

# eOpintopalvelut -kysely

ammattikorkeakoulujen opintoasiainpäällikköverkostolle

## **Tavoitteena on**

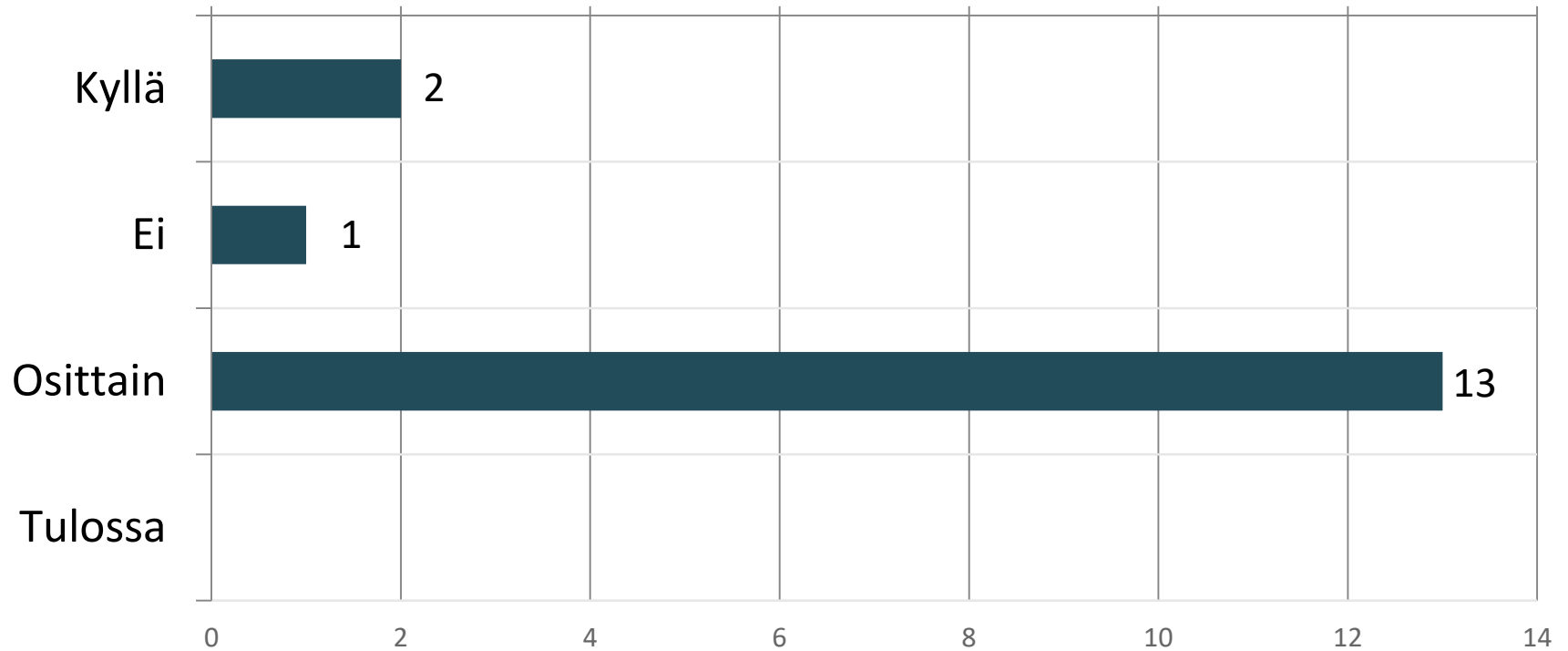
- kartoittaa amkeissa tukipalvelujen sähköistämisen nykytilanne
- saada uusia näkökulmia ja kehittämisvinkkejä eOpintopalvelut - mallin jatkokehittämiseksi
- saada tietoa, tarpeita uusien tukipalvelutoimintamallien kehittämiseksi (digivisio2030)

**Kyselyyn vastasi 16 ammattikorkeakoulua**

Anitta Kääriäinen 23.10.2019

# 1. Onko korkeakoulusi opintohallinnon asiointipalvelut sähköistetty? (Huomioiden kaikki korkeakoulun opiskelijaryhmät ja sähköistämisen taso on joko 4 tai 5)

Vastaajien määrä: 16



# Onko korkeakoulusi opintohallinnon asiointipalvelut sähköistetty?

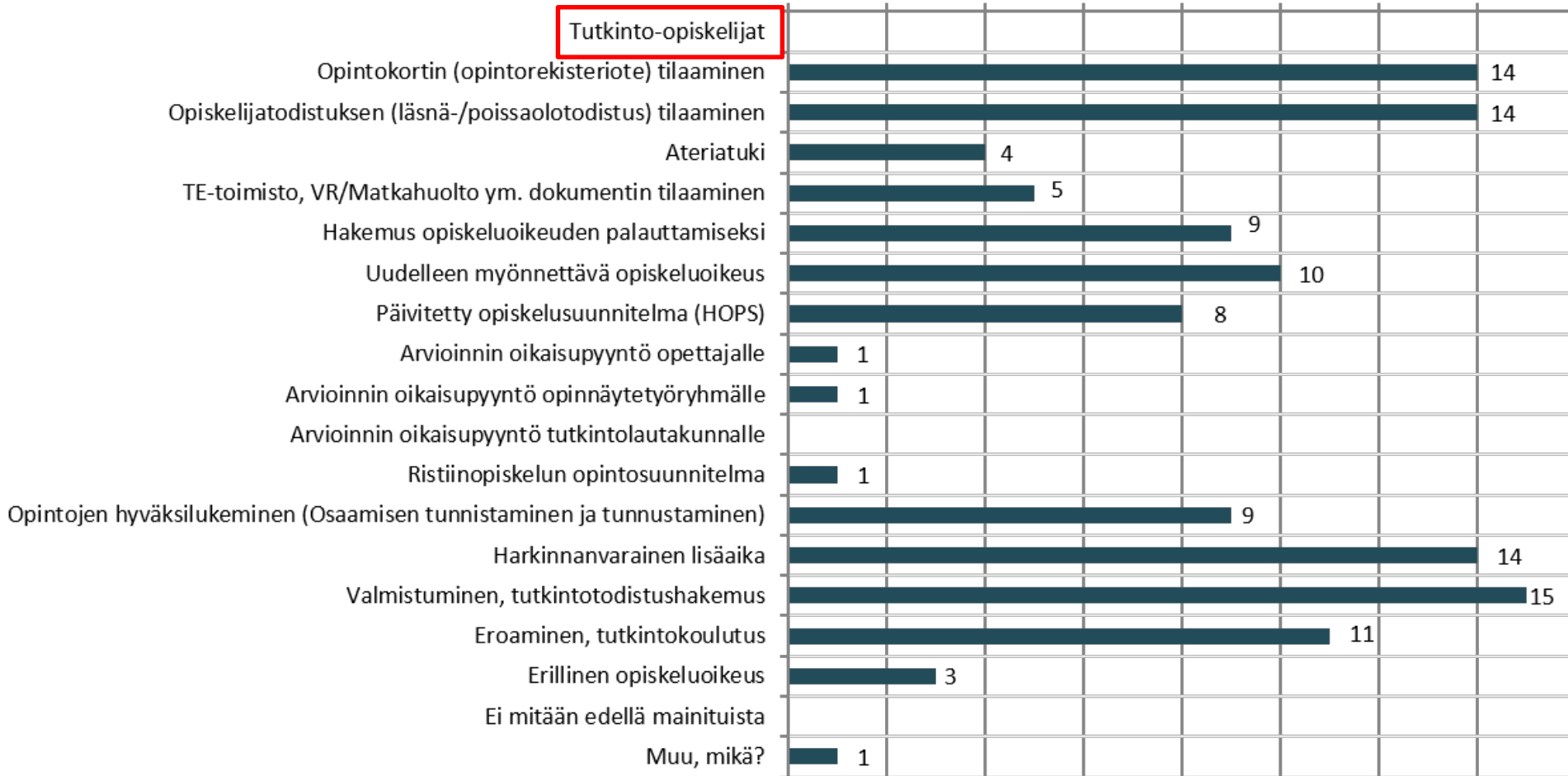
## Lisätiedot, kommentit kysymykseen 1.

- Osittain
- Sähköistämisen taso riippuu opiskelijaryhmästä. Kaikissa koulutuksissa opiskelijavalinnat hoidetaan sähköisesti. Tutkintokoulutuksessa ei ole enää käytössä paperisia lomakkeita. Linkit opiskelijoiden tarvitsemiin sähköisiin lomakkeisiin on vain intranetissa. Jos taas entinen opiskelija tarvitsee lomaketta, se löytyy julkisilta www-sivuilta. Intranetissä olevaa linkkiä voi jakaa ja käyttää koulun intranetin ulkopuoleltakin. Sähköisiin lomakkeisiin tulee jotain tietoja automaattisesti.
- Vielä on käytössä muutama paperinen lomake, mutta pääsääntöisesti on mahdollisuus toimia muutoin sähköisesti.
- Maksullisella täydennyskoulutuksella, johon kuuluu myös avoin amk ja erikoistumiskoulutukset, on oma opintohallintonsa. Pääosa asiointipalveluista kokonaan sähköisiä tai vähintään puolisähköisiä. Paperia ei juurikaan enää liiku.
- "Tällä hetkellä opiskelijoilla käytössä SoleOps:n sähköisen asiointi, jossa hakemukset tallentamisesta päätökseen - vain kirjaaminen opiskelijahallintojärjestelmään tehdään käsin. Siirrytään Peppiin marraskuussa, jolloin tämä poistuu - korvaava sähköinen lomake vielä mietinnässä.
- Opiskelijat voivat tilata tarvitsemansa todistukset (opiskelutodistus, opintosuoritusote, jne.) sähköisellä lomakkeella, joudutaan tulostamaan + skannaamaan ja lähetetään suojatussa sähköpostissa opiskelijalle.
- Käytössä on pepin palvelut ja servicedesk. JOnkin verran paperityötä tarvitaan edelleen.
- Neljä palveluprosessia toteutettu sähköisenä asiointipalveluna siten, että päätös liitteineen tallennetaan myös sähköiseen arkistoon.

### 3. Merkitse ne asiointitapahtumat, jotka opiskelijat voivat hoitaa täysin sähköisesti.

(Sähköistämisen taso 4 tai 5) (HUOM! sähköisellä asiointitapahtumalla ei tarkoiteta sähköpostia)

#### Tutkinto-opiskelijat



### 3. Merkitse ne asiointitapahtumat, jotka opiskelijat voivat hoitaa täysin sähköisesti.

(Sähköistämisen taso 4 tai 5) (HUOM! sähköisellä asiointitapahtumalla ei tarkoiteta sähköpostia)



### 3. Merkitse ne asiointitapahtumat, jotka opiskelijat voivat hoitaa täysin sähköisesti.

(Sähköistämisen taso 4 tai 5) (HUOM! sähköisellä asiointitapahtumalla ei tarkoiteta sähköpostia)



**Merkitse ne asiointitapahtumat, jotka opiskelijat voivat hoitaa täysin sähköisesti.**

**Lisätiedot, kommentit kysymykseen 3.**

- Meidän lomakkeet ovat yksittäisiä (eroamisilmoitus) lukuunottamatta sähköisiä, mutta niiden tietojen siirtäminen järjestelmästä toiseen vaatii vielä ihmisen työpanosta.
- Tutkinto-opiskelijat kohdassa meillä on tulossa Tuudo tai Atomi neljään ensimmäiseen kohtaan. Tällä hetkellä ateriatukikortin saa myös Pivon kautta.
- Valmius loppujenkin sähköistämiseen on, mutta koodariporukalla ei ole ollut resurssia niitä toteuttaa.
- Vastaukset opiskelijan näkökulmasta, koska osassa prosesseja opintohallinnon työtä.
- Vastaajalla eli minulla ei ole tietoa arviointiprosessista tai oikaisupyynnöistä. Lisäksi en tunne maksullisen palvelutoiminnon prosesseja riittävästi vastatakseni avoimeen, erikoistumiskoulutuksiin tai muihin maksullisiin koulutuksiin.
- Tämä on tulkinnanvarainen kysymys, monet palvelut meillä tapahtuvat e-lomakkeen kautta, mutta lisäksi tarvitaan näppäilyä ja tiedon manuaalista viemistä esim. Peppiin. Näin ollen tulkitseen ne tason 3 tehtäviksi.
- KV-asioista ei ole tietoa, koska sitä hoitaa kansainvälistymispalvelut.

## 5. Millä tietojärjestelmillä sähköiset asiointipalvelut on toteutettu?

- wilma, opintopolku, oili
- Peppi, Atomi, e-lomake, Ninchat, Service Manager (Service manager with cireson analyst portal)
- E-lomakkeet, Peppi tulossa (käyttöönotto S2019).
- Peppi, SoleMove, SharePoint, Atomi
- Peppi, Atomi, Pivo, Tuudo, eLomake
- Peppi, todistuksen hakeminen oma ohjelma, lisäajanhaku oma ohjelma. harjoittelupaikat oma ohjelma, siirtohaku opintopolku
- Peppi, elomake.
- "Peppi
- E-lomake"
- Pääosin Peppi-liitännäisiä. Lisäksi Solemove liikkuvuuksiin.
- ASTA (Arcadan opintohallintajärjestelmä), eLomake
- Soleops, jatkossa Peppi.
- SoleOps-sähköinen asiointi
- Peppi, eLomake, lyyti
- Peppi ja eAhot-liitännäinen, e-lomake
- "Peppi
- Servicedesk on toteutettu JitBit ohjelmalla
- e-lomake
- salasanojen hankkiminen on automatisoitu."
- Opiskelijoiden sähköiseltä työpöydältä (sharepoint).



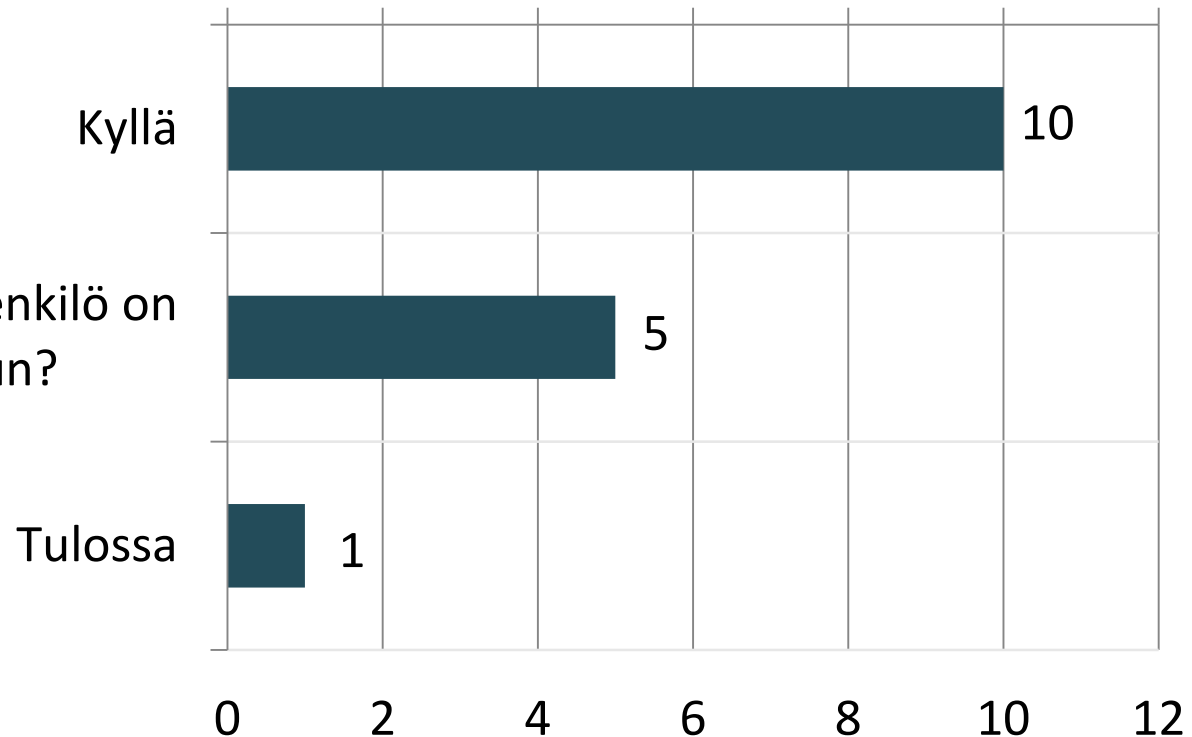
## 6. Onko taustatietojärjestelmiä hyödynnetty palveluprosessissa?

Esim. opiskelija kirjautuu verkkotunnuksillaan sähköiseen asiointipalveluun, niin opiskelijan perustiedot tulevat automaattisesti Peppi ym. järjestelmästä asiointilomakkeelle.

- Wilmaa/Primusta hyödynnetään ja wilmassa suurin osa palveluista on toteututtukin.
- TE-keskuksen lomake esitännyt Pepistä saatavilla tiedoilla
- Ei.
- kyllä
- eLomakkeelle tiedot tulee käyttäjähallinnosta, muut ottavat tiedot Pepistä tai Virrasta.
- Kyllä on esimerkiksi lisääjän hakemisessa.
- On esim. harkinnanvaraisen haku ja etäpalvelu.
- On, verkkotunnukset ja HAKA.
- On hyödynnetty automaattista perustietojen siirtymistä sähköisille lomakkeille.
- On
- Ei.
- kyllä, esimerkin mukaisesti
- Opiskelija tunnistautee monessa paikassa HAKA tunnuksilla, omilla pankkitunnuksilla hän kirjautuu vain salasanan palautusohjelmaan.
- On hyödynnetty, opiskelijan perustiedot tulevat sähköiselle lomakkeelle opiskelijanumeron perusteella opintohallintojärjestelmästä.

## 7. Onko korkeakoulussasi käytössä opintohallinnon maksullisiin palveluihin verkkokauppa tai verkkomaksumahdollisuus?

Ei. Miten todennetaan, että henkilö on maksanut käsittelymaksun?



### Lisätiedot, vastauksiin EI

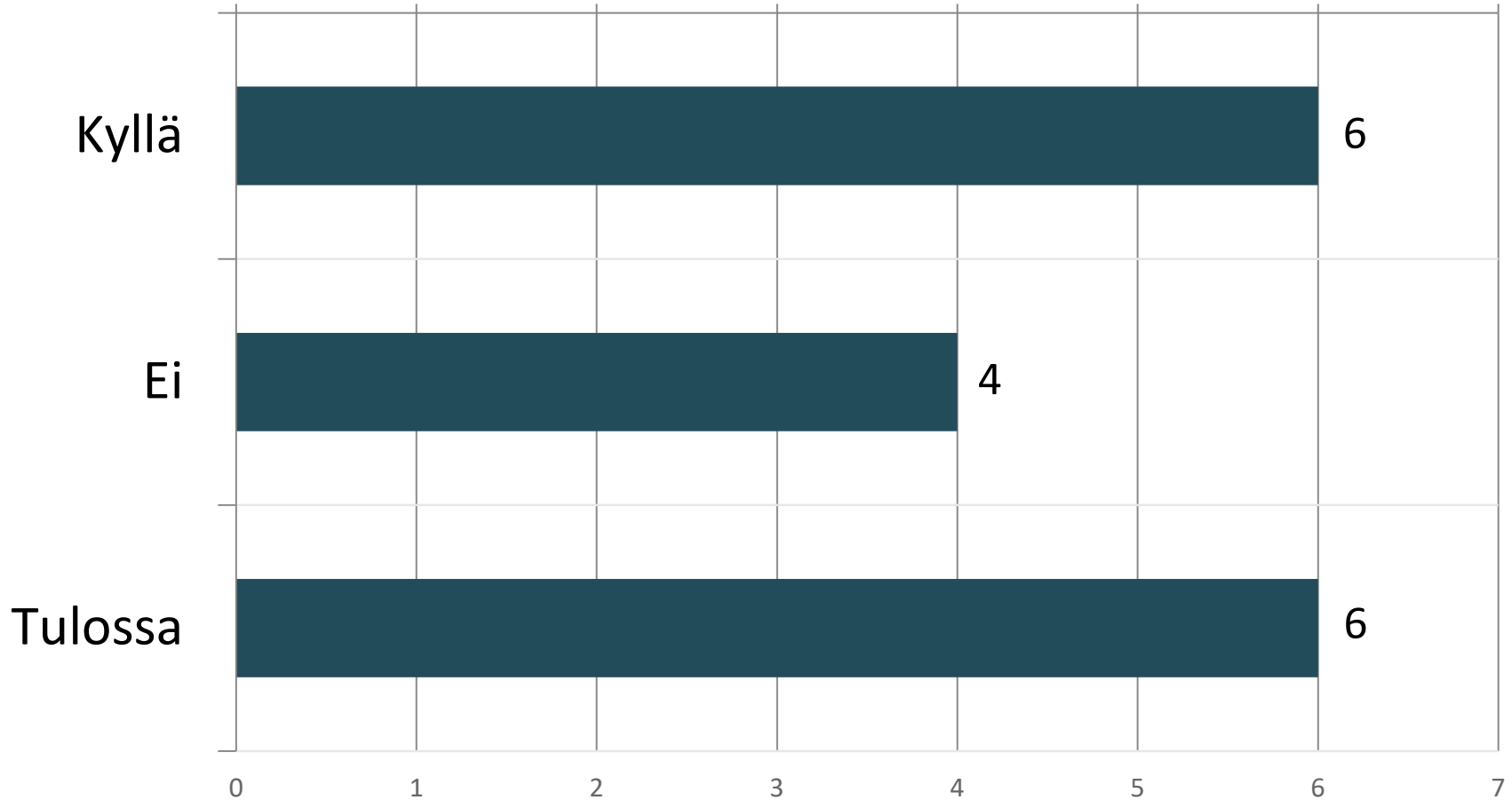
- Tilisiirto käsittelymaksuissa esim. opiskeluoikeuden palautus
- Taloustoimiston avulla
- Opiskelija toimittaa kuitenkin tilisiirrosta.
- Kuitti liitettävä hakemukseen
- pyydetään lähettämään pdf-kuitti sähköpostitse.

## 7. Onko korkeakoulussasi käytössä opintohallinnon maksullisiin palveluihin verkkokauppa tai verkkomaksumahdollisuus?

### Lisätiedot, kommentit kysymykseen 7.

- Opiskeluoikeuden palautushakemuksella, harkinnanvaraisen lisäajan hakemuksella ja lukuvuosimaksun maksamislomakkeella
- eLomakkeella maksaminen tapahtuu Checkoutin kautta. Maksun jälkeen palautuu tieto maksun suorittamisesta eLomakkeelle. Jos ei pysty maksamaan eLomakkeen kautta, pitää toimittaa kuitti maksusta.
- Joissakin palveluissa on paytrail ja osassa kuittikopio.
- Harkinnanvaraisen käsittelymaksu. Käyttöön otettu/ otettava avoimen amkin järjestelmä.
- Osaan maksuista hyödynnetään Lyyti-palvelua (etenkin maksullisissa koulutuksissa).
- Esim. avoimen amk:n opintoihin ilmoittautuminen Meerkado-järjestelmän kautta, jolloin maksu tapahtuu ilmoittautumisen yhteydessä verkkopankkimaksuna.
- Avoimen AMKin verkkokauppa. Maksullisiin hakemuksiin (esim. opiskeluoikeuden palauttaminen) tulee liittää maksukuitti (kuvakaappaus riittää).

## 8. Voiko opiskelija varata etäneuvonta-ajan opintopalveluista?

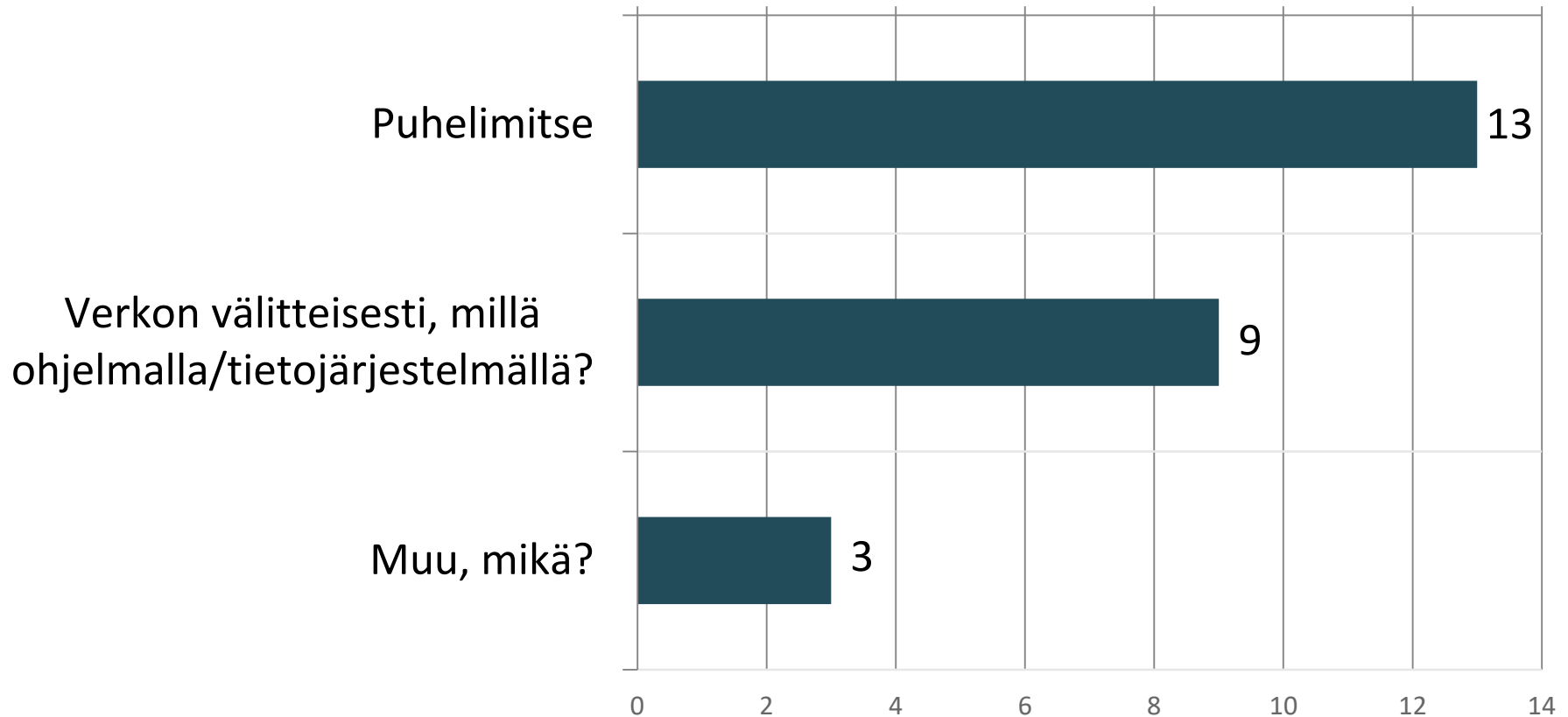


## 8. Voiko opiskelija varata etäneuvonta-ajan opintopalveluista?

### Lisätiedot, kommentit kysymykseen 8.

- Pilotti tulossa syksyllä 2019
- Sähköposti ja Skype
- Varaus tapahtuu toistaiseksi sähköpostilla
- Etäneuvonta tapahtuu skypellä. Ei ole ollut ko. palvelulle kysyntää.
- Tarve tunnistettu/ suunnitteilla.
- En ihan ymmärrä kysymystä. Sähköpostilla saa varattua ajan opintoasiainkoordinaattorille esim. palveluaikojen ulkopuolelle. Toki muutenkin. Ehkä kuitenkin sopivat live-tapaamisia eikä etäneuvonta-aikoja.
- Tätä ei mainosteta mitenkään, joten opiskelija ottaa yhteyttä ja kysyy onko se mahdollista.
- Tällä hetkellä vielä puhelimitse....
- mietitään etä-palveluajan varaamista, nythän voi lähettää sähköpostia ja varata siten ajan,ei kyllä juurikaan ole kukaan kysellyt, mutta verkko-opetuksen lisääntyessä tämä tulee kyllä kasvamaan
- Asiaa suunnitellaan ohjausmallin uudistamisen yhteydessä.

## 9. Miten etäneuvontaa annetaan?



### Lisätiedot, kommentit kysymykseen 9.

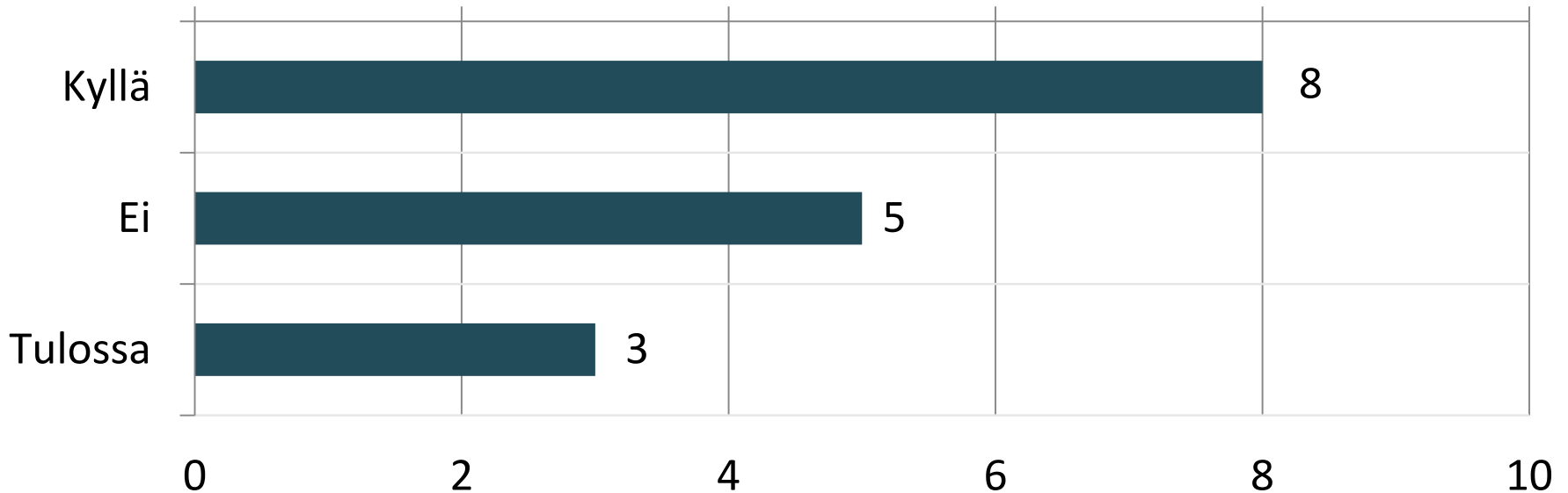
- Tavoitteena antaa etäneuvontaa opiskelijälähtöisesti tavalla joka sopii opiskelijalle parhaiten esim. skype/Zoom/kasvokkain
- Verkkovälitteisen palvelun käyttöönotto syksyllä 2019.

## 10. Verkon välitteisesti, millä ohjelmalla/tietojärjestelmällä?

### Avoimet vastaukset

- Sp, skype
- Skype, Teams
- skype
- Skype/ Teams
- esim. Skype
- sähköposti
- Skype, Zoom käytössä
- sähköpostitse
- skype, zoom
- Skype

## 11. Onko opiskelijapalveluissa käytössä chat-palvelu?

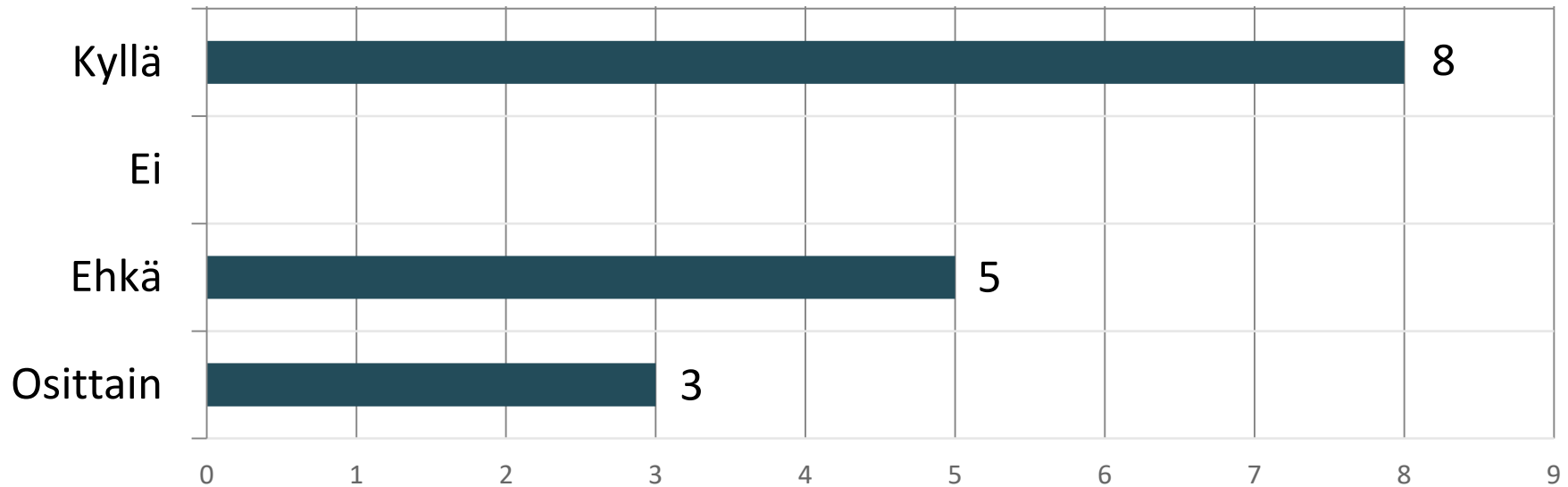


### Lisätiedot, kommentit kysymykseen 11.

- Chat-palvelun ikkuna verkkosivuilla, opiskelijoiden ja henkilökunnan intrassa sekä opiskelijoiden työpöydällä Pepissä.
- Hakijapalveluissa , ei opintotoimistossa ainakaan vielä.
- Ainoastaan hakijapalveluissa
- Chat on käytössä, mutta palvelukonseptissa on vielä paljon hiomista.
- Käyttöönotto alkusyksystä 2019.
- Oma chat sekä opiskelija- että hakijapalveluilla asiakaspalveluaikoina.
- prosessi menoss, chatpot
- Meillä on ollut chat palvelukäytössä, käyttö oli vähäistä ja siksi se poistettiin



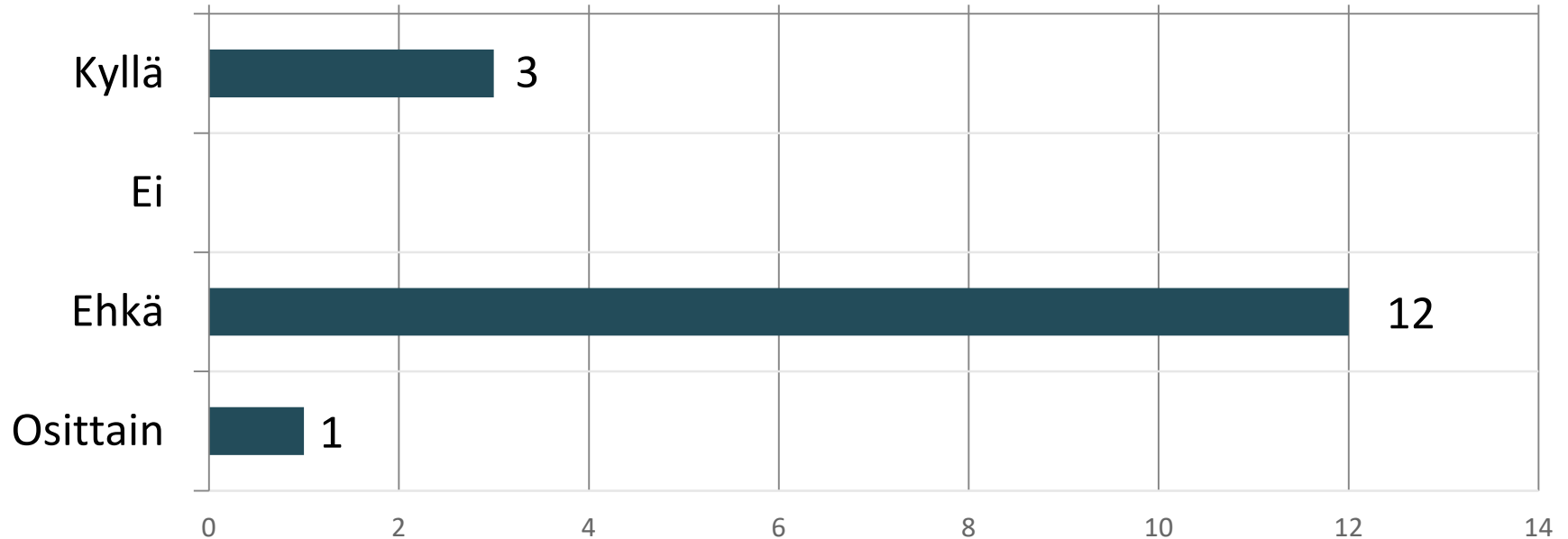
## 12. Voisiko eOpintopalvelut -palvelumallin mielestäsi kopioida korkeakouluusi?



### Lisätiedot, kommentit kysymykseen 12.

- Kun lopullinen malli on selvillä, sitten voi vastata paremmin tuohon kysymykseen. Ainakin osittain näkisin sen soveltuvan meille.
- Vaatii tarkempaa perehtymistä palvelumalliin.
- Meillä on jo sekä 1 ja 2 toteutuksia sekä asiakaspalvelu keskitetty palvelukäytävällä. Lisäämme sähköisiä palveluita systemaattisesti koko ajan.
- Olemme kiinnostuneita käynnistämään kehitystyön.
- "Sähköinen asiointi; riippuu, miten hoidetaan jatkossa (Peppi).
- Video-ohjeita on mutta nekin menee uusintaan Peppiin siirryttäessä.
- Tässä siis siirtymävaihe tulossa..."

### 13. Voisiko eOpintopalvelut -mallissa olla yhteisiä, korkeakoulurajat ylittäviä palveluja? (Ks. ohjausyhteistyö kuva ja vrt. Opintopolku.fi -palvelu >< eOpintopalvelut -palvelu)



#### Lisätiedot, kommentit kysymykseen 13.

- Palvelut perustuvat toistaiseksi hyvin paljon omaan opintotietojärjestelmään, enkä osa keksiä, mitä palveluita voisi tarjota rajojen yli. Ehkä jotain neuvontaa opintojaksojen sisällöstä, jos ottaa toisesta koulusta opintoja.
- En keksi äkkiseltään mitään, mutta varmaan löytyy riittävästi asioita, joista synergiaa löytyisi.
- Riippuu paljolti siitä, miten kansallisia yhteisiä tietovarantoja kehitetään, kuten Koski-palvelu. Mitä digivisio tuo tullessaan?

## 14. Ideoita eOpintopalvelut -mallin yhteiskehittämiseen

- Palvelukonsepteja tulisi arvioida kokonaisvaltaisesti. Kun digitaalisia palveluja lisätään, niin resurssia voi vapautua kasvokkaiselta palvelulta.
- Asian vahvaa esilläpitoa ja tarvittaessa Arenen koulutusvaliokunnan/rehtorineuvostolta haettavaa taustatukea.
- Juuri nyt ei mielessä ole mitään, mutta olen kiinnostunut kaikista tapahtumista tämän ympärillä.

## 15. Miten haluat, että kyselyn tulokset jaetaan amkeihin?

