

Teemu Laitila & Miika Uusitalo

Centria-ammattikorkeakoulun opettajien ja opiskelijoiden välisen viestinnän kehittämistutkimus

**Opinnäytetyö
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma
Kesäkuu 2016**

TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ

Yksikkö Kokkola-Pietarsaari	Aika Kesäkuu 2016	Tekijä/tekijät Teemu Laitila & Miika Uusitalo
Koulutusohjelma Liiketalous		
Työn nimi Centria-ammattikorkeakoulun opettajien ja opiskelijoiden välisen viestinnän kehittämistutkimus		
Työn ohjaaja Jorma Saloniemi		Sivumäärä 40+6
Työelämäohjaaja Helena Åkerlund, Marko Ovaskainen		
<p>Opinnäytetyömme tarkoituksena oli selvittää Centria ammattikorkeakoulun viestintään liittyviä ongelmia ja haasteita. Työn toimeksiantaja oli Centria-ammattikorkeakoulun lehtori Helena Åkerlund. Tutkimusongelmina olivat eri viestintäkanavien toimivuus ja oikein kohdennetun tiedon välittäminen perille ajoissa.</p> <p>Tutkimusmenetelmänä oli kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Tutkimus toteutettiin sähköpostikyselynä 822:lle opiskelijalle käyttäen Webropol-internetkyselyä, johon opiskelijoiden oli helppo ja nopea vastata. Vastauksia saatiin 88 ja vastausprosentti oli 10.7 %. Kysely toteutettiin myös opettajille/henkilökunnalle paperiversiona, jotta saataisiin myös heidän näkemysensä kyseisestä aiheesta. Kyselyitä jaettiin yhteensä 75 kappaletta. Vastauksia tuli yhteensä 31, joten vastausprosentiksi muodostui 41,3 %.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään lyhyesti yritystoiminnan kokonaisuutta, viestinnän eri osa-alueita sekä yleisesti tutkimuksen tekemisen teoriaa. Lopuksi on esitelty viestintätutkimuksen tulokset, pohdinta ja johtopäätökset.</p> <p>Tutkimuksessa havaittiin, että Centria-ammattikorkeakoulun viestinnässä on puutteita ja parantamisen varaa. Centria tarvitsee tehokkaampaa viestintää, jotta informaation kulku oppilaitoksen sisällä olisi sujuvaa ja tavoittaisi kohderyhmänsä ajoissa ja ongelmitta.</p>		
Asiasanat Centria-ammattikorkeakoulu, kvantitatiivinen tutkimus, kysely, viestintä, viestintäkanavat		

ABSTRACT

Centria University of Applied Sciences	Date June 2016	Authors Teemu Laitila & Miika Uusitalo
Degree programme Business administration		
Name of thesis Developing communication between teachers and students in Centria University of Applied Sciences		
Instructor Jorma Saloniemä	Pages 40+6	
Supervisor Helena Åkerlund, Marko Ovaskainen		
<p>The purpose of our thesis was to research in Centria University of Applied Sciences the problems and challenges that rise from inefficient communication. The client is Centria University of Applied Sciences' senior lecturer Helena Åkerlund. The research problems were the functioning channels of communication and transmitting properly targeted information on time.</p> <p>The research method was a quantitative study. The study was conducted by an e-mail survey for 822 students using Webropol query, to which it was easy and quick to get responses from the students. We received 88 responses and the response rate was 10.7%. We also carried out a survey to the teachers and staff in paper form, so that we could get their views on the subject. We gave out 75 survey forms in total and received 31 replies in total, so therefore we got a response rate of 41.3%.</p> <p>In the theory part the thesis briefly discusses business entity, the various aspects of communication, as well as a general conclusion of the study theory. Finally results, discussion and conclusions of the communication research are presented.</p> <p>The study found out that Centria University of Applied Sciences has some communication shortcomings and room for improvement. Centria needs more effective communication to have a good flow of information within the institution and for the information to reach the target group on time and with ease.</p>		

<p>Key words Centria University of Applied Sciences, communication, communication channels, quantitative research, survey</p>
--

**TIIVISTELMÄ
ABSTRACT
SISÄLLYS**

1 JOHDANTO	1
2 YRITYS	2
2.1 Yritysvastuu	2
2.2 Henkilöstöjohtaminen.....	3
2.3 Centria-ammattikorkeakoulu.....	4
3 VIESTINTÄ	5
3.1 Organisaatioviestintä	5
3.2 Johtamisviestintä.....	6
3.3 Sisäinen viestintä.....	8
3.4 Ulkoinen viestintä	9
4 VIESTINTÄKANAVAT	10
4.1 Verkkoviestintä	10
4.2 Intranet.....	11
4.3 Sähköposti.....	12
4.4 Puhelin.....	13
5 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET, TOTEUTUS JA MENETELMÄT	14
5.1 Tutkimuksen tavoitteet	14
5.2 Tutkimuksen toteutus.....	14
5.3 Tutkimusmenetelmä	15
5.4 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti	16
6 TUTKIMUKSEN TULOKSET	17
6.1 Opiskelijoiden tulokset.....	17
6.2 Henkilökunnan tulokset.....	29
7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	37
LÄHTEET	39

LIITTEET

LIITE 1: Kyselylomake opiskelijoille

LIITE 2: Kyselylomake henkilökunnalle

1 JOHDANTO

Opinnäytetyömme aiheen löysimme Centria-ammattikorkeakoulusta, jossa oli tiettyä tyytymättömyyttä opettajien ja opiskelijoiden välisen viestinnän laatuun. Eräs koulumme lehtoreista oli tehnyt hieman omaa tutkimustaan opiskelijoiden huonosta reagoinnista sähköpostiin. Samainen yliopettaja suositteli meille kyseistä aihetta yhdessä opinto-ohjaajamme kanssa. Kiinnostuimme tästä ja pystyimme omalla kokemuksellamme myös varmistamaan, että kyseessä oli tosiaankin suuri ongelma koulussamme.

Tämän jälkeen otimme aiheen vastaan ja rupesimme keräämään hieman pohjatietoa opinnäytetyötämme ja tutkimustamme varten. Alun perin tarkoitus oli järjestää kysely vain opiskelijoille ja selvittää heidän näkökulmansa asiasta. Samalla oli myös tarkoitus herättää opiskelijoiden mielenkiintoa seurata tarkemmin oppilaitokselta tulevaa tiedotusta ja seuraamaan aktiivisemmin eri viestintäkanavia. Päädyimme kuitenkin tekemään erillisen kyselyn myös henkilökunnalle ja opettajille, sillä halusimme myös saada heidän näkökulmansa aiheeseen ja halusimme myös itse tietää heidän tavoistaan toimia viestinnän parissa.

Opinnäytetyömme lähti liikkeelle teorian kautta selvittäen, mistä viestinnässä on kyse. Päädyimme myös kartoittamaan hieman tarkemmin viestinnän eri muotoja, jotka liittyvät meidän opinnäytetyön alueeseen. Selvitimme erilaisia viestintäkanavia, sillä tutkimuksessamme nostimme esille eri viestintäkanavien vahvuudet ja heikkoudet sekä mitä kanavaa kukin Centria-ammattikorkeakoulussa käyttää eniten.

Seuraavaksi selvitetään tutkimuksen tavoitteita, toteutusta ja menetelmää, joka oli kvantitatiivinen menetelmä. Lopuksi analysoidaan tutkimuksen tuloksia, jonka jälkeen edetään pohdintaan ja johtopäätösosioon.

2 YRITYS

Yritykset eli organisaatiot ovat jokaiselle itsestäänselvyyksiä ja jokapäiväisiä asioita. Kenenkään ei pidä nähdä vaivaa niiden määrittelemiseksi, koska jokainen tietää olevansa töissä josakin organisaatiossa, ostavansa elintarvikkeensa jostain organisaatiosta ja maksavansa laskunsa joillekin organisaatioille. (Harisalo 2008, 17.) Yritykset muodostavat keskenään verkoston, jota kautta ne toimivat keskenään. Toiset yritykset tekevät töitä ja palveluita toiselle yritykselle, kun taas samaan aikaan ne voivat kaikki olla sidoksissa yhteen isompaan yritykseen, kuten valtion omistamaan organisaatioon tai itse valtioon.

Yritysten perustehtävä on jonkin palvelun tarjoaminen. Suurin osa yrityksistä tarjoaa jonkinlaista palvelua tai tuotetta joko toisille yrityksille tai kuluttajille. Niiden päätehtävä on työllistää ja tuottaa palveluita tai tuotteita.

Toimivan yrityksen muodostavat yrittäjä, itse yritys sekä toimiva liiketoiminta. Nämä kolme asiaa rakentavat yhtenäisen ja toimivan kokonaisuuden. Kun perusta on kunnossa, voidaan keskittyä tarkemmin yrityksen sisältöön. Kivijalan lisäksi yritys rakentuu useista eri asioista, kuten omistajista, yrityksen strategioista ja suunnitteluista sekä aineellisista ja aineettomista resursseista. Yritykseen mitä yleisimmin kuuluvat myös yhteistyökumppanit, kilpailijat sekä tietenkin asiakkaat ja tavarantoimittajat. Kuten sanottu, yrityksiä on monenlaisia ja kaikilla niillä on oma paikkansa yhteiskunnassa. (Tall, Sorama & Tulisalo 2013, 26.)

2.1 Yritysvastuu

Liiketoimintaa harjoittaessaan yrityksen ja yrittäjän on otettava huomioon monia eri asioita, joita täytyy noudattaa yrityksen elinkaaren aikana. Jokaista yritystä koskevat samat vähimmäisvaatimukset, ja sen täytyy toimia paikallisten lakien mukaan, jotta se luokitellaan vastuulliseksi yritykseksi. Yritysvastuulla tarkoitetaan, kun yritys toteuttaa toimintaansa vastuullisesti seuraavalla tasolla ja vapaaehtoisesti toteuttaa erilaisia vastuullisuusprojekteja ja kampanjoita. Yritys voi myöskin integroida erilaisia yritysvastuutoimia omaan liiketoimintastrategiaansa.

Yritysvastuullisuuteen liittyy myös erilaisia kannustimia. Jokaisen yrityksen toiminta perustuu aina jonkinlaisiin taloudellisiin arvoihin ja päämääriin, joten myös vastuullisuuteen liittyvät päätöksenteot tehdään pääasiassa taloudellisista näkökulmista. Yleisesti vastuulliset yritykset saavat jonkinlaista avustusta julkishallinnoilta omaan toimintaansa ja pysyvät erossa verotuksellisista sanktioista, koska toimivat lakipykälien mukaan. Monet yritykset pitävät myös sidosryhmiensä odotuksia yrityksen vastuullisuudesta hyvin tärkeänä asiana ottaa huomioon. Lisäksi vastuullisuus tuo yritykselle hyviä arvoja, eikä sen eettisyyttä silloin yleensä epäillä. (Harmaala & Jallinoja 2012, 3.)

2.2 Henkilöstöjohtaminen

Vastuullisessa yrityksessä myös yrityksen henkilöstöpolitiikka ja sosiaalinen vastuullisuus on otettu tarkemmin huomioon ja siitä pidetään parempaa huolta kuin säädökset ja vähimmäistaso edellyttävät. Työntekijöistä pidetään hyvää huolta ja jotta siihen pystytään, tarvitaan yritykseltä erityisosaamista sekä hyvää asennetta henkilöstöään kohtaan. Henkilöstöjohtaminen perustuu hyviin johtamistaitoihin sekä positiiviseen tapaan olla työntekijöiden tukena. Yrityksen johtamisella tarkoitetaan sitä, että yrityksen johto antaa työntekijöilleen tehtävän ja työntekijät toteuttavat sen, mitä johto toivoo. Tätä periaatetta voi kuitenkin viedä eteenpäin tekemällä yhteistyötä työntekijöiden kanssa ja kannustamalla heitä onnistumiseen sekä olemalla tukemassa heidän työntekoaan.

Joissakin yrityksissä on otettu käyttöön tietynlaiset palkitsemisjärjestelmät. Tällä tarkoitetaan, että työntekijää kannustetaan suorittamaan työtään keskivertoa paremmin, jolloin hänet palkitaan joko rahallisella palkinnolla tai jollakin muulla tavalla. Tällainen henkilöstöjohtaminen kannustaa työntekijää parempaan suoritukseen ja siitä hyötyy koko yritys, minkä lisäksi yrityksen työympäristö paranee huomattavasti. Johdon on otettava työntekijänsä tarkoin huomioon ja pidettävä heistä hyvää huolta.

Yrityksen johto viestii omalla käyttäytymisellään ja olemuksellaan työntekijöilleen tietämättään. Työntekijät ottavat esimerkkiä esimiehiltään ja tästä syystä johdon on tärkeää olla koko ajan kanssakäymisissä työntekijöidensä kanssa ja pitää heidän oikeuksistaan huolta. Hyvä esimies toimii ryhmänsä yhtenä henkilönä, eikä pelkästään johda ryhmäänsä. Näin ollen johto nähdään yhtenä työntekijöistä, mikä tuo yrityksen työntekijöille tasa-arvon tunnetta ja johdon niin sanottu

pelote katoaa. Tämä on positiivista viestin välitystä työntekijöille ja hyvää henkilöstöjohtamista. (Harmaala & Jallinoja 2012, 4.)

2.3 Centria-ammattikorkeakoulu

Centria-ammattikorkeakoulu on vuonna 1995 perustettu korkeakoulu, joka toimii Kokkolassa, Pietarsaaressa ja Ylivieskassa. Aikaisemmalta nimeltään Centria tunnetaan Keski-Pohjanmaan ammattikorkeakouluna. Vuonna 2014 Centria-ammattikorkeakoulussa oli yhteensä 3 220 opiskelijaa. Henkilökuntaa Centriassa on yhteensä 258 kappaletta. Centria tarjoaa laajan valikoiman eri koulutusaloja ja tutkintovaihtoehtoja niin nuorille kuin aikuisillekin.

Centrian meneillään oleva strategia on otettu käyttöön vuonna 2014 ja sen on suunniteltu kestävän vuoteen 2020 asti, ja sitä kutsutaan nimellä Strategia 2020. Centrian kehitystoimia strategialle on vahvistaa työelämäyhteistyötä ja tuoda esiin toiminta-alueen elinkeino- ja työelämän menestystä, sekä nostaa turvallisuus kilpailutekijäksi ja luoda innovatiivisia oppimisympäristöjä. Muita kehitystoimia ovat innovaatiot eri alojen rajapinnoille, kehittää osaamista koulutusvastuualueilla opetuksen ja TKI-toiminnan yhteistyössä sekä parantaa tuloksellisuutta ja kannattavuutta.

Strategiaa Centria-ammattikorkeakoulu toteuttaa erinäisten toimintaohjelmien avulla. Joka vuoden toiminta- ja taloussuunnitelmat on laadittu strategiaa noudattaen. Yhteiset tavoitteet ja kehittämistoimenpiteet linjataan vuositasolla toiminta- ja taloussuunnitelmassa.

Centria-ammattikorkeakoulun keskeisimmät arvot ovat avoimuus, vastuullisuus ja uudistushakuisuus. Avoimuuden arvoihin päästään keskustelemalla asioista avoimesti, jakamalla tietoa ja toimimalla yhdessä, sekä vahvistamalla tietoisesti avointa vuorovaikutuskulttuuria. Lisäksi vastuullisuuteen kuuluu hyvinvoinnin, sivistyksen ja osaamisen kehittäminen. Uudistushakuisuutta haetaan tulevaisuudesta, jossa vastaanotetaan uusia haasteita ja kannustetaan uudenlaisten ratkaisujen hakemista.

3 VIESTINTÄ

Viestintää voidaan pitää elinehtona yritysten ja yhteisöjen toiminnassa. Viestintä on myös suhteiden ylläpitämistä ja rakentamista yhteisölle tärkeiden sidosryhmien ja muiden ympäröivien toimijoiden kanssa. Yhteistyö ja hyvät suhteet ovat siis hyödyksi koko organisaatiolle. Viestinnän toimiessa oikein se luo yhteisöllisyyttä, jolla on vaikutuksia muun muassa työhyvinvointiin ja jatkuvaan uudistumiseen, minkä lisäksi se vaikuttaa ihmisten kykyyn tehdä päätöksiä. (Juholin 2013, 28.)

Åberg (2000) määrittelee viestinnän ilmiönä näin: viestintä on prosessi, tapahtuma, jossa merkityksen antamisen kautta tulkitaan asioiden tilaa ja jossa tämä tulkinta saatetaan muiden tietoisuuteen vuorovaikutteisen, sanomia välittävän verkoston kautta. (Juholin 2006, 18.)

Nykyään työyhteisöissä viestintä nähdään erittäin vuorovaikutteisena eli interaktiivisena toimintana. Tällä vuorovaikutuksella tarkoitetaan vähintään kahden ihmisen välistä vaikutussuhdetta, jonka osallistujat tuottavat, jakavat ja tulkitsevat erilaisia asioita yhdessä. Vuorovaikutus on myös intentionaalista silloin, kun vähintään jompikumpi osapuolista haluaa tarkoituksellisesti välittää jonkin viestin. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015,11.)

3.1 Organisaatiaviestintä

Viestintä on perustoiminto, jolla tarkoituksellisesti luodaan työskentelyedellytyksiä erilaisissa yhteisöissä, joita ovat muun muassa yritykset, julkisyhteisöt, järjestöt sekä erilaiset verkostot. Viestintää on havaittavissa kaikilla niillä sektoreilla, joissa yhteisön jäsenet toimivat fyysisessä työtilassa tai nykyään yhä suositummaksi kasvavassa virtuaaliympäristössä. Hyvin hoidettuna viestintä on yhteisön keskeinen voimavara ja se myös liittyy kokonaisuudessaan organisaation muuhun toimintaan. Syystäkin voidaan sanoa, että viestintä on organisaation toiminnan ydin. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 9.)

Viestinnän tehtävänä on mahdollistaa koko organisaation muu toiminta kaiken kokoisissa yrityksissä. Siksi sitä onkin kuvattu jopa organisaation verenkierroksi, jota ilman yritys ei tule toimeen ja pahimmassa tapauksessa vuotaa kuiviin, minkä vuoksi viestintää täytyy osata suunnitella, arvioida ja organisoida. Jotta viestinnässä päästään tavoitteeseen ja onnistutaan, täytyy

sen olla suunniteltua ja organisaation strategiseen suunnitteluun kytkettynä, jolloin viestinnän vastuuhenkilöt päättävät keskeisistä asioista yhdessä muiden avainhenkilöiden kanssa. Yhteistyön lisäksi oikeaoppisen viestinnän aikaansaaminen vaatii sitä, että viestinnän päätarkoitus ja viestinnän tärkeimmät tehtävät on määritelty. Viestinnän perustehtävät pysyvät samoina organisaatiosta ja sen muodosta riippumatta, minkä vuoksi kaikissa organisaatioissa tarvitaan määrätietoista päivittäisviestintää, tietojen vaihtamista ja yhteisöllisyyden rakentamista. Tästä johtuen organisaation tärkeimpiä kohderyhmiä ja kumppaneita ovat oma henkilöstö sekä muut lähellä toimivat sidosryhmät. Viestinnälliset tarpeet vaihtelevat perustehtävien lisäksi sen mukaan, minkä tyyppisestä organisaatiosta on kysymys ja millä toimialalla se toimii. Viestintä on merkittävässä roolissa esimerkiksi myynti- ja ostotoiminnassa, markkinoinnissa, maineen ja brändin esille tuomisessa sekä yhteiskunnalliseen keskusteluun osallistumisessa. Viestinnällä pyritään myös edesauttamaan yhteisön vapaamuotoista vuorovaikutusta kaikilla niillä verkostoilla, joiden kautta ihmiset tapaavat toisiaan, niin organisaatiossa kuin sen ulkopuolella. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 9–10.)

Viimeisen parinkymmenen vuoden aikana yhteisöviestinnän toimintaympäristö on kokenut suuria muutoksia. Ensin internetin voimakas yleistyminen ja myöhemmin sosiaalisen median läpimurto ovat vaikuttaneet vahvasti organisaatioiden viestintätapoihin ja -tyyleihin. Näiden yleistymisten myötä on syntynyt myös aivan uusia tekstilajeja, kuten blogi, chatti ja tviitti. Toimintaympäristön muutosten saattamana sähköisestä viestinnästä ja viestintäteknologiasta onkin kasvanut yksi tärkeimmistä nykyajan työvälineistä, jotka ovat tehneet yhteisöjen viestintäympäristöistä yhä vaativamman, kiireisemmän ja ennen kaikkea vaihtelevamman. Työssä menestyäkseen nykyään vaaditaan monipuolisia viestintätaitoja, kuten kirjoittamisen kykyä, erinomaisia puheviestintätaitoja sekä hyviä vuorovaikutustaitoja. Entistä julkisempi työ on asettanut myös uusia vaatimuksia kaikkien työntekijöiden vuorovaikutusosaamiselle, mistä johtuen jokaisen täytyy osata viestiä eri tavoin eri kanavilla ja erilaisten ihmisten parissa. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 10.)

3.2 Johtamisviestintä

Jokaisessa yrityksessä on sekä sisäistä että ulkoista viestintää. Tiedämme jokainen sen, että organisaation tärkein palanen on sen johto, joka pyrkii viestimään strategiat ja tavoitteet hen-

kilökunnalle. Johto toimii niin sanotusti lauman johtajana, joka kaikin mahdollisin viestintäkeinoin johdattaa muut lauman jäsenet kohti parempia saavutuksia ja tuloksia. Sisäinen ja ulkoinen viestintä ovat molemmat tärkeässä roolissa johtamisen kannalta, sillä esimerkiksi esimiestyön yhtenä osa-alueena on työntekijöiden motivointi sekä muun muassa palautteen antaminen ja tehtävien koordinointi. Johtamisella ja viestinnällä onkin niin paljon yhteistä, että niitä on lähes mahdoton erottaa toisistaan. Monet eri tutkimukset osoittavat, että suurin osa esimiesten ja johtajien työajasta on viestintää. (Juholin 1999, 85.)

Paul R. Timm on laatinut seuraavanlaisen listan johdon viestintätehtävistä:

- Työtehtävien ja -vastuiden määrittely
- Hyvän työilmapiirin luominen ja ylläpitäminen
- Organisaation tehtävistä ja tavoitteista informointi
- Tulosten arviointi ja niistä informointi
- Tehtävien koordinointi
- Palautteen antaminen ja vastaanottaminen

Tämä lista antaa hyvän kuvan siitä, miten lähekkäin toisiaan johtaminen ja viestintä ovat. (Juholin 1999, 88.)

Yksi tärkeimmistä esimiestyön palapelin palasista viestinnän kannalta on palautteen antaminen. Palautteen antoa pidetään varsinkin suomalaisten työyhteisöjen ongelmana. Sen tulisi olla erottamaton osa kuuntelemista. Palaute on hyvä esimerkki siitä, miten kuunteleminen ja puhuminen pitäisi ymmärtää yhdeksi kokonaisuudeksi. (Puro 2004, 22–23.) Toimivaksi koettu esimies-alaisviestintä vaikuttaa suoraan myös jokaisen työntekijän työmotivaatioon ja kun työmotivaatiota löytyy, on helpompi saavuttaa tavoitteet. Omasta kokemuksestakin olemme molemmat huomanneet, kuinka pienet asiat vaikuttavat työmotivaatioon. Perjantaina viikonlopun viettoon lähdetessä pienikin piristys tyyliin ”hienosti hoidettu, jatka samaan malliin myös ensi viikolla” piristää kummasti työntekijän mieltä. Palaute on myös erittäin tärkeää työssäoppimisen ja -kehittymisen kannalta. Vaikka johtamisviestintä määritelläänkin johdon keinoksi ohjata organisaation toimintaa ja sitä koskevia päätöksiä, jostain syystä viestintää pidetään johtamisen aliarvostetuimpana osa-alueena. Kuitenkin johdon viestintätilanteissa on tärkeintä heidän oma läsnäolonsa, heidän oma puheensa ja omat näkemyksensä asioista. Nämä asiat täydentävät ja syventävät yhteisön muita kanavia käyttäen yleistä annettua tietoa. (Juholin 176–177.)

Kuten Åberg (2000, 108) toteaa, viestintä on muutosta aikaansaava prosessi, se on elimellinen osa esimiestyötä ja ilman sitä ei voi johtaa. Esimiesten viestintävalmiudet ovat siis erittäin tärkeässä asemassa työyhteisöjen arkisessa työssä, eli tässä tapauksessa ammattikorkeakoulun viestimisessä. He siis vastaavat, koordinoivat ja konsultoivat koko organisaation puolesta, mutta antavat tilaa myös muillekin.

3.3 Sisäinen viestintä

Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan jonkin organisaation, kuten yrityksen, työyhteisön tai tässä opinnäytetyössä ammattikorkeakoulun sisäistä vuorovaikutusta ja tiedonkulkua. Sillä on myös monia muita tehtäviä, kuten kokemusten jakaminen, ihmisten motivointi sekä muun muassa työhyvinvointi. Sisäinen viestintä onkin kokonaisuudessaan erittäin laaja ilmiö, jolla on vaikutusta koko organisaation toimintaan. (Juholin 1999, 13.)

Viestintäteknologian nopean kehittymisen myötä sisäisen viestinnän merkitys on korostunut todella paljon, joten nykyään joudutaan tarkentamaan, mitä sisäinen viestintä on ja mitä siihen kuuluu. Käsitys perinteisestä tiedottamisesta ja yhteisön vuorovaikutuksesta, eli tiedon siirtämisestä paikasta toiseen, onkin vaihtunut uudenlaiseen keskustelukulttuuriin ja moniäänisyyteen organisaation sisällä. Yleisesti ottaen sisäisessä viestinnässä kohderyhmänä on henkilöstö, mutta organisaatiot ovat laajentuneet ja globalisoituneet, minkä vuoksi henkilöstöä ei voida käsitellä yhtenä massana, vaan vaaditaan erilaisia lähestymistapoja, jotta viesti saadaan ymmärrettävästi perille. Yhdeksi sisäisen viestinnän tärkeimmistä osa-alueista onkin noussut se, mistä ja miten nopeasti ajankohtainen ja oikea tieto on saatavissa, kun sitä tarvitaan. (Juholin 2006, 140.)

Juholin (2006, 153) toteaa, että sisäinen viestintä on mahdollisuus ja kriittinen tekijä organisaatioiden menestyksessä. Hän myös mainitsee, kuinka sisäisellä viestinnällä on monet kasvot: se on tiedon tuottamista, muokkaamista, välittämistä, keskustelua ja ymmärryksen luomista, mutta myös yhteisöllisyyden rakentamista ja kulttuuria, joka kantaa mukanaan ja ilmentää organisaation perimää ja arvoja.

3.4 Ulkoinen viestintä

Ulkoiseen viestintään liittyy useita eri käsitteitä, joita eri yhteisöissä käytetään eri tavoin. Puhutaan ulkoisesta tiedotuksesta, ulkoisesta informoinnista, julkissuhteista, yhteiskuntasuhteista, suhdetoiminnasta, sidosryhmäsuhteista, sijoittajasuhteista, PR:stä ja yhteiskuntaviestinnästä. Nämä käsitteet voidaan järjestellä kategorioittain, kun tarkastellaan niitä mekanismeja, joiden kautta ulkoisia yhteistyö- ja kohderyhmiä yritetään tavoittaa. Välitetty viestintä ja suora yhteydenpito ovat kaksi päämekanismia. Kohderyhmien ollessa suuria ja tuntemattomia on ainoa tapa tavoittaa välitetyn viestinnän kautta. Lehdistötilaisuuden tai lähetetyn lehdistötiedotteen myötä toivotaan, että lehtien ja radioiden tai televisioiden toimittajat julkaisevat tiedotteen. Tämä on ulkoista tiedottamista. Kohderyhmän ollessa pieni ja tunnettu, käytetään yleisesti suoraa, enemmän henkilökohtaista viestintää.

Ulkoinen tiedotus on ollut ainakin perinteisesti välitettyä viestintää, joten tämä tarkoittaa sitä, että työyhteisön ja vastaanottajien välillä on usein niin sanottu portinvartija, jolla usein tarkoitetaan uutistoimittajaa. Ulkoisen tiedotuksen ongelmat muodostuvat siitä, että tiedotetta tehdessään tiedottaja joutuu laatimaan tiedotteita samaan aikaan kahdelle kohderyhmälle. Toinen heistä on uutistoimittaja ja toinen ryhmä on se, jolle viesti halutaan välittää (Åberg 2000, 152–157.)

4 VIESTINTÄKANAVAT

Viestinnän tehtäviä määritellään myös arvioimalla keinoja ja kanavia, joita viestinnässä käytetään. Tämä keskustelu jää usein viestinnän ammattilaisten pohdittavaksi jo senkin vuoksi, että yhteisössä ei ole tehty tutkimuksia tai selvityksiä, joiden perusteella asiaa voitaisiin kommentoida. Viestintäkanavien määrän kasvaminen organisaatioissa on nykyisin suurta ja edelleen kasvavaa, joten uusien kanavien löytäminen on jokapäiväinen prosessi. Yleinen ajattelutapa onkin, että mitä enemmän organisaatiolla on erilaisia sähköisiä ja graafisia kanavia, sitä paremmin asiat ovat. Viestintäkanavat jakautuvat kolmeen luokkaan: kasvokkais- eli suullisiin, painettuihin eli kirjallisiin ja sähköisiin, joihin kuuluvat muun muassa sähköposti, Internet, intranet, puhelin, tv ja radio.

Kanavien valintaan liittyy monenlaisia mahdollisuuksia ja ongelmia. Täytyy katsoa, mitä kanavia on olemassa ja mihin tarkoitukseen niitä käytetään. Lähtökohtaisesti kasvokkaisuviestintää pidetään ilmaisuvoimaltaan vahvimpana ja vaikuttavimpana kanavana ja sitä tulee käyttää kaikkien tärkeimpien asioiden viestinnässä. Välillisiä eli kirjallisia ja sähköisiä kanavia ei tule käyttää samalla tavalla, sillä ne eivät luo samanlaista vuorovaikutusta. Nämä kanavat tulee varata rutiininomaisille asioille sekä rinnakkaisuviestintään yhdessä kasvokkaisuviestinnän kanssa. Yhteisön on siis pantava asiat tärkeysjärjestykseen siltä pohjalta, mikä on yhteisön kannalta tärkeintä ja mitä varten yhteisöissä viestitään. (Juholin 1999, 35–36.)

4.1 Verkkoviestintä

On sanottu, että viestintä on sitä voimakkaampaa, mitä enemmän se sisältää kasvokkain tapahtuvaa vuorovaikutusta. Tällä siis oletetaan, että viestiminen menisi parhaiten perille, jos keskustelu tapahtuisi samassa tilassa kasvotusten. Samaan tulokseen voidaan kyllä päästä myös tietoverkkoja hyödyntäen, kun tekniikka on riittävän hienostunutta, jolloin merkittävää eroa kasvokkaisuviestintään ei välttämättä synny.

Fyysinen työtila on silti nykypäivänä vielä yleisin viestintäfoorumi, jossa suurin osa kommunikatiosta tapahtuu. Silti keskeiseksi viestintäfoorumiksi ovat nousemassa erilaiset verkkoympäristöt ja niiden erinäiset yhdistelmät. Niissä työnteko, palaverien pitäminen, kollegojen

kanssa kommunikointi ja taukojen pitäminen onnistuvat samalla tavalla kuin fyysisessä ympäristössäkin. Tällainen työtila voi sijaita missä vain. Se voi sijaita asiakkaan tai yhteistyökumppanin tiloissa, jolloin yhteyttä emoyhteisöön voidaan ottaa aina tarvittaessa ja se muuttuu enemmän osittain välilliseksi.

Hajautetuissa organisaatioissa ja projekteissa perinteiset kokoukset ja palaverit on nykyään usein korvattu niiden verkkoversioilla. Verkkokokoukset ja -palaverit mahdollistavat tehokkaasti hajallaan toimivien yksiköiden ja ihmisten kokoontumisen samanaikaisesti riippumatta heidän senhetkisestä olinpaikastaan. Samalla säästytään isolta summalta rahaa ja aikaa, joka olisi muutoin kulunut kyseisten henkilöiden matkustus- ja yöpymiskustannuksiin.

Verkkokokoukset pitävät sisällään erilaisia työkaluja, jotka mahdollistavat hyvän viestinkulun. Näitä ovat esimerkiksi ääniyhteys, videokuva, sovellustenjako ja piirtotyökalut. Verkkokokoukset mahdollistavat monipuoliset työtavat ja ne eivät vaadi erillislaitteita tai -tiloja, mikä tekee niistä erittäin tehokkaan ja hyödyllisen vaihtoehdon. Tämän päivän puhelimet ovat kehittyneet sille tasolle, että jopa niillä on mahdollista ottaa osaa verkkokokoukseen, joten todellisuudessa yhteyttä työympäristöön on mahdollista pitää mistä vain. Verkkoviestinnän yleistyttyä tarjolle on tullut useita siihen tarkoitettuja sovelluksia ja työkaluja, joista osa on ilmaisia, jolloin niiden käyttö on mahdollista mille tahansa organisaatiolle. (Juholin 2013, 212–215.)

4.2 Intranet

Intranetistä puhuttaessa tarkoitetaan organisaation sisäistä verkkoa, jonne ulkopuolisilla jäsenillä ei ole pääsyä. Intranetin räjähdysmäinen kasvu tapahtui 2000-luvun taitteessa, kun siitä kehittyi useimpien työyhteisöjen tärkein viestintäkanava. Intranetin hyvä puoli on se, että se on tehokkaasti vähentänyt sähköpostien käyttöä, koska tieto on helposti saatavilla yhdestä paikasta.

Intranet ja sähköposti ovat olleet suuressa roolissa yhteisöjen viestinnän rakenteen muutoksissa. Ennen kovassa käytössä olleet kirjalliset tiedotteet ja ilmoitustaulut on korvattu niiden verkkoversioilla osittain tai kokonaan. Niiden vaikutus kasvokkaisviestintään on myös suuri ja joissakin yhteisöissä on huomattu, että verkkoviestintä on huomattavasti vähentänyt kasvokkaisviestintää. (Juholin 1999, 152.)

Intranetilla on kaksi sille olennaista funktiota, jotka ovat tiedon välittäminen ja sen vastaanottaminen, sekä toisaalta myös vuorovaikutus. Intranettia perustaessa onkin hyvä päättää sen tavoitteet niin informointi- kuin vuorovaikutuskanavanakin. (Juholin 1999, 152.)

Intranetin alkuperäinen idea oli olla yksisuuntainen sähköinen ilmoitustaulu. Nykypäivänä kuitenkin joissain yrityksissä sitä käytetään ahkerammin ja tiedonvälitystä intranetin välityksellä on parannettu ja sen ominaisuudet ovat kasvaneet, mikä on tehnyt siitä enemmän kuin pelkän sähköisen ilmoitustaulun. Toisille intranet ei kuitenkaan ole kovin suotava vaihtoehto, koska itse tiedon löytäminen intranetista voi olla haastavaa, sekä sen usein hieman hidas päivittäminen vie osaltaan mielenkiintoa nopeatempoisessa tiedotusmaailmassa.

Tällä hetkellä intranet on muuntautumassa enemmän vuorovaikutteiseksi, mikä mahdollistaa sen, että pystytään keskustelemaan ja kommunikoimaan ajasta ja paikasta riippumatta. Tämä edellyttää kuitenkin, että keskustelun pelisäännöt ja se, miten sitä hyödynnetään, on ennalta suunniteltua ja sovittua. Kun aineistoa alkaa kertyä, jonkun täytyy seurata keskustelua, analysoida ja arkistoida sitä, sekä tuoda yhteenvetoja yhteiseen keskusteluun ja päätöksentekoon. (Juholin 2013, 216.)

4.3 Sähköposti

Sähköposti, tarkoittaa internetin välityksellä lähetettyä, yleensä kirjallisessa muodossa olevaa viestiä, jolla on helppo tavoittaa vastaanottaja esimerkiksi omassa työyhteisössään. Tässä opinnäytetyössäkin sähköposti on keskeisessä roolissa, sillä Centria-ammattikorkeakoulu käyttää ahkerasti kyseistä kanavaa opettajien kesken ja myös opiskelijoiden ja opettajien välillä, sekä tietenkin yleisesti tiedotukseen ja erilaiseen informointiin muun muassa sidosryhmien kesken. Koulun henkilökunnalla sähköposti on muotoa etunimi.sukunimi@centria.fi ja opiskelijoilla taas sähköposti on muodossa etunimi.sukunimi@cou.fi tai etunimi.sukunimi@centria.fi riippuen opintojen alkamisvuodesta. Sähköposti on noussut yhdeksi nopeimmista ja vaivattomimmista viestintäkanavista. Se on erittäin tehokas informointikanava ja samalla myös keskustelukanava silloin, kun se on jokaisen ulottuvilla organisaatiossa.

Ensimmäinen kokemus digitaalisesta viestinnästä eli sähköpostista oli monelle luultavasti työpaikalla tai harrastuksiin liittyen. Aluksi se otettiin vastaan mahdollisuutena tosiaikaiseen keskusteluun ja ajatustenvaihtoon, vaikka se aluksi olikin kirjeen sähköinen versio (e-mail). Sähköpostille onkin määritelty kaksi päätarkoitusta, joita ovat yksisuuntainen tiedottaminen ja vuorovaikutteinen sähköpostikirjeenvaihto. Sähköpostin käyttöä monikansallisessa yrityksessä tutkinut Kankaanranta (Aula & Jokinen 2007, 35) jaotteli sähköpostit kolmeen eri luokkaan: ilmoitustaulutyypiset viestit, postinkantajaviestit eli liitetiedostot tiedoksi tai joitakin toimenpiteitä varten ja dialogityypiset keskusteluviestit. Sähköpostiviestien kielenkäyttö on erilaista riippuen viestityypistä, sillä esimerkiksi dialogiviestit ovat muita vapaaluontoisempia. (Juholin 2013, 222.)

Vaikka sähköposti on yksi verkkoviestinnän käytetyimmistä viestintäkanavista, sen räjähdysmäinen kasvu on vienyt pohjaa alkuperäiseltä idealta. Nykyään roskaposteja saapuu erittäin paljon, mikä taas puolestaan syö viestinnän tehoa, sillä ihmiset eivät välttämättä pysty päivittäin lukemaan kymmeniä tai jopa satoja sähköposteja. Ihmiset voivat jopa turhautua sähköpostiin, tai yksinkertaisesti eivät vain jaksa lukea sähköpostia, jolloin tärkeä viesti voi jäädä lukematta. (Juholin 2013, 222.)

4.4 Puhelin

Matkapuhelinten käyttö on suurta ympäri maailmaa, ja niitä on opittu hyvin käyttämään perusviestimenä. Matkapuhelinten ominaisuuksien kehittyminen luo mahdollisuuksia yhteisöjen sisäisen ja ulkoisen viestinnän kehittämiseksi. (Juholin 1999, 158.) Nykyään matkapuhelimiin saa ladattua erilaisia pikaviestiohjelmia, jotka yleistyvät myös kaiken aikaa työpaikoilla. Tässäkin opinnäytetyössä puhutaan muun muassa Whatsapista, joka on erittäin yleinen pikaviestinohjelma nykypäivänä.

5 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET, TOTEUTUS JA MENETELMÄT

Tässä osiossa tarkastelemme tässä opinnäytetyössä tehdyn tutkimuksen tavoitteita sekä sen toteuttamista. Toteutuksen osalta käydään läpi, minkälaisia ongelmia tutkimuksen laatiminen ja vastauksien saaminen aiheutti prosessin aikana, ja millä tavalla tutkimus päädyttiin tekemään. Tästä siirrytään kertomaan tutkimuksen menetelmästä, kvantitatiivisesta tutkimuksesta. Kerrotaan, mitä kvantitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan ja mitkä ovat sen peruspiirteet. Lopuksi kerrotaan hieman tutkimuksen reliabiliteetista sekä validiteetista ja pohditaan, oliko suoritettu tutkimus reliabeli sekä validi.

5.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena oli saada selville, miksi Centria-ammattikorkeakoulun opettajien ja opiskelijoiden välinen viestintä ei toimi niin tehokkaasti kuin se voisi toimia. Tutkimuksen oli myös tarkoitus selvittää, mitä viestintäkanavia oppilaitoksen tulisi alkaa käyttämään, jotta henkilökunta ja opiskelijat pysyisivät tehokkaammin yhteydessä toistensa kanssa. Lähtökohtana oli se tieto, että varsinkaan opiskelijat eivät aina lue ja käytä sähköpostia läheskään tarpeeksi. Huomioon otettiin myös mahdollisesti kokonaan uuden viestintäkanavan löytäminen, jonka kautta oppilaitoksen henkilökunta ja opiskelijat olisivat nopeasti yhteydessä toisiinsa.

5.2 Tutkimuksen toteutus

Suurin ongelma tutkimusta tehtäessä oli saada tarpeellinen vastauksien määrä analyysia varten. Tiedossa siis oli jo valmiiksi, että opiskelijat eivät ole ahkeria sähköpostin lukijoita ja omasta kokemuksesta tiedettiin, että varsinkaan toisten opiskelijoiden lähettämiin kyselypyyntöihin vastaaminen ei ollut opiskelijoiden keskuudessa kovin suosittua. Kyselymme ajankohtaan ei ollut paras mahdollinen, sillä se suoritettiin huhti-toukokuussa 2016, kun monella opiskelijoista kontaktiopetus koulussa oli jo saattanut loppua. Kyselymme lähetettiin nettiversiona yhteensä 822 opiskelijalle, joista osa oli jo valmistuneita opiskelijoita, mutta vielä sähköpostin jakelulistalla. Vastauksia saatiin 88 kappaletta, ja vastausprosentiksi tuli 10,7. Vastausprosentti oli juuri sitä luokkaa, kuin odotettiin, mutta silti saatiin riittävästi vastauksia ainakin suuntaa-

antavaa analyysia varten. Teimme myös kyselystä mahdollisimman helposti lähestyttävän ja täytettävän ja avoimia vastauskohtia käytettiin suhteellisen vähäisenä määrin.

Toimeksianto tuli yhdeltä Centria-ammattikorkeakoulun lehtoreista, joka oli kohdannut ongelmia viestimisessä opiskelijoiden kanssa. Kyseinen lehtori oli syksyllä tehnyt kyselyn opiskelijoille, jossa vastaajien kesken oli mahdollisuus voittaa Ipad. Vastaajien määrä kyseessä olleeseen palkintoon verrattuna oli ollut hyvin alhainen. Tutkielmaa laatiessa saimme myös useilta muilta oppilaitoksemme opettajilta tietoa, että he myös ovat kohdanneet heikkoa viestintää opiskelijoiden kanssa.

Aloimme keskenämme, sekä yhteistyössä muutamien opettajien kanssa suunnittelemaan kyselyämme, jota olimme kohdistamassa sekä opiskelijoille, että myös henkilökunnalle. Saimme opettajilta hyviä vinkkejä siihen, minkä tyylisiä kysymyksiä olisi hyvä kyselyssä kysyä, ja itse pystyimme tuomaan esille opiskelijoiden näkemyksiä kyselyyn, ja mitä me kenties haluaisimme tietää opettajilta ja henkilökunnalta. Pohdimme myös, että kysely ei saisi olla liian pitkä tai vaikea täyttää. Kysymyksiä täytyi kuitenkin saada tarpeeksi, jotta kyselystä saataisiin riittävästi tietoa tutkimusta varten. Päädyimme suunnittelemaan kyselyn niin, että se sisältäisi noin 10–15 kappaletta kysymyksiä, ja että avointen kysymyksien lukumäärä jäisi mahdollisimman pieneksi. Kysymysten laatiminen oli suhteellisen nopeaa ja helppoa, sillä tiesimme tarkalleen, mitä etsiä. Päädyimme siihen, että kysymyksiä oli noin 15, joista muutama jätettiin vielä pois, koska ne eivät olisi mielestämme lisänneet kyselyn painoarvoa ja pari kysymystä lisäsimme yhdessä Centrian opettajien kanssa.

Päädyimme tekemään kaksi erillistä kyselyä, joista toinen tehtiin opiskelijoille ja toteutettiin nettikyselynä Webropol-sivuston kautta. Toinen kysely tehtiin henkilökunnalle paperiversiona. Kyselyt sisälsivät melko pitkälle samat kysymykset, mutta ne olivat muokattuja versioita, jotta kysymysten esittely olisi oikeanlaista molemmille osapuolille. Molemmat versiot löytyvät Liitteestä 1 ja Liitteestä 2.

5.3 Tutkimusmenetelmä

Määrällistä menetelmää käyttävää tutkimus eli kvantitatiivinen tutkimus tulkitsee ja kuvaa tilastoja mittausmenetelmillä. Kvantitatiivisen tutkimuksen aineisto on aina numeerista ja yleinen

tapa kerätä tutkimusaineistoa on kyselylomakkeen avulla. Lomakkeen tulee sisältää pääsääntöisesti suljettuja kysymyksiä, jotta niitä pystytään hyödyntämään tutkimuksessa. Tutkimus perustuu mittaamiseen, jonka kautta tuloksena syntyy arvoja sisältävä havaintoaineisto, jota analysoidaan käyttämällä tilastollisia analyysimenetelmiä. (Vilpas 2013, 1.)

Tilastotieteen päämäärä on siis tiivistää ja selittää numeroaineistoa käyttäen tilastollisia tunnuslukuja. Samoin myös erilaisten muuttujien riippuvuuksien etsiminen, ilmiöiden selittäminen sekä kehityksen ennustaminen voivat olla analyysin päätavoitteita. Tilastot sellaisenaan sisältävät usein liian paljon lukuja, jotta niistä pystyttäisiin tekemään perusteltuja päätelmiä tutkimuksen kohteena olevan ilmiön piirteistä. Aineistoa pystytään nykyään analysoimaan tietokoneohjelmia käyttäen ja näin ollen tuloksia ei tarvitse analysoida käsin. Kvantitatiivista tutkimusta tehdessä on otettava huomioon, että tutkimusaineiston on oltava riittävän suuri ja kattava. Muutoin analysoitava aineisto ei ole luotettavaa. (Vilpas 2013, 1.)

5.4 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Reliabiliteetista puhutaan, kun halutaan tietää tutkimuksessa käytetyn menetelmän luotettavuudesta. Jos tutkimus tehdään kahteen kertaan samalla tavalla ja saadut analysoidut tulokset täsmäävät molemmilla kerroilla, on tutkimuksen reliabiliteetti hyvä. Menetelmä voi siis olla luotettava, vaikka se antaisi erikoiset tulokset, jos se vain antaa samat tulokset jokaisella potentiaalisella toistokerralla. Yleisesti ottaen reliabiliteetin määrittäminen jää aina tutkijalle, eikä sitä pystytä joka tilanteessa määrittämään esimerkiksi tilasto-ohjelmilla. (Vilpas 2013,12.)

Validiteetista taas puhutaan, kun kyse on tulosten pätevydestä. Validiteetin avulla ilmaistaan, mitataanko tutkimuksessa sitä asiaa, jota sanottiin mitattavan. Validiteettia määritellessä on otettava monia seikkoja huomioon tutkimusta tehdessä. Yleinen vaikuttaja validiteettiin tutkimuksessa on tutkimuksen ajankohta. Esimerkiksi voidaan ottaa tutkimus, jossa jollekin alakoululle tehtäisiin tutkimusta siitä, kuinka kaukana oppilaiden pitää asua, jotta he haluaisivat koulun puolesta linja-autokuljetuksen koululle. Jos tutkimuksen ajankohta olisi talvi, todennäköisesti suuri osa haluaisi kuljetuksen, vaikka ei niin kaukana asuisikaan. Tällöin tutkimusta ei voitaisi pitää kovinkaan validina. (Vilpas 2013, 12.)

6 TUTKIMUKSEN TULOKSET

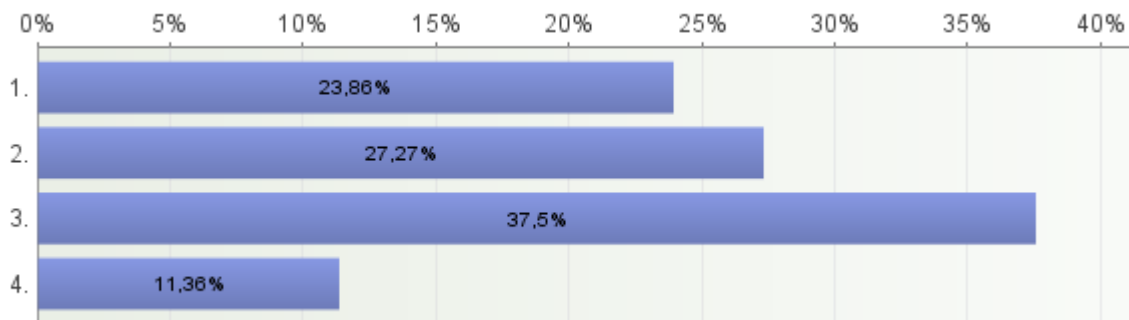
Kysely lähetettiin 822 Centria ammattikorkeakoulun opiskelijalle, joista 88 vastasi kyselyyn. Vastausprosentiksi saatiin näin ollen 10,7 %, joka oli melko heikko. Seuraavaksi on esitelty kyselyn tulokset, joita voitaneen pitää suuntaa-antavina.

6.1 Opiskelijoiden tulokset

Ensimmäisessä kysymyksessä kysyttiin, monennellako lukuvuodella opiskelija oli. Vaihtoehtoina olivat lukuvuodet 1–4. Seuraavista kuvioista selviävät vastanneiden määrät prosentteina.

1. Lukuvuosi

Vastaajien määrä: 88



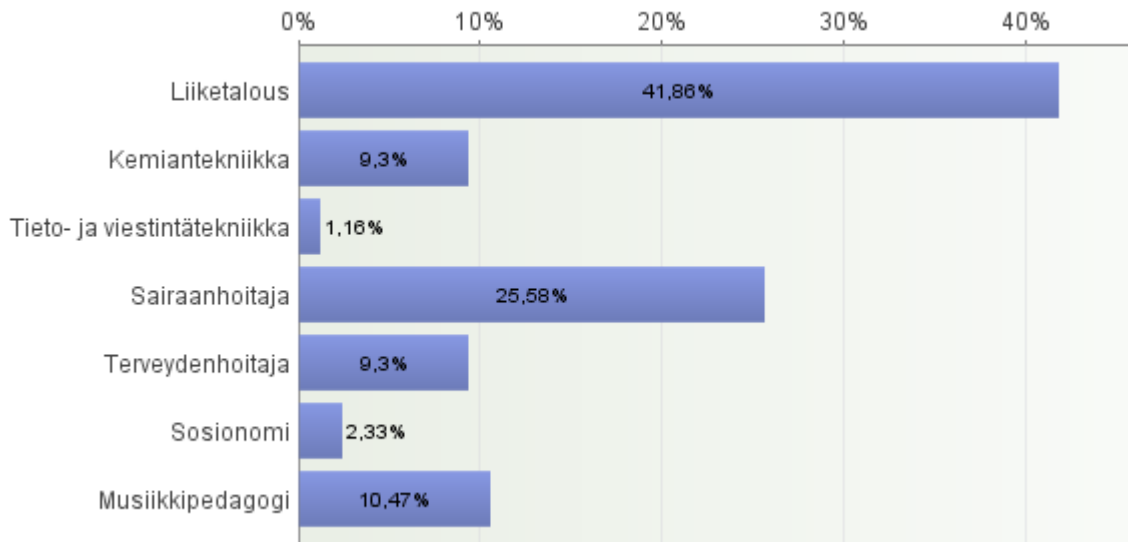
KUVIO 1. Lukuvuosi

Kuviosta selviää, että suurin osa vastanneista eli 37,5 % eli 33 kappaletta, oli kolmannella lukuvuodella. Toisen vuoden opiskelijoita oli 27,27 % eli 24 kappaletta, ja ensimmäistä vuotta opiskelevia oli hiukan vähemmän eli 23,86 % eli 21 kappaletta. Kyselyyn vastanneista vain 11,36 % eli 10 kappaletta oli neljännen vuoden opiskelijoita.

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin opiskelijoiden koulutussuuntautumista. Vaihtoehtoina olivat liiketalous, kemiantekniikka, tieto- ja viestintäteknikka, sairaanhoitaja, terveydenhoitaja, sosionomi ja musiikkipedagogi.

2. Suuntautuminen

Vastaajien määrä: 86



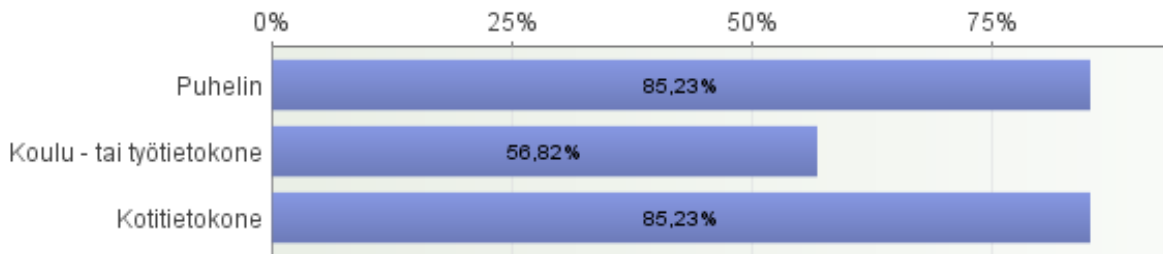
KUVIO 2. Suuntautuminen

Kuviosta selviää, että vastaajista suurin osa opiskeli liiketaloutta, jopa 41,86 % eli 36 kappaletta. Toiseksi eniten vastaajista opiskeli sairaanhoitajaksi eli 25,58 %, eli 22 kappaletta. Kolmanneksi eniten vastaajista oli suuntautunut musiikkipedagogin opintoihin eli 10,47 %, eli 9 kappaletta. Neljänneksi eniten vastaajista oli kemiantekniikan opiskelijoita sekä terveydenhoitajia, joilla molemmilla oli sama määrä eli 9,3 %, eli 8 kappaletta vastanneista. Viidenneksi eniten vastaajista opiskeli sosionomiksi eli 2,33 %, eli 2 kappaletta. Viimeiseksi eniten vastaajista oli tieto- ja viestintäteknikan opiskelijoita eli 1,16 %, eli 1 kappale.

Kolmannessa kysymyksessä kysyttiin, mitä elektronisia laitteita opiskelijat käyttävät sähköpostinsa lukemiseen. Vaihtoehtoina olivat puhelin, koulu- tai työtietokone sekä kotitietokone.

3. Mitä laitteita käytät sähköpostisi lukemiseen?

Vastaajien määrä: 88



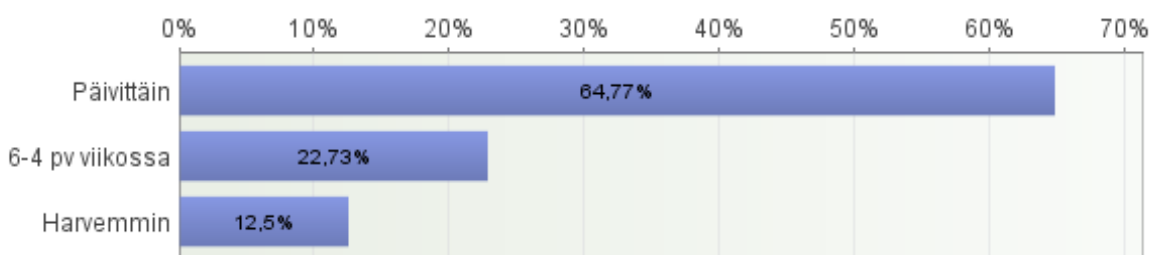
KUVIO 3. Mitä laitteita käytät sähköpostisi lukemiseen?

Kuviosta selviää, että puhelinta ja kotitietokonetta käytetään yhtä paljon sähköpostin lukemiseen eli 85,23 %, eli 75 kappaletta. Vastaajista vain vähän yli puolet eli 56,82 %, eli 50 kappaletta, käytti koulu- tai työtietokonetta sähköpostinsa lukemiseen. Ennakkoon olisi voinut olettaa, että koulun tietokonetta käytetään paljon enemmän sähköpostin lukemiseen, sillä monella tunnilla istutaan tietokonealuokassa ja opiskellaan tietokoneiden välityksellä, mutta näin ei kuitenkaan ollut.

Neljännessä kysymyksessä selvitettiin, kuinka usein opiskelija lukee oman henkilökohtaisen sähköpostisi viikossa. Vastausvaihtoehtoina oli päivittäin, 6–4 päivänä viikossa tai harvemmin.

4. Kuinka usein luet oman henkilökohtaisen sähköpostisi viikossa?

Vastaajien määrä: 88



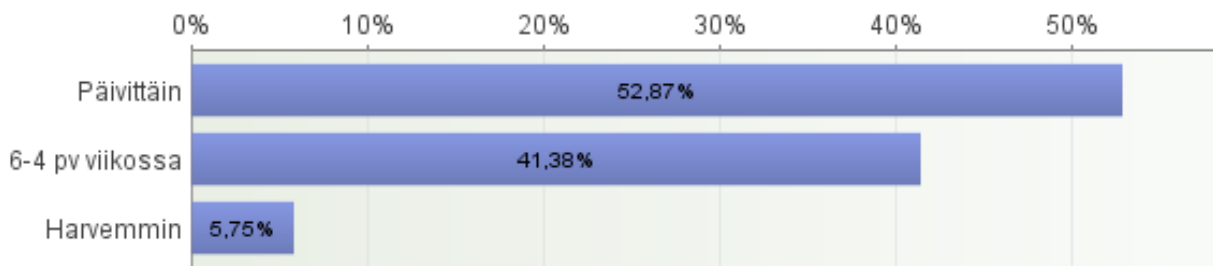
KUVIO 4. Kuinka usein luet oman henkilökohtaisen sähköpostisi viikossa.

Kuviosta selviää, että 64,77 % eli 57 kappaletta vastanneista lukee henkilökohtaisen sähköpostinsa päivittäin. Toiseksi eniten vastauksia sai toinen vaihtoehto, eli 22,73 % eli 20 kappaletta vastanneista lukee sähköpostinsa 6-4 päivänä viikossa. Viimeisenä vaihtoehtona oli harvemmin, jonka oli valinnut 12,5 % eli 11 kappaletta vastanneista.

Viidennessä kysymyksessä selvitettiin, kuinka usein opiskelija lukee koulun sähköpostin viikossa. Vastausvaihtoehtoina oli päivittäin, 6–4 päivänä viikossa tai harvemmin.

5. Kuinka usein luet koulun sähköpostin viikossa?

Vastaajien määrä: 87



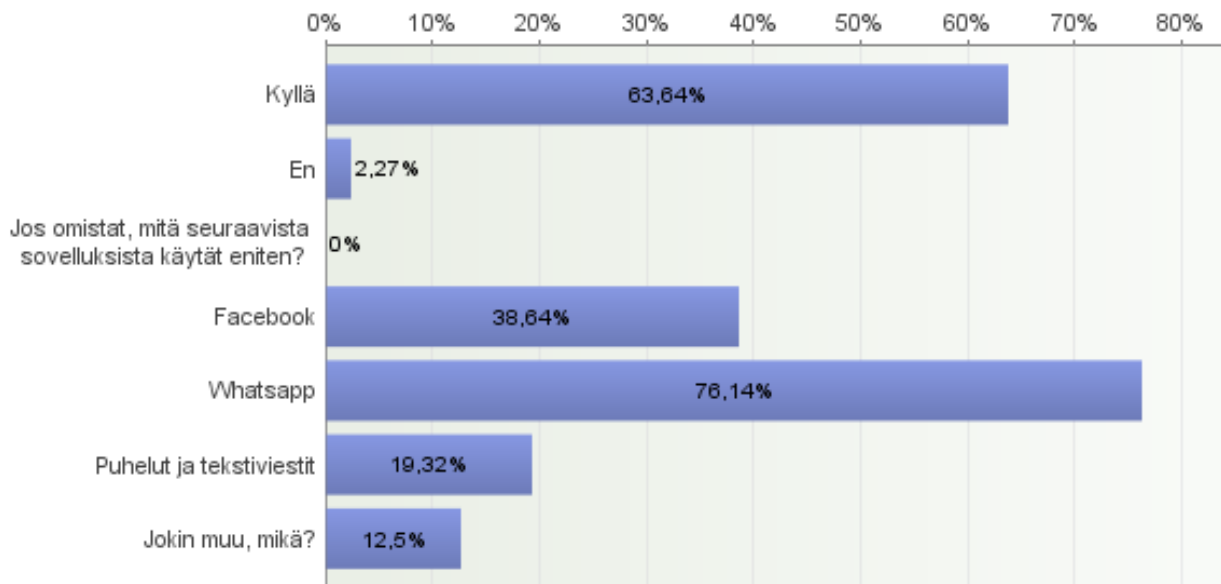
KUVIO 5. Kuinka usein luet koulun sähköpostin viikossa?

Kuviosta selviää, että hieman yli puolet vastanneista eli 52,87 %, eli 46 kappaletta vastanneista lukee koulun sähköpostin päivittäin. Vastaajista 41,38 %, eli 36 kappaletta, taas lukee sähköpostinsa 6-4 päivänä viikossa. Viimeisimpänä vaihtoehtona oli harvemmin, johon oli vastannut 5,75 %, eli 5 kappaletta, vastaajista.

Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin, omistaako opiskelija älypuhelimien. Opiskelijan vastatessa kyllä, selvitettiin myös, mitä sovelluksia vastaaja käyttää eniten viestimiseen. Vaihtoehtoina olivat Facebook, Whatsapp, puhelut ja tekstiviestit sekä avoimesti vastattava kysymys kohta ”jokin muu, mikä”. Tässä kysymyksessä vastaajalla oli mahdollisuus vastata moneen eri vastausvaihtoehtoon, joten tämän vuoksi yhteen lasketut prosenttilukemat ylittävät sadan, mutta kuitenkin antavat selkeän vastauksen kysymykseen, mitä sovelluksia käytetään.

6. Omistatko älypuhelimien?

Vastaajien määrä: 88



KUVIO 6. Omistatko älypuhelimien?

Vastaajista 63,64 % (56 kappaletta) omisti älypuhelimien ja vain 2,27 % (2 kappaletta) ei omistanut älypuhelimia. Nykyään kaikilla nuorilla näyttäisi olevan älypuhelin, mutta tutkimuksen mukaan asia ei olekaan aivan näin. Opiskelijoiden ylivoimaisesti suosituin ja käytetyin sovellus oli Whatsapp 76,14 % (eli 67 kappaletta), mikä ei tullut yllätyksenä, sillä se on erittäin nopea ja nykyaikainen viestintäkanava. Seuraavaksi eniten vastaajista eli 38,64 % käytti Facebookia (eli 34 kappaletta), joka myös on nostanut suosiotaan viimeisen kymmenen vuoden aikana hurjasti. Kolmantena olivat puhelut ja tekstiviestit eli 19,32 % (17 kappaletta). Tämäkään ei yllätä, sillä internetin avulla toimivat sovellukset ovat ottaneet paikkansa kärjessä, koska ne ovat halvempia ja monipuolisempia. Viimeisimpänä vastausvaihtoehtona oli jokin muu, joka sai kannatusta vain 12,5 % eli 11 kappaletta.

Kysyttäessä avoimella kysymyksellä tarkennusta kysymykseen ”jokin muu mikä”, saatiin seuraavanlaisia vastauksia liittyen vastaajien käyttämiin sovelluksiin:

- Käytän älypuhelimia muun muassa sähköpostin lukemiseen sekä sosiaalisen median seuraamiseen.
- Käytän sitä Instagramin selaamiseen ja päivittämiseen.

- Älypuhelimellani käytän usein Skypeä.
- Snapchattia käytän usein.
- Kaiken sosiaalisen median seuraamiseen.

7. Miten haluaisit, että sinut tavoitettaisiin pikaisissa/kiireellisissä asioissa?

Vastaajien määrä: 83

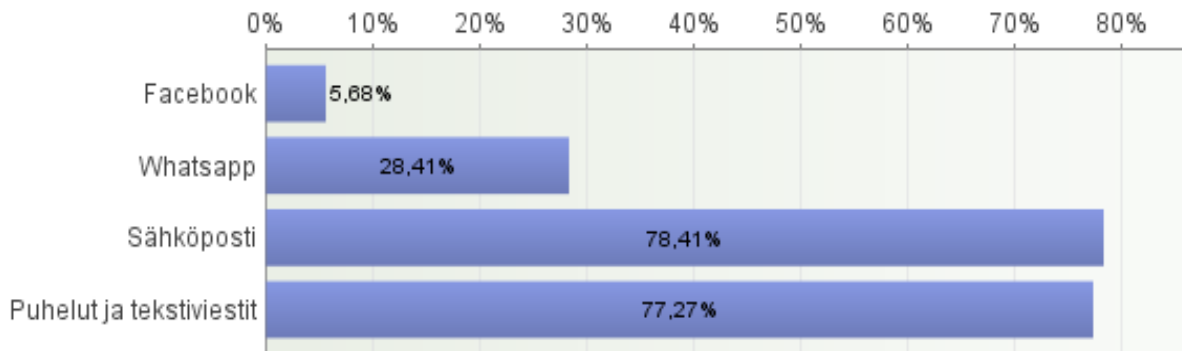
Seitsemäs kysymys oli avoin kysymys, jossa kysyttiin, miten opiskelijat haluaisivat, että heidät tavoitettaisiin pikaisissa/kiireellisissä asioissa. Vastaukset jakautuivat kahteen osioon sähköpostin ja tekstiviestin kannalle, mutta kuitenkin suurin osa haluaisi, että heidät tavoitettaisiin puhelulla tai tekstiviestillä esimerkiksi Whatsapp –sovelluksen välityksellä. Vastaajista noin 1/3 oli kuitenkin tyytyväinen koulun sähköpostiin. Moni opiskelija oli synkronoinut koulun sähköpostin älypuhelimensa ja oli todennut sen erittäin toimivaksi kiireellisissä asioissa. Seuraavanlaisia vastauksia selvisi tästä avoimesta kysymyksestä:

- Puhelu ehdottomasti, sillä sähköposti on liian helppo sivuuttaa.
- Puhelu tai Whatsapp.
- Optiman kautta viesti tulee suoraan puhelimeen, joten se on paras kanava kiireellisiin asioihin.
- Soittamalla tai tekstiviestillä, mutta ei missään tapauksessa sähköpostilla.
- Whatsapp on paras ratkaisu.
- 1. Tekstiviestillä, 2. Sähköpostilla, 3. Puhelinsoitto.
- Kiireelliset (samaa tai seuraavaa päivää koskevat) asiat ehdottomasti tekstiviestillä.
- Optiman kautta tulevat sähköpostit jäävät helposti lukematta.

Kahdeksannessa kysymyksessä kysyttiin, millä tavalla opiskelija haluaisi koulun ottavan yhteyttä häneen tarvittaessa. Vastausvaihtoehtoina olivat Facebook, Whatsapp, sähköposti sekä puhelut ja tekstiviestit. Tässäkin kysymyksessä vastaajalla oli mahdollisuus vastata useampaan eri vaihtoehtoon.

8. Miten haluaisit, että koulu ottaisi sinuun yhteyttä?

Vastaajien määrä: 88



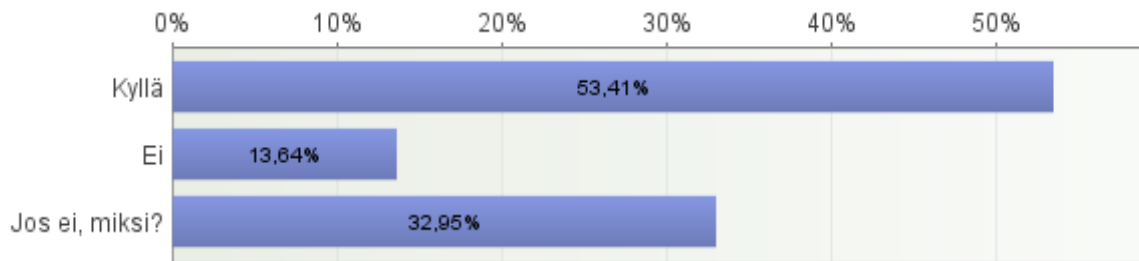
KUVIO 7. Miten haluaisit, että koulu ottaisi sinuun yhteyttä?

Kahdeksannesta kysymyksestä selvisi, että enemmistö opiskelijoista haluaisi koulun tavoittavan heidät sähköpostilla tai puheluilla ja normaaleilla tekstiviesteillä. Olisi voinut olettaa, että Whatsapp pikaviestinpalvelu olisi suosituin, mutta näin ei kuitenkaan ollut. Whatsapp oli vasta kolmannella sijalla oppilaiden toiveissa. Viimeisimpänä listalla oli Facebook, joten näyttäisi siltä, että monet opiskelijat eivät halua sotkea kouluun liittyviä asioita ja sosiaalista mediaa keskenään.

Yhdeksännessä kysymyksessä kysyttiin, onko tiedonkulku oppilaitoksen ja opiskelijoiden välillä vastaajan mielestä riittävä. Vastausvaihtoehtoina olivat yksinkertaisesti kyllä tai ei sekä vastatessaan vastausvaihtoehdon ei, opiskelija sai lisäksi kertoa avoimeen vastauskenttään, miksi hänen mielestään tiedonkulku ei ole riittävä.

9. Onko tiedonkulku oppilaitoksen ja opiskelijoiden välillä mielestäsi riittävä?

Vastaajien määrä: 88



KUVIO 8. Onko tiedonkulku oppilaitoksen ja opiskelijoiden välillä mielestäsi riittävä?

Kuviosta selviää, että hieman yli puolet oli tyytyväisiä oppilaitoksen ja opiskelijoiden väliseen viestintään. Kuitenkin yli kymmenensosa oli sitä mieltä, että tiedonkulku ei ole riittävä. Kaikista eniten oppilaat olivat tyytymättömiä siitä, että opettajat eivät vastaa heidän sähköposteihinsa. Avoimella kysymyksellä saatiin mielenkiintoisia ja hyviä vinkkejä tiedonkulun parantamiseksi sekä myös erilaista palautetta:

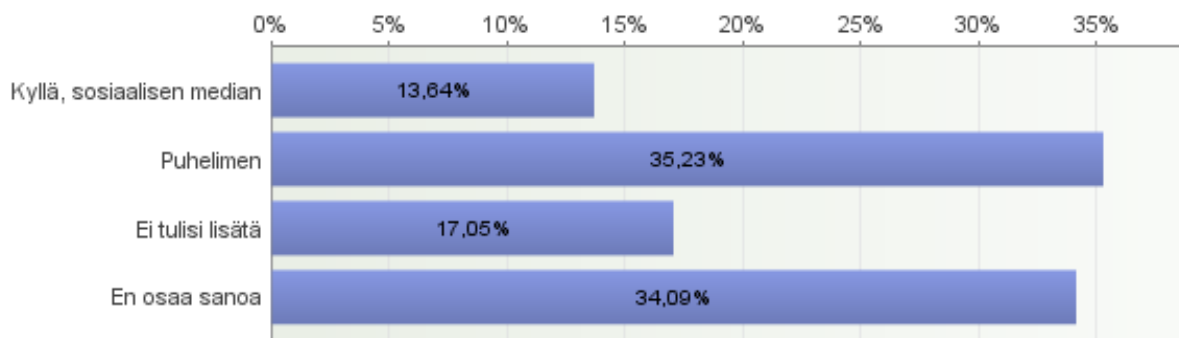
- Opettajia ei saa sähköpostilla kiinni.
- Opinnäytetyöseminaarit aloitettiin paljon aikaisemmin kuin mitä kalenteriin oli merkitty. Harmitti todella paljon jäädä paitsi opiskelutovereiden esityksistä ja muista mielenkiintoisista. Eikä kesken seminaarin pääse sisälle. Missään ei oltu ilmoitettu, että aloittavat aikaisemmin.
- Talonpojankadun kampuksen asiat/tapahtumat (esim. Liikuntapäivä) eivät tavoita Terveystien opiskelijoita. Emme tiedä niistä mitään.
- Jotkut opettajat ilmoittavat liian myöhään, jos tunnit on peruttu. Tapahtumista (esim. nuori sijoittaja) voisi ilmoittaa useammalla tavalla kuin lapulla ovesa (esim. Facebook, pari sähköpostia).
- Esim. lukujärjestysten saapuminen ajoissa on erittäin tärkeää!! Ei perjantai-iltana klo 21, kun jakso vaihtuu seuraavana maanantaina (näin on käynyt).
- Opettajat eivät vastaa sähköposteihin edes muutaman päivän aikana. Tieto ei kulje koulun henkilöstön välillä, joten oppilaatkin kärsivät tästä suunnattomasti.
- Musiikin opiskelijat ovat hyvin perillä omista asioistaan, mutta Talonpojankadun tapahtumista ei tule meille asti oikein tietoa.

- Tiedon kulku on mielestäni sekavaa ja tärkeät viestit hukkuvat helposti muille linjoille tar-koitetun informaation sekaan.

Kymmenennessä kysymyksessä selvitettiin, pitäisikö jonkin viestintäkanavan käyttöä koulussa opiskelijoiden mielestä lisätä. Edellisten kysymysten vastauksista saatoimme jo päätelläkin, mitä mieltä opiskelijat olisivat. Vastausvaihtoehtoina olivat ”kyllä”, ”sosiaalisen median”, ”puheli-
minen”, ”ei tulisi lisätä” sekä ”en osaa sanoa”.

10. Pitäisikö jonkin viestintäkanavan käyttöä koulussa mielestäsi lisätä?

Vastaajien määrä: 88



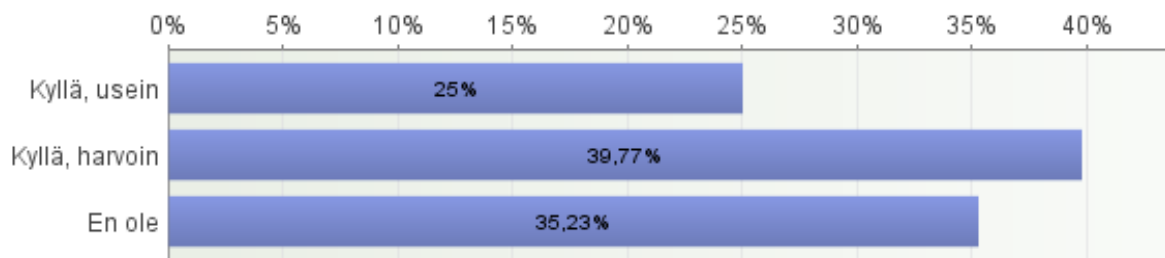
KUVIO 9. Pitäisikö jonkin viestintäkanavan käyttöä koulussa mielestäsi lisätä?

Kävi ilmi, että 35,23 % (31 kappaletta) vastanneista haluaisi lisätä puhelimen käyttöä viestintäkanavana. Vastaajista melkein saman verran eli 34,09 % (30 kappaletta) ei osannut sanoa, pitäisikö jotakin viestintäkanavaa lisätä. Melkein viidennes eli 17,05 % (15 kappaletta) vastaajista taas oli sitä mieltä, että viestintäkanavia ei tulisi lisätä. Sosiaalista mediaa kannatti 13,64 % (12 kappaletta vastaajista), mikä oli yllättävän vähän.

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin, onko opiskelija kohdannut ongelmia tai väärinkäsityksiä oppilaitoksessa puutteellisen viestinnän vuoksi. Vastausvaihtoehtoina olivat ”kyllä”, ”usein”, ”kyllä, harvoin” sekä ”en ole”.

11. Oletko kohdannut ongelmia tai väärinkäsityksiä koulussa puutteellisen viestinnän vuoksi?

Vastaajien määrä: 88



KUVIO 10. Oletko kohdannut ongelmia tai väärinkäsityksiä koulussa puutteellisen viestinnän vuoksi?

Tästä kysymyksestä kävi ilmi, että 39,77 % (35 kappaletta) vastanneista oli kohdannut ongelmia tai väärinkäsityksiä puutteellisen viestinnän vuoksi, mutta kuitenkin vain harvoin. Vastanneista neljännes eli 25 % (22 kappaletta) taas oli usein kohdannut ongelmia viestinnän puuttumisen vuoksi. 35,23 % (31 kappaletta) vastanneista oli sitä mieltä, että ei ole kohdannut ongelmia puutteellisen viestinnän vuoksi.

Tämän kysymyksen jälkeen vuorossa oli kysymys 12, joka liittyi olennaisesti kysymykseen numero 11. Kysymykseen oli vastannut jopa 46 opiskelijaa. Kysymys oli avoin kysymys, johon sai vapaasti vastata, jos oli kohdannut ongelmia tai väärinkäsityksiä puutteellisen viestinnän vuoksi. Yksi suurimmista ongelmista oli informaation puuttuminen kokonaan esimerkiksi peruuntuneista tunneista, jolloin opiskelijat olivat tulleet turhaan koululle jopa satojen kilometrien päästä. Myös lukujärjestysten aikaisempaa julkistamista toivottaisiin, jotta omia menoja voitaisiin suunnitella paremmin. Kysyttäessä avoimella kysymyksellä saatiin seuraavanlaisia vastauksia liittyen ongelmiin/väärinkäsityksiin:

- Ohjeet ovat joskus monitulkintaisia, tai jopa vajaita. Ei usein kuitenkaan. Liian myöhään ilmoitetut muutokset eivät sähköpostilla tavoita kaikkia.
- Lukujärjestykseen liittyviä. Vielä perjantaina on saattanut olla siinä uskossa, että maanantaina esim. klo 8 kouluun, tai että koulua neljään-viiteen. Maanantaina koulussa ei aamulla olekaan ketään, kun uusi lukujärjestys.
- Olen ajanut satoja kilometrejä turhaan, kun tieto ei ole kulkenut.

- Vaihtopaikkoja mainostetaan enemmän kuin laki sallii, mutta eipä erikoistumis alalle olekaan vaihtopaikkaa. Kukaan ei vastaa asioista, vaan siirtää vastuun toiselle henkilölle.
- Ihmiset tulevat pitkänkin matkan takaa kouluun vain huomatakseen, että opettaja on laittanut oveen lapun, että tunnit peruttu. Opettaja olisi voinut laittaa aikaisemmin aamusta viestin, että tunnit peruttu, jolloin ihmiset eivät tulisi turhaan paikalle.
- Lukujärjestyksiin liittyviä muutoksia, saattavat muuttua huomattavasti viikonkin aikana ja itse järjestän omat työt sekä lastenhoitoasiat pidemmälle aikavälille.
- Henkilökunnan/opettajien välillä viestin välitys ei toimi. Mikään asia ei hoidu nopeasti ja yksinkertaisesti. Oppilaat saattavat kysellä jotakin asiaa kuukausitolkulla mutta vastausta ei saada, tästä vain oppilaat sitten joutuvat kärsimään.
- Opintojaksoille ilmoittautumisesta ei ole ilmoitettu, jolloin ilmoittautumiskanavat ovat ehtineet umpeutua.
- Jos vaikka edellisiltana on ilmoitettu sähköpostiin, että seuraavana päivänä ei olekaan tunteja. Minusta tällaiset kiireelliset asiat täytyisi ilmoittaa tekstiviestillä.
- Loma-ajat koulun sivuilla on ilmoitettu väärin. Jaksot ja niiden vaihtumiset on koulun sivuilla ilmoitettu väärin. Erittäin ärsyttävää, kun on tämän seurauksena ilmoitellut väärin aikoja työnantajalle.
- Opintopisteet jäänyt saamatta, kun opettajiin ei saa yhteyttä.
- Aikataulujen muuttuessa informaatiota ei välttämättä ole päivitetty ajan tasalle, kurssien aikataulumuutoksista saatetaan ilmoittaa pahimmillaan muutama tunti ennen tunnin alkua ja opettajat käyttävät kukin eri kanavaa tiedottaakseen asiasta. Siinä missä toiset opettajat ilmoittavat muutoksista tai harjoitusaikatauluista sähköpostilla, laittavat toiset viestin muutoksesta Optimaan. Jotkut myös ilmoittavat muutoksista tekstiviestein.

Viimeinen kysymys eli kysymys numero 13 oli myös avoin kysymys, jossa haluttiin selvittää opiskelijoiden toiveita viestinnän parantamiseksi oppilaitoksessamme. Tähän avoimeen kysymykseen saatiin hieman yli 40 vastausta. Opiskelijat olivat ottaneet asian tosissaan ja kertoivat seuraavanlaisia toiveita viestinnän parantamiseksi:

- Opettajien pitäisi keskustella yhteisistä linjauksista, jotta kaikilla olisi sama mielipide/tieto asioista. Lisäksi heidän ei tulisi olettaa, että opiskelija ottaa joka asiasta itse selvän. Jonkun verran pitäisi tulla vastaan.

- Aika usein jostain tärkeästä asiasta tulee ilmoitus ainoastaan sähköpostiin, mutta monettaan eivät lue postiaan päivittäin. Saman viestin lähettämiseen voisi käyttää vaikka vähintään kahta kanavaa, jotta viesti menee varmasti kaikille.
- Opettajat voisivat keskenään pitää yhteisen linjan yleisissä asioissa. Tällä hetkellä jokainen opettaja sanoo asioista eri lailla, mikä sekoittaa opiskelijoita todella paljon.
- Kaikki opettajat laittaisivat vähintään Optimaan viestin, mielellään viesti-ilmoitus puhelimeenkin.
- Opettajat saisivat käyttää tehokkaammin eri viestimiä. Sähköposti ei aina tavoita kaikkia, joten esimerkiksi tekstiviesti tai WhatsApp voisi olla kiireellisissä asioissa parempi vaihtoehto, älypuhelin kun löytyy nykyään lähes jokaiselta.
- Ajat muuttuvat, muututaan sen mukana. Älypuhelin ja sen avulla viestiminen on mielestäni näin 2010-luvulla osa toimivaa yhteisöä.
- Tuntiopettajat mukaan palavereihin, opettajienkokouksiin ym. yhteisistä hankkeista tiedotaviin/suunnittelutilaisuuksiin.
- Mielestäni tehokkain keino tiedonkulun parantamiseen olisi maanantaina klo 9 alkava viikotiedote, jossa käydään viikon tärkeimmät päivät ja niiden aikataulut läpi. Kokoonnutaan yhteen ja kysytään heti opettajalta, jos on jotain kysyttävää.
- Opettajat ovat alkaneet lähettämään viestejä Optiman kautta, osa tulee sähköpostiin ja osa tekstiviestillä. Tämä on mielestäni hyvä juttu, ja tavoittaa oppilaat. Paljon kuitenkin tulee opettajilta sellaisia viestejä, jotka on tarkoitettu esim. toisen vuoden jymy-opiskelijoille, koskien heidän kursseja. Nämä siis tulevat myös taloushallinnon oppilaille, joita viesti ei koske. Tähän toivoisin parannusta.
- Jokin sähköinen kalenteri olisi hyvä. Kiireelliset sähköpostit täytyy korvata esimerkiksi tekstiviestillä. Viesteissä täytyisi myös selkeästi lukea, ketä viesti koskee.

Yhteenvetona voidaan päätellä, että opiskelijat toivoisivat oppilaitokselta enemmän yhteydenottoja puhelimitse. Puhelin on opiskelijoiden mielestä helpoin ja nopein tapa olla yhteydessä, mutta puhelimen huono puoli on se, että sen käyttö voi aiheuttaa tietynlaisia rajoitteita oppilaitokselle, esimerkiksi tekstiviestin lähettäminen usealle sadalle opiskelijalle yhtä aikaa. Kaiken kaikkiaan opiskelijoiden mielestä tiedonkulku ei ole tällä hetkellä parasta mahdollista ja opiskelijat toivoisivat nopeampaa yhteydenpitoa oppilaitoksensa kanssa.

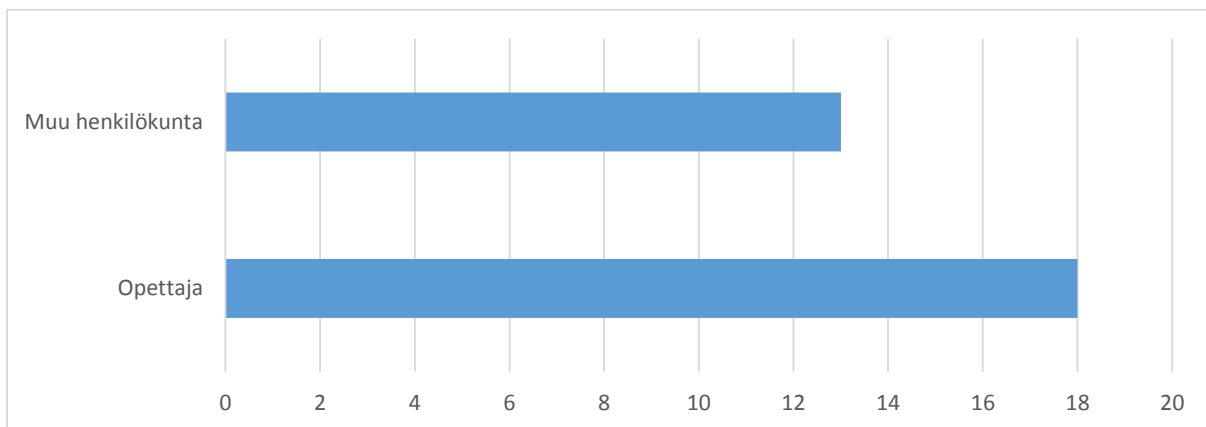
6.2 Henkilökunnan tulokset

Järjestimme saman kyselyn myös henkilökunnalle, mutta henkilökunnan kyselyn teimme paperiversiona, koska näimme tämän paremmaksi tavaksi saada mahdollisimman paljon tuloksia henkilökunnalta. Henkilökunnalle jaettiin yhteensä 75 kyselylomaketta, joista osa toimitettiin henkilökunnan henkilökohtaisiin postilokeroihin oppilaitoksella ja loput jätettiin henkilökunnan kahvihuoneeseen, jotta kaikki halukkaat pystyivät osallistumaan kyselyyn. Henkilökunnalta saatiin yhteensä 31 vastausta, jolloin heidän lomakemäärän suhteutetuksi vastausprosentiksi tuli 41,3 %, joka oli huomattavasti suurempi kuin opiskelijoilla. Tämä oli odotettavissa, sillä henkilökunnan kyselyn jakelu oli huomattavasti henkilökohtaisempi, ja kohderyhmä oli vain noin kymmenesosa opiskelijoista. Joitakin kysymyksiä jouduttiin myös muuntelemaan opiskelijaversioon verrattuna.

Ensimmäiseksi haluttiin selvittää, kuinka moni kyselyyn vastanneista oli opettajia ja kuinka moni muuta koululla työskentelevää henkilökuntaa. Tarkoitus oli saada enimmäkseen opettajia vastaamaan, mikä onnistui, sillä tutkimuksemme pääosin liittyi opiskelijoiden ja opettajien väliseen yhteydenpitoon.

1 Työ

Vastaajien määrä: 31

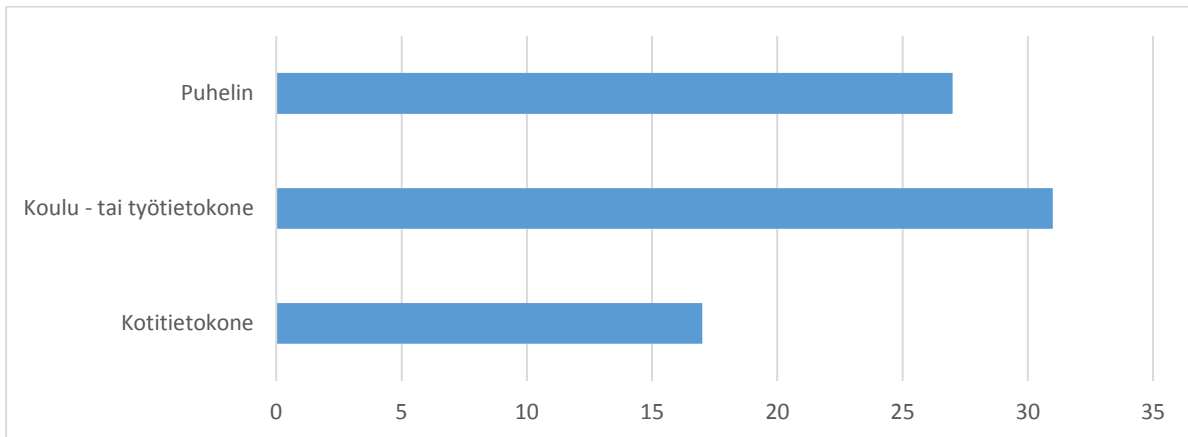


KUVIO 11. Työ

Opettajia kyselyyn vastanneista 31 henkilökunnan jäsentä oli 18, joka oli mielestämme tyydyttävä lukema. Muuta henkilökuntaa oli 13 kappaletta, joka oli mielestämme yllättävänkin suuri osa.

2 Mitä laitteita käytät sähköpostisi lukemiseen?

Vastaajien määrä: 31

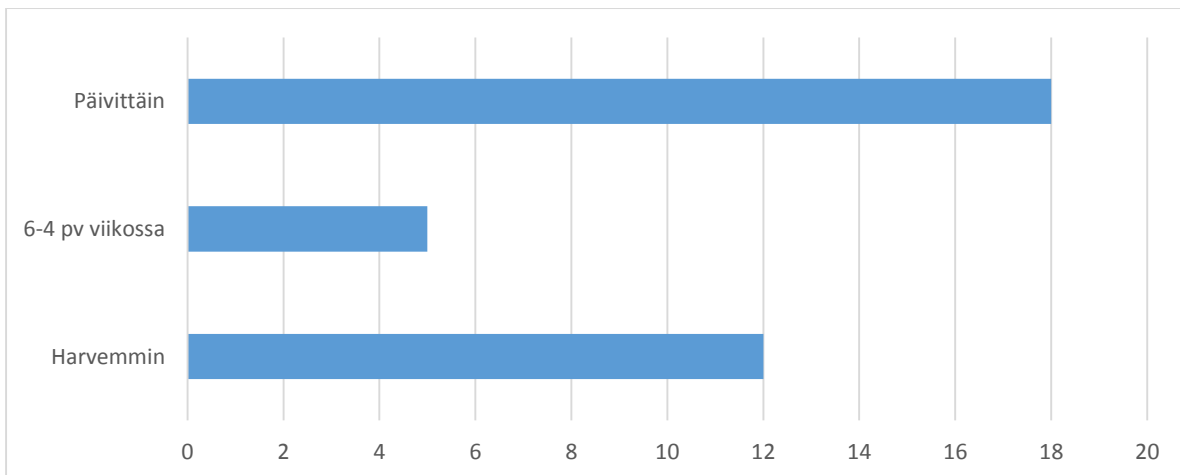


KUVIO 12. Mitä laitteita käytät sähköpostisi lukemiseen?

Opiskelijoihin verrattuna opettajat eivät niinkään paljoa käytä kotitietokonettaan sähköpostinsa lukemiseen, vaan he suosivat enemmän työtietokonettaan sekä puhelintaan. Tästä voidaan päätellä, että opettajat ja muu henkilökunta käyttävät pääsääntöisesti sähköpostiaan työaikana, kun taas opiskelijat enimmäkseen omalla ajallaan.

3 Kuinka usein luet oman henkilökohtaisen sähköpostisi viikossa?

Vastaajien määrä: 30



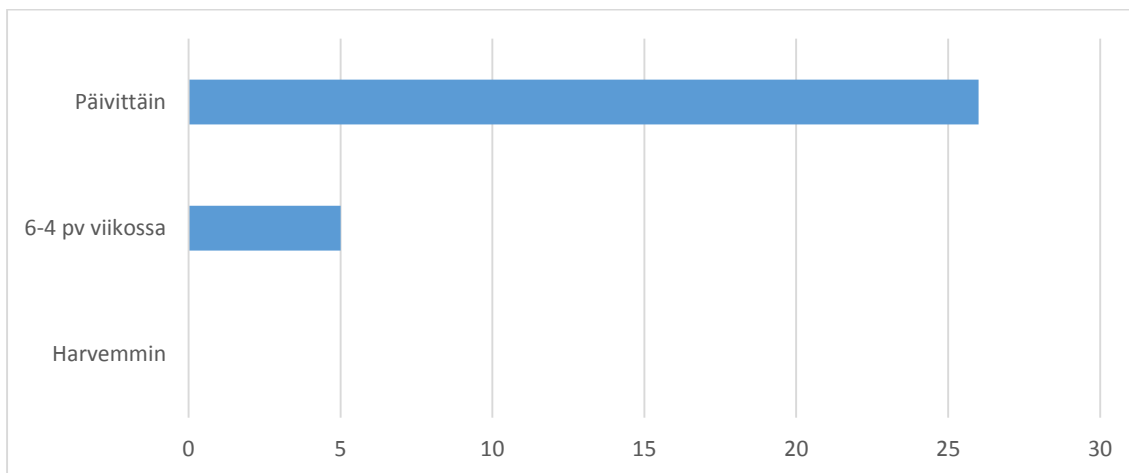
KUVIO 13. Kuinka usein luet oman henkilökohtaisen sähköpostisi viikossa?

Suurin osa kyselyyn vastanneista kertoi, että he lukevat henkilökohtaista sähköpostiaan päivittäin. Tosin monelle tähän kyselyyn vastanneista henkilökohtainen sähköposti voi olla sama

asia kuin työsähköposti. Kuitenkin verrattuna edellisiä tuloksia seuraavan kysymyksen vastauksiin huomataan, että henkilökunta pitää henkilökohtaista sähköpostiaan vähemmän tärkeänä seurata kuin työsähköpostia, kun taas opiskelijoille ne ovat melkein yhtä tärkeitä.

4 Kuinka usein luet koulun/työ sähköpostin viikossa?

Vastaajien määrä: 31

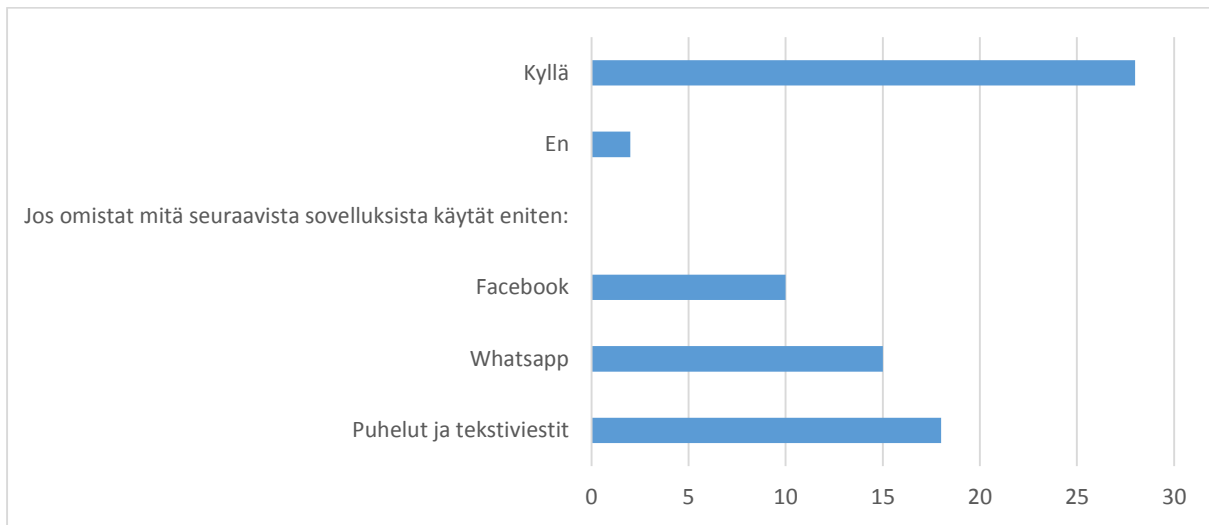


KUVIO 14. Kuinka usein luet koulun/työ sähköpostin viikossa?

Henkilökunnan kyselystä tulee selvästi esille, että he pitävät työsähköpostiaan erittäin tärkeänä. Yksikään kysymykseen vastanneista ei ilmoittanut lukevansa sähköpostiaan harvemmin kuin neljänä päivänä viikossa ja suurin osa heistä kertoi lukevansa työsähköpostiaan joka päivä. Tästä voidaan päätellä, että henkilökunnan tulisi siis olla hyvin ajan tasalla koulussa tapahtuvista tapahtumista. Voidaan myös päätellä, että opettajat ovat tällöin paljon yhteyksissä opiskelijoiden kanssa heidän koulutukseensa liittyvissä kysymyksissä. Kuitenkin opiskelijoiden kyselystä saatiin tieto, että opiskelijat ovat sitä mieltä, että kaikki opettajat ja henkilökunta eivät aktiivisesti vastaa heidän sähköposteihinsa. Opettajilla tietenkin riittää paljon töitä opiskelijoiden parissa ja yhdellä opettajalla on useita opiskelijoita, joiden opinnoissa heidän pitää pysyä mukana, joka voi olla heille hyvin työlästä. Kaiken kaikkiaan sähköposti ei välttämättä ole paras tapa olla yhteydessä, jos asia on hyvin tärkeä ja kiireinen, vaan tähän käyttöön on löydettävä jokin toinen viestintäkanava.

5 Omistatko älypuhelimien?

Vastaajien määrä: 30



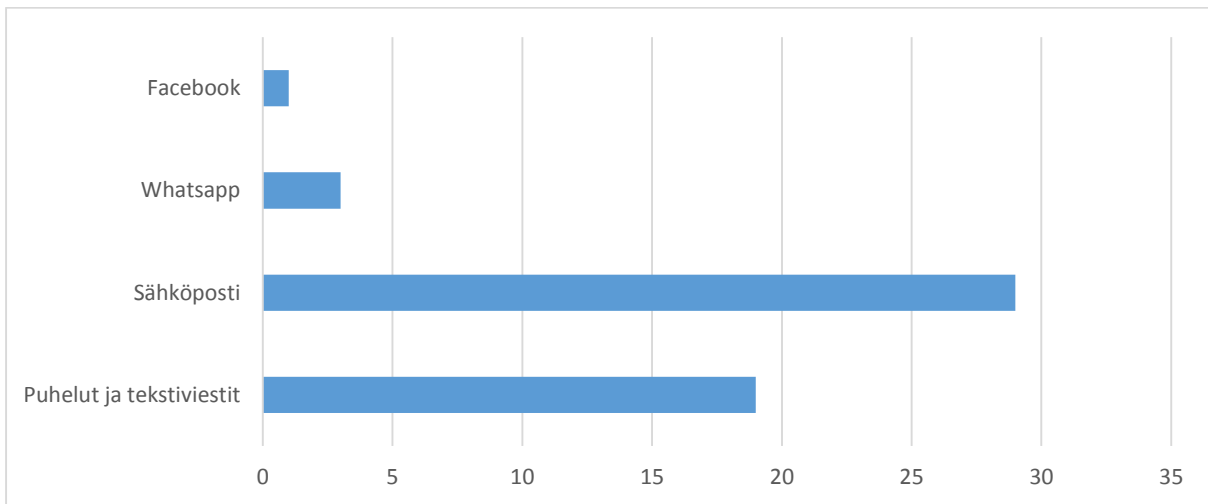
KUVIO 15. Omistatko älypuhelimien?

Seuraavaksi halusimme tietää, kuinka moni henkilökunnasta ja opettajista omistaa älypuhelimien ja mitä viestintäsovelluksia he käyttävät eniten. Kuviosta selviää, että henkilökunnasta, kuten opiskelijoistakin valtaosa omistaa älypuhelimien. Opiskelijoihin verrattuna puhelut ja tekstiviestit ovat suuremmassa suosiossa, kun taas opiskelijat suosivat huomattavasti enemmän sosiaalisen median sovelluksia sekä Whatsapp-viestintäsovellusta.

Kuudennessa kysymyksessä selvitettiin, miten henkilökunta haluaisi, että heitä tavoiteltaisiin kiireellisissä asioissa. Odotettavasti suurin osa halusi, että heitä tavoiteltaisiin puhelimen avulla, käyttäen tekstiviestiä tai soittamalla. Sähköpostin käyttäminen oli myös hyvin suosittua, sillä usealle henkilökunnan jäsenistä sähköposti tulee suoraan puhelimeen ja se on helppo lukea sieltä. Whatsapin käyttö oli myös kovassa suosiossa henkilökunnan keskuudessa.

7 Miten haluaisit, että oppilaat/kollegat ottaisivat sinuun yhteyttä?

Vastaajien määrä: 31

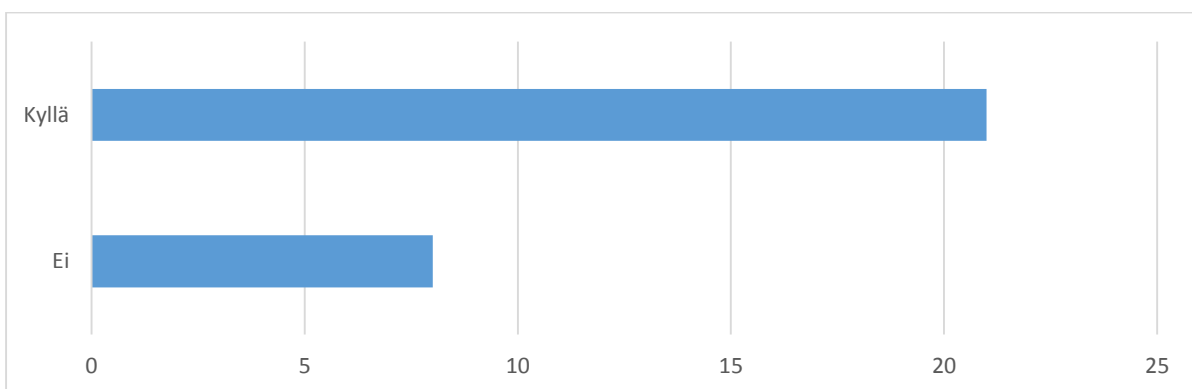


KUVIO 16. Miten haluaisit, että oppilaat/kollegat ottaisivat sinuun yhteyttä?

Suurin osa vastanneista kertoo, että he haluaisivat kollegojensa sekä opiskelijoiden ottavan heihin yhteyttä sähköpostin kautta. Puhelut ja tekstiviestit ovat myös suosiossa henkilökunnan keskuudessa. Tästä huomataan, että sähköposti pidetään henkilökunnan keskuudessa hyvänä ja suosittuna viestintäkanavana.

8 Onko tiedonkulku oppilaitoksen ja oppilaiden välillä mielestäsi riittävää?

Vastaajien määrä: 29



KUVIO 17. Onko tiedonkulku oppilaitoksen ja oppilaiden välillä mielestäsi riittävää?

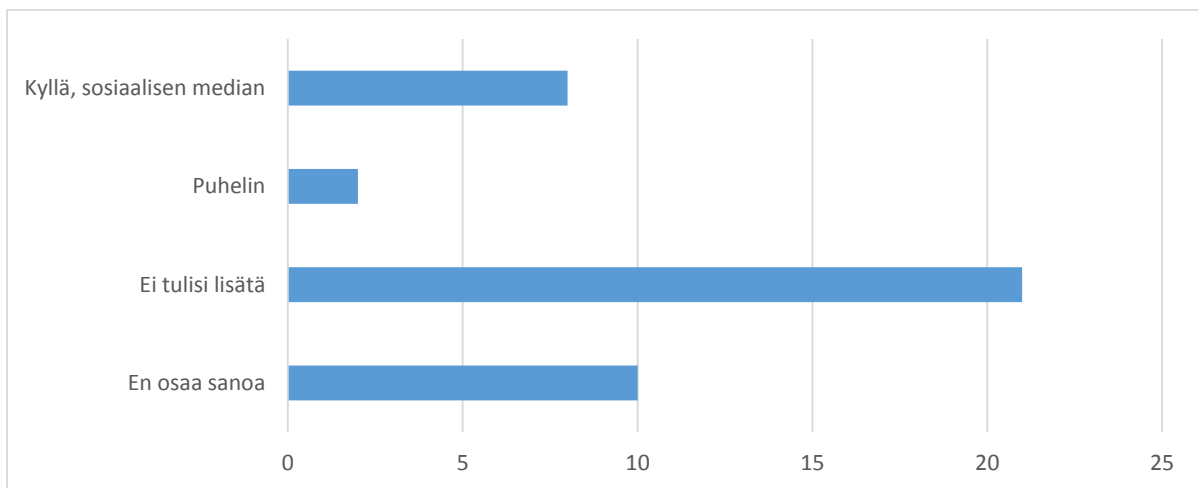
Tästä kysymyksestä tulee esille, että oppilaitoksen tiedonkulku ei ole henkilökunnan ja opettajien mielestä riittävää. Jotta tiedonkulku voitaisiin määritellä mielestämme riittäväksi, tulisi selkeän valtaosan henkilökunnasta olla samaa mieltä sen riittävydestä. Esimerkiksi yli 75 %:n

tulisi olla sitä mieltä, että tiedonkulku on riittävää ja tällä kertaa 72,4 % oli sitä mieltä, että se on. Vaikka 21 kysymykseen vastanneesta 29:stä henkilökunnan edustajasta kertoo olevansa sitä mieltä, että tiedonkulku on riittävää, silti jäljelle jää 8, joiden mielestä se ei ole. Tämä on mielestämme suhteellisen iso osa.

Tähän kysymykseen oli myös lisätty kenttä, johon sai vapaasti sanoa, miksi tiedonkulku ei toimi. Opettajien yleisin vastaus oli, että opiskelijat eivät lue eivätkä vastaa sähköpostiviesteihin sekä tekstiviesteihin tarpeeksi usein. Yksi henkilökunnasta oli myös sitä mieltä, että tiedonkulku pystyttäisiin tehostamaan siitä, mitä se nyt on.

9 Pitäisikö jonkin viestintäkanavan käyttöä koulussa/työpaikallasi mielestäsi lisätä?

Vastaajien määrä: 31



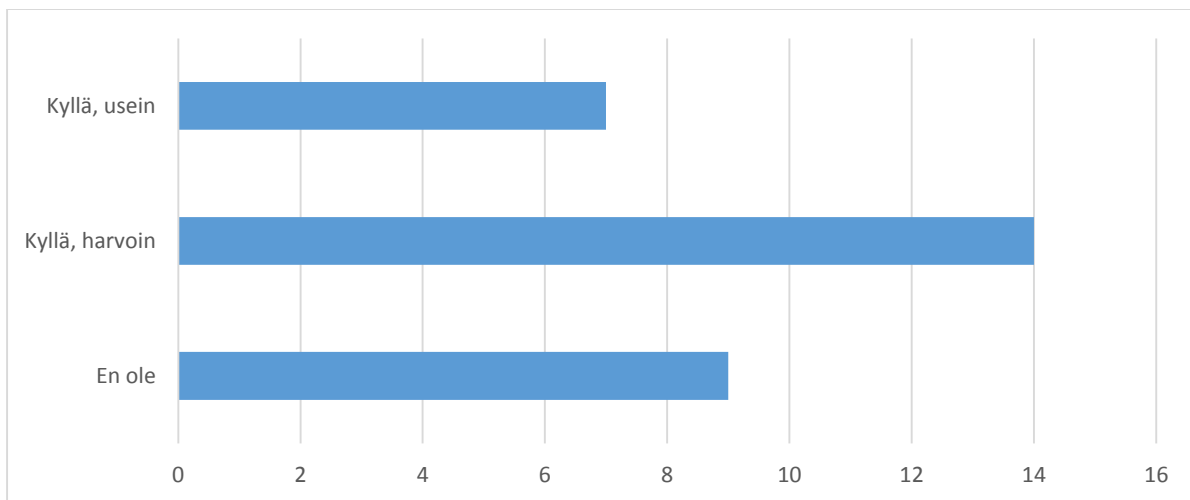
KUVIO 18. Pitäisikö jonkin viestintäkanavat käyttöä koulussa/työpaikallasi mielestäsi lisätä?

Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää, oliko henkilökunta tyytyväinen tämänhetkiseen viestintäkanavien määrään oppilaitoksessa. Suurin osa oli kuitenkin sitä mieltä, että viestintäkanavia ei tulisi lisätä. Oppilaitoksessamme on kylläkin jo useita viestintäkanavia käytössä, mutta pieni ongelma on se, että osa henkilökunnasta käyttää esimerkiksi pelkästään sähköpostia ja osa käyttää useampaa kanavaa, kuten sähköpostia, tekstiviestejä ja Optimaa, joka on koulumme opetussivusto. Kun me aloitimme koulun vuonna 2012, Optiman kautta ei voinut lähettää viestejä. Sinne ei voinut jättää viestejä, joten näiden Optimaviestien seuraaminen tuottaa varmasti monelle ongelmia ja niiden käytöstä ei usein sovita erikseen. Joten ongelma ei todellisuudessa ole viestintäkanavien määrässä, vaan niitä tulisi ennemminkin käyttää tehokkaammin ja niistä tulisi informoida paremmin.

Yksi vastaajista oli kirjoittanut vastauksensa ”Kyllä, sosiaalisen median” viereen, että koululle pitäisi lisätä uusi sosiaalisen median kanava, kuten Yammer. Yammeria voidaan kuvailla yrityksen sisäiseksi omaksi Facebook-kanavaksi, ja Yammer on myös lisätty koulumme Outlook365-verkkopalveluun. Tästä ei ole vielä erikseen informoitu, mutta odotamme innolla Yammerin mahdollista käyttööntuloa.

10 Oletko kohdannut ongelmia tai väärinkäsityksiä koulussa/työpaikallasi puutteellisen viestinnän vuoksi?

Vastaajien määrä: 30



KUVIO 19. Oletko kohdannut ongelmia tai väärinkäsityksiä koulussa/työpaikallasi puutteellisen viestinnän vuoksi?

Hälyttävän suuri osa jopa henkilökunnasta on kohdannut ongelmia tai väärinkäsityksiä puutteellisen viestinnän vuoksi. Tästä voidaan päätellä, että oppilaitoksemme tarvitsee jonkin vaakan ja tehokkaan viestintäkanavan, joka on helposti henkilökunnan ja oppilaiden ulottuvilla.

Seuraavassa kysymyksessä halusimme tietää, minkälaisia ongelmia puutteellinen viestintä oppilaitoksessa oli tuottanut henkilökunnalle. Suuri osa ongelmista oli aikatauluongelmia. Osa niistä oli henkilökunnan välisiä, päällekkäin menneitä tunteja, tapahtumia tai tapaamisia. Osalle taas ongelmia oli koitunut siitä, että opiskelijoita ei pystytty tavoittamaan tarpeeksi nopeasti tai tehokkaasti, jos opettajilla oli esimerkiksi jotain henkilökohtaista pikaista menoa ja näin ollen tunnit olisi peruttu. Jotkut opettajista haluaisivat myös olla paremmin tietoisia opiskelijoiden tapahtumista, kuten risteilyistä ja muista tapahtumista, joihin suurin osa luokasta osallistuu.

Opettajille on joskus sattunut niin, että heitä ei ole kukaan informoinut opiskelijoiden tapahtumista ja sen sijaan, että luokassa olisi aamulla 30 opiskelijaa paikalla, onkin siellä ollut vain muutamia henkilöitä, jolloin tunnit olisi voitu perua kokonaan.

Yhdennessätoista kysymyksessä henkilökunta sai itse vapaasti kertoa toiveensa opiskelijoiden kanssa viestimisen parantamiseksi. Tähän kysymykseen emme saaneet hirvittävän paljon vastauksia, mutta joukosta löytyi muutamia hyviä vastauksia ja muutamia hyvinkin negatiivisia vastauksia. Negatiiviset vastaukset olivat kaikki samantyyllisiä, eli opettajat vaativat opiskelijoita lukemaan ja vastaamaan sähköposteihinsa. Joiltakin henkilökunnasta oli tullut myös hyvin nokkelia vastauksia, kuten opiskelijoiden puhelinnumeroiden lisääminen Optimaan, koska Optiman kautta pystyy lähettämään tekstiviestin suoraan isolle joukolle (kuten kokonaiselle luokalle tai vuosiryhmälle). Yksi opettaja halusi, että oppilaitokselle etsittäisiin jokin yhteinen viestintäkanava, jota käytettäisiin pikaisissa ja kiireisissä asioissa, kuten Whatsapp tai jokin muun tyylinen kanava. Muutama opettaja oli sitä mieltä, että pitäisi yhdessä päättää jokin viestintäkanava, jota käytettäisiin ja siitä informoitaisiin tarpeen mukaan.

Yhteenvetona henkilökunnan kyselystä voidaan myös päätellä, että tiedonkulku ei tällä hetkellä ole niin hyvää, kuin se voisi olla. Henkilökunta suosisi enemmän sähköpostin käyttöä sekä haluaisi, että opiskelijat ottaisivat sähköpostinsa paremmin huomioon. Osa opettajista toivoi myös, että olisi jonkinlainen tapa lähettää yksittäiselle tai useammalle opiskelijalle niin sanottu pikaviesti, joka vastaanottajan olisi helppo huomata ja johon hän pystyisi reagoimaan nopeasti.

7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tavoite oli selvittää, minkälaisia ongelmia ja haasteita Centria-ammattikorkeakoululla on oppilaitoksen sisäisen informaation välityksessä. Oppilaitoksemme on jo pidemmän aikaa kokenut ongelmia viestinnässä, opettajien ja opiskelijoiden välillä. Opiskelijoille ei välttämättä informoida tarpeeksi sähköpostin ja muiden viestintäkanavien käytöstä ja tärkeydestä. Näin ollen sähköpostia luetaan harvoin ja viestit eivät saavuta kohdettaan ajoissa. Yksi keskeisimmistä tavoitteista oli selvittää, mitä viestintäkanavaa käyttäen oppilaitoksen henkilökunta ja opiskelijat voisivat olla yhteydessä toisiinsa ja mitä viestintäkanavaa tulisi käyttää kiireellisissä asioissa. Varsinkin kiireellisten asioiden tiedottaminen oppilaitoksella toimii usein heikosti ja viesti jää monesti vastaanottamatta, jolloin tapahtuu päällekkäisyyksiä ja väärinkäsityksiä. Kiireellisille asioille on tärkeä löytää jokin oma kanavansa, jotta viestin vastaanottamisessa menisi päivien sijaan vain korkeintaan tunteja. Toinen vaihtoehto on tehostaa viestinnästä informoimista ja tehdä selkeät ohjeistukset ja päätökset koskien oppilaitoksen viestintää.

Ongelmia selvittääksemme laadimme kyselyn, jonka kohdistimme Centria ammattikorkeakoulun opiskelijoille ja henkilökunnalle. Tulosten osalta tutkimus onnistui toivotusti ja tulosten perusteella saatiin selville, että oppilaitoksella todellakin oli heikkouksia sisäisessä informoinnissa. Opiskelijoille suunnatusta kyselystä saatiin jo selville, että varsinkaan opiskelijat eivät ole aktiivisia sähköpostin seuraajia, sillä kysely lähetettiin 822 opiskelijalle, joista 88 eli 10,7 % vastasi kyselyyn. Henkilökunnan vastausprosentiksi tuli 41,3 %, joka oli hyvin positiivinen yllätys.

Suurin kehitystarve oppilaitoksella on kiireellisten viestien välittäminen, niiden vastaanottaminen ja niihin reagoiminen. Tähän oppilaitoksen on löydettävä jokin sopiva kanava, jota tulisi käyttää ja informoida siitä tarpeen mukaan uusia ja vanhoja opiskelijoita.

Haastavin osuus opinnäytetyötä tehdessä oli teoriaosuuden laatiminen. Lopulta onnistuimme kuitenkin saamaan riittävän laajasti sisältöä. Teoriaosuuden aloitimme tarkastelemalla yritystoiminnan perusteita sekä yritysvastuuta, josta siirryimme syvemmälle opinnäytetyömme pääaiheeseen, viestintään. Tutkimusmenetelmiä käsittelevässä luvussa kävimme läpi, minkälaisia menetelmiä käytimme tutkimustamme tehdessä, ja tarkastelimme hieman tutkimuksen tekemisen teoriaa opinnäytetyöhömmme liittyen.

Laatimamme kysely oli onnistunut ja siitä saatiin selvitettyä juuri niitä asioita, joita halusimme. Saimme tietoon, että koulun viestinnässä on huomattavia puutteita ja niiden korjaamiseen olisi löydettävä yhtenäinen ratkaisu. Saimme hyviä vastauksia kaikkiin kyselymme kysymyksiin. Kysymykset olivat mielestämme oikein laadittuja, sillä avoimissa osioissa ei juurikaan ollut sellaisia asioita, joita olisimme voineet laatia tavanomaisiksi valintakysymyksiksi. Tutkimuksemme ydintuloksiksina selvisi, että oppilaitoksen sisäisessä viestinnässä on puutteita, viestinnästä täytyisi informoida paremmin ja selvemmin, sekä että oppilaitos todennäköisesti tarvitsisi jonkin uuden viestintäkanavan, jonka kautta kiireelliset viestit saataisiin perille tavoitetussa ajassa.

LÄHTEET

Aula, P. & Jokinen, K. 2007. Organisaatioiden verkkoelämä. Helsingin yliopisto. Www-dokumentti. Saatavissa: http://www.mv.helsinki.fi/home/aula/Organisaatioiden_verkkoelama.pdf.

Luettu 19.5.2016

Harisalo, R. 2008. Organisaatioteoriat. Tampereen Yliopistopaino Oy. Www-dokumentti. Saatavissa: [https://books.google.fi/books?id=910ytFhUhh4C&pg=PA17&lpg=PA17&dq=organisaatio+m%C3%A4%C3%A4ritelm%C3%A4&source=bl&ots=JP4EaL-BHB8&sig=fRFQeTSc3SI19cv3g-HVDFgyY_c&hl=fi&sa=X&re-](https://books.google.fi/books?id=910ytFhUhh4C&pg=PA17&lpg=PA17&dq=organisaatio+m%C3%A4%C3%A4ritelm%C3%A4&source=bl&ots=JP4EaL-BHB8&sig=fRFQeTSc3SI19cv3g-HVDFgyY_c&hl=fi&sa=X&re-dir_esc=y#v=onepage&q&f=false)

[dir_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.fi/books?id=910ytFhUhh4C&pg=PA17&lpg=PA17&dq=organisaatio+m%C3%A4%C3%A4ritelm%C3%A4&source=bl&ots=JP4EaL-BHB8&sig=fRFQeTSc3SI19cv3g-HVDFgyY_c&hl=fi&sa=X&re-dir_esc=y#v=onepage&q&f=false).

Luettu 18.5.2016

Harmaala, M-M., Jallinoja, N. 2012 Yritysvastuu ja menestyvä liiketoiminta. Sanoma Pro Oy.

Www-dokumentti saatavissa: [http://verkkokirjahylly.talentum.fi.ezproxy.centria.fi/teos/FAB-BIXGTFF#kohta:3.\(\(20\)Yritysvastuun\(\(20\)strateginen\(\(20\)perusta\(\(20\):\(3.1\(\(20\)Yritysvastuun\(\(20\)kannustimet\(\(20\)](http://verkkokirjahylly.talentum.fi.ezproxy.centria.fi/teos/FAB-BIXGTFF#kohta:3.((20)Yritysvastuun((20)strateginen((20)perusta((20):(3.1((20)Yritysvastuun((20)kannustimet((20).

Luettu 11.5.2016

Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Kopijyvä, MIF Oy.

Juholin, E. 2006. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. WS Bookwell, Porvoo

Juholin, E. 1999. Sisäinen viestintä. Juva, WSOY.

Kortetjärvi-Nurmi, S. Murtola, K. 2015. Areena. Yritysviestinnän käsikirja. Keuruu, Otavan Kirjapaino Oy.

Puro, J-P. 2004. Esimiehen viestintätaidot. Helsinki: WSOY

Tall, J., Sorama, K. & Tulisalo, P. 2013. Seinäjoen korkeakoulukirjasto. Www-dokumentti.

Saatavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/55178/B69_netti.pdf?sequence=1.

Luettu 10.5.2016

Vilpas, P. 2013 1. Kvantitatiivinen tutkimus. Www - dokumentti. Saatavissa:
<http://users.metropolia.fi/~pervil/kvantsu/Moniste.pdf>. Luettu 19.5.2016

Åberg, L. 2000. Viestinnän johtaminen. Helsinki: Inforviestintä Oy.



Kysely Centria-AMK viestinnästä

1. Lukuvuosi

1. 2. 3. 4.

2. Suuntautuminen

- Liiketalous
 Kemianteekniikka
 Tieto- ja viestintäteekniikka
 Sairaanhoidaja
 Terveystenhoitaja
 Sosionomi
 Musiikkipedagogi

3. Mitä laitteita käytät sähköpostisi lukemiseen?

- Puhelin
 Koulu - tai työtietokone
 Kotitietokone

4. Kuinka usein luet oman henkilökohtaisen sähköpostisi viikossa?

- Päivittäin 6-4 pv viikossa Harvemmin

5. Kuinka usein luet koulun sähköpostin viikossa?

- Päivittäin 6-4 pv viikossa Harvemmin

6. Omistatko älypuhelimien?

- Kyllä
 En

Jos omistat, mitä seuraavista sovelluksista käytät eniten?

- Facebook
 Whatsapp
 Puhelut ja tekstiviestit

Jokin muu, mikä?

7. Miten haluaisit, että sinut tavoitettaisiin pikaisissa/kiireellisissä asioissa?

8. Miten haluaisit, että koulu ottaisi sinuun yhteyttä?

- Facebook
 Whatsapp
 Sähköposti
 Puhelut ja tekstiviestit

9. Onko tiedonkulku oppilaitoksen ja oppilaiden välillä mielestäsi riittävä?

- Kyllä
 Ei

Jos ei, miksi?

10. Pitäisikö jonkin viestintäkanavan käyttöä koulussa mielestäsi lisätä?

- Kyllä, sosiaalisen median
- Puhelimen
- Ei tulisi lisätä
- En osaa sanoa

11. Oletko kohdannut ongelmia tai väärinkäsityksiä koulussa puutteellisen viestinnän vuoksi?

- Kyllä, usein
- Kyllä, harvoin
- En ole

12. Jos vastasit kyllä edeltävään kysymykseen, kertoisitko minkälaisia ongelmia siitä on seurannut?

13. Olisiko sinulla toiveita opettajien ja oppilaiden välisen viestinnän parantamiseksi?

KIITOS



Kyselylomake henkilökunnalle

1 Työ

Muu henkilökunta

Opettaja

2 Mitä laitteita käytät sähköpostisi lukemiseen?

Puhelin

Koulu – tai työtietokone

Kotitietokone

3 Kuinka usein luet oman henkilökohtaisen sähköpostisi viikossa?

Päivittäin

6-4 pv viikossa

Harvemmin

4 Kuinka usein luet koulun/työ sähköpostin viikossa?

Päivittäin

6-4 pv viikossa

Harvemmin

5 Omistatko älypuhelimien? Kyllä En

Jos omistat mitä seuraavista sovelluksista käytät eniten:

Facebook

Whatsapp

Puhelut ja tekstiviestit

Jokin muu, mikä? _____

6 Miten haluaisit, että sinut tavoitettaisiin pikaisissa/kiireellisissä asioissa?



Kyselylomake henkilökunnalle

7 Miten haluaisit, että oppilaat/kollegat ottaisivat sinuun yhteyttä?Facebook Whatsapp Sähköposti Puhelut ja tekstiviestit **8 Onko tiedonkulku oppilaitoksen ja oppilaiden välillä mielestäsi riittävää? Kyllä Ei**

Jos ei, miksi? _____

9 Pitäisikö jonkin viestintäkanavan käyttöä koulussa/työpaikallasi mielestäsi lisätä?Kyllä, sosiaalisen median Puhelimen Ei tulisi lisätä En osaa sanoa **10 Oletko kohdannut ongelmia tai väärinkäsityksiä koulussa/työpaikallasi puutteellisen viestinnän vuoksi?**Kyllä, usein Kyllä, harvoin En ole **11 Jos vastasit kyllä edeltävään kysymykseen, kertoisitko minkälaisia ongelmia siitä on seurannut?**



Kyselylomake henkilökunnalle

12 Olisiko sinulla toiveita opettajien ja oppilaiden välisen viestinnän parantamiseksi?

KIITOS!

Palautuslaatikko löytyy henkilökunnan kahvihuoneesta

Vastausaika 29.4 klo 12.00 asti!