

Taideyliopiston kommentit OPI-viitearkkitehtuurin prosesseihin ja palveluihin 10.4.2015

Yleinen kuva prosessien ja palvelujen nimeäminen on vasta alullaan ja kannattaa pohtia vielä muutamaa iteraatiokierrosta, joiden avulla päästään kohti käyttökelpoisia määrittämiä. Vasta prosessien ja palvelujen oikean mallintamisen kautta huomataan, että mitkä ovat mielekkäitä kokonaisuuksia sekä prosesseja että palveluita. Erityisesti palvelut kaipaavat vielä työtä.

Kommentit prosesseista

Toimijat/roolit eivät näy tässä kuvaustavassa ja siitä koituu ongelmia. Lisäksi fokus on käsitteellisellä tasolla eikä varsinaisessa mallintamisessa. Käsitetason mielekkyys määrittyy todellisen mallintamisen kautta eikä käsitetasoa kannata löydä lukkoon ilman mallinnusharjoituksia.

Kannattaa pohtia prosessialueita myös sen suhteen, että miten ne sopivat yhteen JHS-152-muotoisen prosessien kuvaustasojen kanssa. Onko prosessikartalla yhtenä osa-alueena ”Opiskelun ja opetuksen tuen ja hallinnon pääprosessit” vai kannattaisiko se mieltää koulutuksen prosessialueeksi, joka on korkeakoulujen lakisääteinen tehtäväalue? Koulutuksen prosessialueen osa-alueet olisi hyvä mieltää JHS-152:n tasolle 2 (toimintamalli). Tästä näkökulmasta prosessikokonaisuuksien pitäisi olla suhteessa toisiinsa.

Ehdotamme jaettavaksi: Koulutus- ja opetussuunnittelu

Kyseessä ovat täysin erilaiset prosessit, joissa on eri toimijat ja jotka tapahtuvat eri sykleillä. Tämän yhden prosessin voisi korvata kahdella erillisellä pääprosessilla:

Koulutuksen johtaminen (Koulutuksen suunnittelu ja kehittäminen)

- Korkeakoulujen koulutusvastuiden strateginen suunnittelu (toimijana korkeakoulun ylin johto ja OKM)
- Koulutuksen perustaminen (toimijana korkeakoulun ylin johto ja OKM)
- Koulutuksen kehittäminen

Koulutusohjelman johtaminen (tai ehkä Koulutustarjonnan suunnittelu ja kehittäminen?)

- Koulutustarjonnan suunnittelu
- Valintaperusteiden suunnittelu (tapahtuu usein tiedekunta/koulutusohjelmatasolla)
- Opetussuunnitelman laatiminen (tuottaa tutkintovaatimukset, tapahtuu koulutusohjelmassa). Toimijoina vastuuopettajat. Tapahtuu pitemmällä syklillä, esim. kerran viidessä vuodessa.

- Opetustarjonnan suunnittelu (tapahtuu koulutusohjelmassa, vastuupettajien ja hallinnon yhteistyönä vuosittain)
- Opetuksen ja oppimisen kehittäminen (tapahtuu koulutusohjelmissa)

Opiskelijahaku ja –valinta

Hakijamarkkinoinnin prosessiin yritetään ympätä kaksi erillistä prosessia. Hakijamarkkinointi viittaa käsitteenä markkinointitoimiin, jotka ovat opiskelijahaun ja valinnan tukiprosessi (usein viestintä/markkinointiyksikön prosessi), eivät sen ydinprosesseja. Opintohallinnon näkökulmasta ”Hakijaviestintä” on markkinointia tärkeämpi prosessi. Se pitää sisällään koulustarjonnan, valintaperusteiden ja opetussuunnitelman viestimisen potentiaalisille hakijoille. Toisaalta ”Haun toteuttaminen”-prosessi pitää sisällään näitä elementtejä. Tätä kannattaa täsmentää.

Ehdotetaan yhdistettäväksi ”Opiskelijahaku- ja valinta” –prosessiin: Opiskelu oikeuden syntyminen ja ylläpito

Otsikointi on hieman harhaanjohtava. Opiskelu oikeuteen kohdistuu muutoksia prosessialueen kaikissa vaiheissa. Siihen liittyviä prosesseja ei kannata erottaa niitä koskevista asioista. Voisiko kokonaisuuden alla olevat prosessit liittää osaksi opiskelijahakua ja valintaa? Opiskelijavalintaprosessin päätepiste on, että on valinnan tulokset ja sen perusteella syntyvät opiskelu oikeudet sekä niiden vahvistaminen ilmoittautumisen avulla.

”Opiskelu oikeuden syntyminen ja ylläpito” –prosessin alla olevista prosesseista ”Opiskelu oikeuden vastaanottaminen” ja ”Ilmoittautuminen koulutukseen” voisi mallintaa yhden prosessin vaiheiksi, ei omiksi prosesseikseen. Eivät myöskään tapahdu korkeakoulun sisällä, vaan palvelujen näkökulmasta sen viitearkkitehtuurin piirissä. Mitkä ovat kuvattavan ”järjestelmän” rajat?

Prosessin nimi	Prosessin kuvaus
Opiskelu oikeuden syntyminen ja ylläpito	Hakijasta tulee paikan vastaanottamisen ja koulutukseen ilmoittautumisen jälkeen opiskelija, jolle korkeakoulu on myöntänyt opiskelu oikeuden. Opiskelu oikeus on voimassa rajoitetun ajan. Opiskelu oikeus voi päättyä tarkoitetulla tavalla koulutuksen hyväksytyyn suorittamiseen tai muulla tavalla, esimerkiksi opiskeluajan loppumiseen tai opiskelu oikeudesta luopumiseen.

Kommentti ylläolevaan: ”Opiskeluajan loppumisen” sijaan voisi käyttää ilmaisua ”opiskelu oikeuden voimassaolon päättyminen”.

Opiskelu oikeuden vastaanottaminen	Opiskelijaksi hyväksytty ottaa opiskelu paikan vastaan opintopolussa tai toimittaa opiskelu paikan vastaanotto ilmoituksen korkeakouluun. Opiskelu oikeus todentuu opiskelu paikkana.
------------------------------------	--

Kommentti ylläolevaan: ”opintopolun” sijaan voisi puhua Opintopolku-palvelusta.

Ilmoittautuminen koulutukseen	Opiskelija ilmoittautuu koulutukseen läsnäolevana tai perustellusta syystä poissaolevana. Ilmoittautumisen yhteydessä opiskelija maksaa koulutukseen liittyvät pakolliset ja vapaaehtoiset maksut. Ilmoittautumisen jälkeen opiskelijalle syntyy opiskeluoikeus.
-------------------------------	---

Kommentti ylläolevaan: ”perustellusta syystä” sijaan voisi käyttää ilmaisua ”lakisääteisistä syistä”.

Opiskeluoikeuden hallinta	<p>Opiskelija ilmoittautuu lukuvuodelle vuosittain. Opiskelija muuttaa lukuvuodelle tekemäänsä ilmoittautumista ilmoittautumisaikana. Opiskelijan opiskeluoikeus peruuntuu, jos opiskelija ilmoittaa, että ei aloita opintoja. Opiskelijan opiskeluoikeus perutaan, jos valintapäätös on perustunut opiskelijan antamiin virheellisiin tietoihin. Opiskelija siirtää opiskeluoikeutensa toiseen korkeakouluun tai vaihtaa koulutusohjelmaa korkeakoulun sisällä. Opiskelija hakee lisäaikaa opiskeluoikeudelle. Opiskelija ilmoittaa opintojen keskeyttämisestä. Opiskelija menettää opiskeluoikeuden. Opiskelijan opiskeluoikeus palautetaan. Opiskelija suorittaa tutkinnon tai ei-tutkintoon johtavat opinnot.</p>	<p>opiskeluoikeuden peruuttaminen: koulutuksen järjestäjän tai korkeakoulun toimenpide, jolla soveltumattomaksi osoittautuneen opiskelijan opiskeluoikeus peruutetaan</p> <p>opiskeluoikeuden menettäminen: säännösten noudattamatta jättämisestä seuraava toimenpide, jossa opiskelija menettää opiskeluoikeutensa</p> <p>opiskeluoikeuden siirtäminen: opiskelijan toimenpide, jolla opiskeluoikeuden alkamista siirretään myöhempään ajankohtaan</p> <p>opiskeluoikeuden palauttaminen: koulutuksen järjestäjän tai korkeakoulun päätös, jolla peruutettu opiskeluoikeus palautetaan</p> <p>siirto-opiskelija: korkeakoulututkintoon johtaviin opintoihin otettu opiskelija, jonka opiskeluoikeus siirtyy korkeakoulusta toiseen, yliopiston sisällä tutkinnosta toiseen tai ammattikorkeakoulun sisällä koulutuksesta (2) toiseen siten, että tavoitetutkintoon liitettävä tutkintonimike vaihtuu</p>
---------------------------	--	--

Kommentti ylläolevaan kohtaan: Kuvauksessa ilmenee monta eri prosessia: lukukausi-ilmoittautuminen (löytyy jo Opiskelu-kohdasta!) ja opiskeluoikeuden peruuttaminen/siirtäminen/keskeyttäminen/tutkinnon suorittaminen/opintojen suorittaminen. Opiskeluoikeuden hallinnointi ei ole mielestämme prosessi,

vaan monien eri prosessien työvaihe. Tämä kannattaa purkaa osaprosesseiksi, jotka sijoitetaan mielekkäisiin kokonaisuuksiin. HUOM: jatkossa opiskeluoikeuden siirtäminen siirtyy siirto-opiskelijahakuun, jolloin opiskeluoikeus siirtyy korkeakoulusta toiseen. Opiskelun aloittamisen lykkääminen lakisäätöisestä syystä puolestaan tarkoittaa sitä, että opiskeluoikeuden saanut uusi opiskelija siirtää/lykkää opintojen aloittamista enintään vuodella esim. armeijan tai äitiysloman vuoksi.

”Opiskelija ilmoittautuu lukuvuodelle vuosittain” voisi muuten muuttaa muotoon ”Opiskelija ilmoittautuu lukukausille vuosittain.”

”soveltumattomaksi osoittautuneen opiskelijan opiskeluoikeus peruutetaan” voisi muuttaa muotoon ”soveltumattomaksi osoittautuneen opiskelijan opiskeluoikeus peruutetaan (SORA-lain nojalla)”

Opetus

Prosessialueen voisi nimetä eri tavalla, jos opettajan työhön ja oppimiseen liittyvät kysymykset ovat sen ulkopuolella. Esim. KOHV:ssa käytetään käsitettä opetuksen toteutusten hallinta. Voisiko se olla sopivampi?

Prosessilistasta puuttuu opetusten toteutusten ilmoittautumisten hallinnointi. Osa opiskelijoista pääsee kursseille, koska ne ovat tutkintovaatimuksissa, mutta monin paikoin tarvitaan opiskelijoiden hyväksymismenettelyä kursseille tai osallistujien priorisointia.

Olisiko opetusta koskevan palautteen kerääminen opetusta koskevan prosessikokonaisuuden osa? Opettaja omistaa omaa opetustaan koskevan palautteen.

Opetuksen suunnittelu	Suunnitellaan opetuksen sisältö, opetusmuodot, oppimistapahtumat ja suoritustavat.
-----------------------	---

Oppimistapahtumien käsite on meille vieras. Sen voisi määritellä.

Opetuksen toteuttaminen	Opettaja tai opettajat opettavat eli tarjoavat oppimismahdollisuuksia. Korkeakoulu tarjoaa opiskelun edellyttämiä materiaaleja, välineitä ja opintojen suoritushenkilöitä.
-------------------------	---

Opettaja harvoin tuottaa välineitä opetusta varten, vaan ne hankitaan tukiprosessien avulla.

Opintosuorituksen arviointi ja hyväksyminen	Opetushenkilökunta arvioi opiskelijan suorituksen.	arviointi (2), opintosuorituksen arviointi: oppilaan, opiskelijan tai tutkinnon suorittajan oppimisen, osaamisen tai oppimistulosten arvon määrittäminen
---	---	---

Kuvauksen ”Opetushenkilökunta arvioi opiskelijan suorituksen” voisi muuttaa muotoon: ”Opetushenkilökunta arvioi opiskelijan suorituksen ja hyväksyy opintosuorituksen.”

”Oppimistulosten arvon määrittäminen” voisi muuttaa muotoon oppimistulosten arvosanan ja laajuuden määrittäminen? Arviointi ei määritä oppimistulosten arvoa.

Aiemmin hankitun osaamisen tunnistaminen ja tunnustaminen	Opiskelijan esittämää näyttöä muualla tapahtuneesta oppimisesta arvioidaan opetussuunnitelman ja siinä määriteltyjen tavoitteiden sekä opiskelijan henkilökohtaisen opintosuunnitelman näkökulmasta. Esitetyn näytön ja siitä tehdyn arvion perusteella tehdään päätös opiskelijan esittämän korvaavuus- tai sisällyttämisanomuksen hyväksymisestä tai hylkäämisestä.
---	--

Kommentit ylläolevaan: AHOT ei välttämättä ole opetuksen prosessi. Parempi paikka sille voisi olla esimerkiksi opiskelun tuen prosessit.

Otsikkoon olisi hyvä saada lyhenne AHOT. Korvaavuus- ja sisällyttämisanomus olisi hyvä määritellä.

Ehdotetaan lisättäväksi prosessialue: Valmistuminen

Valmistuminen on oma prosessialueensa, joka pitää sisällään opiskeluoikeuksia, ohjausta, opinnäytetöiden tekemisen opastusta, valmistumistilaisuuksien järjestämistä ja viestintää, jotka ovat sille ainutlaatuisia.

Opiskelu

Lukukausi-ilmoittautuminen on olennainen osa opiskelua, mutta mikä on sen oikea paikka?

”Opintojen suorittaminen”-prosessin voisi poistaa. Onko ”Opintojen suorittaminen” tarpeellinen prosessi, jos se tapahtuu opetuksen toteutuksen puitteissa? Opiskelija on toimija opetuksen toteutuksen prosessissa.

”Opiskelijapalaute”-prosessin voisi siirtää toisaalle. Onko ”Opiskelijapalaute” koskaan opiskelijälähtöinen prosessi? Eikö se ole osa ”Koulutuksen, opetuksen ja opiskelun” kehittämisen prosesseja?

”Opintojen suunnittelu ja opintojen edistäminen” on merkittävä korkeakoulujen tuloksellisuutta edistävä prosessi, joka pitää opiskelijan puolelta tapahtuvaa toimintaa että opintojen edistymisen seuranta. Opintojen suunnittelu ei ole tulevaisuudessa pelkkä tutkintovaatimusten suorittamisen aikataulu, vaan pitää sisällään tutkinnon suorittamisen lisäksi myös lukujärjestyksen tekemisen, josta seuraa opetukseen ilmoittautuminen. Olisiko ”Opiskelu”-kokonaisuus mielekkäämpää nimetä näin, kun kuvaamme tuen prosesseja, ei opiskelijan prosesseja?

Opiskelun tuki

Opintojen ohjaus, seuranta ja tuki on merkittävä prosessi, joka voi tapahtua monien eri toimijoiden taholta. Se on mielestämme ”Opiskelu”-prosessin merkittävä tukiprosessi eikä siitä erillinen.

”Opintojen rahoittaminen” on KELAn prosessi, ei ”opintojen ja opetuksen tuen ja hallinnon” ydinprosessi. Siihen liittyvää neuvontaa tehdään opintososiaalisen tukiprosessin puitteissa.

Opiskelijan neuvontapalvelut puuttuvat kuvauksesta, mutta ne ovat staattinen palvelu eivätkä prosessi. Näitä ovat esim. opintopsykologin, oppilaitospapin, opintososiaalisten asioiden yms. neuvontaa.

Ehdotamme poistettavaksi: Opiskelun jälkeinen toiminta

Kun prosessialue on ”Opiskelun ja opetuksen tuen ja hallinnon pääprosessit”, opiskelun jälkeinen toiminta ei ole niiden piirissä.

”Alumnitoiminta” on tukiprosessi eikä ”opiskelun ja opetuksen tuen ja hallinnon” ydinprosessi.

Mielestämme ”Työelämään sijoittuminen” on osa myös opintojen ohjausta ja ”Koulutuksen, opetuksen, oppimisen kehittäminen” –prosesseja eikä opiskelun jälkeistä toimintaa.

Palvelun nimi	Palvelun kuvaus
Oppimista tukevat palvelut	
Opiskelijaviestintäpalvelut	Palvelu, jonka avulla opettaja/ohjaaja viestii oppijan kanssa opintoihin, ohjaukseen ja niiden suorittamiseen liittyvistä asioista.

Palvelujen määrittäminen on mielestämme vähän kapulakielinen tai tekninen. ”Palveluilla tässä yhteydessä tarkoitetaan sellaista toiminnallisuutta tai syötettä, joka tulee vastuulliselle prosessille ulkoisena toimintana. Palvelu on sellainen lisäarvoa tuottava toiminto, joka kuuluu prosessin kokonaisvastuun sisälle, mutta josta itsestään prosessilla ei ole tuotannollista tai toiminnallista vastuuta. Palvelut voidaan – ja usein varmaan tarkoituksenmukaisinta onkin – toteuttaa tietojärjestelmiä enemmän tai vähemmän hyödyntäen, mutta palvelu ei tässä käytetyn mukaisena käsitteenä kuitenkaan edellytä tätä.”

Tom Gravesia mukaillen (<http://weblog.tetradian.com/2014/10/14/services-and-ecanvas-review-1-core/>), olisiko seuraavanlainen määrittäminen ymmärrettävämpi?

”Palvelu on vuorovaikutusta, joka tuottaa lisäarvoa sekä sen sisäisille että ulkoisille asiakkaille ja koko organisaatiolle itselleen. Palvelun voi toteuttaa erilaisten kosketuspisteiden avulla, ja näiden muoto voi perustua ihmisten suoraan tai digitaalisesti välittyneeseen vuorovaikutukseen.”

Palvelujen tunnistamisessa voisi olla hyödyllistä palvelujen tuottajien ja keskeisimpien asiakkaiden tunnistaminen, sillä se auttaa täsmentämään kokonaisuuksia.

Koulutuksen suunnittelun ja valmistelun palvelut

Tähän kokonaisuuteen on ympätty pari eri kokonaisuutta, joissa on eri toimijat. Koulutuksesta ja sitä tuottavasta opetuksesta vastaavat eri tahot. Olisi selkeämpää parempi erottaa nämä omiksi kokonaisuuksikseen. Esim. koulutuksen suunnittelun palvelut ja opetustarjonnan suunnittelun palvelut.

Opetussuunnittelu on oma palvelunsa, mutta vuosisuunnittelua, toteutussuunnittelua ja resurssien hallintaa on käytännössä erittäin vaikea erottaa toisistaan. Kattokäsite näille voisi olla opetustarjonnan suunnittelu.

Opetustarjonnan suunnittelun palveluihin voisi lisätä:

Opetussuunnitelman tietojen tuottamisen palvelut: ”Koulutusohjelmien, kokonaisuuksien ja opintojaksojen vastuuopettajat tuottavat opintojaksojen muuttumattomat perustiedot, joita käytetään opetuksen toteutusten tietojen perustana.”

Opetuksen toteutusten tietojen tuottamisen palvelut: ”Opintojaksojen vastuuopettajat ja opetuksen toteutusten opettajat tuottavat tiedot, joiden perusteella opiskelijat saavat informaatio toteutuksen sisällöistä, aikatauluista ja paikoista.”

Palvelun nimi	Palvelun kuvaus	Taideyliopiston kommentit
Koulutuksen suunnittelun ja valmistelun palvelut		
Koulutuksen suunnittelu	Palvelu, jossa suunnitellaan korkeakoulun tarjoama koulutus koulutusvastuun mukaisesti huomioiden työelämä- ja aluepoliittiset tarpeet sekä tulos- ja tavoitesopimus. Suunnittelussa käytetään hyväksi analysoituja arviointi- ja palautetietoja.	Erillinen kokonaisuus: Tuottaja: ylin johto ja OKM Asiakas: ”yhteiskunta”
Opetussuunnittelu	Palvelu, jossa korkeakoulu laatii koulutuksille opetussuunnitelman ja muodostaa tarjoamistaan koulutuksista tavoitteellisen kokonaisuuden. Opetussuunnitelma on opetuksen ja opintojen suunnittelun väline, joka kuvaa koulutuksen tavoitteita, rakennetta ja sisältöä. Opetussuunnitelma sisältää opetuksen toteuttamisen ja opiskelijoiden opintosuunnitelmien laadinnan kannalta tarpeelliset tiedot (opinnot ja niiden rakenteet, edeltävyydet ja vastaavuudet).	Erillinen kokonaisuus, koska eriävä sykli: Tuottaja: koulutusohjelmat Asiakas: opiskelijat Sykli: pitkä
Vuosisuunnittelu	Palvelu, jossa suunnitellaan korkeakoulun lukuvuoden opetuksen tarjonta ja ajoitus. Vuosisuunnittelu sisältää opetustarjonnan yksityiskohtaisen suunnittelun sekä opetushenkilöstön ja opiskelijoiden työ- ja lukujärjestyksien resurssitarpeen suunnittelun.	Samaa kokonaisuutta seuraavien kanssa. Tuottaja: vastuopettajat, opintohallinto Asiakas: opetushenkilökunta, opiskelijat Sykli: vuosittain
Toteutussuunnittelu	Opetuksen toteutuksen suunnittelun palvelussa suunnitellaan opetustarjonnan pohjalta toteutuksia. Toteutussuunnitelma on opettajan laatima opintojakson toteuttamista käytännössä ohjaava suunnitelma.	Tuottaja: vastuopettajat, toteutusten opettajat, opintohallinto Asiakas: opetushenkilökunta, opiskelijat Sykli: vuosittain

Palvelun nimi	Palvelun kuvaus	Taideyliopiston kommentit
Opetusryhmien hallinta	Palvelu, jolla hallitaan erilaisia opintojen ja opetuksen aikaisia opetusryhmiä.	Nimi tai kuvaus kaipaa konkretiaa. Opetusryhmien hallintaa tapahtuu muutenkin kuin opetussuunnittelun piirissä.
Resurssien hallinta	Palvelu, jossa suunnitellaan ja ajoitetaan opetushenkilöstön työsuunnitelmat ja laaditaan opiskelijoiden työ- ja lukujärjestykset.	Tuottaja: vastuuopettajat, opettajat, opintohallinto Asiakas: opetushenkilökunta, opiskelijat Sykli: vuosittain

Opiskelijavalinnan palvelut

Määritellyt palvelut ovat aika korkealla tasolla opintopalveluiden arjen näkökulmasta. Seuraavat voisivat kattaa laajemman skaalan opiskelijavalintaa koskevia palveluita:

Koulutustarjonnan viestintäpalvelut: Mitä tutkintoja korkeakoulussa voi suorittaa?

Opetustarjonnan viestintäpalvelut: Mistä tutkinnot koostuvat ja minkälaista opetusta on tarjolla?

Opiskelijavalinnan palvelut: Kuka voi hakea ja miten haetaan?

Valinnan aikaiset palvelut: Miten toimitaan valinnan aikana etenkin, jos kyseessä on monivaiheinen valinta?

Opiskelijoiden arvioinnin palvelut: Opiskelijoiden arviointi valinnan tulosten tuottamista varten.

Valinnan tulospalvelut: Millä tavalla valinnan tuloksista viestitään eri ryhmille?

Opetuksen ja opiskelun palvelut

Opetuksen ja opiskelun palveluiden sisälle on ympätty aika paljon kaikkea, jos verrataan prosessijaotteluun. Mielestämme olisi mielekkäämpää erottaa näitä vielä erillisiin toiminnallisiin kokonaisuuksiin. Näitä voisivat olla:

- Opetuksen ja opiskelun tuen palvelut (opintorekisteri, ilmoittautumiset, opetuksen toteutusten informaatio)

- Opetuksen palvelut (oppimisympäristöt, apuvälineet, arviointi?)
- Opintojen suunnittelun ja edistämisen palvelut (esim. HOPS ja opintojen edistymisen seuranta)
- Valmistumisen palvelut (opinnäytetyö, hallinnolliset toimet)

Tähän kokonaisuuteen olisi hyvä lisätä palvelut:

Opetussuunnitelman tietojen viestintäpalvelut: ”Opiskelija saa tutkintonsa tai opiskeluoikeutensa piirissä olevien opintojaksojen perustiedot.”

Opetuksen toteutusten tietojen viestintäpalvelut: ”Opiskelija saa tietoa opetuksen toteutuksen sisällöistä, muodosta, suoritustavoista aikatauluista ja opetuspaikoista, joiden perusteella hän voi tehdä valinnan vaihtoehtoisista opetuksen toteutuksista.”

Palvelun nimi	Palvelun kuvaus	Taideyliopiston kommentit
Opetuksen ja opiskelun palvelut		
Opiskelijatietojen hallintapalvelu	Palvelun avulla hallitaan oppijan perustietoja kuten tunniste-, nimi-, osoite- ja yhteystietoja.	
Opiskeluoikeuden hallintapalvelu	Palvelun avulla hallitaan haku- ja valintaprosesseissa hyväksytyjen/paikan vastaanottaneiden opiskelijoiden opiskeluoikeuksia, opiskeluoikeuteen liittyviä tietoja, prosesseja ja päätöksiä. Tällaisia toimintoja ovat lisäajan hakeminen, lakiperustaiset poissaolot ja läsnäolokausien hallinta.	Erillisopiskeluoikeuksia ja avoimen yliopiston opiskeluoikeuksia myönnetään haku- ja valintaprosessien kanssa, mutta ne ovat luonteeltaan aika paljon kevyempiä kuin opiskelijahaku- ja valintaprosessit. Punaisella merkityn tekstin voisi ehkä poistaa.
Opintojen haku ja vertailu	Palvelu, jolla oppija voi hakea ja vertailla opintoja.	Tätä on vaikea ymmärtää nimen ja kuvauksen perusteella. Miksi opiskelija tekee opintojen vertailua? Kuka ylläpitää tällaista palvelua?
HOPS – henkilökohtainen opintojen suunnittelupalvelu	On oppijalle suunnattu palvelu, joka tukee opintoihin kiinnittymistä, opintojen etenemistä ja tutkintojen loppuun suorittamista. Palvelu ohjaa ja opastaa oppijaa henkilökohtaisen opintosuunnitelman (hops) suunnittelussa, sisällöllisessä tarkastelussa, ajoituksessa ja rakentamisessa. Palvelu toimii osana oppijan opintojen ja ohjauksen tukea.	Kuvausta voisi laajentaa lukujärjestysten tekemisellä. ”Opiskelija suunnittelee opintojensa kokonaisuuden edistymisen lisäksi myös kulloisenkin lukujärjestyksensä.”

Palvelun nimi	Palvelun kuvaus	Taideyliopiston kommentit
Ilmoittautumispalvelu	Palvelu mahdollistaa ilmoittautumisen koulutukseen, lukuvuodelle ja -kaudelle läsnä- tai poissaolevaksi ilmoittautumisen sekä opintoihin ilmoittautumisen.	Käytännössä ilmoittautumispalveluita on kahta tyyppiä: lukukausi-ilmoittautumispalvelu ja opetuksen toteutukseen ilmoittautumisen palvelut. Nämä kannattaa erottaa toisistaan. Opiskelija on asiakkaana näissä molemmissa, mutta ne ovat palveluina hyvin erilaisia.
Näyttöjen ja kokeiden tarjonta	Palvelun avulla hallitaan näyttöjen ja kokeiden tarjontaa esimerkiksi AHOT prosessin tueksi.	
Arviointipalvelu	Arviointipalvelu on opettajalle suunnattu palvelu, jossa opettaja ylläpitää opiskeluoikeuksiin liittyviä suoritus- ja arviointitietoja. Arviointipalvelun pohjalta oppijalle (opiskeluoikeudelle) muodostuu suoritusrekisteri, jota voidaan käyttää mm. pätevyyksien tai tutkintojen myöntämiseen. Arviointipalvelun tietoja käytetään myös opiskelijan opintojen etenemisen seurantaan.	Arvioinnin tietomallin esiin tuominen kuvauksessa johtaa vähän harhaan, kun etenkin opetuksen toteutusten puitteissa opettaja kohdistaa arvioinnin opiskelijaan ja opiskelija kokee arvioinnin liittyvän opetuksen toteutukseen. Opiskeluoikeudet eivät näy tässä näille toimijoille eikä hallinnonkaan ihmisille. Opetuksen toteutuksen suorituksen näkökulmasta arviointiin voidaan tarvita paljon muutakin tietoa kuin arvosana ja laajuus. Tutkinnon tai kokonaisuuden arvioinnissa arviointi kohdistuu opiskeluoikeuteen. Olisiko nämä kaksi arvioinnin tyyppiä mielekästä erottaa toisistaan?
Palautteen hallinta	Palvelu, jossa hallitaan ja käsitellään opiskeluun ja opetukseen liittyvää avointa sekä kohdistettua palautta kehittämisen tukena.	Palautteen hallinta on myös osa koulutuksen ja koulutustarjonnan johtamisen palveluita. Samaa palautejärjestelmää voidaan hyödyntää

Palvelun nimi	Palvelun kuvaus	Taideyliopiston kommentit
		monien prosessien ja kokonaisuuksien puitteissa.
Valmistuminen	Palvelu jonka avulla hallitaan tutkintoon johtavia valmistumisia. Palvelussa opiskelija ilmoittaa valmistumishalukkuudestaan ja tämä ilmoitus käsitellään työnkulkuprosessin avulla. Usein prosessiin liittyy toimijoita, jotka tarkastavat valmistumiskriteereihin liittyvien vaatimusten tarkistamisen. Prosessiin liittyy usein myös opiskeluoikeuden päättymiseen liittyviä toimenpiteitä, kuten avaimien, kulkukorttien ja kirjastosta lainattujen kirjojen palauttamista. Kun työnkulku on käsitelty loppuun voidaan opiskelijan valmistuminen vahvistaa, tulostaa tutkintotodistus ja allekirjoittaa se käsin tai sähköisesti	Valmistuminen ei ole palvelu, vaan useiden toimijoiden tuottamien palvelujen kokonaisuus. Suosittelemme, että valmistuminen irrotetaan omaksi palvelukokonaisuudekseen.
Opintosuoritusrekisteri	Palvelu, jolla hallitaan opintojen suoritusmerkintöjä.	Tämän kuvauksen perusteella ollaan aika lähellä arviointipalvelun tehtäviä. Kuvaukseen voisi avata, mitä suoritusmerkintöjen hallinta on käytännössä.
Tilastointi ja raportointipalvelu	Palvelu tuottaa korkeakoululle, viranomaisille ja kansalaisille tietoa ammattikorkeakoulun toiminnasta. Korkeakoulut käyttävät tietoja toimintansa ohjaamiseen.	Tämän palvelun paikka olisi ehkä koulutuksen johtamisen palvelujen puolella tai jopa omana kokonaisuutenaan. Tilastointi- ja raportointipalvelu on laajempi kokonaisuus kuin vain opetuksen ja opiskelun palvelu.
Opintojen etenemisen seurantapalvelu	Palvelu tuottaa raportteja, koosteita ja aggregaattitietoa opintosuorituksista suhteessa koulutuksen sisältöön ja henkilökohtaiseen opintosuunnitelmaan.	
Opinnäytetyösalkku (opiskelu ja opetus)	Palvelu auttaa oppijaa hallitsemaan opinnäytetyön työstämistä ja koostamista vuorovaikutuksessa ohjaajan ja toimeksiantajan kanssa. Opinnäytetyösalkku tukee oppijaa hänen esitellessään valmista opinnäytetyötään myös kun siihen sisältyy tutkielman lisäksi taiteellinen tai käytännön soveltava työ	Tämä voisi liittyä valmistumisen palveluihin.

Palvelun nimi	Palvelun kuvaus	Taideyliopiston kommentit
Oppimisympäristöpalvelut (opiskelu ja opetus)	On opettajille ja oppijoille tarjottava palvelu, joka tukee opettamista ja oppimista erilaisin pedagogisin menetelmin. Se sisältää viestinnän, sosiaalisen vuorovaikutuksen, yhteistuottamisen, ajanhallinnan ja palautteen välineet.	Tämä kannattaa irrottaa kokonaan omaksi palvelukokonaisuudekseen. Edellä mainitut ovat hallinnollisia palveluita siinä missä tämä on opetuksen ydinasiaa.
Pedagogiset apuvälineet (opiskelu ja opetus)	Opetuksen käytännön toteuttamista tukevat erityisvälineet, jotka on kehitetty erityisesti tietyn opetusmenetelmän tai pedagogisen tarpeen näkökulmasta.	Tämä ei aukea. Mitä ovat pedagogiset apuvälineet, jotka ovat palveluita eivätkä välineitä?

Oppimista tukevat palvelut

Tämä on aika kevyt kokonaisuus, jonka sisältöä kannattaa pohtia.

Palvelun nimi	Palvelun kuvaus	Taideyliopiston kommentit
Oppimista tukevat palvelut		
Opiskelijaviestintäpalvelut	Palvelu, jonka avulla opettaja/ohjaaja viestii oppijan kanssa opintoihin, ohjaukseen ja niiden suorittamiseen liittyvistä asioista.	<p>Tässä on varmaan taustalla ajatus, että on jonkinlainen CRM, jonka kautta kaikki viestintä organisaation ja opiskelijan välillä tapahtuu.</p> <p>Käytännössä nykytilanne lienee sitä, että opiskelijaviestintäpalveluita tapahtuu rajatummissa ympäristöissä, esimerkiksi hakemiseen, opintojen ohjaukseen liittyen, opetukseen liittyen, alumnitoimintaan ja muuhun neuvontaan liittyen. Näissä kaikissa opiskelijan kanssa saattaa viestiä eri toimijat.</p>