiden hoitaminen** vaativat vielä lisäselvitystä. Opinnäytetyön palauttamisen ja kirjaston Theseukseen tallentamisen käytänteitä tulisi vielä tutkia lisää. Olisiko mahdollista hoitaa asia siten, että yksikön koulutussihteerin tai opinnäytetyöryhmän sihteerin tallentaisi valmiit, opinnäytetyöryhmän kokouksessa hyväksytyt opinnäytetyöt JAMKin Tweb-asiakirjahallintajärjestelmään, josta kirjaston toimija voisi tallentaa ne suoraan Theseus-tietokantaan liitteen 11 mukaisesti? Toisena vaihtoehtona voisi olla käytäntö, jossa opiskelija tallentaa itse hyväksytyt opinnäytetyönsä Theseus-tietokantaan opinnäytetyöryhmän kokouksen jälkeen, ja lisäksi lähettäisi työnsä pdf-muodossa koulutussihteerille (ELMO). Kirjaston velvoitteiden hoitamiseksi, hyväksymiseksi laa-



dittaisiin oma sähköinen lomake, joka avautuisi opiskelijalle automaattisesti, kun hän täyttäisi sähköistä tutkintotodistushakemusta. Kirjaston lomakkeessa ohjeistettaisiin hoitamaan kirjastovelvollisuudet eli lainojen palauttamiset ja mahdolliset maksut. Kirjaston sähköisessä lomakkeessa voisi olla myös kohta: opinnäytetyön Theseus-osoite, johon opiskelija kopioi oman opinnäytetyönsä kiinteän <http://> -osoitteen. Vastaavasti salaisissa töissä, kuvailulehdet on tallennettu tiivistelmätietokantaan, kohta.

Lisätutkimusta tarvitaan myös kokonaan, osittain tai määräaikaaisesti salaisten opinnäytetöiden palauttamiskäytänteistä. Salaisten töiden palauttamiskäytänteissä oli yksikkö- ja jopa koulutusohjelmakohtaisia eroja. Kirjaston toimijat toivoivat tähän yhtenäisiä käytänteitä. Kuten tutkimustulosten vastauksista ilmeni, opinnäytetöiden palauttamisessa ja tallentamisessa Theseukseen esiintyi ongelmia.

*(Kirjasto) Ehkä Asioon voisi ympätä näitä toimintoja, esim. siten että kirjasto näkisi sieltä opinnäytetyöhön liittyvät asiat; vaikka mitä tarkalleen ottaen työstä on salaista tai että se on kokonaan julkinen ja yleensäkin se että työ on hyväksytty. Joskus nimittäin opiskelijat lataavat työn Theseukseen vaikka sitä ei ole vielä hyväksytty ja joskus harvoin on jouduttu tiedosto vaihtamaan koska siihen on opiskelija joutunut tekemään jotain korjauksia. Ja jouduttaisiko jotain myös se että Asioon voisi laittaa kohdan lainoista ja maksuista jonka kirjasto sitten kuittaisi?*

Opinnäytetyö voi olla *julkinen sähköisessä muodossa*, jolloin se julkaistaan *Theseuksessa*. Tällöin opinnäytetyön kirjastokappale on em. sähköinen versio. Opinnäytetyö voi olla myös *julkinen paperisena versiona*, jolloin työ ei tule lainkaan sähköiseen muotoon eikä sitä julkaista *Theseuksessa*. Tällaisia julkinen paperilla opinnäytteitä on usein yrityksen toimeksiantoina. Yritys toimeksiantaja ei halua tietojaan julki verkossa, eikä anna lupaa julkaista opinnäytetyötä sähköisenä versiona *Theseuksessa*. Näistä töistä opiskelijan tulee toimittaa sekä kirjasto- että yksikön arkistokappale ja tallentaa tiivistelmät JAMKin tiivistelmätietokantaan. *Kokonaan salaisista opinnäytetöistä* opiskelijan tulee palauttaa yksikköön arkistokappale, ja myös näistä opiskelijan tulee täyttää tiivistelmätietokantaan ”ei luottamukselliset tiedot” eli tekijä- ja nimeketiedot.

Tutkimustulosten mukaan yleinen suositus JAMKissa on, että opiskelijoiden tekemien opinnäytetöiden tulisi olla julkisia. JAMKin ohjeistuksen mukaan (ks. s. 68) salaisia opinnäytetöitä tehdään, usein toimeksiantajan vaatimuksesta. Näin ollen JAMKin opiskelijat tekevät myös salaisia opinnäytetöitä, ja tutkimustulosten mukaan juuri näissä salaisten töiden palauttamisen käytänteissä on yksikkö- ja jopa koulutusohjelmakohtaisia eroja ja haasteita. Siksi tarvitaan vielä lisätutkimusta salaisten opinnäytetöiden palauttamiskäytänteiden osalta. Ketkä toimijat ja miten salaisten opinnäytetöiden palauttaminen tulisi hoitaa koko JAMKin tasolla, ja olisiko mahdollista saada yhden, yhtenäiset käytänteet?

### **Ei-tutkintoon johtavan koulutuksien ja täydennyskoulutuksien todistuskäytänteitä**

pitäisi selvittää lisää, koska JAMKissa järjestetään ns. lyhytkestoisia ja pitkäkestoisia koulutuksia. Onko järkevää rakentaa todistushakemuskäytännettä lyhytkestoisiin, esim. 1–2 päivää kestäviin koulutuksiin? Miten pitkiä ovat ns. pitkäkestoiset koulutukset ja saako opiskelija niistä esimerkiksi ammatillisen lisäpätevyyden? Millä ohjelmilla (ASIO, Word) todistukset tehdään, ja onko JAMKissa käytössä yhtenäisiä todistus pohjia täydennyskoulutustodistuksiin? Nykykäytännteen mukaan koulutussihteerit tekevät todistukset opiskelijoille yhteistyössä opettajien kanssa.

### **5.3 Oman työn arviointi**

Tutkimustehtävä oli mielenkiintoinen ja haastava. Tutkimuskohteen rajauksesta huolimatta työ osoittautui laajaksi, koska prosessissa oli mukana useita JAMKin toimijoita. Tämä toi omat haasteensa muun muassa tutkimuskysymysten laadintaan.

Prosessien kehittämisestä löytyi hyvin kirjallisuutta, joskin monet kirjoista olivat 90-luvun loppupuolelta tai 2000-luvun alusta. Kyseisissä lähteissä oli vain vähän huomioitu prosessien kehittämiseen liittyvää teoriaa tietojärjestelmien ja sähköisen asianhallinnan näkökulmasta. Tiedonhallinnan ja sähköisen asioinnin näkökulmasta kirjallisuus taas painottui suurelta osin tietojärjestelmäarkkitehtuuriin ja IT-järjestelmiin, jotka eivät olleet relevantteja tässä tutkimustyössä.

Tutkimustyö päättyi tutkintotodistushakemuksen työkulkuehdotukseen (Liite 6) sekä sen tueksi laadittuun opiskelijan valmistumisvaiheen muistilistaan (Liite 7). Lisäksi tuloksena syntyivät myös prosessiehdotukset: double degree-kaksoistutkintotodistuksen antaminen (amk-, yamk-tutkinnot), ei-tutkintoon johtavan koulutuksen todistuksen antaminen, lausunto suoritetuista opinnoista, opinnäytetyön palauttaminen (Liitteet 8–12).

Tästä tutkimuksesta saatiin lähtötilannetietoa case-tapauksesta, jonka pohjalta tutkija jatkaa edelleen kehitystyötä opiskelijapalveluiden vastuulla olevien muiden prosessien kehittämistyössä yhdessä tietohallinnon asiantuntijoiden ja prosesseissa mukana olevien toimijoiden kanssa.

## LÄHTEET

Affecto. 2013. Asianhallinta. Viitattu 24.5.2013. <http://www.affecto.fi/Ratkaisut-ja-palvelut/Ratkaisut/Asian-ja-dokumenttien-hallinta/Asianhallinta/>

Ammattikorkeakoulujen julkaisuarkisto. Theseus 2013. Viitattu 24.4.2013. <https://input.theseus.fi/cgi-bin/cc.cgi?lang=fi>

Arkistolaitos. 2013a. Julkishallinnon sähköiset palvelut. Sähköisen tiedon ohjaus. Viitattu 25.3.2013. <http://www.arkisto.fi/fi/palvelut/saehkoeisen-tiedon-ohjaus/>

Arkistolaitos. 2013b. Julkishallinnon sähköiset palvelut. SÄHKE-määräykset. Viitattu 25.3.2013. <http://www.arkisto.fi/fi/palvelut/julkisen-hallinnon-saehkoeiset-palvelut/saehke-maeaeraeykset/>

Björn, N. & Korhonen, K. 2012. Kaksoistutkinto/double degree -käytänteet JAMKissa. 2012. Opintoasiainpäivät Tampereella 12.11.2012 esitysmateriaali. Viitattu 19.2.2013. [http://opintoasiainpaivat2012.tamk.fi/files/2012/05/Kristiina\\_Korhonen\\_ja\\_Nina\\_Björn08112012.pdf](http://opintoasiainpaivat2012.tamk.fi/files/2012/05/Kristiina_Korhonen_ja_Nina_Björn08112012.pdf)

Dahlberg, T. ICT standard Forumin blogi. 2012. Parhaat käytännöt. Organisaation erilaiset tietotyypit (osa 3/5). Viitattu 24.3.2013. [http://www.tietoviikko.fi/cio/artikkelit/parhaat\\_kaytannot/organisaation+erilaiset+tietotyypit+osa+35/a854508](http://www.tietoviikko.fi/cio/artikkelit/parhaat_kaytannot/organisaation+erilaiset+tietotyypit+osa+35/a854508)

ESOK-hanke 2006–2011. 2013. Esteetön opiskelu korkea-asteen oppilaitoksissa (ESOK) -hankkeen (2007–2009) loppuraportti. Viitattu 20.2.2013. <http://www.esok.fi/esok-hanke/julkaisut/raportti>

ESOK-hanke 2006–2011. 2013. Loppuraportti korkeakoulujen tietojärjestelmien esteettömyydestä. Viitattu 20.2.2013. <http://www.esok.fi/esok-hanke/julkaisut/arvio/09/esteettomyysraportit/kkj/>

Euroopan yhteisöjen komissio. 2003. Komission tiedonanto neuvostolle, Euroopan parlamentille, Euroopan talous- ja sosiaalikomitealle sekä alueiden komitealle. Sähköisen hallinnon merkitys huomisen Euroopassa. Viitattu 7.6.2013. <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0567:FIN:FI:PDF>

Grover, V. & Malhotra, M. K. 1997. Business process reengineering: A tutorial on the concept, evolution, method, technology and application. *Journal of Operations Management* 15: 193-213. Viitattu 18.4.2013. <http://www.jamk.fi/kirjasto>. Nelli-portaali, Elsevier.

Hannus, J. 1994. Prosessijohtaminen: Ydinprosessien uudistaminen ja yrityksen suorituskyky. Espoo: HM & V Research.

Harmon, P. 2007. Business Process Change: A Guide for Business Managers and BPM and Six Sigma Professionals, Second Edition. Morgan Kaufmann Publishers. Viitattu 21.4.2013. [Http://www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto), Nelli-portaali. Ebrary.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Tammi.

Hokkanen, S. & Strömberg, O. 2006. Laatuun johtaminen. Jyväskylä: SHO Business Development.

Humala, I. 2007. Johda verkossa: virtuaalijohtamisen monet ulottuvuudet. Helsinki: Infor.

JUHTA–Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2012. JHS 152 Prosessien kuvaaminen, versio: 5.10.2012. Viitattu 21.3.2013. [Http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.pdf](http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.pdf)

JUHTA–Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2012. JHS 179 ICT-palvelujen kehittäminen: Kokonaisarkkitehtuurin kehittäminen. Viitattu 19.4.2013. [Http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS179/JHS179.html](http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS179/JHS179.html)

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2013. Intranet. [Https://intra.jamk.fi](https://intra.jamk.fi)

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2013. Intranet. Verkkosisällön hallinnan kehittäminen JAMKissa vuoteen 2013, Esiselvitys 4.2.2011. Viitattu 5.2.2013. (vain sisäiseen käyttöön). [Https://intra.jamk.fi](https://intra.jamk.fi)

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2013. Jyväskylän ammattikorkeakoulun toiminnan-ohjauskäsikirja (TOKA). Versio 5.1 (31.5.2012). Viitattu 10.12.2012. [Https://toka.jamk.fi/](https://toka.jamk.fi/)

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2013. Tutkintosäätö. Viitattu 19.2.2013. [Http://www.jamk.fi/download/27073\\_Tutkintosaanto\\_20120822.pdf](http://www.jamk.fi/download/27073_Tutkintosaanto_20120822.pdf)

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2012. Tutustu JAMKiin 24.10.2012. Viitattu 5.2.2013. [Http://www.jamk.fi/tutustu](http://www.jamk.fi/tutustu)

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Opinto-opas 2013. Opinnäytetyön julkaisu ja raportointi 2011. Viitattu 24.4.2013. [Http://www.jamk.fi/opiskelijoille/opinto-opas/opiskelunvaiheet/suorittaminen/opinnaytetyo/opinnaytetyonjulkaisujaraportointi](http://www.jamk.fi/opiskelijoille/opinto-opas/opiskelunvaiheet/suorittaminen/opinnaytetyo/opinnaytetyonjulkaisujaraportointi)

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2013. Opinto-opas. Opinnäytetyön sopimukset julkisuus 2012. Viitattu 24.4.2013. [Http://www.jamk.fi/opiskelijoille/opinto-opas/opiskelunvaiheet/suorittaminen/opinnayte/opinnaytetyonsopimuksetjulkisuus](http://www.jamk.fi/opiskelijoille/opinto-opas/opiskelunvaiheet/suorittaminen/opinnayte/opinnaytetyonsopimuksetjulkisuus)

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2013. Opiskelijapalveluiden kokousmuistio 21.2.2013. (vain sisäiseen käyttöön).

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2012. Opinto-opas. Valmistuminen. Tutkinnon suorittaminen. Viitattu 19.3.2013. [Http://www.jamk.fi/opiskelijoille/opinto-opas/opiskelunvaiheet/valmistuminen](http://www.jamk.fi/opiskelijoille/opinto-opas/opiskelunvaiheet/valmistuminen)

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2012. Usein kysyttyä opiskelusta ja opintotuesta. Viitattu 16.6.2013. [Http://www.jamk.fi/opiskelijoille/opinto-opas/faq](http://www.jamk.fi/opiskelijoille/opinto-opas/faq)

Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 2013. Vuosikertomus 2011. Viitattu 5.2.2013. [Http://www.jamk.fi/tutustu/vuosikertomus](http://www.jamk.fi/tutustu/vuosikertomus)

Kaario, K. & Peltola, T. 2008. Tiedonhallinta: avain tietotyön tuottavuuteen. Porvoo: WSOY.

KA 321/43/03. 2003. Viranomaisten määräyskokoelmat. Kansallisarkisto. Pysyvästi säilytettävät kunnalliset opetustoimen asiakirjat. Viitattu 2.4.2013. [Http://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/603001/18016](http://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/603001/18016)

Kajaanin ammattikorkeakoulu. Opinnäyteytöpakki. Tapaustutkimus (Case Study). Viitattu 7.4.2013. [Http://193.167.122.14/Opari/ontTukiTutkTapaus.aspx](http://193.167.122.14/Opari/ontTukiTutkTapaus.aspx)

Kananen, J. 2013. Case-tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kananen, J. 2008. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Kansallisarkisto. 2013. Arkistonmuodostussuunnitelma AMS. Viitattu 24.5.2013. [Http://www.ams-opas.fi/sahkoinen-ams/ams-rakenne/](http://www.ams-opas.fi/sahkoinen-ams/ams-rakenne/)

Kansallisarkisto. 2013. eAMS-foorumi ja keskustelutilaisuus JHS-hankkeista 22.3.2013. Viitattu 21.4.2013. [Http://www.jhs-suositukset.fi/c/document\\_library/get\\_file?uuid=7297d6c2-ac04-4db3-88f6-d9070ce5dde4&groupId=14](http://www.jhs-suositukset.fi/c/document_library/get_file?uuid=7297d6c2-ac04-4db3-88f6-d9070ce5dde4&groupId=14)

KELA (Kansaneläkelaitos). 2013. Opiskelijat. Aloittanut tai valmistunut. Viitattu 18.4.2013. [Http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150801092508IL](http://kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/150801092508IL)

Korkeakoulujen arviointineuvosto (KKA). Auditointirekisteri. Auditoidut ammattikorkeakoulut. Viitattu 20.3.2013. [Http://www.kka.fi/index.phtml?s=105](http://www.kka.fi/index.phtml?s=105)

Korkeakoulujen arviointineuvosto (KKA). 2013. Audit of JAMK University of Applied Sciences. Viitattu 25.5.2013. [Http://www.kka.fi/files/1834/KKA\\_0413.pdf](http://www.kka.fi/files/1834/KKA_0413.pdf)

Korhonen, K. 2012. Tutkintotodistuksen valmistumisaika. Sähköpostiviesti 29.10.2012. Vastaanottaja A. Kääriäinen. Missä ajassa tutkintotodistuksen tulisi valmistua hakemuksen vireille jättämisen jälkeen? Jyväskylän ammattikorkeakoulussa

Korhonen, K. 2013. Opinnäytetyön julkisuus. Sähköpostiviesti 29.4.2013. Vastaanottaja A. Kääriäinen. Onko opinnäytetöiden julkisuusohje ajan tasalla vai onko sitä päivitetty? Jyväskylän ammattikorkeakoulussa

Kunnallisen asiakirjahallinnon opas. 2013. Muuttuva ympäristö. Viitattu 19.4.2013. [Http://wiki.narc.fi/kao/index.php/1\\_Muuttuva\\_toimintaymp%C3%A4rist%C3%B6](http://wiki.narc.fi/kao/index.php/1_Muuttuva_toimintaymp%C3%A4rist%C3%B6)

Kvist, H-H., Arhonia, S., Järvelin, K. & Räikkönen, J. 1995. Asiakasprosessit: miten parannat tulosta prosesseja kehittämällä? Jyväskylä: Gummerus.

Laamanen, K. 2003. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona. Ideasta käytäntöön. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. Espoo: Redfina Oy.

L 9.5.2003/351. Ammattikorkeakoululaki. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 25.3.2013. [Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 21.5.1999/621. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 25.3.2013. [Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 24.1.2003/13. Laki sähköisestä asioinnista viranomaistoiminnassa. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 19.4.2013. [Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

Lindfors, K. ICT standard Forum in blogi. 2012. Parhaat käytännöt. Mistä tiedät oliko prosessien kuvaamisesta hyötyä? Viitattu 7.4.2013. [Http://www.tietoviikko.fi/cio/artikkelit/parhaat\\_kaytannot/mista+tiedat+oliko+prosessien+kuvaamisesta+hyotya/a846219](http://www.tietoviikko.fi/cio/artikkelit/parhaat_kaytannot/mista+tiedat+oliko+prosessien+kuvaamisesta+hyotya/a846219)

Lindroos, J-E. & Lohivesi, K. 2010. Onnistu strategiassa. Helsinki. [Http://www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto), Nelli-portaali, WSOYPro.

Margulius, D. 2002. Workflow meets BPM. InfoWorld 16, 64–65. Viitattu 10.6.2013. [Http://www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto). Nelli-portaali, ABI/Inform (Proquest).

Martinsuo, M. & Blomqvist, M. 2010. Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä. Opetusmoniste 2. Tampereen teknillinen yliopisto. Teknis-taloudellinen tiedekunta. Viitattu 15.4.2013. [Http://dSPACE.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/6825/prosessien\\_mallintaminen.pdf](http://dSPACE.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/6825/prosessien_mallintaminen.pdf)

Martola, U. & Santala, R. 1997. Liiketoimintaprosessit: BPR -muutoksen johtaminen. Porvoo: WSOY.

Microsoft Corporation. 2013. About the workflows included with SharePoint. Viitattu 14.6.2013. [Http://office.microsoft.com/en-us/sharepoint-help/about-the-workflows-included-with-sharepoint-HA102771434.aspx](http://office.microsoft.com/en-us/sharepoint-help/about-the-workflows-included-with-sharepoint-HA102771434.aspx)

Microsoft Corporation. 2011. Sharepoint 2010. Viitattu 22.3.2013. [Http://sharepoint.microsoft.com/fi-fi/Pages/default.aspx](http://sharepoint.microsoft.com/fi-fi/Pages/default.aspx)

Mononen, M. 2013. Opintosihtööri. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, hyvinvointiyksikkö. Keskustelu 20.2.2013.

Muehlen, M. Zur. 2002. Workflow-based Process Controlling. Foundation, Design and Application of Workflow-driven Process Information System. Berlin: Logos Verlag. Viitattu 13.5.2013. [Http://workflow-research.com/download/book/Michael\\_zur\\_Muehlen\\_-\\_Workflow-based\\_Process\\_Controling\\_%28Web-Small%29.pdf](http://workflow-research.com/download/book/Michael_zur_Muehlen_-_Workflow-based_Process_Controling_%28Web-Small%29.pdf)

Nenonen, M. 2012. Tehokkaampaa tiedonhallintaa - pelkkä teknologia ei riitä. Helsinki. Tietoasiantuntija: 4, 18–19.

Nieminen, J. 2009. Sähköinen elinkaari asiakirjalle: suurten kaupunkien sähköinen asianhallinta etenee eri tahtia. Kuntalehti: 1, 41-42. Viitattu 19.4.2013. [Http://www.kuntalehti.fi/Pdfarkisto/KL-0901.pdf](http://www.kuntalehti.fi/Pdfarkisto/KL-0901.pdf).

Nojonen, M. 2012. Suunnittelija. Jyväskylän ammattikorkeakoulun tietohallinto. Toiminnanohjaussuunnitelman koulutus JAMKin henkilökunnalle 12.12.2012.

Opiskelija X. Sähköpostiviesti 12.12.2012. Vastaanottajana A. Kääriäinen. Tutkintotodistuksen hakeminen.

Opiskelija Y. Sähköpostiviesti 23.3.2013. Vastaanottaja opiskelijapalvelut. Tutkintotodistuksen hakeminen.

Opiskelijan Z. Sähköpostiviesti 10.5.2013. Vastaanottaja opiskelijapalvelut. Tutkintotodistuksen hakeminen ja todistuksen valmistuminen.

Putkonen, S. Tekla. 2010. Jyrki Kasvin haastattelu: Toimivat sähköiset palvelut nostavat tuottavuutta ja parantavat palvelua myös julkisella sektorilla. Viitattu 13.5.2013. [Http://www.tekla.com/fi/about-us/news/magazine/tekla-suunta-2010/Pages/toimivat-sahkoiset-palvelut-nostavat-tuottavuutta-ja-parantavat-palvelua-myojulkisella-sektorilla.aspx](http://www.tekla.com/fi/about-us/news/magazine/tekla-suunta-2010/Pages/toimivat-sahkoiset-palvelut-nostavat-tuottavuutta-ja-parantavat-palvelua-myojulkisella-sektorilla.aspx)

Savolainen, S. 2013. Maa- ja metsätalousministeriön tietopalvelukeskus. Sähköinen asiointi. Viitattu 1.6.2013. [Http://www.mmmmtike.fi/www/fi/ajankohtaista/blog.php?we\\_objectID=205](http://www.mmmmtike.fi/www/fi/ajankohtaista/blog.php?we_objectID=205)



Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto (Valvira). 2013. Tutkintojen tunnustaminen. Viitattu 20.2.2013.

[Http://www.valvira.fi/luvat/ammattioikeudet/tutkintojen\\_tunnustaminen](http://www.valvira.fi/luvat/ammattioikeudet/tutkintojen_tunnustaminen)

Sun, S. X. & Zao, J. L. 2008. Developing a Workflow Design Framework Based on Dataflow Analysis. Viitattu 11.6.2013. [Http://www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto). Nelli-portaali. IEEEXplore.

Sähköisen asioinnin edistäminen korkeakouluissa. 2007. Yliopistopaino: Opetusministeriö. Viitattu 13.3.2013.

[Http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2007/Sahkoisen\\_asiointin\\_edistaminen\\_korkeakouluissa.html?lang=fi](http://www.minedu.fi/OPM/Julkaisut/2007/Sahkoisen_asiointin_edistaminen_korkeakouluissa.html?lang=fi)

Tiainen-Sallinen, U. 2013a. Työllistymiskysely. Sähköpostiviesti 2.1.2013. Vastaanottaja A. Kääriäinen. Opintopisterajat ASION työllistymiskyselyyn vastaamisesta Jyväskylän ammattikorkeakoulussa

Tiainen-Sallinen, U. 2013b ASION käyttöoikeudet. Sähköpostiviesti 5.4.2013. Vastaanottajana A. Kääriäinen. ASIO-opiskelijahallintajärjestelmäohjelman käyttöoikeudet Jyväskylän ammattikorkeakoulussa

Tuominen, K. 2010. Tehoa ja laatua prosessien ja virtauksien kehittämiseen. Helsinki: Readme.fi.

Valtiokonttori. 2012. Kansalaisen verkkotunnistus- ja maksamispalvelu Vetuma. Viitattu 16.6.2013. [Http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Kansalaisille\\_ ja\\_yhteisolle/Sahkoisen\\_asiointin\\_palvelut/Verkkotunnistamisen\\_ ja\\_maksamisen\\_palvelu\\_Vetuma](http://www.valtiokonttori.fi/fi-FI/Kansalaisille_ ja_yhteisolle/Sahkoisen_asiointin_palvelut/Verkkotunnistamisen_ ja_maksamisen_palvelu_Vetuma)

Valtioneuvoston hankerekisteri. 2013. Viitattu 19.3.2013. [Http://www.hare.vn.fi/mHankePerusSelaus.asp?h\\_ild=15361](http://www.hare.vn.fi/mHankePerusSelaus.asp?h_ild=15361)

Valtiovarainministeriö. Hallinnon kehittämisosasto. 2005. Asiointipalvelujen kehittäminen tieto- ja viestintäteknikan keinoin. Julkisen hallinnon sähköisen asioinnin strategia ja kehittämissuunnitelmia. Viitattu 24.5.2013.

[Http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ ja\\_asiakirjat/01\\_julkaisut/04\\_hallinnon\\_kehittaminen/20051230Asioin/99202.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ ja_asiakirjat/01_julkaisut/04_hallinnon_kehittaminen/20051230Asioin/99202.pdf)

Valtionvarainministeriö. 2007. Julkishallinnon sähköisen asioinnin rakenneosat. Kehitettävät yhteiset alustat, palvelut ja ratkaisut. Loppuraportti. Viitattu 12.6.2013.

[Http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/20070531Sae hkoei/02\\_VM\\_SA\\_Esitutkimusraportin\\_luonnos\\_v1\\_0.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20070531Sae hkoei/02_VM_SA_Esitutkimusraportin_luonnos_v1_0.pdf)

Valtiovarainministeriö. 2010. Hyvä tiedonhallinta- ja tiedonkäsittelytapa. Viitattu 25.5.2013. [Https://www.vahtiohje.fi/web/guest/hyva-tiedonhallinta- ja-tiedonkasittelytapa](https://www.vahtiohje.fi/web/guest/hyva-tiedonhallinta- ja-tiedonkasittelytapa)

Valtionvarainministeriö. 2011. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. JulkICT -toiminto. Viitattu 19.3.2013.  
[Http://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/20110902SADeoh/SADe-esite\\_syyskuu\\_2011.pdf](http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20110902SADeoh/SADe-esite_syyskuu_2011.pdf)

Valtiovarainministeriö. 2013. Sähköisen asioinnin ja demokratian vauhdittamisohjelma. Asiakirjahallinnon vaatimusten katselmointi. JulkICT-toiminto raportti. Viitattu 25.5.2013.  
[Https://www.vm.fi/vm/fi/04\\_julkaisut\\_ja\\_asiakirjat/03\\_muut\\_asiakirjat/20130218SADeoh/SADe\\_kaselmointien\\_loppuraportti\\_20130204.pdf](https://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/03_muut_asiakirjat/20130218SADeoh/SADe_kaselmointien_loppuraportti_20130204.pdf)

Virtanen, P. & Wennberg, M. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita.

Voutilainen, T. 2006. Hyvä sähköinen hallinto. Helsinki: Edita.

Yang, F., Liu, J-D., Wang, H-M. & Lin, L-L. 2012. A Business Semantic-Oriented Workflow Description Method. Viitattu 15.6.2013. [Http://www.jamk.fi/kirjasto](http://www.jamk.fi/kirjasto). Nelliportaali. IEEEXplore.

## **LIITTEET**

**Liite 1. Tutkinto- ja pätevyyskoulutustodistuksen antaminen**

**Liite 2. Tutkintotodistushakemusprosessi JAMKissa -kysely ja saatekirje**

**Liite 3. Tutkintotodistushakemuslomake**

**Liite 4. Double Degree Certificate Application**

**Liite 5. Lähtötilanne SWOT -analyysi**

**Liite 6. Tutkinto- ja pätevyyskoulutustodistuksen antaminen, uusi**

**Liite 7. Opiskelijan valmistumisvaiheen muistilista**

**Liite 8. Double degree -kaksoistutkintotodistuksen antaminen**

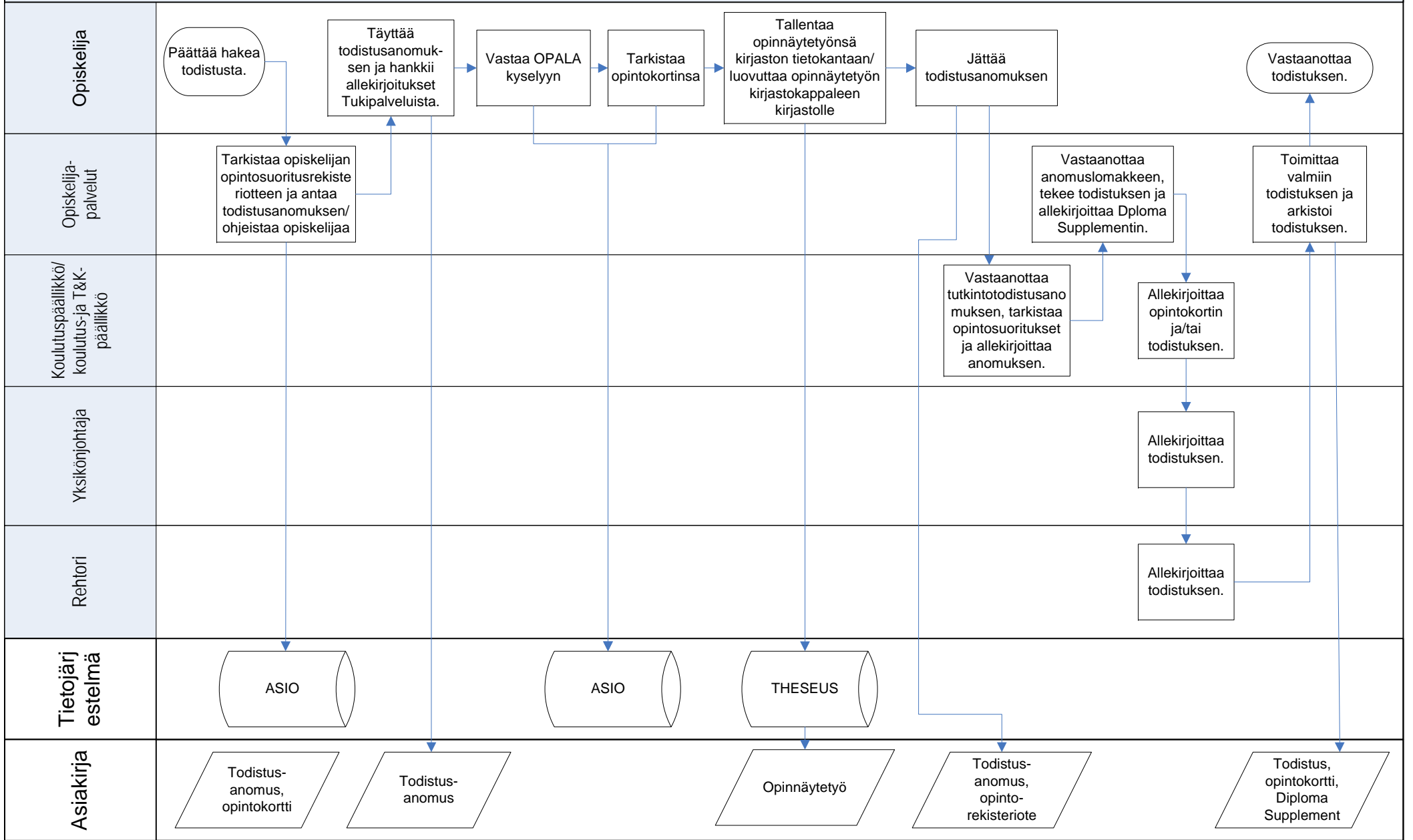
**Liite 9. Lausunto suoritetuista opinnoista**

**Liite 10. Ei-tutkintoon johtavan koulutuksen todistuksen antaminen**

**Liite 11. Opinnäytetyön palauttaminen**

**Liite 12. Avainten ja muun JAMKin omaisuuden palauttaminen**

12 01 01 04 Tutkinto- ja pätevyyskoulutustodistuksen antaminen



Arvoisa vastaaja,

Opinnäytetyöni aiheena on **Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijapalveluiden prosessikuvauksien tausta- ja kehittämistyö. Case -prosessina on tutkintotodistushakemusprosessi.** Toimeksiantaja on JAMKin tietohallinto ja suunnittelija Mirja Nojonen.

**Tämän kyselyn tavoitteena on selvittää tutkintotodistuksen hakemiseen liittyviä käytänteitä** (amk ja yamk) **JAMKin eri yksiköissä ja tukipalveluissa.** Tämän tutkimuksen tavoitteena on helpottaa sähköisen asianhallinnan käyttöönottoa JAMKin opiskelijapalveluissa.

*Toivoisin, että vastaat kyselyyn ja omalta osaltasi tukisit käytänteiden kehittämistyötä JAMKissa.* Kysely rakentuu monivalinta- ja avoimista kysymyksistä ja vie aikaasi noin 5 - 30 minuuttia riippuen tutkintotodistushakemus -käytänteisiin liittyvistä kokemuksistasi ja toimenkuvastasi. Eniten kysymyksiä on opinto- ja koulutussuhteereille.

Vastaa kyselyyn klikkaamalla linkkiä:

#LINK#

Jos linkki ei aukea klikkaamalla, kopioi se selaimen osoiteriville hiiren avulla.

Vastausaikaa on perjantaihin 29.3.2013 klo 00.00 saakka. Jos kyselyssä ilmenee ongelmia tai sinulla on muuta kysyttävää, ota yhteyttä!

Kiittäen,

Anitta Kääriäinen

Liiketalouden koulutusohjelma, HBA11IY

anitta.kaariainen@jamk.fi

040 582 9923

Vastaa kysymyksiin huolella.

\*\*\*

Muistutusviestin saateteksti 28.3.2013.

Hei!

Tämä on muistutus, et ole vielä vastannut kyselyyn.

Tämän kyselyn tavoitteena on selvittää tutkintotodistuksen hakemiseen liittyviä käytänteitä (amk ja yamk) JAMKin eri yksiköissä ja tukipalveluissa.

Vastaa kyselyyn klikkaamalla linkkiä:

#LINK#

Jos linkki ei aukea klikkaamalla, kopioi se selaimen osoiteriville hiiren avulla.

Vastausaikaa on perjantaihin 29.3.2013 klo 00.00 saakka. Jos kyselyssä ilmenee ongelmia tai sinulla on muuta kysyttävää, ota yhteyttä!

Kiittäen,

Anitta Kääriäinen

Liiketalouden koulutusohjelma, HBA11IY

anitta.kaariainen@jamk.fi

040 582 9923

## Tutkintotodistushakemusprosessi JAMKissa

Tämän kyselyn tarkoitus on selvittää tutkintotodistushakemuksen (amk ja yamk) käsittelyn käytänteitä

JAMKin eri yksiköissä tukipalvelutoimijoiden ja päälliköiden näkökulmasta.

Tutkimustehtävä on osa JAMKin sähköisen asianhallinnan kehitystyöprojektia. Tavoitteena on helpottaa sähköisen asianhallinnan käyttöönottoa JAMKin opiskelijapalveluissa.

Kysely rakentuu monivalinta- ja avoimista kysymyksistä ja vie aikaasi noin 5 - 30 minuuttia riippuen tutkintotodistushakemus -käytänteisiin liittyvistä kokemuksistasi ja toimenkuvastasi. Eniten kysymyksiä on opinto- ja koulutussihteereille.

Vastausaikaa on perjantaihin 29.3.2013 klo 00.00 saakka.

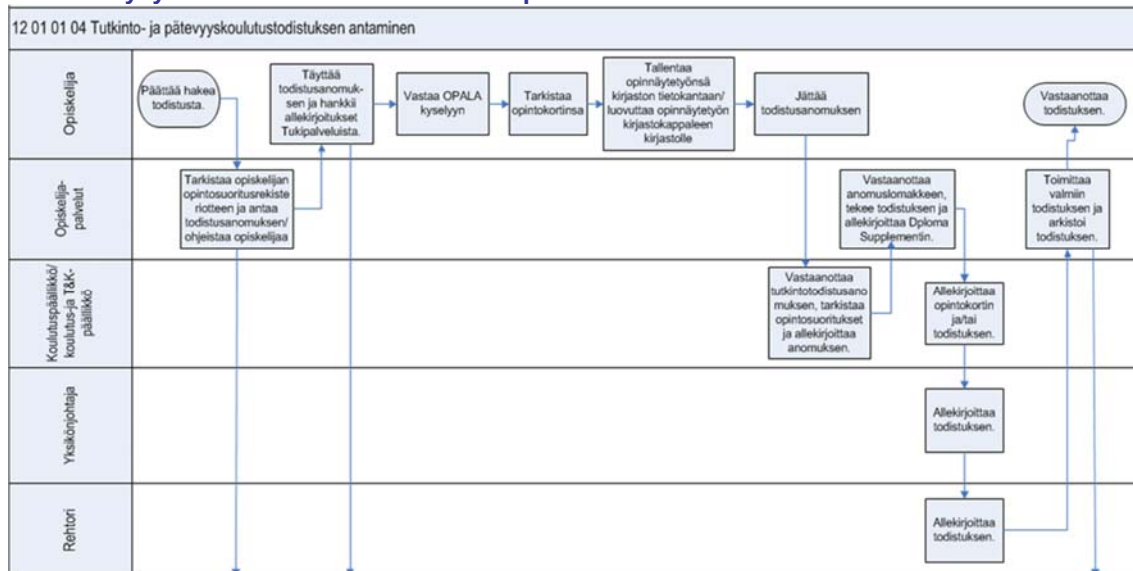
Yhteistyöstä kiittäen,  
Anitta Kääriäinen, HBA11IY

**Sähköisellä asioinnilla** tarkoitetaan organisaation palvelujen käyttämistä tieto- ja viestintäteknikan keinoin. Sähköistä asiointia kehitettäessä kehitetään koko asiointiprosessia, joka muodostuu asiakkaan käyttöliittymästä palveluun sekä palvelun tuottamiseen liittyvistä prosesseista organisaatiossa (taustaprosessit). (Sähköisen asiointin edistäminen korkeakouluissa, 2007, 11).

**Sähköinen asianhallinta** on hallinnon sisäisten asioiden ja asiakirjojen käsittelyn hallinta. Tämä mahdollistaa käsittelyprosessin kehittämisen, jolloin voidaan siirtyä jopa kokonaan paperittomaan toimintatapaan. (Wikipedia, 2013).

Kyselyn tavoitteena on selvittää tutkintotodistushakemuksen käsittelyn käytänteitä (amk ja yamk) JAMKin eri yksiköissä tukipalvelutoimijoiden ja päälliköiden näkökulmasta.

### JAMKin nykyinen tutkintotodistushakemusprosessikuvaus



1. Minkä yksikön toimijana vastaat kysymyksiin?

- ( ) Hallintoyksikkö
- ( ) Hyvinvointiyksikkö
- ( ) Liiketoiminta ja palvelut -yksikkö
- ( ) Teknologiayksikkö



8. Kenelle opiskelija jättää **amk**-tutkintotodistushakemuksen yksikössänne?

- Koulutussihteeri
- Opintos sihteeri
- Opettajatutor
- Opintojen ohjaaja
- Koulutus päällikkö
- Jokin muu, kuka ja miksi? \_\_\_\_\_

9. Kenelle opiskelija jättää **yamk** -tutkintotodistushakemuksen yksikössänne?

- Koulutussihteeri
- Opintos sihteeri
- Opettajatutor
- Opintojen ohjaaja
- Koulutus päällikkö
- Jokin muu, kuka ja miksi? \_\_\_\_\_

10. Kuka tarkistaa ensisijaisesti opiskelijan opintasuoritusrekisterin ASIOsta, että hänellä on kaikki tutkinnon vaatimat opinnot tehty, työllistymiskyselyyn (Opala) vastattu sekä oppinnäytetyön ja kypsyysnäytteen suoritukset kirjattu?

- Koulutussihteeri
- Opintos sihteeri
- Opettajatutor
- Opintojen ohjaaja
- Koulutus päällikkö
- Jokin muu, kuka ja miksi? \_\_\_\_\_

11. Kenen vastuulla on tarkistaa, että **amk** -tutkintotodistusta hakevalla opiskelijalla on kaikki tutkinnon vaatimat opinnot tehty?

- Koulutussihteeri
- Opintos sihteeri
- Opettajatutor
- Opintojen ohjaaja
- Koulutus päällikkö
- Joku muu, kuka ja miksi? \_\_\_\_\_

12. Kenen vastuulla on tarkistaa, että **yamk** -tutkintotodistusta hakevalla opiskelijalla on kaikki tutkinnon vaatimat opinnot tehty?

- Koulutussihteeri
- Opintos sihteeri
- Opettajatutor
- Opintojen ohjaaja
- Koulutus päällikkö
- Joku muu, kuka ja miksi? \_\_\_\_\_

13. Puuttuko nykyisestä tutkintotodistushakemusprosessista jokin oleellinen asia? Jos puuttuu, niin kerro mikä?

Mainitse vastauksessasi kumpaa (tai molempia) hakemusprosessia tarkoitat:

a.) amk -tutkintotodistushakemusprosessi

b.) yamk -tutkintotodistushakemusprosessi

---

---

---

---



14. Opiskelija jättää tutkintotodistushakemuksen vireille. Hänellä on pian päättymässä opinto-oikeusaika ja hänelle on kuitenkin vielä tulossa opintosuorituksia ASIOon. Kerro, miten tällaisissa tapauksissa toimitaan käytännössä?

---

---

---

---

15. Onko tutkintotodistuksen vireille jättämisen yhteydessä yksikössänne jotain muita toimenpiteitä? Kerro esimerkkejä ja miten asian kanssa toimitaan käytännössä?

---

---

---

---

16. Tutkintotodistuksen liitteitä ovat opintokortit (suomi, englanti) ja Diploma Supplement.

Tuleeko todistuksen liitteeksi muita (arkistoitavia) liitteitä? Jos tulee niin, kerro mitä?

- \_\_\_\_\_  
- \_\_\_\_\_  
- \_\_\_\_\_  
- \_\_\_\_\_

17. Tiedätkö, onko yksikkösi opiskelijoilla JAMKiin palautettavia tavaroita lainassa?

- Kyllä  
 Ei  
 En tiedä  
 Jos vastasit kyllä. Kerro mitä tavaroita kenelle (jos tiedät) tavarat palautetaan?

---

### Tutkintotodistushakemusprosessi

18. Kuvaile lyhyesti, miten tutkintotodistushakemusprosessi etenee yksikössäsi?

Mainitse vastauksessasi kumpaa (tai molempia) hakemusprosesseja kuvaillet:

- a.) amk -tutkintotodistushakemusprosessi  
b.) yamk -tutkintotodistushakemusprosessi

---

---

---

---

19. Kenelle opiskelija jättää **amk** -tutkintotodistushakemuksen yksikössänne?

- Koulutussihteeri  
 Opintos sihteeri  
 Opettajatutor  
 Opintojen ohjaaja  
 Koulutuspäällikkö  
 Joku muu, kuka ja miksi? \_\_\_\_\_

20. Kenelle opiskelija jättää **yamk** -tutkintotodistustushakemuksen yksikössänne?

- Koulutussihteeri
- Opintos sihteeri
- Opettajatutor
- Opintojen ohjaaja
- Koulutus päällikkö
- Joku muu, kuka ja miksi? \_\_\_\_\_

21. Kenen vastuulla on tarkistaa, että **amk** -tutkintotodistusta hakevalla opiskelijalla on kaikki tutkinnon vaatimat opinnot tehty?

- Koulutussihteeri
- Opintos sihteeri
- Opettajatutor
- Opintojen ohjaaja
- Koulutus päällikkö
- Joku muu, kuka ja miksi? \_\_\_\_\_

22. Kenen vastuulla on tarkistaa, että **yamk** -tutkintotodistusta hakevalla opiskelijalla on kaikki tutkinnon vaatimat opinnot tehty?

- Koulutussihteeri
- Opintos sihteeri
- Opettajatutor
- Opintojen ohjaaja
- Koulutus päällikkö
- Joku muu, kuka ja miksi? \_\_\_\_\_

23. Puuttuuko nykyisestä tutkintotodistushakemusprosessista jokin oleellinen asia? Jos puuttuu, niin kerro mikä?

Mainitse vastauksessasi kumpaa (tai molempia) hakemusprosessia tarkoitat?

- a.) amk -tutkintotodistushakemusprosessi
- b.) yamk -tutkintotodistushakemusprosessi

---

---

---

---

24. Onko tutkintotodistuksen vireille jättämisen yhteydessä jotain muita toimenpiteitä? Kerro esimerkkejä ja miten asian kanssa toimitaan käytännössä?

---

---

---

---

25. Tiedätkö, onko yksikkösi opiskelijoilla JAMKiin palautettavia tavaroita lainassa?

- Kyllä
- Ei
- En tiedä
- Jos vastasit kyllä. Kerro mitä tavaroita kenelle (jos tiedät) tavarat palautetaan?

---

#### **Opiskelijan kirjastovelvollisuudet tutkintotodistushakemusvaiheessa**

26. Voiko opiskelija palauttaa kirjat, maksaa mahdolliset maksut ja saada kuittaukset tutkintotodistushakemukseensa minkä tahansa kampuksen kirjastosta (Pääkampus, Lutakko, Musiikki, Luonnonvarainstituutti)?

- Kyllä  
 Ei, miksi? \_\_\_\_\_  
 Jokin muu vaihtoehto, mikä? \_\_\_\_\_

27. Kuvaile lyhyesti, miten opiskelijan pitäisi toimia valmistumisvaiheessa kirjastovelvollisuuksien hoitamiseksi asianmukaisella tavalla?

---

---

---

---

28. Jos opiskelija ei ole tallentanut opinnäytetyötään Theseukseen (tai luovuttanut paperista versiota ja/tai kuvailulehtiä tiivistelmätietokantaan), niin kerro miten tässä tapauksessa käytännössä toimitaan?

---

---

---

---

29. Jos opiskelijan opinnäytetyö on salainen, niin kerro miten tässä tapauksessa käytännössä toimitaan?

---

---

---

---

30. Jos opiskelija ei ole maksanut mahdollisia kirjojen myöhästymismaksuja, niin kerro miten tässä tapauksessa käytännössä toimitaan?

---

---

---

---

#### **Opiskelijan tukipalveluvelvollisuudet tutkintotodistushakemusvaiheessa**

31. Minkä yksikön opiskelijoilla on lainassa JAMK:n avaimia?

- Hyvinvointiyksikkö  
 Liiketoiminta- ja palvelut yksikkö  
 Teknologia yksikkö  
 Jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_

32. Onko vahtimestareilla käytössä yhteistä tietojärjestelmää opiskelijoiden avainten lainaamisen/palauttamisen valvonnassa?

- Kyllä  
 Ei, miksi? \_\_\_\_\_  
 Joku muu käytäntö, mikä? \_\_\_\_\_  
 On tulossa jossain vaiheessa tulevaisuudessa, kerro millainen:  
\_\_\_\_\_

33. Voiko opiskelija palauttaa ja saada kuittaukset lainassa olleista JAMKIn avaimista minkä tahansa kampuksen vahtimestarille? (Pääkampus, Hyvinvointiyksikkö, Lutakko, Musiikki, Luonnonvarainstituutti)

- Kyllä  
 Ei, miksi? \_\_\_\_\_  
 Jokin muu vaihtoehto, mikä? \_\_\_\_\_

34. Voiko opiskelija palauttaa ja saada kuittaukset lainassa olleista JAMKIn avaimista minkä tahansa kampuksen INFO-pisteisiin?

- Kyllä  
 Ei, miksi? \_\_\_\_\_  
 Jokin muu vaihtoehto, mikä? \_\_\_\_\_

35. Voiko opiskelija palauttaa lainatut JAMKIn avaimen/avaimet postitse?

- Kyllä  
 Jos vastasit kyllä, niin mihin osoitteeseen? \_\_\_\_\_  
 Ei, miksi? \_\_\_\_\_

36. Tiedätkö onko opiskelijoilla muita JAMKiin palautettavia tavaroita lainassa kuin avaimet?

- En tiedä  
 Kyllä, mitä? \_\_\_\_\_  
 Kerro (jos tiedät) kenelle tavarat palautetaan?  
\_\_\_\_\_

### Double Degree eli kaksoistutkintotodistushakemusprosessi

**Opiskelija laittaa tutkintotodistushakemuksen vireille ja ilmoittaa olevansa Double Degree eli kaksoistutkinnon suorittaja.**

37. Mistä voi tietää tai tarkistaa, että Double Degree -tutkintotodistusta hakeva opiskelija on kaksoistutkinnon suorittaja?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

38. Kuvaille lyhyesti, miten kaksoistutkintotodistushakemusprosessi etenee asianmukaisella tavalla?

Mainitse vastauksessasi kumpaa (tai molempia) hakemusprosessia kuvaillet:

- a.) amk -tutkintotodistushakemusprosessi  
b.) yamk -tutkintotodistushakemusprosessi

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

39. Kenen vastuulla on tarkistaa, että Double Degree -opiskelijalla on kaikki JAMKin tutkintoon vaaditut JA vaihto-oppilaitoksen opintasuoritukset tehty?

- Koulutussihteeri
- Opintos sihteeri
- KV-palveluiden sihteeri
- Opettajatutor
- Opintojen ohjaaja
- Koulutuspäällikkö
- Joku muu, kuka ja miksi? \_\_\_\_\_

40. Kuvaile lyhyesti, mitä eroa on JAMKiin **tulevien** kaksoistutkinnon suorittajien ja JAMKista **lähtevien** kaksoistutkinnon suorittajien todistushakemusprosessissa?

---

---

---

#### Tutkintotodistushakemusprosessi

41. Kuvaile lyhyesti, miten tutkintotodistushakemusprosessi etenee yksikössäsi?

Mainitse vastauksessasi kumpaa (tai molempia) hakemusprosessia kuvailet:

- a.) amk -tutkintotodistushakemusprosessi
- b.) yamk -tutkintotodistushakemusprosessi

---

---

---

42. Puuttuko nykyisestä tutkintotodistushakemusprosessista jokin oleellinen asia? Jos puuttuu, niin kerro mikä?

Mainitse vastauksessasi kumpaa (tai molempia) hakemusprosessia tarkoitat:

- a.) amk -tutkintotodistushakemusprosessi
- b.) yamk -tutkintotodistushakemusprosessi

---

---

---

43. Kenen vastuulla on tarkistaa, että **amk** -tutkintotodistusta hakevalla opiskelijalla on kaikki tutkinnon vaatimat opinnot tehty?

- Koulutussihteeri
- Opintos sihteeri
- Opettajatutor
- Opintojen ohjaaja
- Koulutuspäällikkö
- Joku muu, kuka ja miksi? \_\_\_\_\_

44. Kenen vastuulla on tarkistaa, että **yamk** -tutkintotodistusta hakevalla opiskelijalla on kaikki tutkinnon vaatimat opinnot tehty?

- Koulutussihteeri
- Opintos sihteeri
- Opettajatutor
- Opintojen ohjaaja
- Koulutuspäällikkö
- Joku muu, kuka ja miksi? \_\_\_\_\_

## Double Degree eli kaksoistutkintotodistushakemusprosessi

### 45. Double Degree eli kaksoistutkinnot.

Valmistuuko yksiköstänne Double Degree eli kaksoistutkinto-opiskelijoita?

- Kyllä
- Ei
- En tiedä

## Double Degree eli kaksoistutkintotodistushakemusprosessi

46. Kerro, mistä voi tietää tai tarkistaa, että Double Degree -todistusta hakeva opiskelija on kaksoistutkinnon suorittaja?

---

---

---

---

47. Kuvaile lyhyesti, miten kaksoistutkintotodistushakemusprosessi etenee asianmukaisella tavalla ?

Mainitse vastauksessasi kumpaa (tai molempia) hakemusprosessia kuvaillet:

- a.) amk -tutkintotodistushakemusprosessi
- b.) yamk -tutkintotodistushakemusprosessi

---

---

---

---

48. Kenen vastuulla on tarkistaa, että Double Degree -opiskelijalla on kaikki JAMKin tutkintoon vaaditut opinnot JA vaihto-oppilaitoksen opintosuoritukset tehty?

- Koulutussihteeri
- Opintosihteeri
- KV-palveluiden sihteeri
- Opettajatutor
- Opintojen ohjaaja
- Koulutuspäällikkö
- Jokin muu, kuka? \_\_\_\_\_

## Tutkintotodistushakemusprosessi

49. Onko tiedossasi mahdollisia poikkeustapauksia, jotka eivät toimi nykyisen tutkintotodistushakemusprosessin mukaisesti? Jos on, niin kerro esimerkkejä ja miten niiden kanssa käytännössä toimitaan?

---

---

---

---

50. Miten JAMKin tutkintotodistushakemusprosessia pitäisi mielestäsi kehittää? Perustele.

---

---

---

---

**51. Miten tutkintotodistushakemuslomaketta pitäisi mielestäsi kehittää? Perustelee.**

---

---

---

---

**52. Minuun saa tarvittaessa ottaa yhteyttä lisätietoja tai vastauksien tarkennusta varten.**

- Kyllä
- Ei
- Puhelimitse \_\_\_\_\_
- Sähköpostitse \_\_\_\_\_



Pyydän, että minulle kirjoitetaan tutkintotodistus. Olen suorittanut kaikki tässä lomakkeessa mainitut velvoitteet ja hakenut asianomaisilta henkilöiltä kuittauksen.

### OPISKELIJA

Sukunimi	Etunimet
Osoite	Opiskelijanumero
Puhelinnumero	Ryhmätunnus
Oma sähköpostiosoite (valmistumisen jälkeen)	

### KIRJASTO

#### Päiväys

#### Allekirjoittaja

Kirjastolainat palautettu, maksut hoidettu		Kirjasto:
Opinnäytetyö tallennettu Theseukseen tai luovutettu paperinen versio		Kirjasto:
Opinnäytetyön tiivistelmät syötetty tiivistelmätietokantaan (Musiikki)		Kirjasto (Musiikki):
Haluan jatkaa kirjaston asiakkaana <input type="checkbox"/>	En halua jatkaa kirjaston asiakkaana <input type="checkbox"/>	

### OPISKELIJAPALVELUT

#### Päiväys

#### Allekirjoittaja

Opinnäytetyön hyväksymispäivä		Opiskelijapalvelut:
Kypsyysnäytteen hyväksymispäivä		Opiskelijapalvelut:
Valmistumisvaiheen kyselyyn vastattu (ASIO)		Opiskelijapalvelut:

### MUUT TUKIPALVELUT

#### Päiväys

#### Allekirjoittaja

Avaimet palautettu		Vahtimestari :
Alakohtaiset velvoitteet		Koulutussihteeri:

### OPISKELIJA

#### Päiväys

#### Allekirjoittaja

Olen tarkistanut opintokorttini oikeellisuuden *) Vahvistan yllämainitut tiedot oikeiksi		Opiskelija:
---	--	-------------

\*) Katso ohje 2. sivulla, tärkeää tietoa.

Haen todistuksen opiskelijapalveluista

Pyydän postittamaan todistuksen yllä olevaan osoitteeseen

**Koulutuspäällikkö täyttää:** Tutkintoon kuuluvat opintojaksot on suoritettu ja opinnäytetyö on hyväksytty.

Tutkinto kirjataan päivämäärälle \_\_\_\_/\_\_\_\_/20\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Koulutuspäällikön/koulutusvastaavan allekirjoitus





**\*)** Tarkistamalla opintokortin oikeellisuuden hyväksyt kaikki opintokortissa olevat tiedot, kuten: opintojaksot, arvosanat ja suorituspäivämäärät. Tämän jälkeen et siis enää voi hakea muutosta esim. opinnäytetyön arvosanaan. (Katso Tutkintosääntö § 20.) **Huomioithan tämän ennen kuin palautat tutkintotodistusanomuksen.**

Huomaa, että jos valmistut ennen 18. päivää, Kela perii valmistumiskuukauden opintotuen takaisin.

Lisätietoja opintotukineuvojalta: [opintotukilautakunta@jamk.fi](mailto:opintotukilautakunta@jamk.fi).

Huomaathan, että sähköpostisi ja H-asemasi lukkiutuu valmistumisen yhteydessä, eli **ota sähköpostistasi ja H-asemalta kaikki tärkeät dokumentit talteen** jo ennen tutkintotodistusanomuksen palauttamista.

Tiesithän olevasi meille tärkeä vielä valmistumisesi jälkeenkin! Voidaksemme olla yhteydessä vastaisuudessaakin toivomme sinun liittyvän viimeistään valmistuttuasi Jyväskylän ammattikorkeakoulun alumnirekisteriin ja /tai alumninyhteisöihin sosiaalisessa mediassa. Lue lisätietoja <http://www.jamk.fi/tutustu/alumnitointa>



## DOUBLE DEGREE CERTIFICATE APPLICATION

I hereby request that a Double Degree Certificate be issued to me. I have fulfilled all the requirements specified in this form and acquired the signatures (confirmation) of the persons concerned.

### APPLICANT (to be filled in by the student)

Family name:		First names:	
Date of birth:	Student number at JAMK:	Telephone:	E-mail (after graduation):
Address (to which the Certificate should be sent to):			

Programme and Degree studied at JAMK:	Programme and Degree studied at home institution (in English):
---------------------------------------	--

Signature of the Student (I confirm that the information above is correct):
Place, Date (dd/mm/yyyy):

### HOME INSTITUTION (to be filled in by a representative of the home institution)

Home institution's name and address:	Name of the contact person at home institution and e-mail:
Number of credits completed by the student in home institution:	Date of graduation in the home institution:

Documents enclosed: <ul style="list-style-type: none"><li>• Certified copies of Final Degree Certificate and Transcript of Records from home institution</li><li>• Translations of the final Degree certificate and Transcript of Records into English</li><li>• Diploma Supplement (if available)</li></ul>	Stamp
Signature of a representative from home institution:	
Place, Date (dd/mm/yyyy):	

### JAMK

<b>To be filled in by the Head of Department at JAMK:</b>
The courses included in the degree have been completed and the study plans are compatible with each other.
The degree should be dated and recorded as on ____/____/20____.

## DOUBLE DEGREE CERTIFICATE APPLICATION

### INSTRUCTIONS:

#### Student

1. The student fills in personal details and signs the Double Degree Certificate Application form
2. The student delivers the form to a representative in home institution

#### Home Institution

3. A representative of the home institution fills in the Home Institution part of the form, signs the form and stamps it.
4. A representative of the home institution delivers the Double Degree Certificate Application, certified copies of the students Degree Certificate and Transcript of Records, Diploma Supplement (if available) and translations of the documents into English to JAMK University of Applied Sciences' Student Services by post or as scanned documents by e-mail to:

Student Services  
JAMK University of Applied Sciences  
Rajakatu 35  
40200 Jyväskylä  
FINLAND

email: [studentservices@jamk.fi](mailto:studentservices@jamk.fi)

#### JAMK

5. Within one month, after the Student Services has received the documents and the Head of Department at JAMK has approved and signed the Double Degree Certificate Application, the Double Degree Certificate will be sent to the student.

After graduation, you can join the JAMK alumni register, more information at:  
<http://www.jamk.fi/english/forstudents/studyguide/aftergraduation#alumni>

## Tutkintotodistushakemusprosessi JAMKissa

### Tutkimusongelma:

Miten JAMKin nykyistä tutkintotodistushakemisprosessia on kehitettävä, jotta se toimii osana sähköistä asiointia ja asianhallintaa?

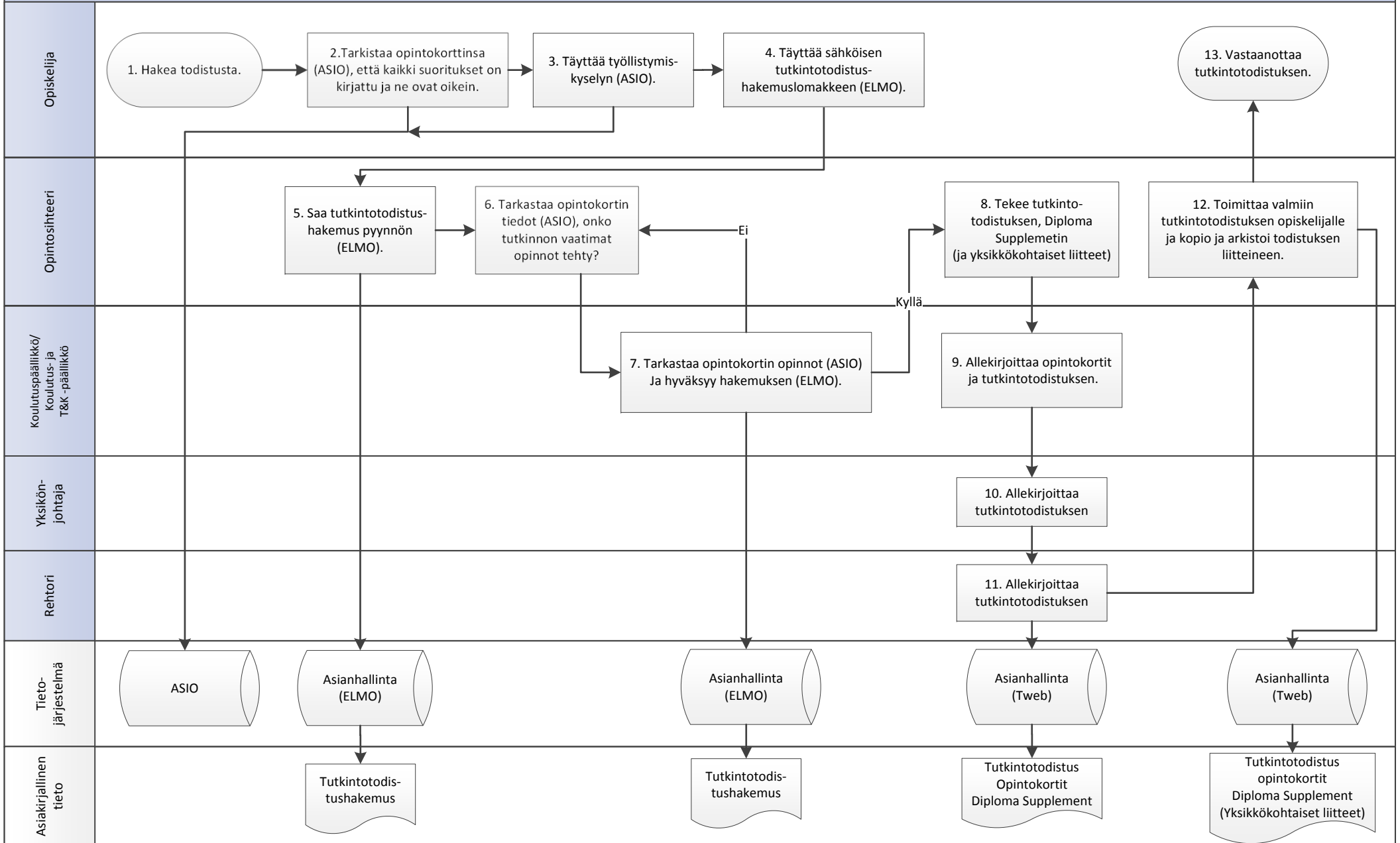
### Lähtötilanneanalyysi SWOT.

<b>Sisäisen vahvuudet</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- JAMKin johdon strateginen linjaus ja tuki</li><li>- tietohallinnon tuki</li><li>- perustoimintatavat -prosessi määritely ja käytössä</li><li>- tietotekniset valmiudet olemassa</li><li>- prosessikuvaus olemassa (TOKA)</li><li>- tiedonohjaussuunnitelma (TOS) ja</li><li>- asiakirjahallintaohjelma (Tweb) jo käytössä</li><li>- sähköisten lomakkeiden luontiedellytykset olemassa, koulutukset käyttö- koulutukset alkavat toukokuussa 2013</li></ul>	<b>Sisäiset heikkoudet</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- prosessiin kirjattu vain päätoiminnot</li><li>- prosessin perimmäisen rakenteen ymmärtäminen</li><li>- yksikkökohtaiset toimintatavat ja -kulttuuri erilaiset</li><li>- tukitoimintojen yksityiskohtaiset toimintatavat epäselviä</li><li>- rajapintojen määrittely</li><li>- double degree eli kaksoistutkinto- prosessi puuttuu kokonaan</li><li>- sisäisten toimijoiden (henkilöstö) vaatimukset käytännön haasteet</li><li>- ESOK – asiakkaiden (opiskelijoiden) monimuotoisuuden huomioinen</li></ul>
<b>Ulkoiset mahdollisuudet</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- yksi yhteinen prosessikuvaus</li><li>- prosessin virtaviivaistaminen</li><li>- asianhallinnan paraneminen</li><li>- asiakaspalvelun paraneminen</li><li>- toiminnan sujuvuus, loogisuus</li><li>- tehokkuutta tiedonhallintaan</li><li>- sähköinen asiointi</li><li>- sähköinen arkistointi</li></ul>	<b>Ulkoiset haasteet</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- radikaali muutos</li><li>- prosessin kehittämisen resursointi</li><li>- ulkoisten asiakkaiden (opiskelijat) vaatimukset, ongelmat</li><li>- uuden toimintatavan ja kulttuurin käyttöönotto (opiskelijat, henkilöstö)</li><li>- uuden prosessin jalkauttaminen</li><li>- jatkuva prosessin parantaminen</li><li>- ajan puute</li></ul>

## 12 01 01 04 Tutkinto- ja pätevyyskoulutustodistuksen antaminen (amk, yamk -tutkinnot), uusi

Prosessin johtaja: Vararehtori

Prosessin omistaja: Opiskelijapalveluiden päällikkö



## Opiskelijan valmistumisvaiheen muistilista

**HUOM!** Kohdat 1-6 ovat opiskelijan velvollisuuksia hoitaa ennen todistushakemuksen vireille jättämistä.

Opiskelija voi valmistua JAMKista "non-stoppina" eli silloin kun kaikki tutkinnon vaatimat opinnot tehty ja kirjattu ASIOon.

Todistuksen valmistumisaika vireille jättämisestä on noin 1-2 viikkoa.

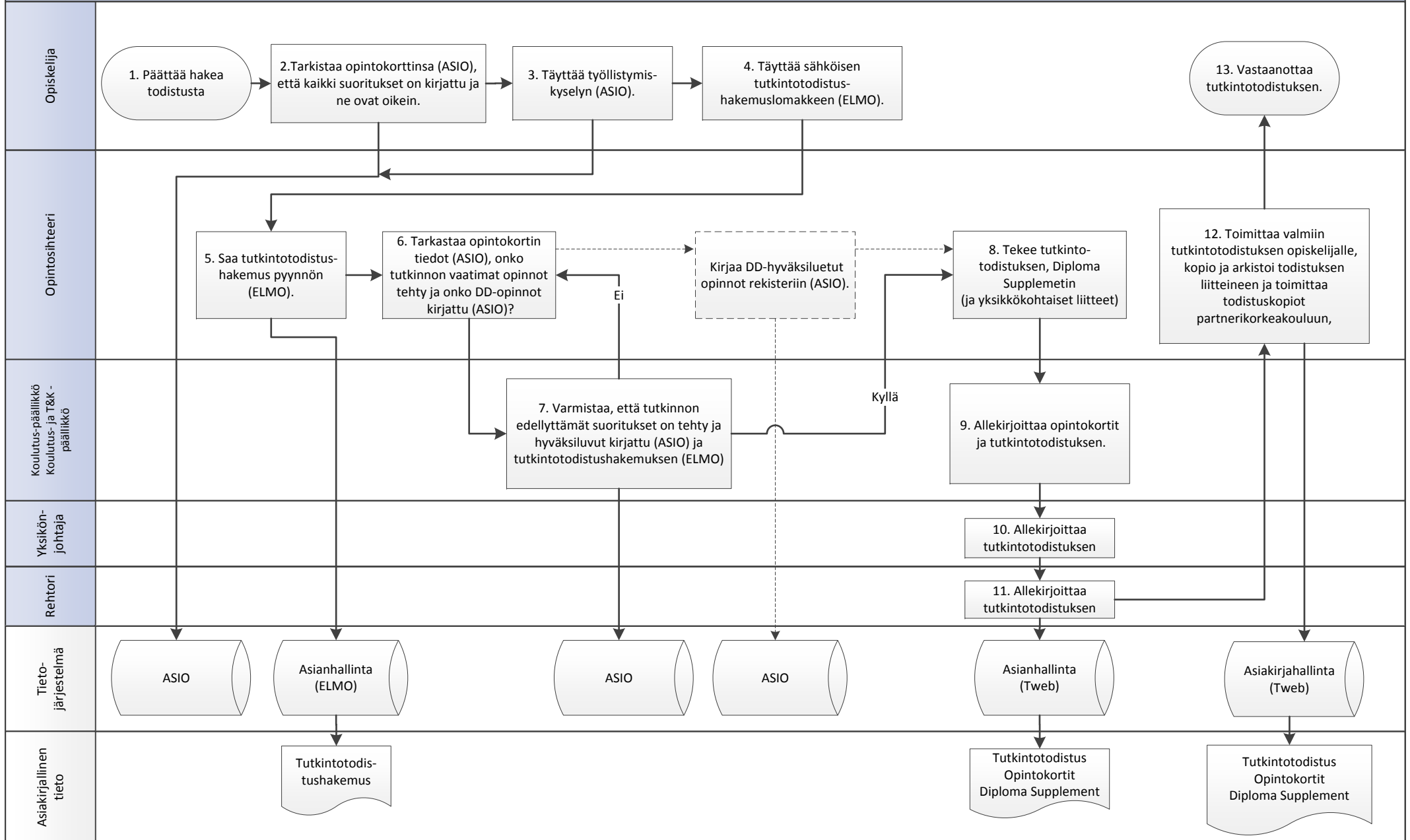
	Tavoite	Tietojärjestelmä	Toiminto	Vastuu	Hyväksyminen	Aika	HUOM!	
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opinnäytetyön palauttaminen pdf -muodossa.</li> <li>Salaisissa opinnäytetyöissä opiskelija palauttaa paperisen työn koulutusyksikköön + tallentaa kuvailulehdet (vain salaiset opinnäytetyöt).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ELMO</li> <li>JAMKin tiivistelmä-tietokanta (vain salaiset opinnäytetyöt): <a href="http://batman.jamk.fi/~voyager/opin/">http://batman.jamk.fi/~voyager/opin/</a></li> <li>Theseus-tietokanta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opiskelija täyttää sähköisen lomakkeen (ELMO), johon liittyy opinnäytetyöryhmän kokouksessa hyväksytyt versiot pdf -muodossa.</li> <li>Vain salaisissa töissä opiskelija tallentaa tiivistelmätietokantaan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opiskelija</li> <li>Koulutussihteerille (vain salaiset opinnäytetyöt)</li> <li>Kirjaston toimija (Theseus)</li> </ul>	Koulutussihteeri, Kirjaston toimija.	Kun opinnäytetyön arvosana on ASIOssa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teknologia-yksikön opiskelijat jättävät opinnäytetyön seminaarilomakkeen koulutussihteerille.</li> </ul> <p><i>Ohjeet:</i> opiskelija-intra, opinto-opas</p>	
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kirjaston lainojen palautus ja mahdollisten maksujen maksaminen.</li> </ul>		Opiskelija palauttaa lainansa ja maksaa mahdolliset maksut.	Opiskelija Kirjaston toimija.	Kirjaston toimija.	Hyvissä ajoin ennen valmistumista.	<p><b>HUOM!</b> Opiskelija voi jatkaa kirjaston asiakkaana valmistumisen jälkeenkin.</p> <p><b>HUOM!</b> Opiskelija voi maksaa myöhästymismaksut JAMKin tilille, kirjaston viitteellä.</p>	
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>JAMKin avaimien/muun lainassa olevien tavaroiden palauttaminen toimitilapalveluihin/vahtimestarille.</li> </ul>	Vahtimestarien avainten lainaus/palautusjärjestelmä.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opiskelija palauttaa lainat vahtimestarille (koulutussihteerille).</li> <li>Vahtimestari palauttaa opiskelijalle panttimaksun.</li> </ul>	Opiskelija, Vahtimestarit, Koulutussihteeri.	Vahtimestari, Koulutussihteeri.	Hyvissä ajoin ennen valmistumista, mutta viimeistään tutkintotodistushakemuksen vireille jättöpäivänä tai pian sen jälkeen.	<p><i>Ohjeet:</i> opiskelija-intra, opinto-opas</p>	
4	Opintokortin tarkistaminen, että kaikki suoritukset on kirjattu, arvioinnit oikein ja kaikki tutkinnon vaatimat opinnot on suoritettu (Tutkintosääntö, 20§, 21§ ja 22§).	ASIO	Opiskelija tarkistaa itse opintokortin (ASIO) ja käy tarvittaessa henkilökohtaisen keskustelun tai sähköpostikeskustelun opettajatutorin, koulutusvastaavan ja/tai opintosihteerin kanssa, jossa tarkistetaan opiskelijan opintosuoritukset.	Opiskelija, opettajatutor, koulutusvastaava.	Opiskelija.	Hyvissä ajoin ennen haluttua valmistuspäivää.	Opiskelija voi täyttää todistushakemuslomakkeen vasta sitten, kun kaikki suoritukset, tutkinnon vaatimat opintojaksot, mukaan lukien harjoittelu, opinnäytetyö ja kypsyysnäyte, on kirjattu ASIOon.	Jos opiskelijalla on loppumassa opinto-oikeusaika ja hänelle on tulossa puuttuvia suorituksia. Opiskelijan on otettava pikaisesti yhteyttä opettajatutoriin, koulutusvastaavaan tai opintosihteerin asian ja aikataulun selvittämiseksi.
5	Opiskelijan omien tiedostojen tallentaminen.	H:\aseman kansiot ja Outlook -sähköposti	Opiskelija tallentaa omalta levyasemalta/sähköpostista talteen omat tiedostonsa.	Opiskelija	Opiskelija.	Viimeistään tutkintotodistushakemuksen vireille jättöpäivänä tai pian sen jälkeen.	Tunnukset sulkeutuvat, kun ASIOon tehdään valmistumismerkintä eli kun opintosihteerin tekee todistuksen ja merkitsee opiskelijan valmistuneeksi.	

6	Valmistumisvaiheen työllistymiskyselyyn vastaaminen.	ASIO	Opiskelija vastaa työllistymiskyselyyn (ASIO).	Opiskelija	Opintosihteeri.	Viimeistään tutkintotodistushakemuksen vireille jättöpäivänä tai pian sen jälkeen.	Opintosihteeri, opettajator, opintojen ohjaaja, koulutusvastaavat muututtavat työllistymiskyselyyn vastaamisesta ohjaustilanteissa.	
7	<b>Tutkintotodistushakemuksen vireille jättäminen.</b>	ELMO ASIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opiskelija täyttää sähköisen tutkintotodistushakemuslomakkeen, kun kaikki tutkinnon vaatimat opinnot, harjoittelu, opinnäytetyö ja kypsyyssäily on kirjattu opintorekisteriin.</li> <li>Opintosihteeri vastaanottaa hakemuksen (ELMO) ja tarkistaa opiskelijan opintokortin (ASIO).</li> </ul>	Opiskelija, Opintosihteeri	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opintosihteeri tarkistaa.</li> <li><b>Koulutuspäällikkö hyväksyy tutkintotodistushakemuksen = valmistuspäivä.</b></li> <li>LITA kärkiopintojen vastuupettaja.</li> <li>HYVI sosionomit; lastentarhaopettajapätevyyden vastuupettaja.</li> </ul>	Todistus valmistuu 1-2 viikossa vireille jättämisen jälkeen ( <i>Huom!</i> ruuhkaajat, kesäkuu ja joulukuu)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Jos opiskelijan opintokortilla on epäselvyyksiä, opintosihteeri ottaa yhteyttä opiskelijaan ja valmistumisaika voi pidentyä.</li> <li>HYVINvointiyksikön opiskelijat täyttävät Valviran pätevyyshakemuksen ja toimittavat sen opiskelijapalveluihin.</li> <li>Opiskelija voi hakea kiireellisessä tapauksessa "lausuntoa opintojen suorittamisesta" (ELMO), jonka tekee ja allekirjoittaa opintosihteeri. Liitteeksi tulee leimattu opintokortti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>HUOM!</b> Opintotukeskuksen sääntöjen mukaan korkeakouluopiskelija voi saada valmistuskuukaudeltaan opintotuen, jos valmistuspäivä on 18. päivä tai myöhemmin.</li> <li>Litan kärkiopinnot on tarkistettava ja niistä vastaa kärjen vastuupettaja.</li> <li>HYVI sosionomi-opiskelija voi suorittaa lastentarhaopettajapätevyyden ja tämä on tarkistettava vastuupettajalta.</li> <li>Jos Double Degree -kaksioiktutkinto-opiskelijan kotikorkeakoulun opintoja ei ole vielä tässä vaiheessa hyväksytty/kirjattu Asioon, valmistumisaika voi pidentyä.</li> </ul>
8	Tutkintotodistus, opintokortit ja Diploma Supplement.	ASIO	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opintosihteeri tekee tutkintotodistuksen sekä opintokortit (suomi, englanti) ja Diploma Supplementin. Ja kirjaa opiskelijan valmistuneeksi ASIOon.</li> </ul>	Opintosihteeri.	Koulutuspäällikkö, yksikön johtaja, rehtori.	Todistuksen tavoite valmistumisaika hakemuksen vireille jättämisestä on 1-2 viikkoa.	Todistuksen muut arkistoitavat liitteet, kuten <ul style="list-style-type: none"> <li>Litan kärkiopinnot - todistus.</li> <li>HYVI sosionomit; lastentarhaopettajapätevyydistus.</li> </ul>	
9	Valmis todistus. Tutkintotodistushakemus + opintokortti. Arkistointi.	Päätearkisto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Opintosihteeri joko lähettää todistuksen opiskelijan ilmoittamaan osoitteeseen tai ottaa yhteyttä häneen ja ilmoittaa, että todistuksen voi hakea opiskelijapalveluista.</li> <li>Opintosihteeri arkistoi todistuksen, opintokortit, Diploma Supplementin, opinnäytetyön lausunnot.</li> </ul>	Opintosihteeri.	Opintosihteeri.	Todistuksen tavoitevalmistumisaika hakemuksen vireille jättämisestä on 1-2 viikkoa.	Arkistoon: <ul style="list-style-type: none"> <li>Tutkintotodistus, opintokortit (suomi, englanti)</li> <li>Diploma Supplement,</li> <li>opinnäytetyön lausunnot</li> <li>Tutkintotodistushakemus ja opintokortti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Litassa arkistoidaan myös kärkiopinnot todistus, jos opiskelija on saanut sellaisen.</li> <li>HYVIllä arkistoidaan sosionomiopiskelijan lastentarhaopettajapätevyydistus, jos opiskelija on saanut sellaisen.</li> </ul>

# Tutkinto- ja pätevyyskoulutustodistuksen antaminen, double degree – kaksoistutkinto (amk, yamk -tutkinnot).

Proessin johtaja: Vararehtori

Proessin omistaja: Opiskelijapalveluiden päällikkö

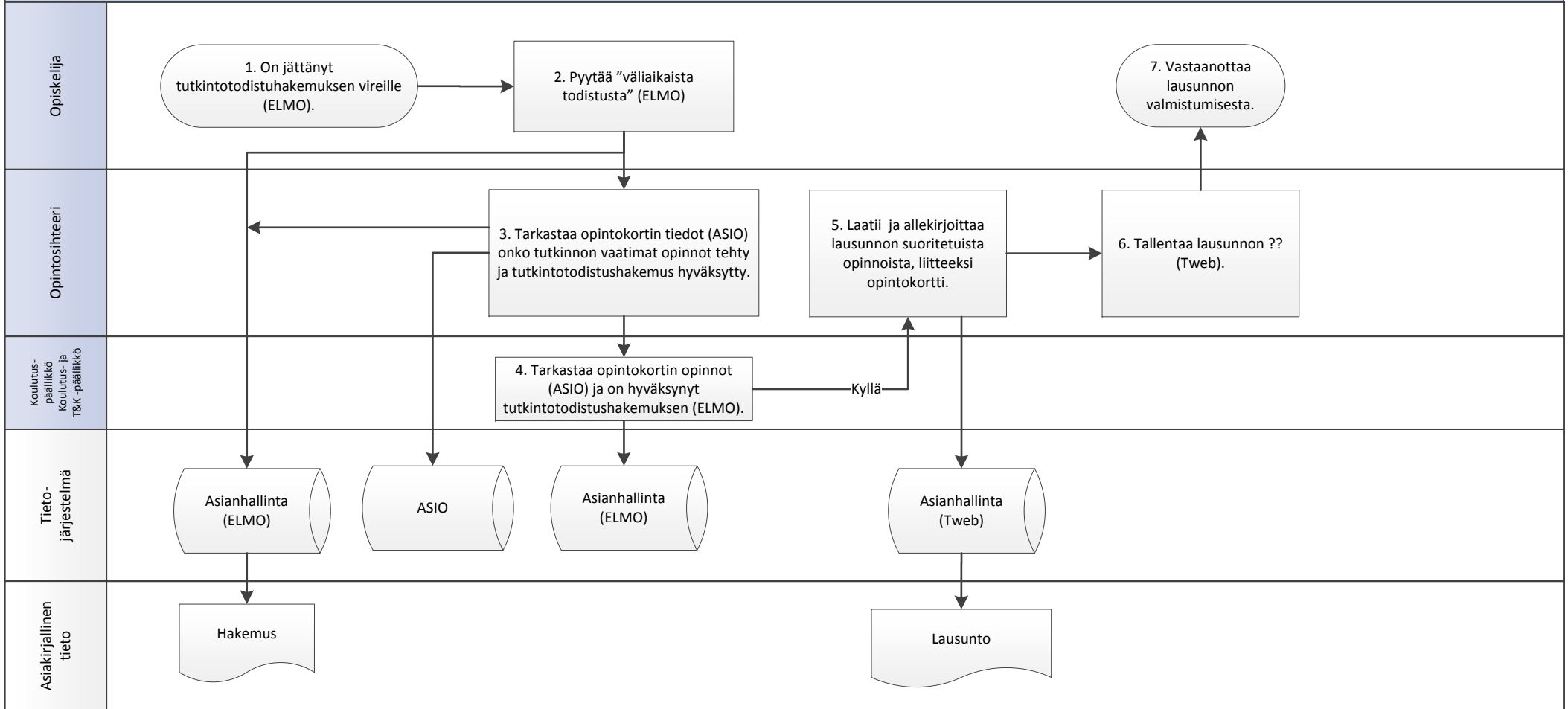




## Lausunto suoritetuista opinnoista.

Proessin johtaja: Vararehtori

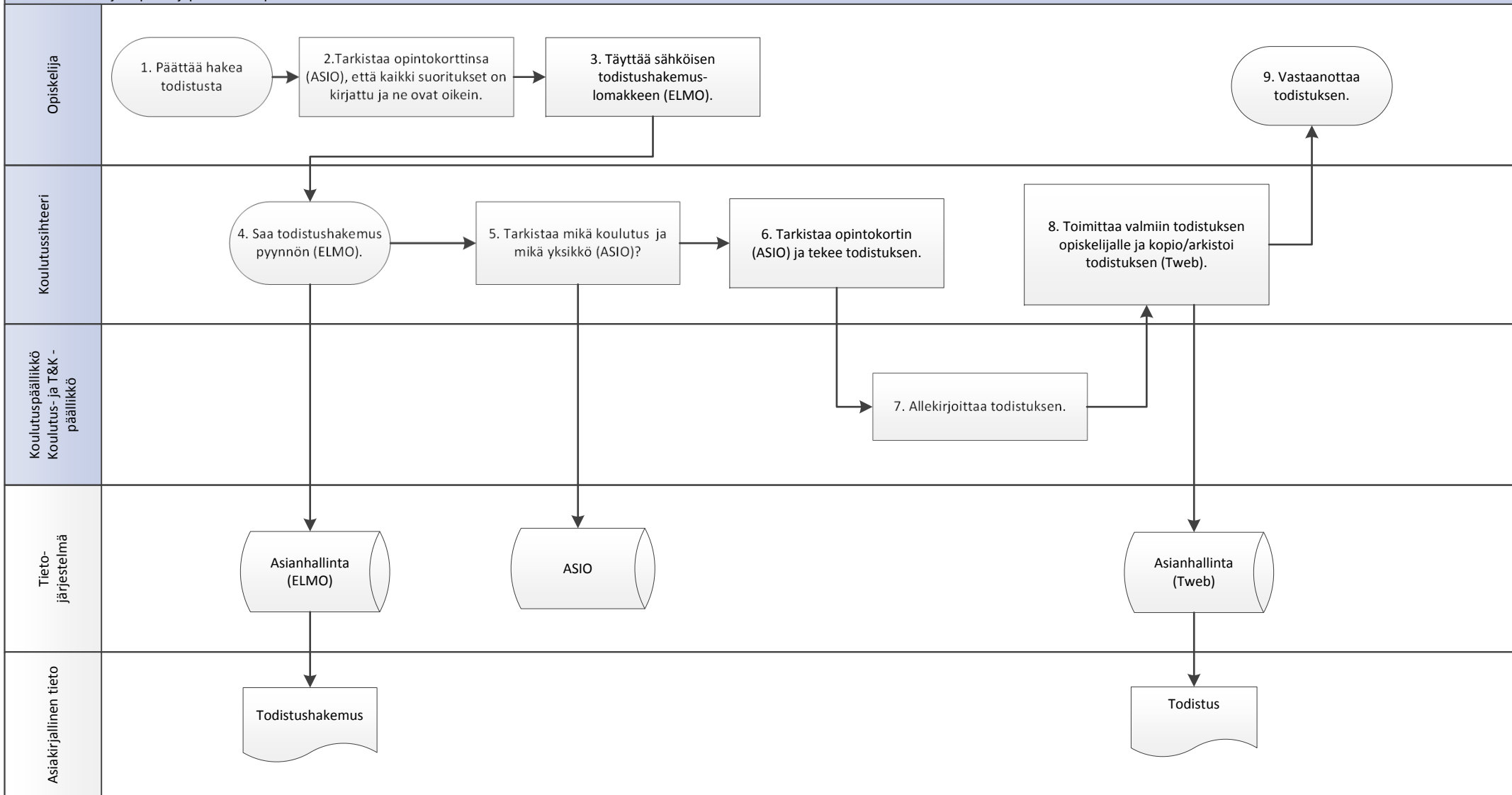
Proessin omistaja: Opiskelijapalveluiden päällikkö



# Ei – tutkintoon johtavan koulutuksen todistuksen antaminen (avoin amk, erikoistumisopinnot, täydennyskoulutus jne.)

Prosessin johtaja: Vararehtori

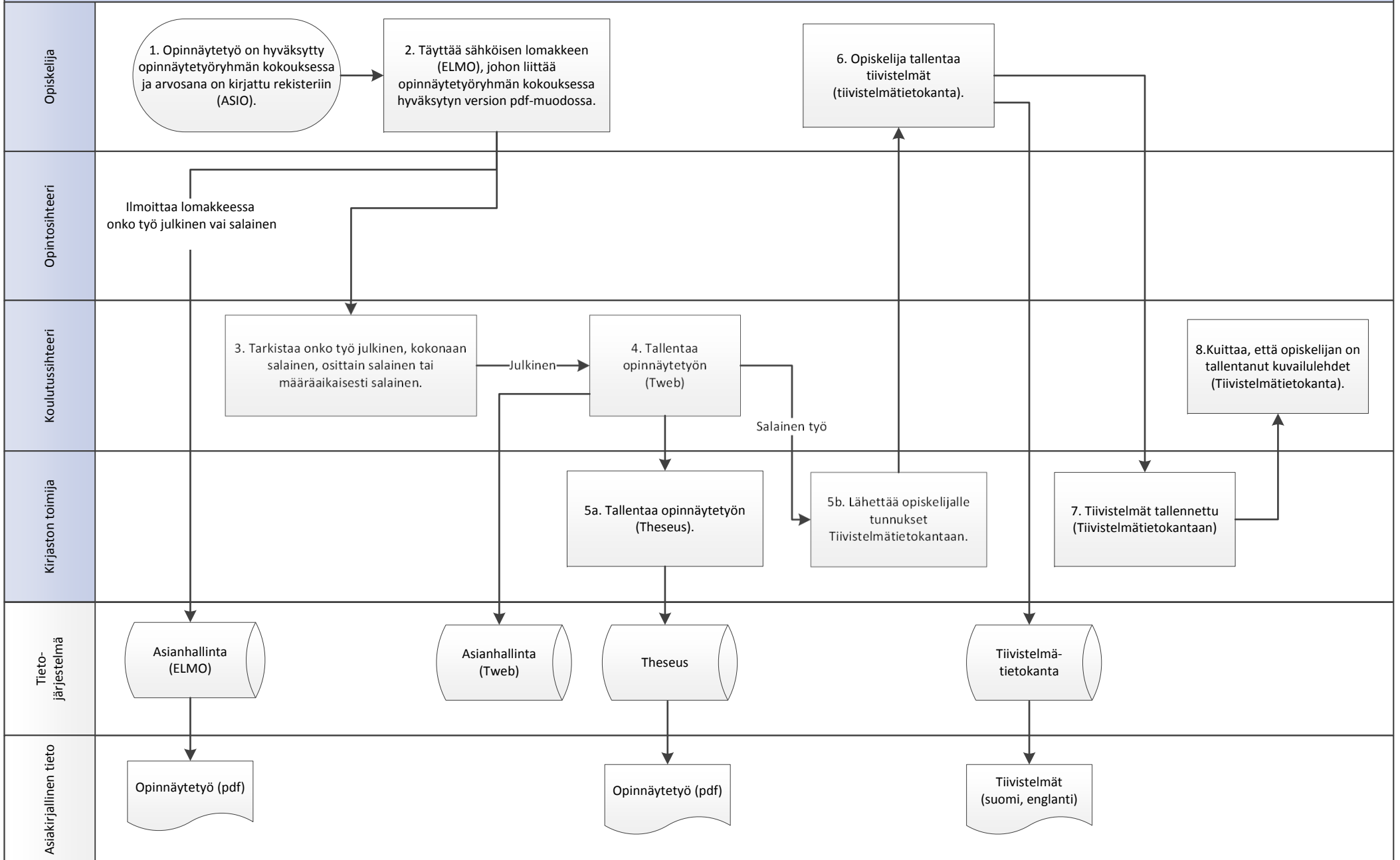
Prosessin omistaja: Opiskelijapalveluiden päällikkö



## Opinnäytetyön palauttaminen.

Prosessin johtaja:

Prosessin omistaja:



## Avaimien ja muun JAMKin tavaroiden lainaaminen/palauttaminen opiskelijalle.

Prosessin johtaja:

Prosessin omistaja: Toimitilapalvelut

