

## **Toiminnan kehittämisehdotuksia Haaga-Helia Porvoo Campuksen opiskelijayhdistys HePo ry:lle**

Ronja Soinio



<b>Tekijä</b> Ronja Soinio	
<b>Koulutusohjelma</b> Matkailun koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Haaga-Helia Porvoo Campuksen opiskelijayhdistys HePo ry:n toiminnan kehittämisehdotuksia	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 71 + 14
<p>Haaga-Helia Porvoo Campuksen opiskelijayhdistys HePo ry:n toiminta on keskeisessä osassa paikallista korkeakoulukulttuuria ja pyrkii toiminnallaan edistämään ja valvomaan toimipisteen opiskelijoiden etuja sekä aktivoimaan heitä toiminnallaan. Toiminnan jatkuvuuden, mielekkyyden ja hyödyllisyyden takaamiseksi on tärkeää muistaa sen jatkuva kehitystyö, jossa keskeisessä osassa ovat toiminnan kohdeyleisö sekä sen mahdollistavat sidosryhmät.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda tutkimukseen perustuen kartoitus yhdistyksen nykyhetken mielikuvista sekä selvittää, mitä sen toiminnalta odotetaan ja miten sitä mahdollisesti toivottaisiin kehitettävän. Tutkimus suunnattiin yhdistyksen toiminnan kohdeyleisölle, opiskelijoille, sekä yhdelle tärkeimmistä sidosryhmistä, Porvoo Campuksen henkilökunnalle.</p> <p>Tutkimus toteutettiin käyttäen menetelminä kahta kvantitatiivista kyselyä, yksi opiskelijoille ja yksi henkilökunnalle, sekä omaa havainnointia, jota on harjoitettu kahden vuoden ajan opiskelijayhdistyksen hallituksen toiminnassa mukana olleena. Tutkimuksessa keskityttiin erityisesti toiminnan ja palveluiden kehitykseen sekä viestintään sisältäen ulkoista viestintää, markkinointiviestintää ja mielikuvia viestinnässä.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona syksyllä 2020, kun tutkimus oli ajankohtainen seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaa valmisteltaessa sekä COVID-19-pandemian aiheuttaman poikkeustilanteen aikaansaaneen uudenlaisen toiminnan tarpeen ja yhteiskunnan vaihtuvien rajoitusten muovatessa toimintaympäristöä jatkuvasti.</p> <p>Tehdyn tutkimuksen perusteella saatiin kattava nykyhetken kuva yhdistyksen tilanteesta, joka kertoi esimerkiksi opiskelijoiden tyytyväisyydestä yhdistyksen järjestämiin tapahtumiin sekä tarpeesta kehittää yhdistyksen viestintää ja saavutettavuutta sekä opiskelijoiden että henkilökunnan suuntaan. Tutkimustuloksien avulla saatiin luotua varteenotettavia toiminnan kehittämisehdotuksia tuleville vuosille, joita on mahdollista muokata tilanteen niin vaatiessa esimerkiksi pandemian vaikutuksien vakiintuessa tai lisääntyessä. Tulevia toimia saatiin kehitettyä niin opiskelijoita kuin henkilökuntaakin koskettavissa asioissa, joissa esimerkiksi viestintäsuunnitelman ja strategian luominen ovat keskeisiä edesauttajia.</p>	
<b>Asiasanat</b> yhdistystoiminta, opiskelijayhdistys, kehittämistoiminta, yhteisöviestintä	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Yhdistystoiminta .....	4
2.1	Yhdistyksen toimiminen .....	4
2.2	Opiskelijayhdistystoiminnan benchmarking .....	6
2.2.1	Kuopion Tradenomiopiskelijat ry .....	7
2.2.2	MatkaRaTa ry .....	8
2.3	Toimeksiantaja Haaga-Helia Porvoo Campuksen opiskelijayhdistys HePo ry .....	10
3	Toiminnan ja palveluiden kehittäminen .....	13
3.1	Toiminnan kehittäminen .....	14
3.2	Palveluiden kehittäminen .....	16
4	Viestintä yhdistyksissä .....	18
4.1	Ulkoinen viestintä .....	19
4.2	Markkinointiviestintä .....	22
4.3	Mielikuvat viestinnässä .....	24
5	Tutkimuksen toteutus .....	27
5.1	Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus .....	27
5.2	Havainnointi aineistonkeruumenetelmänä .....	30
5.3	Kysely aineistonkeruumenetelmänä .....	31
6	Tutkimuksen tulokset .....	34
6.1	Havainnoinnin tulokset .....	34
6.2	Opiskelijakyselyn tulokset .....	36
6.3	Henkilökunnan kyselyn tulokset .....	48
7	Tulosten analysointi .....	52
7.1	Kehittämisehdotukset .....	56
7.2	Tulosten seuraaminen ja mittaaminen .....	59
8	Pohdinta .....	62
8.1	Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti .....	62
8.2	Opinnäytetyön ja oman oppimisen arviointi .....	63
	Lähteet .....	66
	Liitteet .....	72
	Liite 1. Opinnäytetyön suunniteltu aikataulu .....	72
	Liite 2. Lyhenneluettelo raportissa käytetyistä lakien vakiintuneista lyhenteistä .....	72
	Liite 3. Kyselylomake opiskelijoille .....	73
	Liite 4. Kyselylomake henkilökunnalle .....	80
	Liite 5. Saateviesti opiskelijoille .....	84
	Liite 6. Saateviesti henkilökunnalle .....	85

# 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on luoda toimeksiantajalle Haaga-Helia Porvoo Campuksen opiskelijayhdistys HePo ry:lle (myöhemmin HePo ry) kattava toiminnan kehittämissuunnitelma. HePo ry on vuonna 2011 perustettu opiskelijayhdistys porvoolaisille Haaga-Helian opiskelijoille, jonka tarkoituksena on muun muassa tukea opiskelijoita ja ajaa heidän etujaan (HePo ry 2020). Haaga-Helia ammattikorkeakoulu on toiminut vuodesta 2007, kun Haaga Instituutin ammattikorkeakoulu ja Helsingin liiketalouden ammattikorkeakoulu yhdistyivät (Haaga-Helia 2020a). Haaga-Helia Porvoon Campuksella opiskelee yhteensä noin 1100 opiskelijaa 50 eri maasta, ja Porvoosta voi valmistua joko tradenomiksi tai restonomiksi suoritettuaan opiskelut joko suomeksi, englanniksi tai osittain ruotsiksi (Haaga-Helia 2020b).

Opiskelijayhdistystoimintaa pidetään usein itsestäänselvyytenä, eikä ajatella, kuinka paljon työtä toiminnan pyörittämiseen sisältyy. Toiminta perustuu täysin opiskelijoiden omaaloitteisuuteen ja kiinnostukseen yhdistystoimintaa kohtaan, jossa yhteisenä mielenkiinnon kohteena on opiskelijaelämän kehittäminen ja opiskelijoiden hyvinvoinnin takaaminen. Opiskelijayhdistyksessä kaikki toimijat ovat tasavertaisia ja toimintaa tekevät opiskelijat opiskelijoille ja toimivaan hallitukseen vaaditaan usean eri alan asiantuntijoita, kun taitoja tarvitaan johtamiskyvystä taloustieteeseen ja tapahtumien järjestämiseen sekä poliittisten asioiden ymmärtämiseen. Koska tehtävää on paljon, eikä kymmenen hengen hallituksen kesken ole mahdollista tietää kaikkien Porvoo Campuksen opiskelijoiden ja henkilökunnan jäsenten toiveita, ideoita ja vaatimuksia, on tärkeää kysyä itse kohdeyleisöltä, millaisena he kokevat toiminnan ja mitä he kokevat kaipaavansa lisää tai haluavansa muuttaa. Idea tähän opinnäytetyöhön lähti, kun yhdistyksen hallitus koki olevansa hieman umpikujassa kuluneen vuoden hankaluuksien vuoksi, jonka takia tulevaisuuden suunnitteleminen tuntui entistä haastavammalta. Laajan tutkimuksen perusteella, joka suunnataan sekä opiskelijoille että henkilökunnalle, on mahdollista saada kattava kuva tilanteen nykyhetkestä ja siitä, mitä kohti tulevaisuudessa kannattaa suunnata.

Kulunut vuosi 2020 on ollut ennenkuulumattoman erityinen, kun koronaviruspandemia COVID-19 lähti alkuvuodesta leviämään maailmanlaajuisesti. Joulukuussa 2019 Kiinassa todettiin joukko keuhkokuumeetapauksia, jonka aiheuttajaksi todettiin uusi, aiemmin tuntematon koronavirus nimeltään SARS-CoV-2. Tämä uusi koronavirus nimettiin COVID-19:sta, joka rakentuu sanoista corona, virus ja disease sekä viruksen syntyvuodesta. (THL 2020a.) Koronavirus julistettiin pandemiaksi pian sen leviämisen lähdettyä etenemään vauhdikkaasti, joka johtuu sen leviämisestä ihmisten aivastaessa, yskiessä tai kosketta-

essa (THL 2020b). Nopeasti epidemiasta pandemiaksi äitynyt tilanne sai aikaan pörssi-kurssien äkillisen notkahtamisen, lentoliikenteen pysäyttämisen sekä ihmisten rientämisen kauppaan varastoidakseen vessapaperia ja säilykeruokaa (de Fresnes 2020). Tiettyjen lääkkeiden myyntiä rajoitettiin, rajaliikennettä rajoitettiin rajusti, yli 10 hengen yleisötilaisuudet kiellettiin ja koulut siirtyivät pääosin etäopetukseen viime maaliskuussa (Sandell 2020). 28. maaliskuuta koko Uusimaa suljettiin niin, että rajan yli muualle Suomeen ja sieltä Uudellemaalle pääsi kulkemaan ainoastaan erityisen painavin syin, joita oli esimerkiksi viranomastoiminta sekä varusmiespalvelus (Valtioneuvosto 2020a). Uusimaa oli poikkeustilassa 15. huhtikuuta saakka, jolloin rajat jälleen avattiin (Valtioneuvosto 2020b). Rajoituksia on edelleen voimassa ja pandemia iso osa jokapäiväistä elämää. Poikkeustilanne aiheutti erikoistoimia myös yhdistystoimintaan, kun tapahtumia ei pystynyt järjestämään tavalliseen tapaan eikä esimerkiksi lakisääteistä sääntömääräistä kevätkokousta pystynyt pitämään. Erikoistilanne on laittanut jokaisen koville, kun uusia keinoja omaan jaksamiseen ja kaiken normaalin toiminnan pyörittämiseen on pitänyt keksiä ja suunnitella nopealla aikataululla.

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, millainen mielikuva Porvoon Campuksen opiskelijoilla ja henkilökunnalla on HePo ry:stä opiskelijayhdistyksenä, mitä sen toiminnalta odotetaan ja toivotaan sekä miten jo tarjolla olevia palveluita ja aktiviteetteja voidaan kehittää. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen, sillä opiskelijoiden ja henkilökunnan näkemyksiä kerätään sähköisellä kyselylomakkeella. Kyselyyn osallistuneiden vastaukset on tarkoitus analysoida ja luoda analyysien pohjalta konkreettisia kehitysehdotuksia HePo ry:lle. Kehitysehdotuksien on tarkoitus olla käytettävissä työkaluna, jonka pohjalta toimintaa on helppompaa lähteä kehittämään jo olemassa olevaan ja ajankohtaiseen dataan perustuen. Aihe on erittäin ajankohtainen, sillä yhdistyksen seuraavan vuoden toimintasuunnitelma valmistellaan aina loppuvuodesta. Vallitsevasta poikkeustilanteesta huolimatta, on kysely toteutettu lähinnä normaaliolot mielessä pitäen ja tarkoitus on säilyttää sama ajatus taka-alalla kehitysehdotuksia luodessa. Yhdistyksen perustoiminta ei muutu, oli pandemiaa tai ei, jonka vuoksi ne pitää pyrkiä pitämään käynnissä siitä huolimatta. Mikäli tilanne näyttää siltä, että se ei ole muuttumassa toviin, on kehitysehdotuksia tarkoitus mahdollisesti hyödyntää sellaisenaan tai tarvittaessa adaptoida ne tilanteen ja rajoitteiden luomiin raameihin.

Opinnäytetyön seuraavassa luvussa esitellään yhdistystoimintaa tarkemmin yleisellä tasolla, kuten esimerkiksi mikä sitä rajoittaa ja sääntelee. Yleisen yhdistystoiminnan jälkeen perehdytään enemmän opiskelijayhdistyksien toimintaan benchmarkauksen muodossa, sillä olemassa olevaa teoriaa opiskelijayhdistyksien toiminnasta ei tällä hetkellä ole saata-

villa. Viimeisessä luvun osassa esitellään toimeksiantaja HePo ry ja paneudutaan enemmän kyseisen yhdistyksen toimintaan ja tapoihin. Kolmannessa luvussa perehdytään toiminnan ja palveluiden kehittämiseen niiden ollessa keskeisessä roolissa opinnäytetyössä. Neljännessä luvussa kerrotaan lisää viestinnästä, markkinointiviestinnästä sekä mielikuvista viestinnässä, jotka ovat kaikki olennaisessa osassa yhdistyksen toimintaa ja sen kehittämistä.

Seuraavissa luvuissa keskitytään tutkimuksen toteutuksen tapoihin ja menetelmiin, toteutetun tutkimuksen tuloksiin ja niiden pohjalta tehtyihin päätelmiin. Lopuksi tutkimuksen tuloksien perusteella annetaan kehitysehdotuksia yhdistykselle ja kerrotaan, kuinka niiden toteutumista on mahdollista mitata ja seurata. Viimeisessä luvussa työ päätetään pohdintaan, jossa kootaan työ yhteen ja keskitytään opinnäytetyöprosessin etenemiseen, sen reliabiliteettiin ja validiteettiin sekä omaan oppimiseen.

## 2 Yhdistystoiminta

Yhdistykset tekevät voittoa tavoittelematonta toimintaa, jota tehdään jonkin ryhmän tai joukon yhteisen edun mukaisesti. Aatteena voi toimia esimerkiksi harrastus tai yhteinen hyvän asian edistäminen. Yhdistys voi järjestää toimintaansa yhdistykseen kuuluville jäsenille tai laajemmalle piirille, kuten tapahtumia asuinalueelle tai urheiluseuratoimintaa nuorille. Yleensä näillä tapahtumiin tai toimintaan osallistuvilla on yhteinen kiinnostuksen kohde kyseistä aihetta kohtaan. Yhdistystoimintaa pidetään positiivisena tekemisenä, sillä sen kautta voi muun muassa vaikuttaa asioihin, tutustua uusiin ihmisiin tai oppia jotain uutta osallistumalla yhdistyksen toimintaan tarjolla olevien toimenkuvien ja -tehtävien kautta. (Toimeksi.fi 2018.)

### 2.1 Yhdistyksen toimiminen

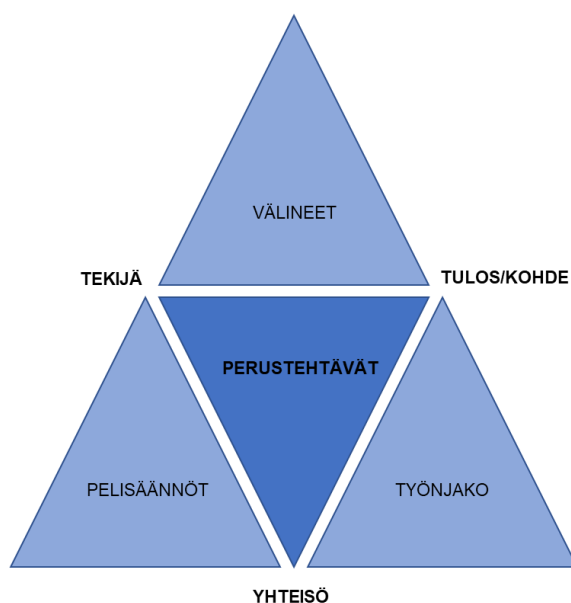
Yhdistystoimintaa tehdään aina yhdistyslain (26.5.1989/503) puitteissa, mutta jotta yhdistystoiminta on mahdollista, on se määrätty Suomen perustuslaissa (11.6.1999/731). Siinä määritellään, että jokaisella on yhdistymisvapaus ja täten oikeus perustaa yhdistys, kuulua tai olla kuulumatta yhdistykseen sekä osallistua yhdistyksen toimintaan (PeL). Itse yhdistyslaki taas määrää esimerkiksi sen, että yhdistys ei saa tavoitella voittoa ja täten sen toiminnan tulee olla yhdistyksen sääntöjen mukaista taikka muuten taloudellisesti vähäarvoista toimintaa. Yhdistystä perustettaessa luodaan myös yhdistykselle säännöt, joissa tulee määritellä muun muassa yhdistyksen Suomessa oleva kotipaikkakunta, jäsenmaksut, tilin- tai toiminnantarkastajien määrä ja toimikausi, yhdistyksen tilikausi, miten ja milloin yhdistyksen kokoukset kutsutaan koolle sekä mitä tapahtuu yhdistyksen varoille, mikäli sen toiminta lakkautetaan. Yhdistyksen jäseneksi pystyy liittymään ilmoittamalla halustaan yhdistykselle, jonka hallitus sitten päättää jäsenen hyväksymisestä yhdistykseen. Yhdistyksestä voi erota milloin tahansa, mutta jäsen voidaan myös erottaa esimerkiksi tämän laiminlyödessä velvollisuuksiaan, tai mikäli jäsen ei enää täytä yhdistyksen sääntöjen mukaisia jäsenyyteen vaadittavia ehtoja. (YhdL.) Yhdistyksen jäsenistön suhteen yhdistyksen toimintaa määrittelee vielä kolmaskin laki, tietosuojalaki (5.12.2018/1050). Koska yhdistyslain mukaan jäsenistön tietoja, kuten nimeä ja kotipaikkakuntaa, tulee säilyttää, täytyy niiden olla tietosuojalain mukaisesti suojattuja.

Yhdistyksissä päätösvalta on sen jäsenillä, mutta yhdistyksen säännöissä voidaan määrätä päätösvalta esimerkiksi yhdistyksen valtuutetuille. Mikäli päätösvalta määrätään valtuutetuille, tulee säännöistä käydä ilmi, kuinka valtuutetut valitaan, heidän toimikautensa,

lukumäärä sekä tehtävät. Päätösvaltaa käytetään aina yhdistyksen kokouksissa, valtuutettujen päätösvaltaa kokouksissa. Yhdistyksien kokouksia tulee pitää aina silloin, kun yhdistyksen säännöt sen määräävät, valtuutettujen kokouksia silloin, kun valtuutetut niin päättävät tai hallitus katsoo sen tarpeelliseksi. Molemmissa tapauksissa kokoukset järjestetään myös, mikäli vaadittava määrä jäseniä tai valtuutettuja sitä vaatii. Yhdistyksen kokouksissa määrätään muun muassa sen sääntöjen muuttamisesta sekä tilinpäätöksien vahvistamisesta ja vastuuvapauksien myöntämisestä. Kokouksissa jokaisella jäsenellä on äänioikeus ja jokaisella äänioikeutetulla yksi ääni. Jokaisella yhdistyksellä tulee olla myös oma hallituksensa, jossa tulee olla vähintään kolme jäsentä, joista yksi puheenjohtaja. Hallituksen tulee lain, yhdistyksen sääntöjen sekä jäsenten päätösten mukaan hoitaa tehtäviään ja kokonaisuutena he edustavat yhdistystä. Näihin hallituksen tehtäviin lukeutuu esimerkiksi kirjanpidosta huolehtiminen. (YhdL.)

Yhdistysrekisteriä pitää Patentti- ja rekisterihallitus, josta jokaisella on mahdollisuus saada tietoa yhdistysrekisteristä. Patentti- ja rekisterihallitus on se taho, joka muun muassa hyväksyy uudet rekisteröidyt yhdistykset (ry), ja huolehtii yhdistyksen kokouksissa tehtyjen sääntömuutosten toimeenpanosta. (YhdL.) Patentti- ja rekisterihallituksella on tällä hetkellä noin 100 000 rekisteröityä yhdistystä rekisterissään (PRH 2019).

Yhdistyksen perustehtävät ovat usein kirjattuna yhdistyksen omiin sääntöihin, ja sen tehtävien tulisi vastata kysymykseen miksi yhdistys on olemassa. Yhdistyksessä on tärkeää olla selvillä, mitä näillä tehtävillä tarkoitetaan ja miten niiden toteuttaminen näkyy yhdistyksen toiminnassa. (Yhdistystoimijat 2020.) Alla olevasta kuviosta käy selkeästi ilmi yhdistystoiminnan tarkoitus kiteytettynä, perustehtävien ollen huomion keskipisteenä.



Kuvio 1. Yhdistyksen toimintakolmio (mukaiillen Yhdistystoimijat 2020)



Yhdistykset luovat vuosittain tulevalle toimikaudelle toimintasuunnitelman, joka sitten hyväksytään yhdistyksen kokouksessa. Se on keskeisessä roolissa talousarvion kanssa, kun yhdistyksen toimintaa määritellään. Toimintasuunnitelman voi kirjoittaa hyvin useammallakin eri tavalla, tärkeää kuitenkin on, että siitä käy selvästi ilmi yhdistyksen toiminnan rakenteet ja sisältö. Suunnitelman voisi onnistuneesti jäsenellä esimerkiksi niin, että siinä käydään läpi yhdistyksen toiminnan tarkoitus sekä sen näkemys tulevaisuudesta, tulevan toimikauden mahdollisuuksia ja haasteita, yhdistyksen toiminnan painopisteitä, yhdistyksen muuta sisäistä ja ulkoista toimintaa, tiedottamista sekä toiminnan kehittämistä. Ennen itse toimintasuunnitelman kirjoittamista, tulisi toimintaan perehtymiseen käyttää riittävästi aikaa.

## **2.2 Opiskelijayhdistystoiminnan benchmarking**

Opiskelijayhdistystoiminnalle ei ole omaa määritelmää, sillä jokainen yhdistys saa toimia omien sääntöjensä sekä yhdistyslain puitteissa mielensä mukaisesti. Jotta opiskelijayhdistysten toiminnasta saa kuitenkin kokonaisuudessaan laajemman käsityksen, on opinnäytetyössä hyödynnetty benchmarkingia, eli vertailuanalyysiä, menetelmänä perehtyä kahden muun opiskelijayhdistyksen toimintaan yhdistyksen sääntöjen ja sen viimeaikaisen toiminnan puolesta. Koska HePo ry on niin sanottu sekahallitus ja edustaa poikkeuksellisesti sekä restonomi- että tradenomiopiskelijoita, on benchmarkingin kohteeksi valittu yksi kumpaakin tutkintonimikettä edustavaa opiskelijayhdistystä. Jotta erilaisista toimintamahdollisuuksista saataisiin mahdollisimman laaja käsitys, on kohteiksi valitut yhdistykset muualta, kuin pääkaupunkiseudulta tai Haaga-Helian ammattikorkeakoulusta.

Benchmarking, eli vertailuanalyysi, kuvastaa prosessia, jossa tunnistetaan, ymmärretään ja adaptoidaan hyväksi havaittuja menetelmiä mistä tahansa muusta organisaationsa parantaakseen oman organisaation toimintoja. Tarkoituksena ei ole kopioida suoraan sitä, mitä toinen organisaatio tekee, vaan omaksua parhaimpia käytäntöjä ja muovata niistä toimivia omaan toimintaympäristöön. Sen onnistuakseen on ymmärrettävä sekä oman organisaation että analysoitavan organisaation toimintaperiaatteet ja -prosessit. Vertailuanalyysia voi käyttää työkaluna esimerkiksi organisaation tuotteisiin, palveluihin ja toimintatapoihin liittyen ja sen tavoitteena on aina oppia ja kehittää. (Tuominen 2016, 9–15.)

### 2.2.1 Kuopion Tradenomiopiskelijat ry

Kuopion Tradenomiopiskelijat ry (myöhemmin KuoTra) on nimensä mukaisesti liiketalouden opiskelijoiden yhdistys Savonia-ammattikorkeakoulussa, jossa se on toiminut vuodesta 2009 eteenpäin. Yhdistyksen hallituksen jokapäiväisiksi tehtäviksi kuvataan taloudesta ja yhteistyökuvioista huolehtiminen järjestämällä tapahtumia ja valvomalla opiskelijoiden etuja. (Kuopion Tradenomiopiskelijat ry 2020a.) Yhdistyksen sääntöjen mukaan Kuopion Tradenomiopiskelijat ry (2020b) on määritellyt tarkoitukseksi näin:

- Toimia jäsentensä etujärjestönä, edistää ja valvoa Savonia-ammattikorkeakoulussa Kuopion liiketalouden yksikössä opiskelevien yleisiä ja yhteisiä etuja erityisesti opintoihin ja opintososiaaliin etuisuuksiin liittyvissä kysymyksissä.
- Toimia jäsenistönsä yhdyssiteenä ja edistää jäsenistönsä yhteistoimintaa sekä edistää tiedonvälitystä alueellisten, valtakunnallisten ja kansainvälisten opiskelijajärjestöjen ja jäsenistönsä välillä.
- Edistää jäsenistönsä henkisiä, ammatillisia, yhteiskunnallisia ja liikunnallisia harrastuksia.
- Pyrkiä parantamaan opetuksen ja opiskelun sisältöä.
- Valvoa ja edistää opiskelijoiden oikeusturvaa.
- Edistää oppilaitoksen imagon luomista ja profilointia.
- Opiskelijayhdistys voi liittyä valtakunnallisiin ja alueellisiin opiskelijajärjestöihin.

Lisäksi sääntöjen mukaan hallituksessa tulee olla aina vähintään viisi jäsentä, joista pakollisia toimenkuvia ovat puheenjohtaja, varapuheenjohtaja ja rahastonhoitaja (Kuopion Tradenomiopiskelijat ry 2020b).

Tapahtumien järjestämisen ollessa keskeisessä osassa yhdistyksen toimintaa, on siitä kerrottu sekä KuoTran nettisivuilla, että tarkemmin yhdistyksen Facebook-sivuilla. Nettisivuilla on lueteltu perinteisiä yhdistyksen järjestämiä tai yhteistyössä mukana olevia tapahtumia, joita ovat esimerkiksi Poikkarit (sitsit, eli akateeminen pöytäjuhla, joihin saa osallistua kuka tahansa koulutusalaista riippumatta), Fuksisitsit (nimensä mukaisesti fukseille järjestettävät sitsit yhdessä tuutoreiden kanssa), haalarikaste (tradenomiopiskelijoiksi vihkiminen ja haalarivalan vannominen), Tradenologia (Tradenomiopiskelijoiden järjestämä valtakunnallinen rastikisa), KuoTra goes Tahko (rento matka, jossa vaihtelevia aktiviteetteja laskettelun ja kylpylän lisäksi), excursio (Savon pikkukuppioloihin tutustuttava retki) sekä yhteistyöbileet, joita järjestetään yhdessä muiden Kuopion opiskelijayhdistysten kanssa. (Kuopion Tradenomiopiskelijat ry 2020f.) Viimeaikaisia KuoTran järjestämiä tapahtumia ja tempauksia ovat esimerkiksi hyväntekeväisyyskampanjan suunnittelu ja verenluovutus-tempaus Suomen Punaisen Ristin kanssa Autetaan taas yhdessä -kampanjan myötä sekä koronaystäväälliset Jaksaa jaksaa? Webinaari ja KuoTran nuotioilta (Kuopion Tradenomiopiskelijat KuoTra ry 2020).

KuoTran nettisivuilta ilmenee, että tapahtumien lisäksi häirintäyhdyshenkilöiden toimintaa sekä tuutoritoimintaa tuodaan vahvasti esille (Kuopion Tradenomiopiskelijat ry 2020c).

Häirintäyhdyshenkilöt ovat selkeästi määritelty ja erillinen Code of Conduct, on luotu ja tuotu ilmi nettisivuilla, joka on siis toimintaopas siitä, kuinka tulisi käyttäytyä yhdistyksen tapahtumissa ja tilaisuuksissa. Code of Conductin keskeisimpiä tarkoituksia on edistää yhdenvertaisuutta ja saada aikaan positiivista ilmapiiriä ja sitä sovelletaan esimerkiksi häirintä- ja kiusaamistapauksissa, joita saattaa ilmetä tapahtumien ja tilaisuuksien aikana. Code of Conductista ilmenee, miten tällaisissa tilanteissa tulee toimia ja mitä valtuuksia ja toimintaperiaatteita häirintäyhdyshenkilöillä on. (Kuopion Tradenomiopiskelijat ry 2020d.) Tuutoritoimintaa nettisivuilla avataan enemmän kertomalla mitä varten he ovat olemassa, mitä tuutoroinnista saa irti, jos haluaa itse lähteä mukaan toimintaan ja kuinka se mahdollistetaan. Tuutoroinnille on oma yhdyshenkilö KuoTran hallituksessa, joka vastaa sen toiminnasta. (Kuopion Tradenomiopiskelijat ry 2020e.)

### **2.2.2 MatkaRaTa ry**

MatkaRata ry on vuonna 1998 perustettu Jyväskylässä toimiva restonomien koulutusala-järjestö, jonka pääasiallisina toimina ovat edunvalvonta ja tapahtumat. (MatkaRaTa ry 2020a). Yhdistyksen sääntöjä ei ole saatavilla nettisivuilta, joten yhdistyksen tarkoituksen tarkempaa määritelmää ei ole mahdollista selvittää. MatkaRaTa ry:n hallituksessa on tällä hetkellä 15 henkilöä, joista kymmenellä on henkilökohtainen vastuualue ja loput viisi kulkevat nimikkeellä hallituksen jäsen. Määriteltyjä vastuualueita ovat puheenjohtajan ja varapuheenjohtajan lisäksi viestintävastaava, vapaa-aikavastaava, PR-vastaava, tutor- ja edunvalvontavastaava, taloudenhoitaja, markkinointivastaava, materiaalivastaava sekä 3MIOT-vastaava. Nämä tittelit kattavat kaiken toiminnan aina tapahtumien järjestämisestä yhteistyökumppaneiden hallinnointiin sekä nettisivujen ylläpitoon ja kaikkien ainejärjestöjen yhteisen biletiimin toimintaan. (MatkaRaTa ry 2020b.) MatkaRaTa ry tarjoaa myös jäsenetuja yhdistyksensä jäsenelle, jonka jäsenyys on mahdollista hankkia kahdesta neljään vuodeksi. Jäsenyydellä on mahdollista hankkia edullisemmat opiskelijahaalarit, sillä pääsee yhdistyksen tapahtumiin jäsenhintaan ja yhdistyksen jäsenet saavat ilmaisen haalarimerkin sekä yhdistyksen neuvottelemat yhteistyöetuudet käyttöönsä. (MatkaRaTa 2020.)

Yhdistyksen mainitsemien edunvalvonnan ja tapahtumien suhteen ei nettisivuilla tai MatkaRata ry:n sosiaalisen median kanavilla ole paljoa tietoa löydettävissä. Meneillään olevalla toimikaudella COVID-19-pandemia on aiheuttanut paljon muutoksia tavalliseen tapahtumakalenteriin, ja myös MatkaRaTa ry perui omat tapahtumansa keväältä, kuten suunnitteilla olleen Restoristeilyn sekä ompelu- ja lautapeli-illan (matkarata 12.3.2020; matkarata 13.3.2020). Toimikauden 2019 perusteella voi kuitenkin nähdä, että ennen

poikkeustilaa järjestettiin vuoden 2019 aikana yhteensä 14 tapahtumaa, joita olivat esimerkiksi MatkaRaTaritirallaa (Tursaiden Talvirieha 2019), MatkaRaTa goes Restoristeily 2019, Tursaiden RestoRace, Kaikkien aikojen munajahti // Egg hunt of all times sekä MatkaRaTan perinteinen picnic, Tavataan makuuhuoneessa -sitsit ja MatkaRaTan ja Kurssin Tuhmat Pikkujoulut (MatkaRaTa ry 2019). Edunvalvontaa on vuoden 2020 puolella toteutettu esimerkiksi Kuukautiset -kuukausitiedotteen muodossa, jossa on aina puheenjohtajan terveisien lisäksi tulevan kuukauden tapahtumat ja tärkeät päivämäärät ylhäällä, sekä Jupinaviikoilla, joilla on aiemmin saatu aikaan esimerkiksi toinen opintopsykologi sekä restonomikoulutuksen koulutusohjelmien profiilien selkeyttäminen (MatkaRaTa ry 2020b; MatkaRaTa ry 21.3.2020).

Alla olevassa taulukossa on yksinkertaistettu KuoTra ja MatkaRaTa ry:n keskeisimmät tiedot ja toimet sekä yhtäläisyydet ja eroavaisuudet, josta voi vertailla opiskelijayhdistyksiä helposti keskenään. Tiedot on poimittu aiemmista kappaleista.

Taulukko 1. Opiskelijayhdistykset KuoTra ja MatkaRaTa ry

	KuoTra	MatkaRaTa ry
perustettu	2009	1998
kotipaikka	Kuopio	Jyväskylä
kohdeyleisö	tradenomiopiskelijat	restonomiopiskelijat
päätoiminen tarkoitus	tapahtumat ja opiskelijoiden edut	tapahtumat ja edunvalvonta
hallituksen koko	11	15
tapahtumia	sitsit, haalarikaste, Tradenologia, KuoTra goes Tahko, excursiot, KuoTran nuotioilta	Tursaiden Talvirieha, Restoristeily, RestoRace, Munajahti, sitsit, picnic, pikkujoulut
edunvalvontaa	Punaisen Ristin verenluovutuskampanja, Jaksaa jaksaa? Webinaari, Code of Conduct, häirintäyhdyshenkilöt	Kuukautiset -kuukausitiedote, Jupinaviikot, yhdistyksen oma jäsenyys

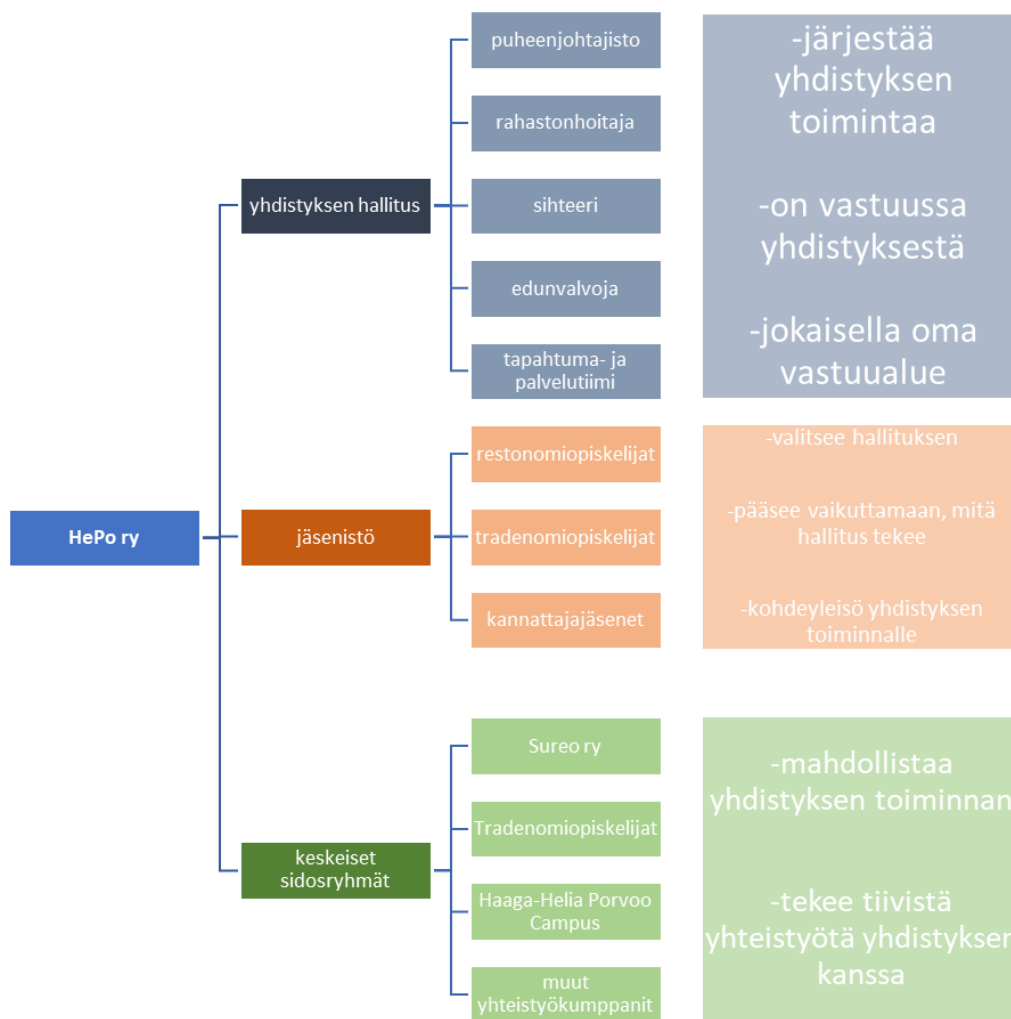
### 2.3 Toimeksiantaja Haaga-Helia Porvoo Campuksen opiskelijayhdistys HePo ry

Haaga-Helia Porvoo Campuksen opiskelijayhdistys HePo ry:n tarkoituksia on yhdistyksen säännöissä HePo ry (2020a) luetellut seuraavasti:

- Edistää ja valvoo Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa Porvoon toimipisteessä opiskelevien yleisiä ja yhteisiä etuja.
- Toimia jäsenistönsä edunvalvojana, aktivoida jäsenistönsä toimintaa, sekä toimia mahdollisena tiedonvälittäjänä valtakunnallisten opiskelijajärjestöjen ja jäsenistön välillä.
- Edistää mahdollisuuksien mukaan jäsenistönsä henkisiä, ammatillisia, yhteiskunnallisia sekä liikunnallisia harrastuksia.
- Pyrkiä vaikuttamaan opetuksen tasoon ja opiskelun sisältöön.
- Edistää tahollansa opiskelijan oikeusturvaa.

Näiden tarkoituksien edistäviä toimenpiteitä ja aktiviteetteja ovat muun muassa järjestettävät kokoukset ja illanvietot, tarjotut mahdollisuudet kuulua myös muihin opiskelijaliittoihin ja -järjestöihin, kerhot ja harrastuspiirit, mahdollisuus omistaa ja hallita kiinteää ja irtainta omaisuutta sekä järjestettävät viihdetilaisuudet, joilla rahoitetaan yhdistyksen toimintaa (HePo ry 2020a). HePo ry:llä esimerkkejä tällaisista konkreettisesti tarkoitusta edistävästä toimenpiteistä ovat esimerkiksi opiskelijatapahtumat, HePo Sport -urheilukerho sekä edunvalvontaa ajava kuukausittainen päivystys Sumppia ja Sympatiaa. (HePo ry 2020b; HePo ry 2.2.2020.) Näiden lisäksi HePo ry on Tradenomiopiskelijoiden sekä Sureo – Restonomiopiskelijaliitto ry:n (myöhemmin Sure ry) jäsenyhdistyksiä, jolloin HePo ry kykenee tarjoamaan molempien tutkintojen opiskelijoille heitä edustavien liittojen jäsenyyksiä, etuja ja palveluita (Tradenomiopiskelijat 2020; Sureo – Restonomiopiskelijaliitto ry 6.11.2019).

HePo ry:n toiminnasta on vastuussa yhdistyksen hallitus. HePo ry:n hallituksessa minimivaatimus henkilömäärälle on kolme ja maksimi kymmenen, joista pakollisia jäseniä ovat puheenjohtajan lisäksi sihteeri sekä rahastonhoitaja (HePo ry 2020a). Tällä hetkellä hallitus on täysi kymmenellä jäsenellään, kun hallituksessa on pakollisten jäsenten lisäksi varapuheenjohtaja, edunvalvoja, markkinointivastaava sekä neljä palvelu- ja tapahtumat -tiimiläistä. (HePo ry 2020c). Yhdistyksen kokouksia järjestetään vuoden aikana vähintään kaksi, jossa yhdistyksen jäsenet pääsevät vaikuttamaan esimerkiksi tulevan vuoden budjettiin sekä hallitusten jäsenien valintaan. Syyskokouksessa vahvistetaan myös aina tulo- ja menoarvio sekä toimintasuunnitelma tulevalle toimikaudelle. Yhdistyksen jäsenyyksiä on ostettavissa kahta erilaista; opiskelijajäsenyyttä sekä kannattajajäsenyyttä. Kannattajajäsenyyteen kuuluu yhdistyksen tarjoamat edut, opiskelijajäsenyyteen niiden lisäksi mahdollisuus osallistua yhdistyksen kokouksiin sekä äänioikeus. Opiskelijajäseneksi pääsee ainoastaan Haaga-Helian Porvoon Campuksen opiskelijat, kannattajajäseneksi kuka tahansa. (HePo ry 2020a.) Alla olevassa kuviossa on omien havaintojeni perusteella selkeytetty HePo ry:n toimijat lyhyin kuvauksin kunkin toimijan keskeisistä rooleista.



Kuvio 2. HePo ry:n organisaatiokaavio

HePo ry on hallituskauden 2020 aikana pystynyt järjestämään COVID-19-pandemiasta huolimatta muutamia tapahtumia, kuten alkuvuodesta olleet Valentine's day sitz sekä yhdistyksen vuosijuhlat ja myöhemmin syyslukukauden alkaessa B-Huntin, Olutpialaiset ja Afterworkit yhteistyössä Tradenomiopiskelijoiden, Sure ry:n ja Haaga-Helia StartUp Schoolin kanssa. Edellisenä vuonna järjestettiin kuitenkin yhteensä 18 tapahtumaa, joten pudotus siitä on ollut suuri. Tapahtumia pyrittiin järjestämään myös etäyhteyksien avulla pandemian ollessa pahimmillaan, mutta kokeilussa olleissa ompeluillassa ja tietokilpailuillassa ei ollut montaa osallistujaa. (HePo ry 2020d.) Yhdistyksen edunvalvonta on tällä hetkellä sekä sosiaalisessa mediassa että yhdistyksen nettisivuilla hyvin näkymätöntä lukuun ottamatta jo aiemmin mainittua Sumppia & Sympatiaa -päivystyksiä. Edunvalvonta on kuitenkin osa yhdistyksen arkea, sillä lähes kuukausittain on esimerkiksi erilaisia kokouksia Haaga-Helian ja kampuksen eri toimijoiden kanssa, joissa opiskelijoiden etua ajetaan eteenpäin jatkuvasti. Omaan havainnointiin pohjautuen on huomattu, että yhdistyksen toimesta on myös lähetetty opiskelijoille kyselyitä tiedettävästi ainakin kahdesti viimeisen

neljän vuoden sisään, jonka tarkoituksena on ollut selvittää opiskelijoiden tilannetta suhteessa yhdistykseen esimerkiksi tapahtumien ja edunvalvonnan osalta. Toimenpiteet tehtyjen kyselyiden jälkeen ovat kuitenkin olleet vähäisiä. Tämän lisäksi vaikuttamistyötä tehdään laajemmalla skaalalla esimerkiksi yhteistyössä HH Unitedin kanssa. HH United on yksi Helgan edustajiston vaalilistoista, ja edustajisto taas on se elin, joka käyttää lakisääteisen opiskelijakunnan ylintä päätösvaltaa. Edustajistossa päätetään muun muassa ketä valitaan Helgan hallitukseen, mikä opiskelijakunnan strategia on ja millaisia ovat toiminnan muut suuntaviivat. Edustajistoon päästäkseen tulee asettua ehdolle vaaleissa joko itse perustaman tai jonkun jo olemassa olevan vaalilistan kautta, ja HH United ajaa nimensä mukaisesti kampusten välistä tasa-arvoa ja yhteisöllisyyttä. (Pore ry 2020; hepory 15.9.2020.) Toimikaudelle 2021 HH Unitedin listoilla on kaksi ehdokasta Porvoosta, jotka ovat molemmat myös HePo ry:n hallituksessa vuonna 2020 (hepory 28.10.2020). Molemmat ehdokkaat pääsivät edustajistoon, jonka lisäksi Porvoosta mukaan pääsi kaksi muutaakin henkilöä varsinaiseksi tai varajäseneksi ajamaan myös porvoolaisten opiskelijoiden etuja (haagaheliaunited 4.11.2020).

### 3 Toiminnan ja palveluiden kehittäminen

Organisaatioissa kehittäminen jatkuvana toimintatapana on suositeltavaa, sillä se auttaa organisaatiota varautumaan tulevaisuuden haasteisiin ja muutoksiin. Kehittämisen avulla sekä henkilöstö että organisaatioiden johto voivat huomata muutoksia, joita toimintaympäristössä ja asiakkaiden tarpeissa saattaa ilmetä. Kehittämisen kohteita voi olla monia, toiminnan ja palveluiden kehittämisen lisäksi esimerkiksi työympäristön ja esimiestyön kehittäminen voivat olla erinomaisia kohteita kehitystyölle. Kehittämistyön tulisi aina olla organisaation tarpeista lähtevää toimintaa ja sen tarkoituksena on muuttaa arjen muuttaminen ihmisten elämässä. (Työturvallisuuskeskus 2017.)

Kehittämistyön eri vaiheet voi jakaa viiteen eri vaiheeseen: päätöksentekoon, analysointiin, suunnitteluun, toteutukseen sekä arviointiin. Ensimmäisenä askeleena työn alkuun saamiselle on tehdä päätös kehittämisen kohteesta tiimin tai organisaation puolesta. Samalla on tarpeen luoda kehitystyölle tavoitteet ja määrittää resurssit sen aikaansäämiseksi. Toisena vaiheena on luvassa analysointi, jolloin on tarkoitus kartoittaa lähtötilanne ja luoda yhteinen käsitys kehityksen kohteista analysoimalla lukuja, havaintoja ja haastatteluja ja hyödyntäen niistä ilmi käyviä seikkoja. Projektin suunnitteluvaiheessa on tarkoituksena määritellä tarkemmat speksit kehittämistä ajatellen: kuka on vastuussa mistäkin, millainen aikataulu sekä budjetti kehittämistyöllä on, miten projektin etenemistä seurataan sekä kuinka projektin osallistaminen hoidetaan. Tarkoituksena on siis luoda toteutussuunnitelma kehitystyölle. Neljännessä, eli projektin toteutusvaiheessa katsotaan, kuinka se edistyy ja tehdään tarvittavia muutoksia toteutussuunnitelmaan perustuen luotuihin arviointeihin. Viimeisessä osassa perehdytään täysivaltaisesti arviointiin, kun jälkikäteen tarkastellaan saavutettuja tuloksia, kuinka projekti toteutettiin ja mitä siitä opittiin. Tässä kohtaa on mahdollista alkaa jo ideoimaan seuraavaa kehitettävää kohdetta. Kehittämistyön jokaisen vaiheen aikana on syytä pitää huolta myös viestinnästä, sillä osallistuminen ja tekeminen edesauttaa sitoutumista kaikkiin projektin vaiheisiin sekä henkilöstön että vastuussa olevien henkilöiden osalta. Viestintään perehdytään tarkemmin kappaleessa neljä. (Työturvallisuuskeskus 2017.)

HePo ry:llä on jatkuva tarve ja kiinnostus kehittää toimintaa, ja vuosittain sitä kehitelläänkin esimerkiksi toimintasuunnitelman muodossa. HePo ry:n toiminnassa sille ei kuitenkaan ole ollut selkeää kaavaa ja toteutustapaa, ja sen toiminnasta on puuttunut esimerkiksi tuloksien mittaaminen ja seuraaminen. Tästä johtuen toimintaa on saatu kehitettyä, mutta huomattavasti hitaammin ja epävarmemmin, kuin mitä olisi mahdollista kunnollisen suunnitelman ja valmistelun sekä jälkityön myötä. Yksi suuri kehityksen paikka yhdistyksen toi-



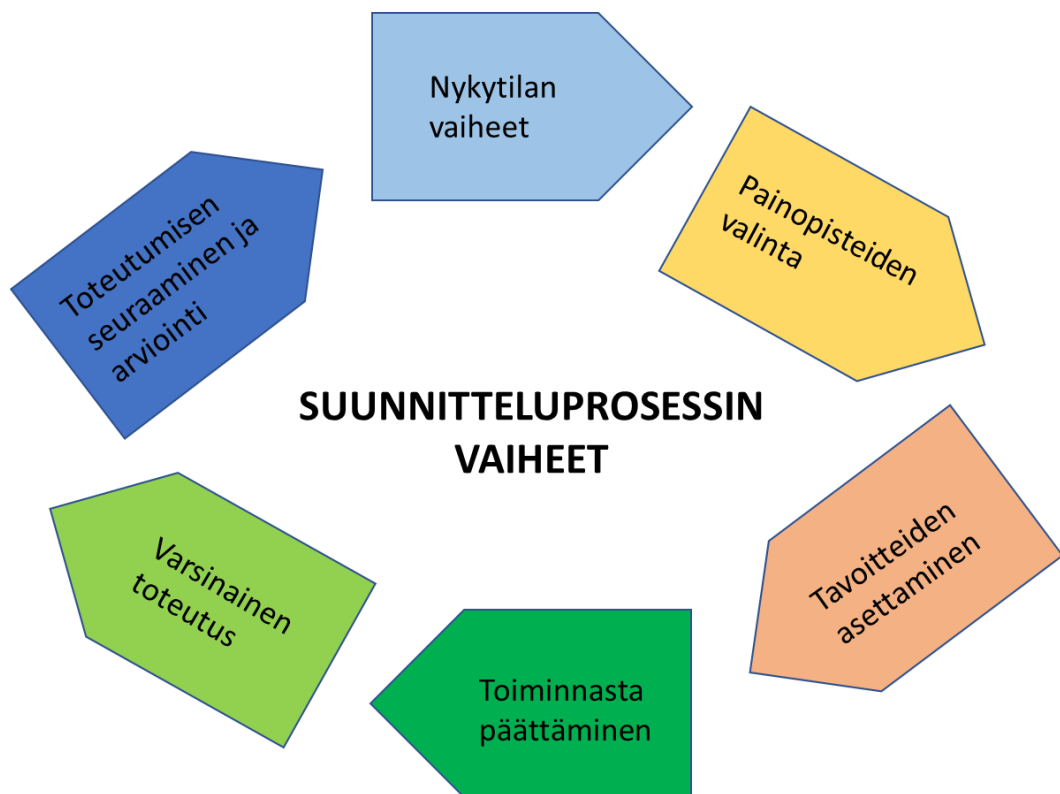
minnassa olisikin sen kehittämisen jatkuvuuden takaaminen ja helpottaminen, jolloin tärkeisiin kohtiin pystyttäisiin keskittymään helpommin ja tekemiselle olisi selkeät raamit sen sijaan, että kaikkea yritetään tehdä joka vuosi vähän joka osa-alueella. Esimerkiksi useamman vuoden strategian luominen perustuen yhdistyksen arvoihin ja toimintaan helpotaisi tulevia hallituslaisia keskittymään vuosittain aina oikeisiin painopisteisiin yksi kerrallaan, jotta askeleita eteenpäin saataisiin otettua loogisessa järjestyksessä ja järjestelmällisesti.

### **3.1 Toiminnan kehittäminen**

Työn ja maailmantilanteen ollessa jatkuvassa muutostilassa, on tärkeää muistaa kehittää toimintaa sen mukana. Kun toimintaa kehitetään, pitää yhteiset tavoitteet olla selkeitä, sillä muuten työn tekemisen mielekkyys saattaa horjua, joka vähentää työhyvinvointia ja joka taas vaikuttaa suoritusten tuloksiin. Tänä päivänä kehittämistavoitteita ovat usein esimerkiksi jatkuva toimintamallien uudistaminen, nopeatempoinen uuden luominen sekä toiminnan tuottaminen, joka ylittää perinteiset asiantuntijuus- tai organisaatorajat. Toimintaa arvioidessa on hyvä pitää mielessä kysymykset mitä tehdään, kenelle ja miksi, sekä millä välineillä ja toimintatavoilla muutos saadaan aikaan. (Työterveyslaitos 2020.)

Toiminnan kehittämisessä on kyse organisaation toiminnan muuntamisesta vastaamaan sen toiminnallisia tarpeita. Oikeanlainen kehittämistyö tehdään yksilöllisesti, ottaen huomioon organisaation sen hetkinen tilanne sekä tarpeet. Muutostyö voi koskea organisaatorakennetta tai sen toimintatapoja, mutta edellytys muutokselle on organisaation ymmärrys kehityksen ja muutoksen tarpeelle sekä sitoutuminen sen tekemiseen. Muita edellytyksiä kehitystyön mahdollistamiselle on esimerkiksi yhteistyö ja keskustelu sekä kokonaisvaltainen kehittäminen, eli kehityskohteenä on joko koko työjärjestelmä kokonaisuutena tai kokonaisuuden vaatimukset ainakin on otettava huomioon eri osia kehitettäessä. Toiminnan kehittämisessä ei ole kyse ainoastaan jo olemassa olevan tekemisen muuttamisesta, vaan toimintaperiaatteiden kyseenalaistaminen ja uudenlainen ajattelu on myös iso osa sitä. (Vuori 1994, 9–10.) Tämän vuoksi yhdistyksen vahvuus, mutta myös heikkous on sen hallitusten jäsenten vaihtuvuus. Uudet toimijat tuovat uusia näkökulmia toimintaan ja sitä vakiintuneita työtapoja osataan kyseenalaistaa. Toisaalta tekijöiden vaihtuessa vuosittain, jää jatkuvuus helposti taka-alalle ja toiminnan eri osa-alueita kehitetään aina vähän vuodesta ja tekijöistä riippuen, eikä tasaista kehitystyötä jokaisen osa-alueen osalta saada vakiinnutettua. Konkreettisia tavoitteita toiminnan kehittämiseksi voi olla esimerkiksi muokata palvelutuotannon prosesseja sujuvammiksi ja tehokkaammiksi, kehittää sisäisiä tavoitteita tai muuttaa organisaatiokulttuuria asiakaslähtöisemmäksi (Palvelumuotoilu Palo 2020a).

Yhdistykset, kuten myös HePo ry, luovat vuosittain tulevalle toimikaudelle toimintasuunnitelman, joka sitten hyväksytään yhdistyksen kokouksessa. Se on keskeisessä roolissa talousarvion kanssa, kun yhdistyksen toimintaa määritellään. Toimintasuunnitelman voi kirjoittaa hyvin useammallakin eri tavalla, tärkeää kuitenkin on, että siitä käy selvästi ilmi yhdistyksen toiminnan rakenteet ja sisältö. Suunnitelman voisi onnistuneesti jäsenellä esimerkiksi niin, että siinä käydään läpi yhdistyksen toiminnan tarkoitus sekä sen näkemys tulevaisuudesta, tulevan toimikauden mahdollisuuksia ja haasteita, yhdistyksen toiminnan painopisteitä, yhdistyksen muuta sisäistä ja ulkoista toimintaa, tiedottamista sekä toiminnan kehittämistä. Ennen itse toimintasuunnitelman kirjoittamista, tulisi toimintaan perehtymiseen käyttää riittävästi aikaa. (Yhdistystoimijat 2020.) HePo ry:n perinteinen kaava toimintasuunnitelmaa kirjoitettaessa on ollut keskittyä toiminnan tarkoitukseen ja visioon tulevasta, tulevan toimikauden haasteisiin ja mahdollisuuksiin, toiminnan painopisteisiin, muuhun sisäiseen toimintaan (kokoukset, jäsenhankinta, tapahtumat ja vapaa-aika), muuhun ulkoiseen toimintaan (näkyvyyden lisääminen, yhteistyösuhteet, vaikuttaminen ja edunvalvonta), tiedottaminen sekä toiminnan kehittäminen. Alla on kuvattu toimintasuunnitelman luomisen ja käytäntöön panon jatkuva prosessi.



Kuvio 3. Suunnitteluprosessin vaiheet (mukaillen Yhdistystoimijat 2020)

### 3.2 Palveluiden kehittäminen

Palvelu tunnetusti käsitetään monirakenteisena konseptina, eikä sitä täten ole helppoa määrittellä yksiselitteisesti. Koska palvelu on aina jokaisen henkilön omakohtainen kokemus, on abstraktisuus, eli aineettomuus, yksi palvelun käsitteen keskeisiä piirteitä. Tämän takia palvelua ei ole mahdollista käyttää loppuun tai omistaa, vaan asiakas toisensa jälkeen voi käyttää samaa palvelua. Perinteisesti palvelun prosessiin sisältyy jonkin asian tai ongelman ratkaisu tai helpottaminen asiakkaan puolesta. Keskeisenä osana palvelua pidetään ihmisten, yleensä aina asiakkaan sekä palveluntarjoajan, välistä kanssakäymistä. (Tuulaniemi 2011, 59.) HePo ry:n tarjoamiin palveluihin lukeutuu esimerkiksi jatkuva edunvalvonta, joka on vuorovaikutusta henkilöiden välillä, muunlaiset niin sanotut asiakaspalvelutilanteet sekä konkreettiset palvelut, kuten yhdistyksen jäsenyys, sidosryhmä Helgan kanssa yhdessä toteutettava Helga Point, kaappivuokra sekä Tradenomiopiskelijoiden ja Sureo ry:n jäsenpalvelut.

Nykyään palveluiden kehittäminen konseptina on laajentunut koskettamaan muitakin kuin niitä organisaatioita, jotka liittyvät suoranaisesti palveluun. Digitalisaatio mahdollistaa ja aiheuttaa tarvetta tehdä monia asioita eri tavalla kuin ennen, ja monet entiset tuotteet ovat muuttumassa tai ovat jo muuttuneet palveluiksi. Kehityksen vuoksi uudenlaista ymmärrystä ja kykyä tehdä asioita vaaditaan organisaatioilta entistä enemmän, joka aiheuttaa suuria muutoksia perinteisiin toimintamalleihin ja perusteisiin. Toimivan palvelukehittämisprosessin lähtökohtiin kuuluu asiakkaiden sisällyttäminen mukaan kehitykseen jo alkuvaiheessa, jotta asiakasymmärrys saadaan lähtökohdaksi mukaan kehitystoiminnan ytimeen. Mitä aiemmin asiakkaisiin on yhteydessä, sitä parempi: mitään ei tarvitse olla etukäteen valmiina, kun palvelun kehittämistä lähdetään pohtimaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Kun ymmärrystä on kartoitettu, voi asiakkaiden kanssa tehdä pieniä kokeiluja ja testejä nähdäkseen, kuinka asiakkaita ja heidän vaatimuksiaan ja toiveitaan on ymmärretty ja näin ollen selvitetään, ollaanko palvelun kehittämisen kanssa oikeilla jäljillä. (Rajahonka & Villman 20.3.2017.) Viimeisimpänä HePo ry on kehittänyt kaappivuokrausjärjestelmänsä, joka on ollut jo useamman vuoden jälkeen jäänyt digitalisoinnin edetessä hurjaa vauhtia. Aiemmin vuokrausjärjestelmää on pyöritetty yhdessä palveluntarjoaja Kide.appin ja yhdistyksen omien Excel-taulukoiden parissa, joka on vaatinut esimerkiksi vuokraajan tulevan itse henkilökohtaisesti käymään yhdistyksen toimistolla sen aukioloaikoina. Vuodenvaihteessa tulevan muutoksen myötä palvelu siirtyi lähes kokonaan Kide.appiin, eikä vuokraaja ole enää velvoitettu tulemaan käymään paikan päällä tapaamassa hallituksen jäsentä kaapin saadakseen.

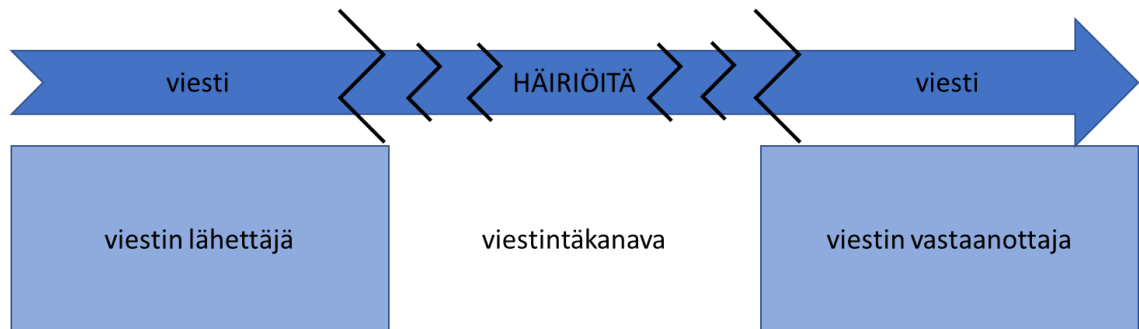
Palveluiden kehittämisen suurimpia hyötyjä ovat esimerkiksi parempi asiakaskokemus, henkilökunnan ja asiakkaiden suurempi sitoutuneisuus ja tyytyväisyys, palveluun liittyvien haasteiden ratkaiseminen sekä ennennäkemättömät ideat ja ajatukset palveluihin liittyen. Palvelukehittämistä on mahdollista tehdä usealla eri tavalla, kuten luomalla palvelukäsikirjan tai kuvaukset palvelupoluista sekä priorisoimalla ja kuvaamalla palveluideoita. (Palvelumuotoilu Palo 2020b.)

## 4 Viestintä yhdistyksissä

Alun perin sana viestintä tulee venäjänkielisestä sanasta vest, joka kuvastaa sanomaa, tietoa, huhua tai uutista. Täten sanalle ei ole varsinaisesti olemassa yhtä selkeää määritelmää. (Juholin 2001, 18.) Viestintää voisi kuitenkin kuvata ihmisten väliseksi vuorovaikutukseksi ja toiminnaksi, ja se voi olla sanallista tai sanatonta. Sanalliseksi viestinnäksi luetaan kirjoitettu tai puhuttu sanoista koostuva viestintä. Sanaton viestintä voi olla myös äänellä tuotettua, jonka lisäksi esimerkiksi ilmeiden, katseiden, eleiden, liikkeiden, asentojen, tilankäytön ja välimatkan kautta on mahdollista viestiä sanattomasti. Sanattomasti tuotettu viestintä voi olla joko tahallista tai tahattomasti tuotettua. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 11.)

Viestinnän tyyliin vaikuttaa viestittävä kohderyhmä ja se, miksi heille viestitään. Näiden määrittely vaikuttaa esimerkiksi siihen, miten viestin sisältö luodaan ja mikä on viestinnän muoto, eli mitä ja miten asia sanotaan ja tuodaan esille. Mitä paremmin edellä mainittujen elementtien kanssa onnistutaan, sitä paremmin kohderyhmä kuuntelee ja ymmärtää viestin merkityksen. Jokaisen viestin vastaanottajan huomiosta on mukana kilpailemassa kymmeniä muita viestintuojia, jolloin onnistuminen on erityisen tärkeää. Viestintä vaatii aina kaksi osapuolta, viestin lähettäjän ja sen vastaanottajan. Molemmissa päissä saattaa olla useampi henkilö ja koska kuten aiemmin mainittiin, viestintä on vuorovaikutusta, jolloin lähettäjän ja vastaanottajan roolit vaihtelevat keskenään. Viesti välitetään aina jotakin kanavaa pitkin, joita saattaa olla esimerkiksi yksinkertaisesti puheen kautta välitetty viesti kasvokkain tai jonkin ulkopuolisen laitteen, kuten internetin tai television kautta välitetty viesti. Kasvotusten tapahtuva viestintä on kuitenkin usein aina paras vaihtoehto, sillä keskustelu mahdollistaa välittömän ja laajemman vuorovaikutuksen viestin lähettäjän ja vastaanottajan välille, jolloin väärinymmärryksi tulemisen riski pienenee. Apuvälineen kautta lähetetty viesti on kuitenkin usein sopiva viesteihin, jotka tulee saada perille nopeasti ja taloudellisesti. Viestinnän ollessa aina ihmisten välistä toimintaa, tarkoittaa se sitä, että myös häiriöitä ilmenee usein. Häiriöt voivat olla mielen sisäisiä tai ulkoisia, jolloin esimerkiksi sisäisiin häiriöihin lukeutuu viestijän liian hiljainen ääni tai eri mielikuva kuin vastaanottajalla käytetyistä sanoista, kun taas ulkoisia häiriöitä voivat olla esimerkiksi keskustelu, joka käydään kahvikoneen pitäessä kovaäänistä meteliä vieressä ja kuuluvuus heikkenee. Viestintäkanavalla on myös suuri merkitys viestin perille menemisessä: jos yrittää viestiä kanavalla, jota kohderyhmä ei käytä tai ei osaa käyttää, viesti harvemmin löytää oikean vastaanottajan kuten alla oleva kuvio havainnollistaa. Siksi viestinnässä onkin tärkeää miettiä mahdollisia häiriötekijöitä jo etukäteen, jotta joltain väärinymmärryksiltä ja epäsel-

vyyksiltä välttyttäisiin. Viesti saattaa kaikesta huolimatta kuulostaa kuitenkin eriltä lähettäjän ja vastaanottajan mielessä, mutta molemmilla on vastuu sen sisällön ymmärretyksi tulemisesta. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 12–13.)



Kuvio 4. Viestin kulku lähettäjältä vastaanottajalle (mukaillen Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2020)

HePo ry:n viestintä tapahtuu lähes aina ainoastaan sen sosiaalisen median kanavien kautta tai kasvotusten. Vallitsevan COVID-19 -tilanteen vuoksi kasvokkainen viestintä on jäänyt huomattavasti vähemmälle, joka on entisestään heikentänyt yhdistyksen onnistunutta viestintää sen kohdeyleisölle. Yhdistyksen viestintä on sen nykyisessä tilanteessa ihan toimivaa, mutta siinä on paljon kehittämisen varaa esimerkiksi määrässä ja sisällön tarkentamisessa ja ehostamisessa, jotta oikeanlainen viesti saataisiin välitettyä viestin vastaanottajille.

#### 4.1 Ulkoinen viestintä

Työyhteisöissä viestintä voidaan karkeasti jakaa kahteen eri kategoriaan: sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Sisäisellä viestinnällä viitataan nimen mukaisesti organisaation sisällä tapahtuvaan, eli henkilöstön väliseen viestintään. Tätä toteutetaan yleensä organisaation valitsemissa viestintäkanavissa sekä tietysti kasvotusten. Ulkoinen viestintä taas tapahtuu organisaation ja sen sidosryhmien välillä, ja sitä käytetään esimerkiksi uutisoinnissa ja tiedottamisessa sekä suhdetoiminnan luomisessa sidosryhmien kanssa. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2020, 14; Reilly & Larya 2019.) Tässä tapauksessa, kun raportti keskittyy sidosryhmien mielikuvaan ja käsityksiin sekä toiveisiin, keskitytään ulkoiseen viestintään.

Ulkoisessa viestinnässä käytössä olevia kanavia on usein monta, joiden kautta viestiä lähetetään vastaanottajille samanaikaisesti. Tällä tavoin kohderyhmien tavoittamista saadaan tehostettua. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo, 20.) Ulkoisen viestin ytimessä on rehellisyys, jotta organisaatio pystyy mahdollisimman hyvin säilyttämään luottamuksen ja

uskottavuuden. Se ei suinkaan tarkoita, että kaikesta tarvitsee tiedottaa, mutta kaiken tiedotettavan tulee olla totta. (Kansio 2020.) Organisaation tiedotus on tärkeää, sillä se tekee sen toiminnasta läpinäkyvämpää, avustaa mielikuvan luomisessa sekä kasvattaa brändinäkyvyyttä. Sen avulla organisaatio viestii toiminnastaan ja tuotteistaan. (Muurinen 2020.)

Vapaaehtoistoiminnan viestintä on erityisen tärkeää, jotta uusia toimijoita saadaan houkutteltua mukaan ja toiminnasta saadaan luotua vaikuttavaa. Mikäli julkisuus on positiivista, toiminta tunnetaan ja maine on hyvä, asenteiden ja käytöksen muutoksien aikaansaaminen on myös mahdollista. Keinoja tällaisen julkisuuden tavoittamiseen on etukäteen suunnitteleminen, tavoitteisiin johtavien tapojen pohdinta, valokuvien hyödyntäminen tiedottamisessa, tapahtumat ja niiden tuoma mediahuomio, keskustelun herättäminen sekä ennakointi. (Toimeksi.fi 2019.) HePo ry:llä on ollut aiemmin vaikeuksia saada ihmisiä kiinnostumaan yhdistyksen toiminnasta ja hakijoita hallitukseen, jonka vuoksi siitä viestintä on erityisen tärkeää.

Etukäteen viestinnän suunnitteleminen voi käsittää esimerkiksi yhdestä kolmeen vuoden etukäteen luodun viestintästrategian. Strategiassa kannattaa ottaa huomioon toiminnan nykyinen tilanne, resurssit sen viestintään sekä mitä ovat sen viestinnän tavoitteita. Strategiasta olisi hyvä käydä ilmi mitä toimenpiteitä ja millä aikataululla haluttuihin tavoitteisiin voitaisiin päästä. Kohderyhmä on myös hyvä olla tässä kohtaa tiedossa. Strategian ollessa valmis, kannattaa luoda sen rinnalle viestintäsuunnitelma nimenomaan vapaaehtoistoiminnan näkökulmasta. Suunnitelman luomisessa kannattaa miettiä, mitä kyseisen vuoden aikana halutaan saavuttaa, missä toivotaan enemmän näkyvyyttä, mihin asioihin halutaan vaikuttaa ja miten toiminnan tunnettavuutta saataisiin lisättyä. Tavoitteiden määrittelyn jälkeen voidaan perehtyä tarkemmin, millä keinoilla ne halutaan saavuttaa. Keinot on myös hyvä merkitä ylös mahdolliseen viestintäsuunnitelmaan. Eri keinoja voi olla esimerkiksi erilaiset tempaukset ja kampanjat, tapahtumat, juttuehdotukset ja tiedotteet tai mikä tahansa muu keino, jolla toiminnan ajamalle asialle saa positiivista huomiota. Kaikissa tavoissa kannattaa olla joku koukku, mikä siitä tekee uutta ja mielenkiintoista. Viestinnän tehostamiseksi kannattaa välitettävän tiedon olla käytännönläheistä, faktaa epämääräisten kuvauksien sijaan, tehokkaaksi muotoiltua, varustettuna selkeillä tavoitteilla ja toiveilla sekä vetoavilla argumenteilla ja suosituksilla. Informaation tulvaa tulee kuitenkin välttää, jonka saavuttaa helposti nykypäivän teknologialla. Vapaaehtoistoiminnan viestinnässä kannattaa hyödyntää sen esiin tuomista osaamisen ja kysymyksien avulla. Sisältöä viestintään lisäävät myös valokuvat, joita onkin hyvä muistaa ottaa kaikessa toiminnassa. Valokuvia kannattaa olla niin pysty- kuin vaakasuunnassakin ja kuviin kannattaa pyrkiä saa-

maan mukaan yhdessä iloisin mielin tekeviä ihmisiä. Vapaaehtoistoiminta saa usein mediahuomiota, jos se järjestää jotain ihmisiä kiinnostavaa tapahtumaa. Kun aihe on kiinnostava sekä ajankohta ja viestintäkanava oikeita, voi mediahuomiota saada nopeastikin. Itse tapahtumien järjestäminen on usein aikaa vievää, mutta se on erinomainen tapa tavoittaa toiminnasta ennen tietämättömiä tai kiinnostumattomia ihmisiä. Yhteiskunnallisista aiheista keskustelun herättämistä varten kannattaa aina tehdä pohjatyö hyvin. Jos siihen on käytetty aikaa ja vaivaa, on median kiinnostuksen herättäminen yleensä taattu aiheen ollessa tärkeä. Viestinnässä saattaa ilmetä myös negatiivista huomiota, jotka kuitenkin saattavat saada aikaan hyvää keskustelua eikä sitä täten kannata pelätä. On kuitenkin tarpeellista miettiä etukäteen, miten tällaisissa tilanteissa reagoidaan ja sitä varten voi esimerkiksi pohtia mahdollisia kysymyksiä ja vastauksia jo etukäteen. Pohdinnassa voi ottaa huomioon esimerkiksi onko toiminnassa jotain mahdollista kritiikin aiheuttajaa tai tuodaanko viestinnässä tarpeeksi esille tietoja, jotka saattaisivat vähentää väärinkäsityksien aiheutumista jo ennalta. (Toimeksi.fi 2019; Thill 2017, 53 & 66.) HePo ry on kuluneina vuosina pyrkinyt tekemään markkinointisuunnitelmaa viestinnän tukemiseksi, mutta omistautuneiden jäsenien ja toimijoiden puutteessa, on suunnitelma pitkälti jäänyt ajatuksen tasolle tai huonosti toteutetuksi.

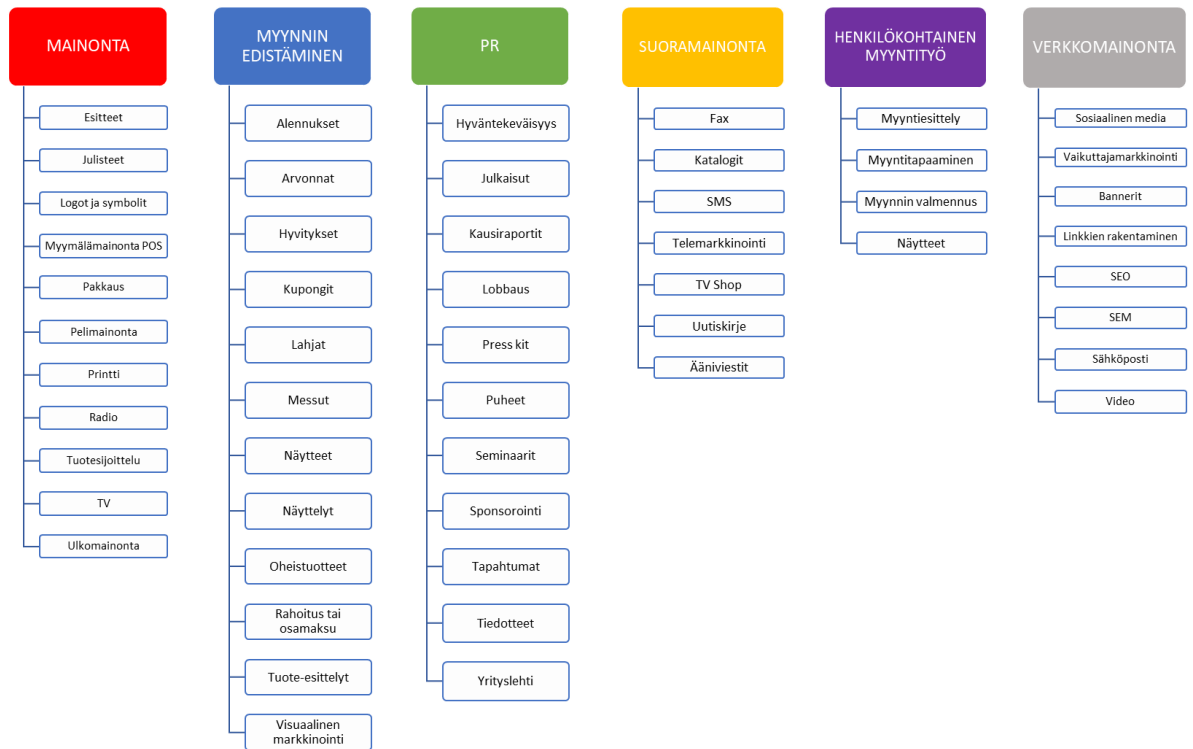
Tiivistetysti, ulkoisessa viestinnässä on muutamia keskeisiä asioita, jotka kannattaa pitää mielessä. Nettisivujen tulisivat olla visuaalisesti kunnossa ja niitä tulisi päivittää säännöllisesti. Toimijan tulisi olla läsnä sosiaalisessa mediassa, ei liian monessa kanavassa, mutta ainakin Facebookissa ja sen lisäksi jollain toisella alustalla, joka kohtaa toiminnan kohdeyhmän käyttäjien kanssa. HePo ry:lle nämä alustat ovat Facebook sekä Instagram, joiden lisäksi yhdistyksen nettisivut on kuluneen kahden vuoden aikana saatu toimintaan ja päivitettyksi, vaikkei niitä hyödynnetäkään vielä parhaalla mahdollisella tavalla. Toimijan tulisi myös tarjota kiinnostavaa sisältöä esimerkiksi tapahtumien, kampanjoiden ja julkaisujen kautta tai vaikkapa julkaisemalla sisältönä ihmisten kommentteja organisaatiosta, olivat ne sitten hyviä tai huonoja. Tämä lisää vuorovaikutusta myös sosiaalisessa mediassa organisaation ja kohdeyleisön välille. Sosiaalisen median ollessa tänä päivänä keskeisessä roolissa organisaatioiden viestinnässä, tulee siinä pitää mielessä sen nimen ensimmäinen osa, sosiaalisuus. Viestinnän tulisikin sosiaalisessa mediassa olla vuorovaikutteista yhdensuuntaisen tiedottamisen sijaan. (Toimeksi.fi 2019; Thill 2017, 50.) HePo ry:n julkaisut keskittyvät pääosin sen toiminnan ja palveluiden markkinointiin sekä satunnaisesti yhdistyksen toiminnasta tiedottamiseen, joka ei muuten välttämättä näy ulkopuolisille.



## 4.2 Markkinointiviestintä

Markkinointiviestintä on osa organisaation ulkoista viestintää, joka lisää yrityksen myyntiä suoraan tai välillisesti, ja sitä pidetään sen ainoana tehtävänä. Se auttaa luomaan ja lisäämään tunnettavuutta sekä kertomaan organisaatiosta ja sen toiminnasta. (Yritystoiminta 2020; Puranen 29.9.2017.) Jos organisaatiolla on hyvä tuote, mutta asiakkaat eivät tiedä siitä, se ei mene kaupan. Tunnettavuuden lisääminen auttaa asiakkaita mahdollisten epäluulojen kanssa, mitä helposti syntyy tarjottavan tuotteen ollessa ennestään tuntematon. Tässäkin tapauksessa positiivinen mielikuva edistää organisaation ja sen tuotteiden myyntiä. (Yritystoiminta 2020.) Markkinointiviestintää ei ole mahdollista toteuttaa vain maalaisjärjellä, vaan tehdäkseen sitä tuottavasti, vaatii se osaamista markkinoinnin saralla (Puranen 29.9.2017). HePo ry on pyrkinyt tuomaan toimintaansa ja palveluitansa esiin sosiaalisen median viestinnän lisäksi etenkin uusille toimijoille paikan päällä koulussa esittäytymistunneilla sekä päivystyksillä ja olemalla osa opiskelijoiden arkea näkymällä kampuksella.

Markkinoinnissa markkinointiviestintää pidetään yhtenä sen neljästä pääosasta ja markkinointiviestinnällä on useita eri muotoja ja keinoja. (Yritystoiminta 2020; Puranen 29.9.2017.) Näitä keinoja on esitelty lukuisin määrin alla olevassa taulukossa, jossa niitä on jaoteltu aihealueittain. Jokaiseen keinoon sisältyy vielä lukuisia yksityiskohtaisempia kanavia, kuten sosiaalinen media, joka kattaa useampia eri alustoja. Markkinoinnissa tulisi aina osata olla medianeutraali, eli lähestyä asiaa tavoitteen kautta, tietyn kanavan sijaan. Esimerkiksi vanhainkodin asukkaille ei kannata yrittää markkinoida Instagramissa, vaan vaikkapa paikallislehden avulla. Markkinointibudjettia tulisi käyttää niihin pääkeinoihin, joista tuloksia saadaan aikaan. Kun markkinointiviestinnälle saadaan määriteltyä oikeat kanavat keinojen kautta, siitä syntyy media mix, joka koostuu näistä valituiksi tulleista kanavista. (Puranen 29.9.2017; de Pelsmacker, Geuens & van den Bergh 2013, 2.) Kanavia voi ja kannattaa olla käytössä useampia samanaikaisesti, jotta useampia kohderyhmiä saataisiin tavoitettua. Eri kanaville voi luoda erilaista sisältöä ja yrittää esimerkiksi toista kanavaa pitkin tavoittaa uusia asiakkaita, ja toista hyödyntäen voidaan tavoitella organisaation jo ennestään tuttuja asiakkaita. (Yritystoiminta 2020.)



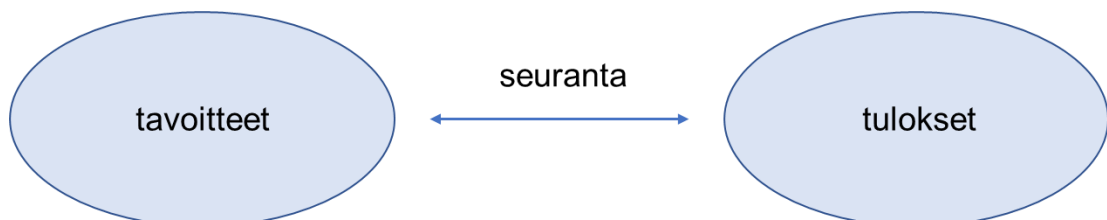
Kuvio 5. Markkinointiviestinnän keinoja (mukaillen Ammattijohtaja.fi 2017)

Markkinointiviestinnän tavoitteet voivat vaihdella reilusti organisaation mukaan. Vaikka perimmäisin tavoite on lisätä myyntiä, sen ei oleteta tapahtuvan lyhyellä aikavälillä. Tämän takia voi tavoitteita markkinointiviestinnän toteutukseen olla erilaisia. Markkinointiviestintää voi kuvata asteittain niin, että ensin tavoitellaan organisaation tutustuttamista kohderyhmään, jonka vuoksi ostokynnys ei ole enää niin korkea ja jonka jälkeen voi alkaa pyrkiä vaikuttamaan kohderyhmän mielikuviin organisaatiota ja sen tuotteita kohtaan. Viimeisimmässä vaiheessa pyritään saamaan kauppa lyötyä lukkoon. Näiden askeleiden perusteella voi markkinointiviestinnän tavoitteita olla esimerkiksi organisaation tunnettavuuden lisääminen, tiettyjen mielikuvien synnyttäminen tai mahdollisimman nopeiden myyntitulosten kasvattaminen. Erilaisista ja eri määrän aikaa vievistä tavoitteista johtuen, ei markkinointiviestinnän tuloksia voida mitata ainoastaan lyhyeen aikaväliin perustuen. Markkinointiviestintää tehdessä voi kohderyhmiä ja käytettyjä kanavia olla (Yritystoiminta 2020; Chaffey 2019, 14.)

Markkinointiviestinnässä käytettävän sisällön tulisi muotoutua sen mukaan, mikä kohderyhmä on kyseessä ja mikä on tässä tapauksessa viestinnän tavoite. Sanoman tulisi puhutella kohderyhmää ja saada heidän toiminnassaan aikaan tuloksen, joka myötäilee sanoman tavoitetta. Oikea kanava on sellainen, joka sopii yhteen tavoitellun kohderyhmän kanssa ja jossa viestintä onnistuu mahdollisimman kustannustehokkaasti. Viestinnän tulisi olla aina osa kokonaisuutta, jolla katetaan koko vuodelle suunniteltu tavoite ja siitä syystä

viestintäsuunnitelma on aina tehokas apuväline. Viestinnässä tulisi aina säilyä samankaltainen linjaus, jotta eri kanavistakin saadut sanomat yhdistyvät kohderyhmän mielessä ja viesti menee tehokkaammin perille. Yhteneväisyys voi käydä ilmi esimerkiksi visuaalisesta ilmeestä tai iskulauseesta, jota käytetään osana kaikessa viestinnässä. Viestinnän tulisi olla myös ytimekästä ja selkeää sekä tuoda ilmi organisaation tavoitteita, jotta kohderyhmälle saadaan muodostettua kuva organisaation persoonallisuudesta. (Yritystoiminta 2020; Chaffey 2019, 13.) HePo ry on pyrkinyt yhtenäistämään tiedotustaan tuomalla samoja asioita ilmi kaikissa kanavissaan ja sosiaalisessa mediassa käyttämällä yleisesti hashtagia #hepory.

Markkinointiviestinnän tuloksia on tärkeää seurata, jotta jatkossa tiedetään, mikä on kannattavaa ja mikä ei. Tämä tehostaa viestintää tulevaisuudessa entisestään, ja resursseja ei käytetä turhan viestinnän suunnitteluun ja luomiseen, vaan päinvastoin niitä voidaan hyödyntää toimiviksi todettujen keinojen kehittämiseen. Tämä synnyttää jatkuvan kierteen tavoitteiden ja seurannan välille, jota kuvio alla havainnollistaa. Tuloksia tulee aina mitata riippuen tavoitteesta ja toimenpiteestä. Keinoja tulosten mittaamiseen voi olla esimerkiksi kyselyt, myynnin kehittyminen tai seuranta siitä, kuinka monta henkilöä osallistuu järjestettyyn tapahtumaan tai tilaisuuteen. (Yhdistystoiminta 2020.) HePo ry:llä ei ole ollut tapana seurata viestintänsä kehittymistä, joten olemassa olevaa dataa julkaisujen hyödyllisyydestä ja toimivuudesta ei ole.

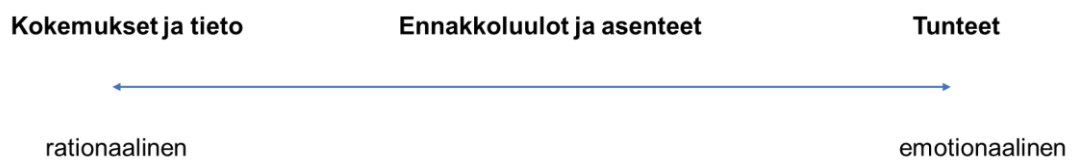


Kuvio 6. Tavoitteiden ja tuloksien kiertokulku (mukaillen Yhdistystoiminta 2020)

### 4.3 Mielikuvat viestinnässä

Ihmisten ajatuksien ja käyttäytymisen suuntaa ohjaavat erilaiset mielikuvat. Jokapäiväisiin tekoihin ja valintoihin vaikuttavat ajatukset toisista ihmisistä, yrityksistä ja organisaatioista sekä niiden tarjoamista tuotteista, palveluista ja niissä toimivista henkilöistä. Mielikuvat muotoutuvat nimensä mukaisesti ihmisten mielissä, josta huolimatta ne ovat ihmisille todellisuutta. Mielikuvat konkretisoituvat, kun kohtaa tavalla tai toisella jotain organisaation edustamaa oikeassa elämässä, esimerkiksi näkee mainoksen tai vierailee organisaation

toimitiloissa. Mielikuvien syntyyn vaikuttavat esimerkiksi erilaiset asiat aina ihmisen tarpeista arvoihin ja kokemuksiin saakka. Keskeisessä roolissa mielikuvien muodostumisessa ovat henkilön ennakkoluulot ja asenne. Tiedot ja kokemukset perustuvat faktatietoon, mutta kokemuksia saattavat vääristää tietynlaiset mielikuvat ja tietoa muuttaa asenne. Mielikuva onkin tästä syystä aina mielikuvallinen, ja se on aina omakohtainen ja sen haltija ajattelee sen olevan totta. Mielikuvan syntyminen ei välttämättä vaadi omakohtaista kokemusta aiheesta, sillä monilla on vahvoja mielikuvia ja -piteitä esimerkiksi julkisuuden henkilöistä tai maasta, jossa ei ole koskaan vierailut. Mielikuvan eri ulottuvuuksia onkin kuvattu alla olevassa kuviossa. (Isohookana 2007, 19–20.)



Kuvio 7. Mielikuvan eri ulottuvuudet (mukaillen Isohookana 2007)

Kukaan ei voi väittää, että jonkun henkilön mielikuvat ovat väärä. Organisaatio voi asettaa itselleen tavoitteekseen jonkinlaisen ihanteellisen tavoitekuvan, mutta mikäli kohdeyleisö kokee mielikuvan toisenlaisena, tulee organisaation miettiä tämän syitä. Kohdeyleisön mielikuvan ja organisaation tavoitekuvan tulisi olla mahdollisimman samankaltaisia. Mikäli näin ei ole, voi pohtia, onko syynä esimerkiksi vääränlainen sanoma tai ovatko kanavat tai kohderyhmät väärä. Mielikuvia tulisi seurata ja muuttaa toimintaa, mikäli tarve sille ilmenee. Muutoksen aikaansaaminen on pitkä prosessi ja se vaatii jatkuvaa kehitystyötä. Prosessia kehitettäessä kannattaa kuitenkin pitää mielessä, että kaikenlaisien mielikuvien laatuun ei pysty organisaatio itse vaikuttamaan. Näitä ovat esimerkiksi huhut ja juorut, internetissä käyty keskustelu tai lehdistön kirjoitukset. Organisaation tulisi jatkuvasti tarkkailla sidosryhmien mielikuvia toimintaan, tuotteisiin ja palveluihin liittyen ja keskittyä avainasemassa olevaan kysymykseen, vastaavatko heidän mielikuvansa organisaation tavoitekuvia. Toiminnan ja viestinnän tarpeita ajatellen tärkeimpiä mielikuvia ovat sisäinen identiteetti sekä siihen kytkeytyvä sisäinen yrityskuva. (Isohookana 2007, 20–21.) HePo ry:llä ei ole ollut erikseen pohdittavana sitä, mikä on yhdistyksen tavoitteleva mielikuva. Itsestäänselvyytenä voi kuitenkin ajatella, että mielikuvan halutaan olevan positiivinen, mutta saavuttaakseen viestinnällään tietynlaista mielikuvaa, tulisi sille asettaa tarkemmat tavoitteet ja rajaukset.

Tavoitemielikuvan määrittelyssä tulee ottaa huomioon kohderyhmän toiveiden ja valintojen lisäksi organisaation nyky mielikuva sekä sen kilpailijat ja heidän asemansa. Tavoitemielikuvaa luotaessa tulisi olla tiedossa organisaation rationaaliset ja emotionaaliset syyt,

jotka saavat kohderyhmän tekemään valintansa organisaation toiminnan suhteen. Kohderyhmän tietoisten toiveiden lisäksi tulisi kiinnittää huomiota heidän tiedostamattomiin toiveisiinsa. Mikäli on olemassa samankaltaisia kilpailijaorganisaatioita, kohderyhmän toiveet vaikuttavat myös heidän tavoitemielikuvansa syntymiseen. Tämän takia organisaation tulisi pystyä luomaan omasta tavoitemielikuvastaan kilpailijoista poikkeava ja täten tehdä juuri siitä houkuttelevin mielikuva kohderyhmälle. (Rope 2005, 198–199.) Tavoitemielikuvan rakentamisessa onkin siis hyvä lähteä liikkeelle nykytilanteen kartoittamisesta, ja olisi ihanteellista, jos sen voisi toteuttaa joku organisaation ulkopuolinen taho. Tällöin välttyttäisiin mahdollisilta puolueellisilta lopputuloksilta, joiden syntymiseen sisäiset asenteet voisivat mahdollisesti altistaa. Tutkimus kannattaa teettää senhetkiselle tärkeimmälle kohderyhmälle, joka riippuu siitä, kenen mielikuvaan haluttaisiin saada aikaan muutosta. Tutkimuksen selvityksen jälkeen on mahdollista verrata, vastaako kohderyhmän yleinen mielikuva organisaation tavoitemielikuvaa. (Siukosaari 1999, 207–209.) Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa senhetkistä mielikuvaa yhdistyksestä, jonka pohjalta on helppo lähteä rakentamaan yhdistyksen tavoitemielikuvaa ja keinoja, kuinka siihen päästään.

## 5 Tutkimuksen toteutus

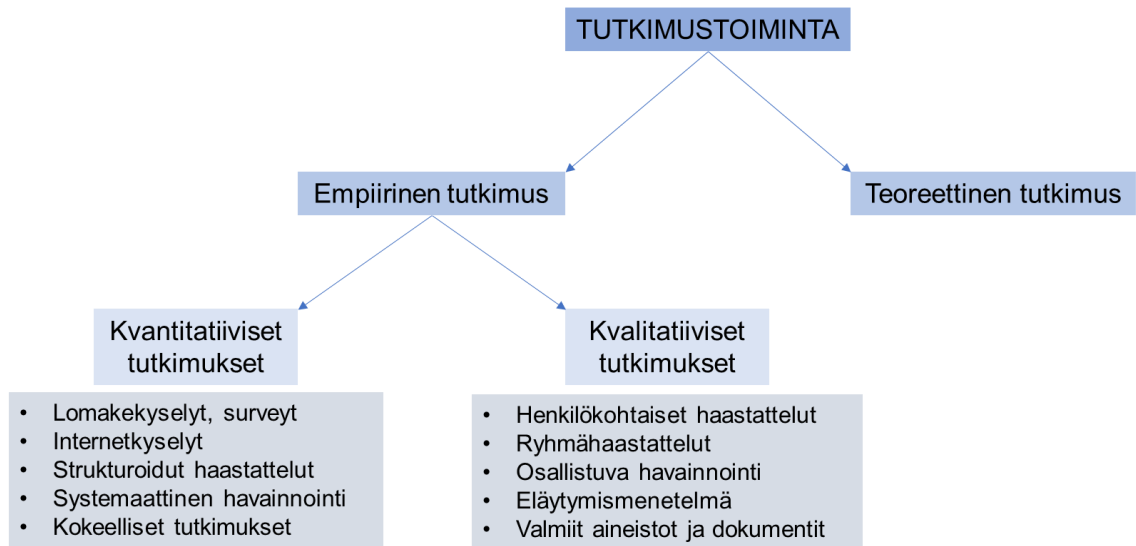
Opinnäytetyö toteutettiin pääosin kvantitatiivisen tutkimuksen tutkimustapaa hyödyntäen joillakin kvalitatiivisen tutkimustavan piirteillä. Tietoa kerättiin Haaga-Helia Porvoo Campusin henkilökunnalta sekä opiskelijoilta kahdella erillisellä kyselyllä. Tutkimuksen lisäksi opinnäytetyön toteutuksessa on hyödynnetty omaa havainnointia yhdistyksen hallituksen toimijan näkökulmasta, josta on ollut apua tutkimusongelman määrittelyssä sekä tutkimuksen tuloksien analysoimisessa.

Tutkimuksessa keskityttiin kahden eri tärkeän sidosryhmän mielikuviin, toiveisiin ja kehityskohtiin, jotta tutkimustuloksista saataisiin mahdollisimman laaja käsitys yhdistyksen tämänhetkisestä tilanteesta, sekä kuinka yhdistyksen toimintaa toivottaisiin kehitettävän kummankin ryhmän näkökulmasta. Koska kyseessä oli kaksi hyvin erilaista kohderyhmää, oli kyselyt luotu molemmille hieman eri sisällöllä, vaikka tavoite molemmissa olikin sama. Tavoitemääränä opiskelijoiden osalta ei ollut mitään tarkkaa lukua, vaan toiveena oli saada vastauksia mahdollisimman monelta opiskelijalta. Nykyiset HePo ry:n hallituksen jäsenet eivät saaneet vastata kyselyyn, sillä siinä on kysymyksiä liittyen esimerkiksi nykyiseen hallitukseen ja toimiin, jotka eivät koske yhdistyksen hallituksen jäseniä. Henkilökunnan osalta tavoite oli saavuttaa noin 20 % kokonaismäärästä, joka vastaa kymmentä henkilökunnan jäsentä.

### 5.1 Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivinen, eli tilastollinen tutkimus lukeutuu empiirisen, eli havainnoivan tutkimustavan piiriin. Myös kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkimus lukeutuu samaan luokkaan. Empiirisen tutkimustavan lisäksi on olemassa teoreettista tutkimusta, joka perustuu valmiiksi olemassa olevan tietomateriaalin hyväksikäyttöön. Empiirinen tutkimustapa sen sijaan perustuu menetelmiin, jotka ovat kehitetty teoreettisen tutkimuksen menetelmien perusteella. Tavoitteena on esimerkiksi testata tutkimuksen avulla, toteutuuko jokin hypoteesi, joka on johdettu teoriasta, tai tutkimusongelmana voidaan pitää syiden selvittämistä jollekin ilmiölle tai käyttäytymiselle tai ratkaisua siihen, miten jokin toimi pitäisi toteuttaa. Joka tapauksessa perimmäisenä tavoitteena on saada vastaus kysymyksiin, jotka on johdettu tutkimusongelmasta. Tutkimustyylien jaottelutapaa havainnollistaa alla oleva kuvio, jossa on myös kuvattu tyypillisimpiä aineistonkeruumenetelmiä sekä kvalitatiiviselle että kvantitatiiviselle tutkimusmenetelmälle. (Heikkilä 2014, 12.) On tärkeää, että tutkimuksen toteutukseen valitaan oikeat menetelmät ja välineet, jotta osataan kerätä oikeanlaista materiaalia ja täten saada relevantteja vastauksia tutkimusongelmaan. Selkeän kvalitatiivisen tai

kvantitatiivisen menetelmän lisäksi on mahdollista käyttää niin sanottua yhdistelmä tutkimusta, joka nimensä mukaisesti yhdistää näiden tutkimusten piirteitä. (Kananen 2019, 25.) Yhdistelmä tutkimuksessa suurempi data antaa vahvan perustan mahdollistaen päätöksenteon, mutta numerot tarvitsevat merkityksen, joka onnistuu oikeilta ihmisiltä kerätyn tiedon avulla. Uusia ongelmia ja mahdollisuuksia etsittäessä laadullinen tutkimus on lähes aina lähtöpiste, mutta ongelmien ja mahdollisuuksien vahvistamiseksi ja ymmärtämiseksi tarvitaan määrällisten tietojen antavia mittaustuloksia. (SurveyMonkey 2020.)



Kuvio 8. Tutkimustoiminnan havainnollistaminen (mukaillen Heikkilä 2014)

Kvantitatiivisella tutkimuksella on tarkoitus selvittää kysymyksiä eri lukumäärien ja prosenttiosuuksien avulla ja joka täten vaatii riittävän suurta otantaa tutkittavasta ryhmästä. Kyselyä tehtäessä riippuu kohderyhmän koosta, millainen otanta tutkimukseen valitaan. Kokonaistutkimuksessa koko perusjoukko otetaan mukaan, eikä mitään erillisiä otantamenetelmiä käytetä. (Heikkilä 2014, 15; Vilka 2015.)

Yleinen käytäntö kvalitatiivisessa tutkimuksessa on kyselylomake, jossa on paljon jo valmiiksi annettuja vastausvaihtoehtoja. Kyselytyyppejä on useita, ja nimitys riippuu kyselyn esitystavasta. Näitä ovat esimerkiksi postikysely, joukkokysely sekä survey-tutkimus, joka tarkoittaa standardoitua kyselyä. Tällöin kaikille kyselyn vastaajille on lähetetty sama kysely täysin samalla asiasisällöllä vastaanottajasta riippumatta. Kyselylomakkeiden positiivisia puolia ovat esimerkiksi vastaajan anonymiteetti, jolloin vastaajat saattavat rohjeta vastaamaan arkaluontoisempaankin kysymykseen. Kyselylomakkeet ovat myös kätevä vaihtoehto silloin, kun vastaajat ovat hajallaan ja heitä on paljon. Negatiivisiin puoliin lukeutuu mahdollinen vastaamattomuus ja vastauslomakkeiden palautuksen viivästyminen. (Heikkilä 2014, 15; Vilka 2015.)

Kvantitatiivisen kyselyn vastauksia on mahdollista havainnollistaa erilaisin kaavioin ja taulukoin ja mahdollista on myös selvittää erinäisiä riippuvuussuhteita tai muutoksia, joita tutkittavassa ilmiössä on saattanut tapahtua. Saatuja vastauksia verrataan sitten ja yleistetään laajempaan joukkoon päättelemällä tilastollisin keinoin. Kvantitatiiviselle tutkimukselle on olennaista saada tietää senhetkinen tilanne, mutta ei varsinaisia asioiden syitä. (Heikkilä 2014, 15.)

Kvalitatiivisesta tutkimusta hyödynnetään, kun halutaan ymmärtää tutkittavaa kohdetta ja selittää syitä sen käyttäytymiselle ja päätöksille. Kvalitatiivisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää ihmisten välisiä sosiaalisia merkityksien maailmaa ja tavoittaa jokaisen ihmisen omakohtainen kuvaus yksilön koetusta todellisuudesta. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tyypillistä on yleensä pieneen määrään keskittyminen, mutta vastaukset analysoidaan huolellisesti. Tutkittava kohdejoukko valitaan tietyin kriteerein ja tarkoituksena ei ole saada tuloksia, joilla voitaisiin yleistää tuloksia tilastollisesti. Kvalitatiivista tutkimusta toteutettaessa on tärkeää tiedostaa, pohjautuuko tehty tutkimus kohdejoukon kokemuksiin vai käsityksiin. Kokemuksia kuvaillaan aina omakohtaisiksi kokemuksi, kun taas käsitykset ovat usein perinteisistä ja tyypillisistä yhteisön tavoista ajatella muovautuneita ilmiöitä. (Heikkilä 2014, 15; Vilka 2015.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa hyödynnetään oppeja käyttäytymistieteistä ja oleellista tietoa voidaan saada esimerkiksi tutkimalla kohderyhmän asenteita, arvoja, tarpeita ja odotuksia. Näin voidaan ymmärtää paremmin, miksi kohderyhmä toimii tietyllä tavalla. On kuitenkin tärkeää pitää mielessä, ettei kvalitatiivisessa tutkimuksessa voi koskaan täysin ymmärtää kohderyhmän kokemuksia ja käsityksiä. Kvalitatiivista tutkimustapaa kuvataan loistavaksi esimerkiksi toimintaa kehitettäessä tai vaihtoehtojen etsimiseen. Tässä tutkimustavassa aineistonkeruu on usein vähemmän rakenteellista kuin kvantitatiivisessa ja vastaukset ovat usein tekstimuotoisia. Selkeää rajausta näille tutkimustavoille ja niiden aineistonkeruulle ei kuitenkaan ole. (Heikkilä 2014, 15; Vilka 2015.)

Pääasiallinen ero kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen välillä on se, että kvantitatiivisen tuloksien analysointi on huomattavasti yksiselitteisempää, kuin kvalitatiivisen. Suurimmat erot näiden kahden tutkimustavan välillä on havainnollistettu alla olevassa taulukossa. (Heikkilä 2014, 16.)



Taulukko 2. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen merkittävimmät eroavaisuudet (mukaillen Heikkilä 2014)

Kvantitatiivinen (määrällinen)	Kvalitatiivinen (laadullinen)
vastaa kysymyksiin mikä, missä, paljonko, kuinka usein	vastaa kysymyksiin miksi, miten, millainen
numeerisesti suuri, edustava otos	suppea, harkinnanvaraisesti koottu näyte
ilmiön kuvaus numeerisen tiedon pohjalta	ilmiön ymmärtäminen ns. pehmeän tiedon pohjalta

## 5.2 Havainnointi aineistonkeruumenetelmänä

Havainnoinnin hyödyntämiseksi tutkimusta tehtäessä on olemassa useampia tapoja, joista tässä tutkimuksessa oleellinen tapa on osallistuva havainnointi ja tarkkailu. Havainnointia pidetään yhtenä kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän aineistonkeruuvälineenä. Havainnointi kertoo siitä, mitä ja miten ihmiset tekevät asioita enemmän kuin sitä, mitä ihmiset sanovat. Osallistuvassa havainnoinnissa tietoa on mahdollista saada tutkimuksen toteuttajan roolin suhteen lisäksi havainnoitavasta yksilönä ja yhteisönä. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija osallistuu arkielämän toimintaan sekä tutkijana että ihmisenä. Metodina aineistonkeruussa havainnointi on hyvin aikaa vievä ja työläs. (Vilka 2015.)

Havainnointi on hyvä keino kerätä materiaalia, kun tutkittavasta kohteesta ei ennestään ole paljoa tietoa tai saatavilla oleva tieto on hiljaista tietoa, eli aistimalla, tekemällä ja harjoittamalla saatua käytännön tietoa ja taitoa. Tällöin seurataan tekemistä, josta syntyy henkilökohtainen kokemus ja jonka avulla oppii seuraamalla käytänteitä ja tapoja, joita ei välttämättä osata sanallisesti selittää. Vaikka havainnoitava ei välttämättä tietoisesti osaa näitä asioita välittää sanallisesti eteenpäin, se ei tarkoita, etteikö hän ymmärtäisi niitä. Siksi havainnointi onkin tärkeä osa sanattoman tiedon eteenpäin siirtämistä. (Vilka 2015.)

Havainnointia suunniteltaessa on tärkeää miettiä, miten havainnointia pääsee toteuttamaan. Kun havainnoija on jo osa yhteisöä, tätä ongelmaa ei ole, mutta silloin tulee miettiä mitä haittavaikutuksia sillä saattaa olla. Kun havainnointia tekee tuttu henkilö, saattaa havainnoitavan käyttäytyminen muuttua tai havainnoitava ei välttämättä luota havainnoijaan niin, että uskaltaisi avoimesti kertoa havainnoitavista asioista. (Vilka 2015.)

Kyselyiden lisäksi havainnointi on yksi tutkimuksessa aineistonkeruumenetelmänä käytetty metodi. Prosessi on kuitenkin ollut käynnissä tiedostamatta jo lähes kaksi vuotta, jonka aikana havainnoija on saanut kattavan kokonaiskuvan yhdistyksen toiminnasta, menetelmistä ja säännöistä, sekä niistä, jotka ovat olemassa kirjallisesti, että myös niistä, jotka sanattomasti luovutetaan hallituslaiselta toiselle. Havainnointia on tehty hallituksessa lähes joka osa-alueella, kun toiminnassa mukana ollessa on ollut mukana jokaisen roolin toimissa joko päätoimisesti tai avustamassa. Näitä vuosien aikana kerättyä havainnointimateriaalia hyödynnetään, kun kyselyiden tuloksia analysoidaan ja toiminnan kehitysehdotuksia kirjataan ja esimerkiksi pohditaan, mikä saattaisi toimia ja mikä ei.

### **5.3 Kysely aineistonkeruumenetelmänä**

Opiskelijoille suunnatun kyselyn toteutustavaksi valittiin kvantitatiivinen tutkimus ja kyselytyypiksi survey-tutkimus. Tutkimusongelma on opiskelijoiden kohdalla sellainen, johon saa parhaiten vastauksen lähettämällä kyselyn koko perusjoukolle, eli Haaga-Helian Porvoo Campuksen opiskelijoille. Näin kaikilla on mahdollisuus vastata kyselyyn, ja kun otantaa ei ole määritelty sen tarkemmin, saa saaduista vastauksista realistisimman kuvauksen koko Porvoo Campuksen opiskelijoiden mielipiteistä ja näkökulmista. Kyselystä ei kuitenkaan ollut tarkoitus tehdä liian pitkää, jotta mielenkiinto vastaamiseen säilyisi eikä se veisi liikaa aikaa. Tämän vuoksi kysymyksiä tehtiin yhteensä 17 kappaletta sekä yksi vapaaehtoinen lisäkommentti kyselyyn tai muuhun liittyen. Kysely toteutettiin sekä suomeksi että englanniksi Porvoo Campuksella ollessa myös kolme kansainvälistä koulutusohjelmaa. Suomenkielinen kysely löytyy opinnäytetyön liitteestä 3.

Kysely toteutettiin Webropolin avulla, joka mahdollisti sen, että huolimatta opiskelijan olinpaikasta, hän pystyi vastaamaan siihen sekä tietokoneella että puhelimella. Ennen kyselyn julkaisemista, se testattiin ja oikoluettiin useammalla henkilöllä sen erinomaisen toimivuuden ja oikean kieliopin varmistamiseksi. Kysely tarkistutettiin myös nykyisellä HePo ry:n hallituksella, jos heillä olisi ollut muutosehdotuksia tai muita huomioita, jotka olivat jääneet huomiotta alkuperäisessä versiossa kyselystä. Kyselyssä lähes kaikki kysymykset olivat monivalintakysymyksiä, jossa vastausvaihtoehdot annettiin valmiiksi. Sopivan vastauksen puuttuessa, oli moniin lisätty lisäksi vaihtoehto 'joku muu, mikä?'

Kyselyä varten haettiin tutkimuslupaa Haaga-Helialta. Lupaa haettiin 25.9.2020 ja se myönnettiin lokakuun alussa. Ensimmäinen vapaa ajankohta kaikille Porvoo Campuksen koulutusohjelmille oli marraskuun ensimmäinen viikko, jolloin tarkaksi päiväksi sovittiin 2.11.2020. Marraskuun alussa kysely jaettiin Haaga-Helian postituslistan kautta saate-

tekstin kera, joka löytyy liitteestä 5. Saatekirjeessä vedottiin opiskelijoiden mahdollisuuteen osallistua HePo ry:n toiminnan kehittämiseen helpolla ja nopealla tavalla. Opiskelijoille annettiin aikaa vastata kyselyyn viikon ajan, jolloin sitä mainostettiin myös HePo ry:n Facebook-sivulla sekä Instagram-tilillä muutamaankin kertaan. Kyselylinkki suljettiin 9.11.2020 aamulla, jolloin kyselyn lähettämisestä oli kulunut viikko. Vastauksia oli viikon aikana kertynyt yhteensä 61 kappaletta. Vastaukset ladattiin Webropolista Excel-taulukkoon niiden analysoimisen helpottamiseksi.

Henkilökunnalle suunnatun kyselyn tutkimusongelma oli sama, kuin opiskelijakyselyssä, mutta koska toiminta henkilökunnan kanssa oli aiemmin ollut hyvin olematonta eikä samankaltaista kyselyä ollut aiemmin toteutettu, haluttiin siihen tuoda myös kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä. Tässä tapauksessa haluttiin tutkia otantaryhmän kokemuksia, mikäli niitä on, muussa tapauksessa vastaukset perustuvat yksilön käsityksiin. Näin kyselyn avulla oli senhetkisen mielikuvan selvittämisen lisäksi mahdollista saada laajempaa kuvaa nykytilanteesta ja siitä, millaiseksi ja miksi henkilökunta kokee tilanteen ja miten he kokevat, että sitä voisi jatkossa kehittää. Henkilökunnan ollessa kiireinen oman työnsä parissa, haluttiin tämänkin kysely pitää mahdollisimman tiiviinä ja lyhyenä, joten kysymyksiä tehtiin yhteensä 13 kappaletta sekä yksi vapaaehtoinen lisäkommentti kyselyyn tai muuhun liittyen. Alun perin kysely piti lähettää koko Porvoo Campuksen henkilökunnalle, mutta alla avattavista syistä jouduttiin kysely lähettämään vain valitulle otantaryhmälle. Lähetetty kysely löytyy opinnäytetyöstä liitteenä 4.

Myös henkilökunnan kysely toteutettiin Webropolin avulla, sillä koronapandemian edelleen hallitessa arkielämää, ei henkilökuntaa ole mahdollista tavata tavalliseen tapaan Porvoo Campuksella. Myös henkilökunnan kysely tarkistutettiin useammalla henkilöllä sen sisällön ja oikeinkirjoituksen varmistamiseksi. Kyselyssä yli puolet kysymyksistä olivat avoimia kysymyksiä, jotta yhdistyksen tilanteesta henkilökunnan suhteen saataisiin mahdollisimman realistinen ja havainnollistava käsitys antamalla henkilökunnan jäsenten kertoa siitä omin sanoin. Henkilökunnan kysely toteutettiin vain suomeksi, sillä kaikki otantaryhmään valikoidut henkilöt ovat suomenkielisiä.

Myös henkilökunnan kyselyä varten haettiin tutkimuslupaa Haaga-Helialta, mutta sitä ei myönnetty. Henkilökunnalle lähetettävien kyselyiden kriteerit ovat huomattavasti tiukemmat ja niiden suhteen on toivottu, ettei esimerkiksi opinnäytetöiden tai muiden tutkimusten kyselyitä lähetettäisi heille paljoa. Tutkimuksen olisi tullut olla erityisen tärkeä ja liittyä suorasti joko Haaga-Helian toiminnan kehittämiseen tai tutkittavan henkilökunnan ryhmän työhön. (Lahti 1.10.2020.) Kielteisen lupapäätöksen myötä keskusteltiin opinnäytetyöohjaajan

kanssa siitä, jos kysely lähetettäisiin esimerkiksi henkilökunnan sisäisen kanavan Yammerin kautta tai jos se lähetettäisiin suoraan tutkimuksen luoneen sähköpostiosoitteesta tietyille henkilökunnan jäsenille, jotka ovat jo ennestään tuttuja aiempien opintojen tai muun aktiivitoiminnan kautta. Yhden koulutusohjelmajohtajan ja kampusvastaavan kanssa muihin HePo ry:n asioihin liittyvässä palaverissa 9.10.2020 he ehdottivat, jos heille lähetettyjen tietojen perusteella he kokoaisivat toivotun kaltaisen ryhmän henkilökunnan jäseniä, joille kysely voitaisiin henkilökohtaisesti lähettää ja joita he voisivat kannustaa siihen vastaamaan. Heille lähetetyssä sähköpostissa tutkimusjoukon toivottiin koostuvan Porvoo Campuksen henkilökunnan eri jäsenistä, jotka kattaisivat muutakin toimintaa kuin opettamisen ja olisi määrällisesti noin 20 % koko henkilökunnasta. Sähköpostissa kerrottiin vielä lyhyesti tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteista. 5.11.2020 saatiin listan henkilökunnan jäsenistä, jossa oli yhteensä kymmenen henkilöä opettajista opinto-ohjaajiin ja koulutus-suunnittelijaan. Kysely lähetettiin valitulle vastaajajoukolle 6.11.2020 ja viivästyneen aikataulun vuoksi heille annettiin aikaa vastata kuusi päivää, eli 12.11.2020 saakka. Kyselyn mukana lähti saatekirje, joka löytyy liitteestä 6. Kyselyyn vastaamisesta muistutettiin vielä suullisesti 10.11.2020 olleessa YTY-kokouksessa, jossa oli osallistujina lähes kaikki he, keille kysely lähetettiin. Kysely suljettiin aamulla 13.11.2020, jolloin vastauksia oli saatu yhteensä 6 kappaletta. Myös henkilökunnan kyselyn vastaukset siirrettiin Excel-taulukoon analysointia varten.

## 6 Tutkimuksen tulokset

Tutkimuksessa käytettyjä metodeja olivat siis havainnointi sekä kaksi kyselyä, yksi Porvoo Campuksen opiskelijoille ja yksi Porvoo Campuksen henkilökunnalle. Alla olevissa luvuissa on käyty läpi kaikkien metodien tuloksia, havainnointia pääpiirteittäin kahden vuoden ajalta ja kyselyä viikon aikana kerättyjen tuloksien perusteella.

### 6.1 Havainnoinnin tulokset

Toimin koko vuoden 2019 yhdistyksen edunvalvojan roolissa ja syksyn 2019 sihteerin roolissa. Vuonna 2020 toimin hallituksen varapuheenjohtajana. Roolit muodostavat kattavan kokonaisuuden lähestulkoon yhdistyksen kaikkien toimijoiden näkökulmista, sillä etenkin varapuheenjohtajan rooliin liittyy tiiviisti muun hallituksen avustaminen aikaa vievissä rooleissa ja tehtävissä, kuten tapahtumat ja palvelut -tiimissä. Yhdistyksen toiminnassa mukana oleminen antoi aitiopaikan seurata yhdistyksen asioita, menettelytapoja, toimintamalleja sekä heikkouksia ja vahvuuksia. Koska havainnointi tapahtui tietämättä sen käyttötarkoituksia, ei erityisiä muistiinpanoja tai suunnitelmaa havainnointiin ollut.

Kokonaisuudessaan koen, että HePo ry:n yhdistyksen toiminta on kymmenen vuoden aikana saatettu kohtuullisen hyvälle mallille. Yhdistyksen tapahtumia saatiin erityisen paljon lisättyä ja monipuolistettua vuonna 2019, kun tarjontaan lisättiin tavallisten konseptien, kuten Jokikadun Apron ja Junttibussin, lisäksi uusia tulokkaita, kuten Dildobingo. Vuoden 2020 puolella useista tapahtumista tosiaan jouduttiin COVID-19 vuoksi luopumaan, jonka vuoksi vuosi on ollut aiempia huonompi. Online-tapahtumia yritettiin saada onnistumaan, mutta ne eivät ainakaan toistaiseksi ottaneet tuulta alleen. Koen silti, että suurimpana ongelmana tapahtumien osalta on niiden suunnittelemattomuus, sillä yhdistyksellä on tapana alkaa järjestämään tapahtumia viime tipassa, jolloin esimerkiksi tapahtumasta hyvissä ajoin tiedottaminen on mahdotonta. Tämän lisäksi markkinointia tapahtumien suhteen on ylipäätään ollut suurimmalta osin suppeaa eikä kovin monipuolista. Tapahtumista on saatu palautetta vaihtelevasti suullisesti, kun osa opiskelijoista on tullut kertomaan näkemyksiään ja kokemuksiaan niiden sisällöstä ja toteutuksesta jälkikäteen, mutta mitään virallista linjausta palautteen keräämiseen ei ole ollut Jokikadun Apron jälkeen lähetettävää palautekyselylomaketta lukuun ottamatta. HePo Sport on aina ollut vaihtelevasti mukana tapahtumatoiminnassa, ja muutaman vuoden aikana rooliin on ollut sekä erikseen määrättyjä henkilöitä, että sitä on hoidettu yhdessä hallituksen kesken. Sen toiminnan jatkuvuuden takaamiseksi on kuitenkin huomattavasti tehokkaampaa, kun toimintaan saatai-

siin mukaan henkilö, joka oikeasti olisi kiinnostunut sen pyörittämisestä ja täten motivoitunut näkemään vaivaa asian eteen, kuten hankkimaan yhteistyökumppaneja ja keksimään uusia mahdollisia lajikokeiluja.

Edunvalvonnallisissa asioissa yhdistyksellä ei ollut kovin tarkkaa linjausta ennen kuin aloitin hallituksessa työskentelyn. Oma edunvalvojakautenani halusin tuoda tähän muutoksen, ja aloin toteuttamaan näkemyksiäni esimerkiksi toteuttamalla aiemmin mainitun oman opiskelijakyselyn sekä tuomalla Sumpia & Sympatiaa -päivystykset ohjelmaan. Omien ja muiden hallituslaisten resurssien ollessa rajallisia, ei edunvalvontaa ole kuitenkaan merkittävästi saatu muutettua kahden vuoden sisällä. Muutokset eivät oman kokemukseni mukaan tapahdukaan nopealla aikataululla, mutta suunta on oikea ja tietotaidon jatkuvasti kasvaessa sen kehitystä voidaan saada varmasti jatkumaan tulevillakin hallituskausilla.

Markkinoinnin ja viestinnän olen oman havainnoinnin perusteella kokenut suurimmaksi haasteeksi hallituksessa. Aiemmin tehtävään ei ollut erikseen valittua henkilöä, vaan palvelut ja tapahtumat -tiimi hoitivat sitä yhdessä. Sen vaatiessa niin paljon aikaa ja resursseja, ei yhteisvastuu tuntunut toimivan halutulla tavalla kyseisen tiimin ollessa muutenkin erityisen kiireinen, haluttiin asiaan tehdä muutos vuoden 2020 hallitukselle. Markkinointivastaava on siis ollut mukana hallituksen kokoonpanossa pian vuoden, ja se edelleen hieman hakee rooliaan. Markkinoinnin ja viestinnän selkeyttäminen entistä paremmin tuleville vuosille on omasta mielestäni tärkeä osa yhdistyksen tulevaisuutta esimerkiksi tapahtumien ja edunvalvonnan onnistumisen mahdollistamiseksi.

Rahastonhoitajan merkitys ja rooli on myös aiemmin ollut hieman aliarvostettu, eikä henkilön perehdytykseen ja tietotaidon kasvattamiseen ole ehkä kiinnitetty niin paljoa huomiota, kun olisi tarpeen. Kyseinen rooli ei hirveästi näy hallituksen ulkopuolelle, mutta se on kriittisen tärkeä yhdistystoiminnan mahdollistamiseksi ja vastuu kyseisessä roolissa on erittäin suuri henkilön ollessa vastuussa yhdistyksen kaikesta rahaliikenteestä ja varoista. Kirjanpito on myös kriittinen osa yhdistystoimintaa jo lainkin määräämänä, jonka vuoksi sen hoitaminen asiaankuuluvalla tavalla on vaativa ja vastuullinen työ. Kuluneen kahden vuoden aikana yhdistyksen kirjanpito on saatu kunnostettua ja korjattua, ja jotta hyvä työ ei mene hukkaan, on sitä mielestäni tarpeen yhtä lailla kehittää ja resursoida siihen enemmän aikaa tulevaisuudessa.

Sihteerin oma rooli yhdistystoiminnassa on tärkeä, mutta pieni. Oman havainnointini ja työni perusteella sanoisin, että toimenkuvan perehdytyksen kaivatessa vielä kehitystä, on muuten roolista saatu tehokkaampi ja selkeämpi kuluneen kahden vuoden aikana. Pu-

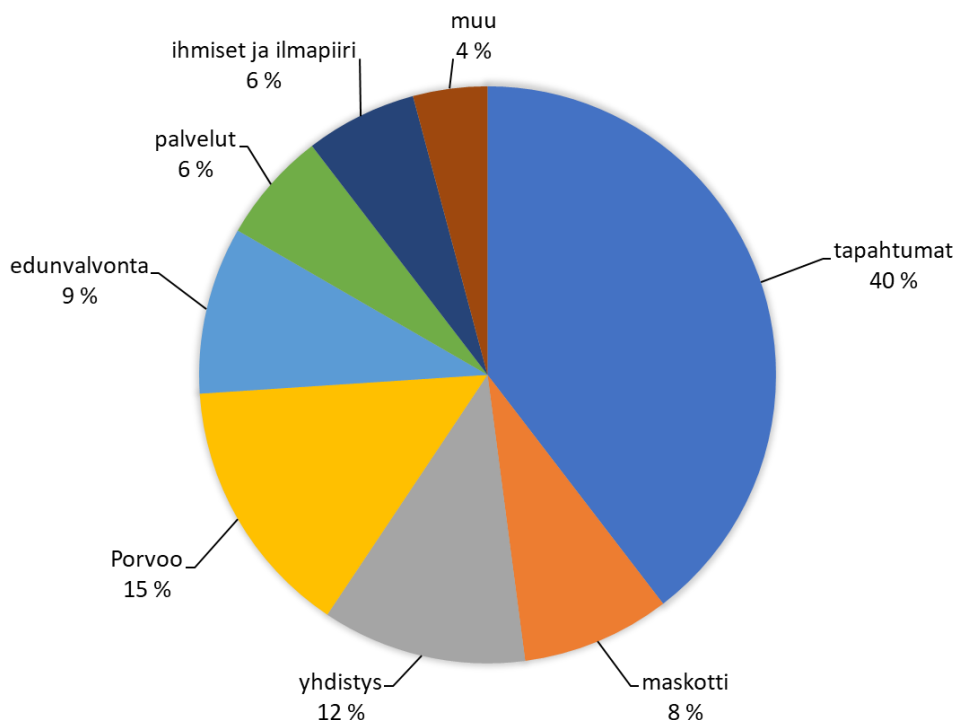
heenjohtajisto on yhtä lailla erittäin tärkeä osa hallituksen toimintaa ja sen mahdollistamista, jonka vuoksi näissä rooleissa oman kokemukseni mukaan tulisi aina olla motivoituneet ja asiantuntevat henkilöt, joilla on aikaa ja kiinnostusta antaa omaa panostaan yhdistyksen toimintaan ja muiden tukemiseen ja auttamiseen. Ilman motivoitunutta puheenjohtajistoa ei myöskään hallitus ja täten koko yhdistys toimi halutulla tavalla yhdistyksen aatteiden mukaisesti.

## 6.2 Opiskelijakyselyn tulokset

Opiskelijoille lähetettyyn kyselyyn vastasi yhteensä 61 henkilöä. Porvoo Campuksella opiskelijoita ollessa yhteensä noin 1100, oli vastausprosentti noin 6 %. Kyselyä oli avattu yhteensä 106 kertaa, joka tarkoittaa, että noin 58 % sen avanneista täytti kyselyn loppuun. Kaksi henkilöä oli jättänyt vastaamisen kesken.

Ensimmäisenä kyselyssä tiedusteltiin vastaajilta, mitä heille tulee ensimmäisenä mieleen HePo ry:stä. Kysymys oli avoin, eli valmiita vastausvaihtoehtoja ei ollut. Tämä mahdollisti myös yhden henkilön mainitsevan useamman kuin yhden asian. Alla olevassa kuviossa vastaukset on käyty läpi ja jaoteltu seitsemään useimmiten vastauksissa esiintyneeseen aihealueeseen sekä kahdeksanteen muu -kategoriaan. Avoin kysymys ensimmäisenä kysymyksenä hieman huolestutti, sillä niiden sisällyttäminen ylipäättään kvantitatiiviseen tutkimukseen tulisi aina muutenkin tapahtua vain painavasta syystä (KvantiMOTV 2010). Tässä tapauksessa ei kuitenkaan ollut mahdollista antaa valmiita vastausvaihtoehtoja, jotta vastaajaa ei johdateltaisi vastaamaan tietyllä tapaa. Kysymystä ei voinut myöskään sijoittaa myöhemmäksi kyselyn edetessä, sillä silloin vastaajan mielikuviin olisi jo vaikuttanut aiemmat esiintyneet kysymykset. Selkeästi suurimmalla osalla (40 %) vastaajista tuli ensimmäisenä mieleen yhdistyksen järjestämät tapahtumat, kun taas Porvoo ja yhdistys pitivät paikkaa toisena ja kolmantena suurimpana vaihtoehtona. Muita useasti esiintyviä teemoja olivat edunvalvonta, yhdistyksen maskotti Herra HePo, yhdistyksen tarjoamat palvelut sekä toiminnassa mukana olevat ihmiset ja vallitseva ilmapiiri. Muu-kategoriaan vastauksia jäi yhteensä neljä, jotka olivat tutorit, Helsingin Polkupyöräilijät, ei ole tietoinen koko yhdistyksestä ja yksi tyhjä (-) vastaus.

## MITÄ SINULLE TULEE ENSIMMÄISENÄ MIELEEN HEPO RY:STÄ?



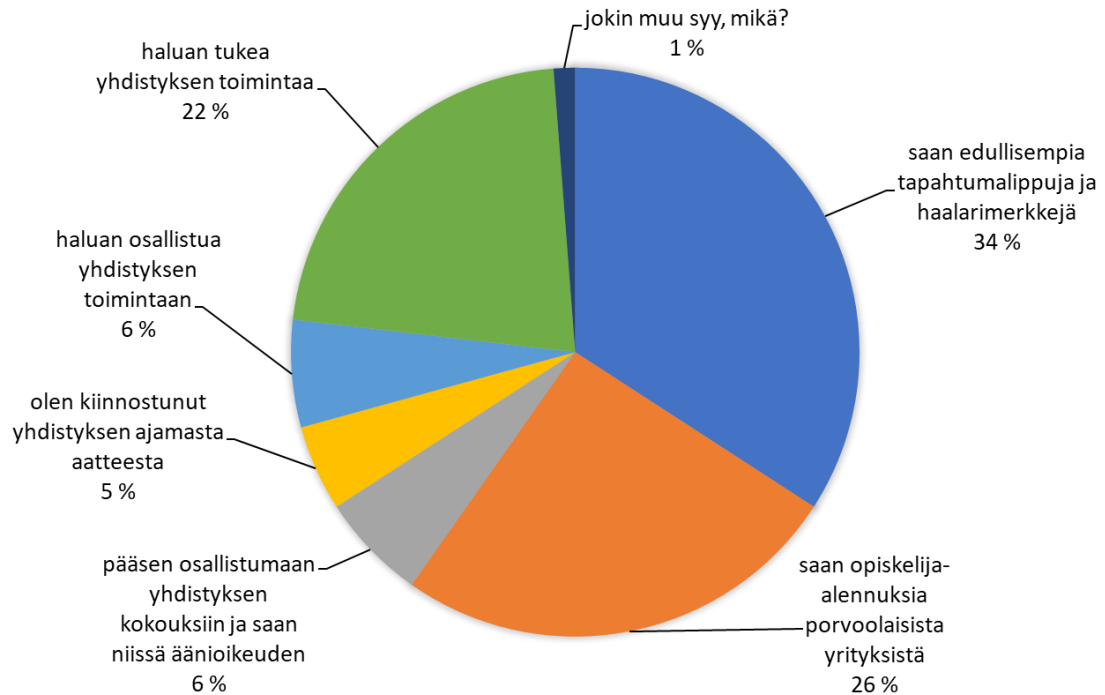
Kuvio 9. Mitä sinulle tulee ensimmäisenä mieleen HePo ry:stä? (n=61)

Toisena kyselyssä haluttiin tietää, onko vastaaja HePo ry:n jäsen. Tällä kysymyksellä haluttiin selvittää, ovatko muutkin kuin yhdistyksen jäsenet kiinnostuneita kehittämään sen toimintaa vastaamalla kyselyyn sekä selvittää tarkemmin syitä sille, miksi vastaajat ovat tai eivät ole jäseniä. Kysymyksen ollessa pakollinen, oli vastauksia yhteensä 61 kappaletta. Heistä 57 % oli yhdistyksen jäseniä.

Riippuen siitä, kertoiko vastaaja olevansa yhdistyksen jäsen vai ei, hänelle esitettiin kysymys syistä päätökselleen. HePo ry:n jäsenille suunnatussa kysymyksessä vastaajia oli yhteensä 35, jotka antoivat yhteensä 82 syytä sille, miksi he ovat yhdistyksen jäseniä. Kuten alla olevassa kuviossa havainnollistetaan, selkeästi suurin osa vastaajista oli jäseniä edullisempien haalarimerkkien, tapahtumalippujen sekä muiden opiskelija-alennusten vuoksi, jotka muodostivat yhdessä 60 % vastauksista. Neljäs suuri syy oli yhdistyksen toiminnan tukeminen 22 % äänistä. Vähemmän suosittuja syitä olivat kiinnostus yhdistyksen toimintaan osallistumiseen, mahdollisuus osallistua yhdistyksen kokouksiin ja saada niissä äänioikeus sekä kiinnostus yhdistyksen ajamaan aatteeseen. Yksi vastaus oli jokin muu, kuin annettu vastausvaihtoehto, jossa vastaaja kertoi olevansa jäsen koska kaikki muutkin ovat.



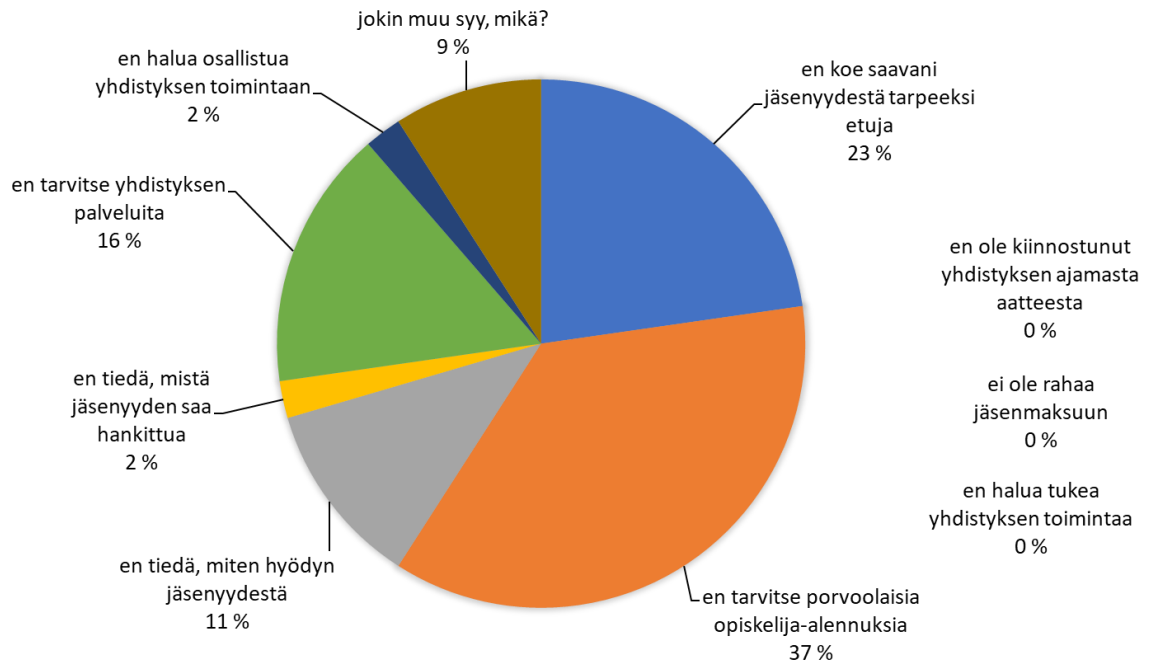
## JOS KYLLÄ, MIKSI? VOIT VALITA USEAMMAN VAIHTOEHDON.



Kuvio 10. Jos kyllä, miksi? Voit valita useamman vaihtoehdon. (n=35)

Vastaajia, jotka eivät olleet HePo ry:n jäseniä, oli yhteensä 26. He antoivat vastauksillaan yhteensä 44 syytä sille, miksi he eivät ole yhdistyksen jäseniä, jotka ovat havainnollistettu alla olevassa kuviossa. Ei-jäsenille ehdottomasti suurin syy oli tarpeettomuus yhdistyksen opiskelija-alennuksille sen kattaessa 37 % vastauksista. Selkeästi muita suurempia syitä jäsenettömyydelle olivat tunne siitä, ettei jäsenyys anna tarpeeksi etuja, ettei tarvetta yhdistyksen palveluille ole sekä se, että vastaaja ei tiedä miten voisi hyötyä jäsenyydestä. Haluttomuus osallistua yhdistyksen toimintaan ja tietämättömyys, mistä jäsenyyden saisi hankittua, olivat kumpainenkin vain 2 % vastauksista. Vastausvaihtoehdoista kiinnostumattomuus yhdistyksen ajamaan aatteeseen, varattomuus yhdistyksen jäsenmaksuun sekä haluttomuus tukea yhdistyksen toimintaa jäivät kaikki 0 %, eli kukaan ei maininnut näitä syiksi jäsenettömyydelle. Muita syitä oli yhteensä 9 % vastaajista. Näitä kerrottiin olevan aiempi jäsenyys, joka on muuttunut irrelevantiksi asuinpaikan muututtua tai koska ei tarvitse enää yhdistyksen palveluita.

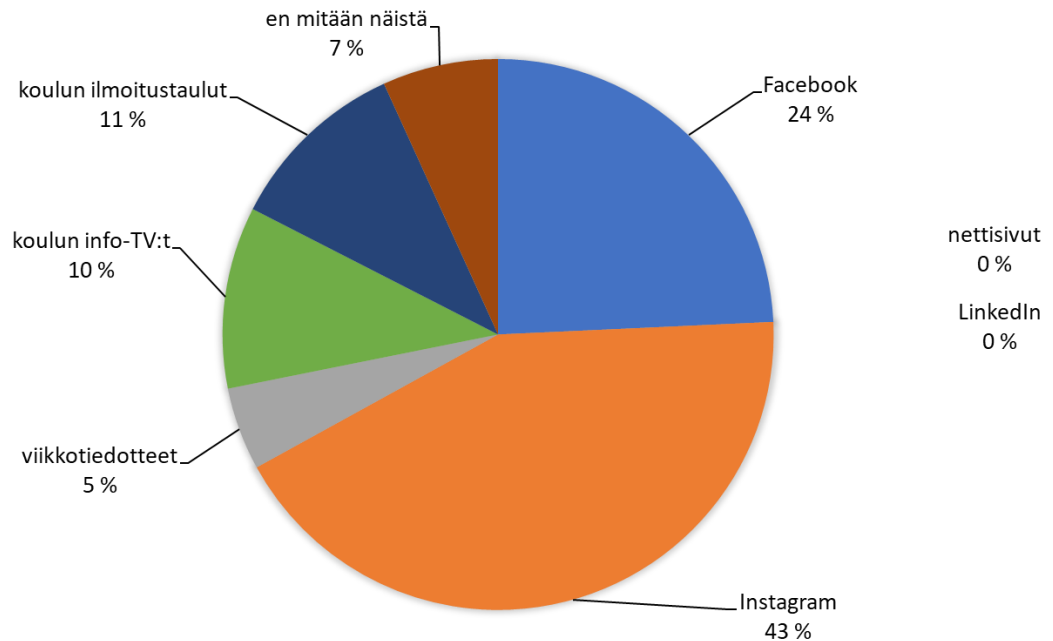
## JOS ET, MIKSI ET? VOIT VALITA USEAMMAN VAIHTOEHDON.



Kuvio 11. Jos et, miksi et? Voit valita useamman vaihtoehdon. (n=26)

Viidentenä kysymyksenä haluttiin tietää, kokeeko vastaaja yhdistyksen näkyvyyden opiskelijoille olevan riittävää. Kaikki 61 vastaajaa vastasivat kysymykseen, ja heistä 35 eli noin 57 % olivat sitä mieltä, että kyllä, loppujen 43 % mielestä se ei ole riittävää. Haluttiin myös selvittää, mihin viestintäkanaviin kannattaa panostaa ja siksi kyselyssä tiedusteltiin, mitä HePo ry:n viestintäkanavia vastaajat seuraavat aktiivisesti. Vastaajia oli yhteensä 61 ja ääniä eri kanaville annettiin yhteensä 103 kappaletta, jotka jakautuivat alla olevan kuvion mukaisesti. Sosiaalisen median kanavat Instagram ja Facebook pitivät kärkipaikkoja yhteensä 67 % kaikista vastauksista. Näiden lisäksi koulun ilmoitustaulut, koulun info-TV:t sekä sosiaalisessa mediassa julkaistavat viikkotiedotteet kerryttivät kannatusta, kun taas HePo ry:n nettisivut ja LinkedIn -profiili jäivät äänittä. 7 % vastaajista ei seurannut mitään HePo ry:n viestintäkanavaa aktiivisesti.

MITÄ HEPO RY:N VIESTINTÄKANAVIA SEURAAT AKTIIVISESTI? VOIT VALITA USEAMMAN VAIHTOEHDON.



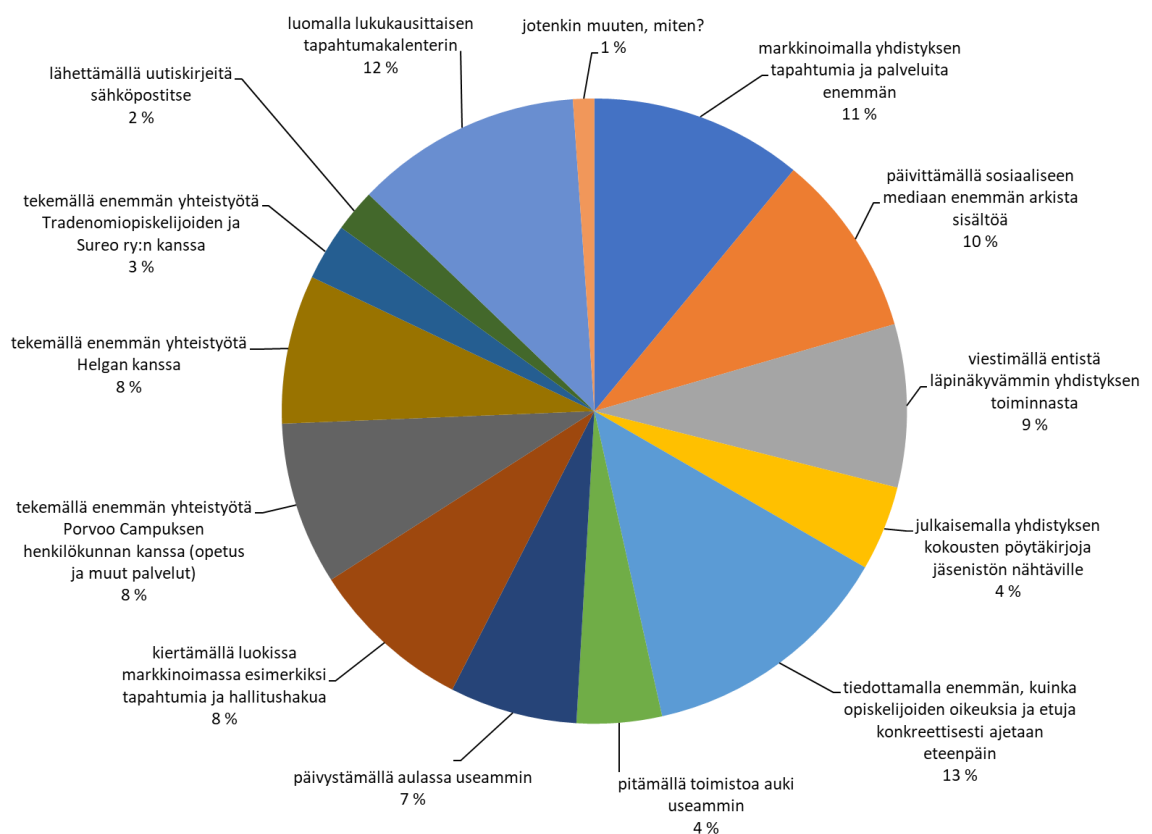
Kuvio 12. Mitä HePo ry:n viestintäkanavia seuraat aktiivisesti? Voit valita useamman vaihtoehdon. (n=61)

Kyselyssä haluttiin myös selvittää HePo ry:n hallituksen lähestyttävyyttä ja sitä, koettiin se helpoksi. Kysymyksen vastaus riippuu pitkälti myös hallituksen sen hetkisistä jäsenistä, mutta kyselyssä haluttiin selvittää syitä, mikäli koettiin että lähestyminen ei ole helppoa. Näin asiaan voitaisiin puuttua ja parantaa sitä uuden hallituksen osalta. Kaikki 61 vastasivat kysymykseen, joista 52 eli noin 85 % oli sitä mieltä, että hallitus on helposti lähestyttävä. Loput 15 % vastasivat kielteisesti, ja useimmiten mainittu syy ilmeni kolmessa vastauksessa, joka oli niin sanottu sisäpiirin tunnelma. Vastajat kokivat, että jos ei tunne ketään hallituksesta, jää ulkopuolelle eikä hallitus ole tarpeeksi näkyvä opiskelijoille. Muita mainittuja syitä olivat tietämättömyys asioista, joiden suhteen hallitusta voisi lähestyä sekä tietämättömyys yhdistyksestä ylipäätään, hallituslaisten näkymättömyys kampuksella korona-aikana, yhdistyksen näkymättömyys monimuoto-opiskelijoille sekä kykenemättömyys ottaa kritiikkiä vastaan. Yksi vastaaja olisi myös kaivannut 'en osaa sanoa' -vaihtoehtoa.

Seuraavaksi haluttiin tietää, miten tätä aiemmissa kysymyksissä esiintynyttä näkyvyyttä ja saavutettavuutta voitaisiin parantaa. Vastausvaihtoehtoja oli annettu valmiiksi useita, joiden lisäksi oli jälleen mahdollisuus kertoa omia ideoita. Vastaajia oli jälleen 61 ja annettuja vastauksia yhteensä 273, joiden jakautuminen näkyy alla olevasta kuviosta. Tässä kysymyksessä vastaukset olivat saaneet tasaisesti vastauksia, ja yhdeksän eniten ääniä saanutta vastausta olivat kaikki kuuden prosenttiyksikön sisällä toisistaan (7 %-13 %). Eniten

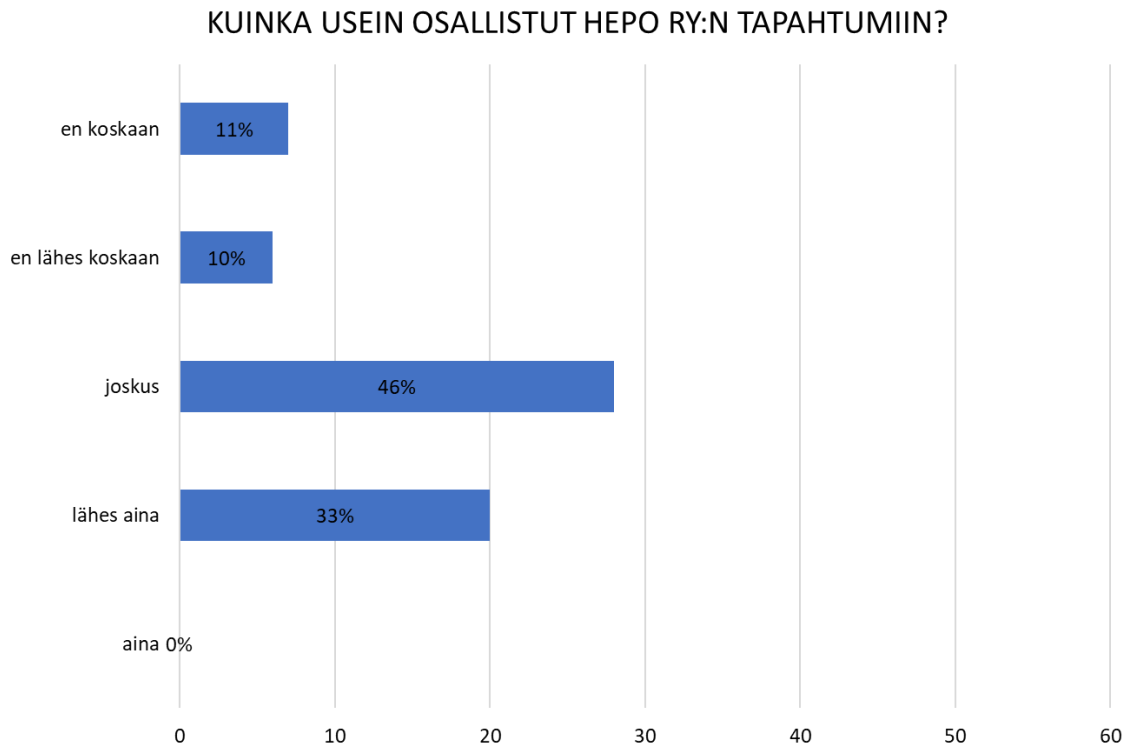
haluttiin tietää, kuinka opiskelijoiden etuja ja asioita konkreettisesti ajetaan eteenpäin. Tämän lisäksi lukukausittainen tapahtumakalenteri, isompi markkinointi tapahtumista ja palveluista, sosiaalisen median päivittäminen arkisemmalla sisällöllä, läpinäkyvämpi tiedottaminen yhdistyksen toiminnasta, enempi yhteistyö Porvoo Campuksen henkilökunnan kanssa, markkinointityyliset luokkakierrokset tapahtumia ja hallitushakua koskien sekä aulapäivystykset saivat paljon ääniä. Hieman vähemmän suosittuja ideoita olivat yhdistyksen pöytäkirjojen julkaiseminen nähtäville yhdistyksen jäsenille, toimiston pitäminen auki useammin, enempi yhteistyö Tradenomiopiskelijoiden ja Sureo ry:n kanssa sekä sähköpostitse lähetettävät uutiskirjeet. Muita ideoita tuli kolmelta vastaajalta, joista yksi kaipasi lisää näkyvyyttä monimuoto-opiskelijoille, yksi kaipasi lisää tietoa siitä, mitä hyötyä HePo ry:stä opiskelijoille on ja kolmas kertoi, ettei koronan aikana mieti ensimmäisenä tapahtumia, jonka vuoksi hän luulee, että mikäli opiskelijat olisivat koululla, tilanne olisi toinen.

MITEN TOIVOISIT NÄKYVYYTTÄ JA SAAVUTETTAVUUTTA KEHITETTÄVÄN? VOIT VALITA USEAMMAN VAIHTOEDON.



Kuvio 13. Miten toivoisit näkyvyyttä ja saavutettavuutta kehitettävän? Voit valita useamman vaihtoehdon. (n=61)

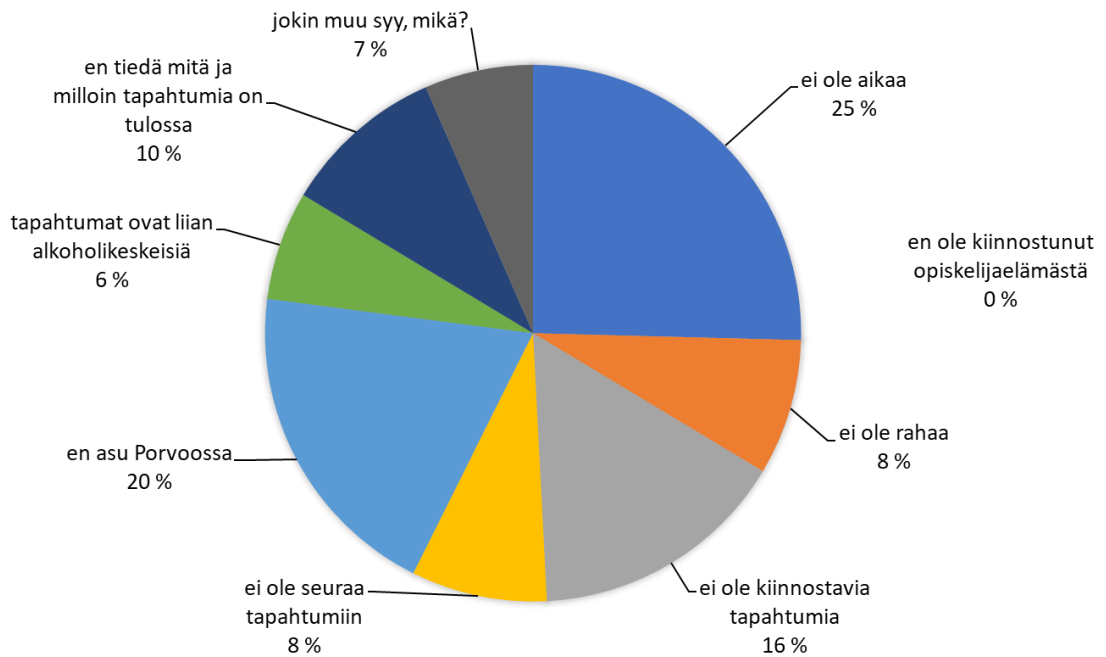
Yhdeksäntenä kysymyksenä opiskelijoilta tiedusteltiin, kuinka usein he käyvät HePo ry:n tapahtumissa. Vastausvaihtoehtoja oli viisi asteikolla aina – en koskaan, ja vastaukset jakautuivat alla olevan kuvion mukaisesti. Kukaan ei vastannut aina, lähes puolet (46 %) vastasi osallistuvansa joskus ja 33 % lähes aina. En lähes koskaan sai 10 % äänistä ja en koskaan 11 %.



Kuvio 14. Kuinka usein osallistut HePo ry:n tapahtumiin? (n=61)

Koska kukaan ei vastannut yhdeksänten kysymykseen aina, kaikki kyselyn täyttäjät vastasivat myös kymmenenteen kysymykseen, jossa haluttiin tiedustella syitä sille, miksi he eivät osallistu tapahtumiin. Kysymykseen vastasi siis 61 henkilöä, jotka valitsivat yhteensä 122 syytä. Äänien jakautuminen on havainnollistettu alla olevassa kuviossa, joiden mukaan isoimmat syyt olivat se, ettei ole aikaa osallistua sekä se, että vastaaja ei asu Porvoossa. Myös puute kiinnostavista tapahtumista oli suuri syy osallistumattomuudelle. Vähän vähemmän suosittuja syitä olivat se, ettei vastaaja tiennyt mitä tapahtumia on luvassa ja milloin, varattomuus osallistua tapahtumiin, liian alkoholikeskeiset tapahtumat sekä seurattomuus tapahtumiin. Kukaan ei kertonut, ettei ole kiinnostunut opiskelijaelämästä, ja 7 % vastauksista koostui muista syistä. Näitä syitä olivat korona, koiraäitiys, tapahtumat eivät ole sopineet vastaajan omaan kalenteriin, tapahtumien suomenkielisyys, kiinnostamattomuus tapahtumiin opiskeluiden ollessa jo loppusuoralla sekä kodin sijainti toisella paikkakunnalla. Yksi vastaaja kertoi myös osallistuvansa tapahtumiin, vaikka ei ollutkaan vastannut edelliseen kysymykseen osallistuvansa niihin aina.

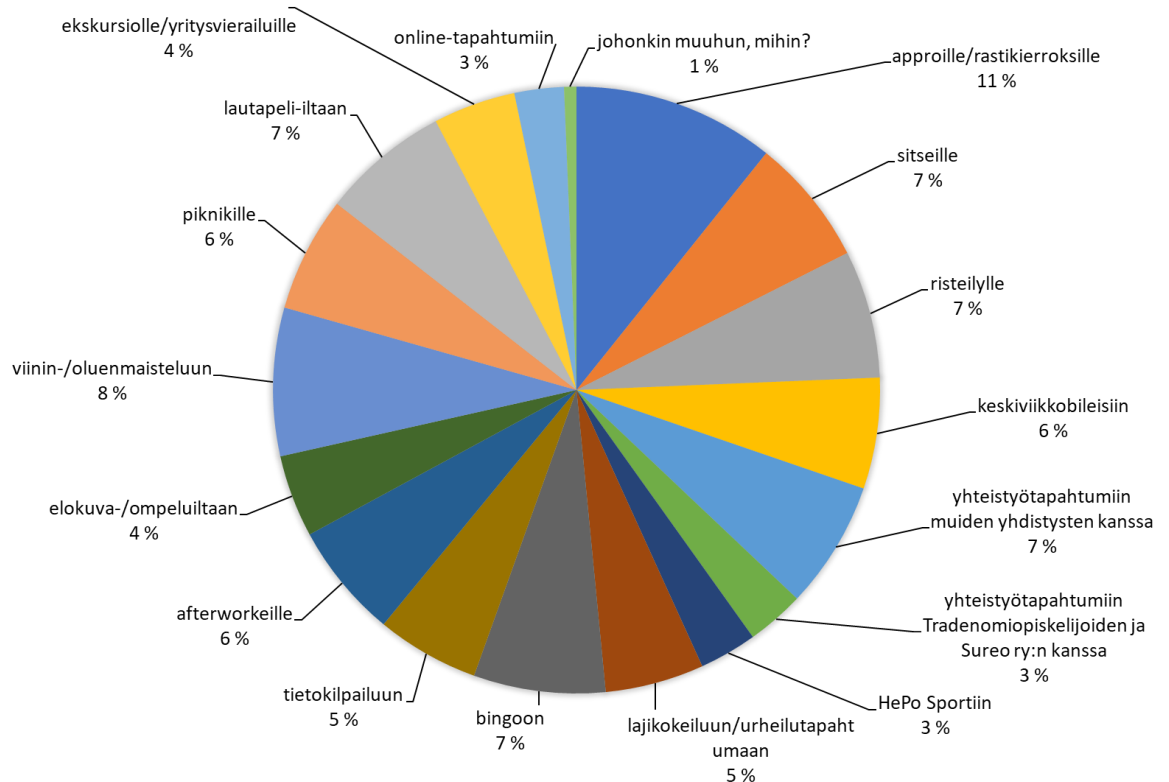
JOS ET OSALLISTU, MIKSI ET? VOIT VALITA USEAMMAN  
VAIHTOEHDON.



Kuvio 15. Jos et osallistu, miksi et? Voit valita useamman vaihtoehdon. (n=61)

Seuraavaksi haluttiin tietää, millaisiin tapahtumiin vastaajat osallistuisivat. Vastausvaihtoehtoja oli jälleen runsaasti jo valmiiksi, jonka lisäksi oli mahdollisuus ehdottaa omaa tapahtumaa. Kysymyksen ollessa pakollinen vastaajia oli 61, jotka äänestivät yhteensä 456 kertaa. Vastaukset jakautuivat jälleen tasaisesti, jotka ovat havainnollistettuna alla olevassa kuviossa, eikä approjen/rastikierroksien 11 % äänimäärän lisäksi mikään nousut erityisesti esiin toivotuista tapahtumista. Online-tapahtumat ja HePo Sportit sekä yhteistyötapahtumat Tradenomiopiskelijoiden ja Sureo ry:n kanssa keräsivät vähiten ääniä, ja vain vähän suurempi osa äänistä meni elokuva-/ompeluillalle, ekskursioille/yritysvierailuille, lajikokeiluille/urheilutapahtumille ja tietokilpailuille. Vähiten ja eniten ääniä saatujen ideoiden väliin jäivät piknikit, lautapeli-illat, sitsit, risteilyt, keskiviikkobileet, yhteistyötapahtumat muiden yhdistysten kanssa, bingot ja afterworkit. Muita annettuja vastauksia oli yhteensä kolme, joista yksi oli jätetty tyhjäksi, yksi toivoi tapahtumia, jossa ei ole tutustumisleikkejä ja kolmas halusi joulutapahtumaa.

MILLAISIIIN TAPAHTUMIIN OSALLISTUISIT MIELELLÄSI? VOIT VALITA USEAMMAN VAIHTOEHDON.



Kuvio 16. Millaisiin tapahtumiin osallistuisit mielelläsi? Voit valita useamman vaihtoehdon. (n=61)

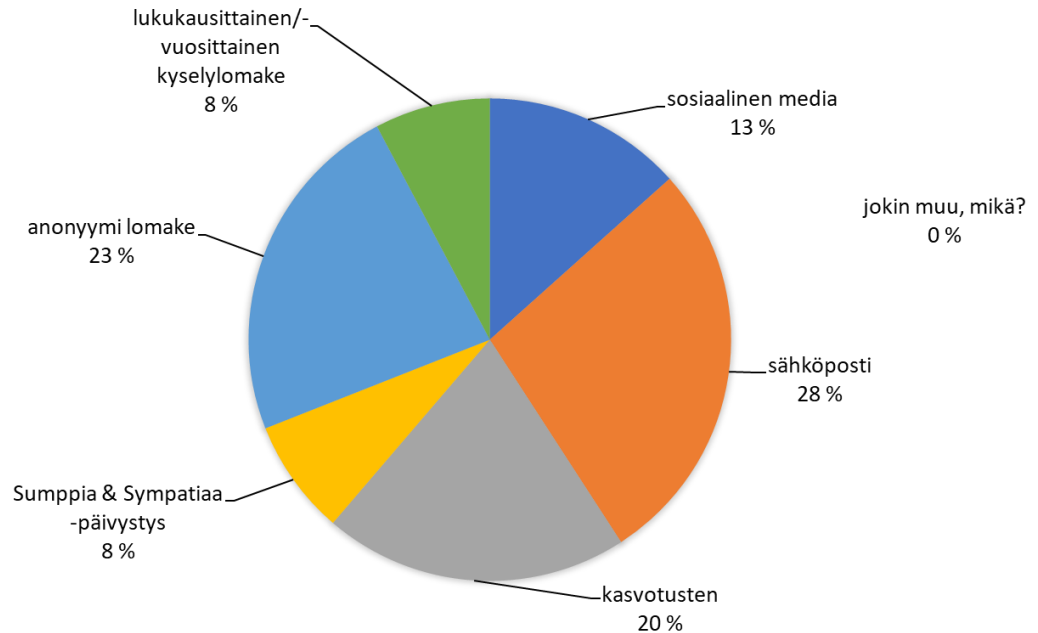
Seuravaksi kyselyssä siirryttiin edunvalvonnallisiin asioihin, ja ensimmäisenä tiedusteltiin, tietääkö vastaajat, miten ja milloin olla yhteydessä edunvalvojaan. Kysymykseen vastanneista 61 henkilöstä huomattavasti suurempi osa, eli 72 % ei tiennyt ja vain 28 % oli tietoinen näistä.

Tämän jälkeen haluttiin tietää, kokeeko vastaaja, että tarpeen ilmetessä hallituksen edunvalvojasta voisi olla hänelle hyötyä. 61 vastaajasta 80 % oli sitä mieltä, että siitä voisi olla hyötyä. Loput 20 %, jotka ajattelivat, että siitä ei olisi hyötyä, kertoivat suurimmaksi syyksi edellisessä kysymyksessä ilmenneen tietämättömyyden edunvalvojan tehtävistä ja roolista. Muutama vastaaja kertoi myös kyseenalaistavansa opiskelijayhdistyksen edunvalvojan valtuudet ja vaikutuskyvyn tai olevansa epävarma, mistä hänelle voisi puhua.

Neljäntenätoista kysymyksenä tiedusteltiin, mitä kanavaa vastaajat hyödyntäisivät ottaessaan yhteyttä yhdistyksen edunvalvojaan. 61 vastaajan ja 142 alla havainnollistetun vastauksen mukaan isoimmat kolme kanavaa olivat sähköposti, kasvatusten sekä anonyymi lomake. Näiden lisäksi sosiaalinen media, lukukausittainen/-vuosittainen kyselylomake ja

kuukausittainen Sumppia & Sympatiaa -päivystys äänestettiin hyödylliseksi. Muita uusia kanavia ei ilmennyt vastaajien toimesta.

MITÄ KANAVAA HYÖDYNTÄISIT EDUNVALVONNALLISTEN ASIOIDEN HOITAMISESSA? VOIT VALITA USEAMMAN VAIHTOEHDON.

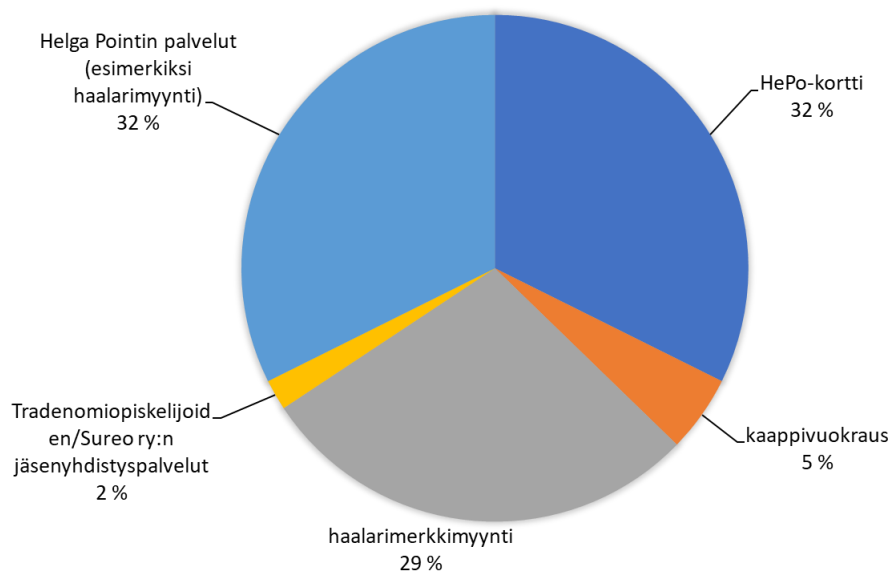


Kuvio 17. Mitä kanavaa hyödyntäisit edunvalvonnallisten asioiden hoitamisessa? Voit valita useamman vaihtoehdon. (n=61)

Seuraavana haluttiin kysyä, mitä yhdistyksen palveluita vastaajat käyttävät. Vastaajia oli jälleen 61, joilta tuli yhteensä 102 vastausta jakautuen alla olevan kuvion mukaisesti. Ehdoittomasti kolme suurinta käytettyä palvelua olivat Helga Pointin palvelut, HePo-kortti sekä haalarimerkkimyyni. Kaappivuokraa kertoi hyödyntävänsä 5 % vastaajista ja Tradenomiopiskelijoiden sekä Sureo ry:n jäsenpalveluja 2 % vastaajista. Kyselyn julkaisemisen jälkeen huolimatta lukuisista esitetauksista, kävi ilmi, että vastausvaihtoehdoista oli jäänyt puuttumaan 'en mitään näistä' -vaihtoehto, jonka kaksi vastaajaa kertoi halunneensa vastata viimeisessä avoimessa kysymyksessä. Näin ollen nämä vastaukset eivät ole täysin relevantteja ja todenmukaisia.

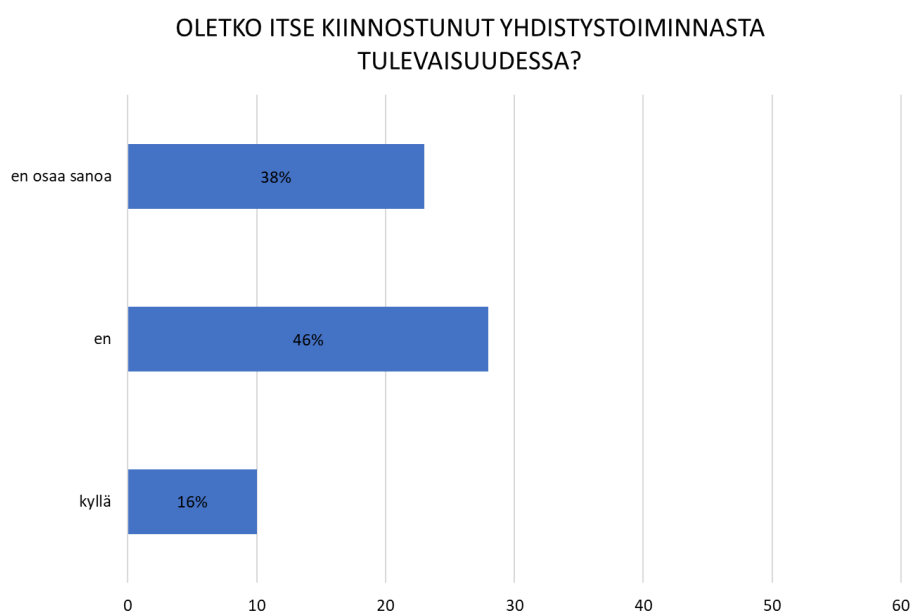


MITÄ YHDISTYKSEN TARJOAMIA PALVELUITA KÄYTÄT? VOIT VALITA USEAMMAN VAIHTOEHDON.



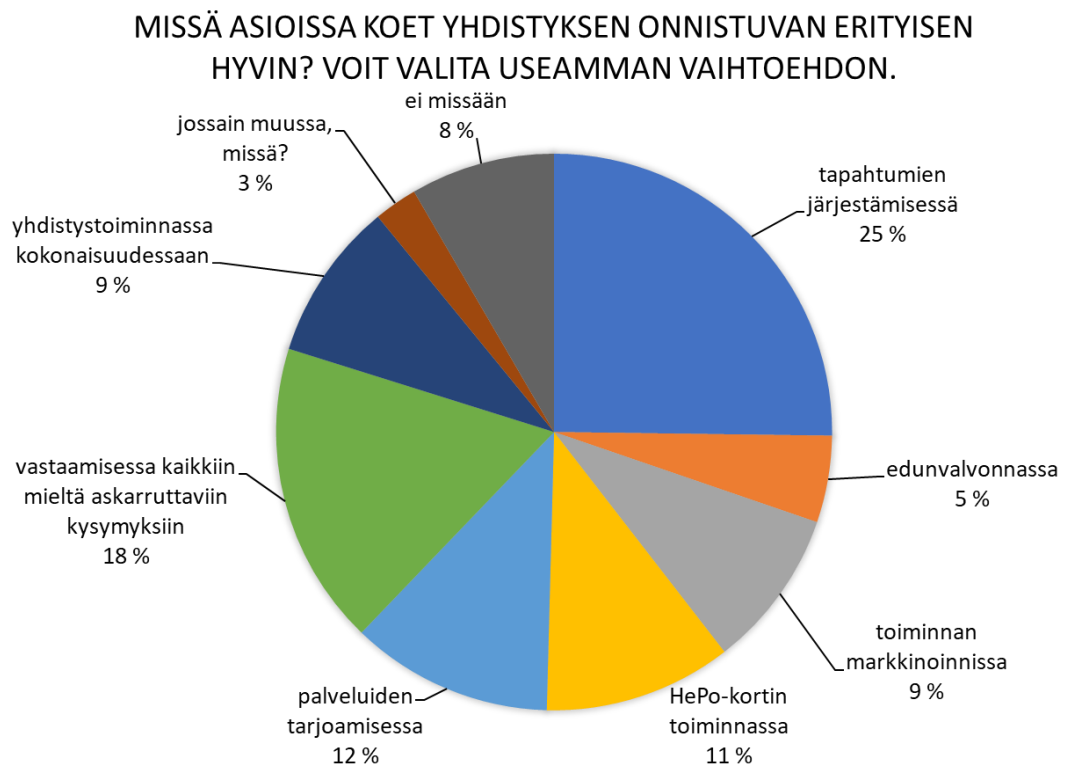
Kuvio 18. Mitä yhdistyksen tarjoamia palveluita käytät? Voit valita useamman vaihtoehdon. (n=61)

Seuraavaksi haluttiin tietää, ovatko vastaajat itse mahdollisesti kiinnostuneita yhdistystoiminnasta tulevaisuudesta. Tämä antaa kuvaa siitä, miten yhdistystä on onnistuttu markkinoimaan opiskelijoille toimintansa puolesta. Vastaajia oli 61, joiden vastaukset on havainnollistettuna alla olevassa kuviossa ja joista enemmistö eli 46 % kertoi, ettei ole kiinnostunut, 38 % ei osannut sanoa ja 16 % olisi kiinnostunut yhdistystoiminnasta tulevaisuudessa.



Kuvio 19. Olisitko itse kiinnostunut yhdistystoiminnasta tulevaisuudessa? (n=61)

Viimeisenä varsinaisena kysymyksenä tiedusteltiin, missä vastaajien mielestä yhdistys toimii jo hyvin. Vastaajia oli jälleen 61 ja äänestettyjä valintoja 119 kappaletta, joiden jakautuminen selviää alla olevasta kuviosta. Kärkisijalla ovat tapahtumien järjestäminen, vastaaminen kaikkiin mieltä askarruttaviin kysymyksiin, palveluiden tarjoaminen sekä HePo-kortin toiminta. Näiden lisäksi yhdistystoiminta kokonaisuudessaan, toiminnan markkinointi ja edunvalvonta saivat ääniä. 8 % vastatuista äänistä lukeutuu vaihtoehtoon 'ei missään', jonka lisäksi 3 % vastauksista on jotain muuta. Kaikki nämä kolme avointa vastausta kertoivat siitä, etteivät joko koronan tulon jälkeen tai muuten toimintaa seuraamattomana muista enää mikä on ollut erityisen hyvää.



Kuvio 20. Missä asioissa koet yhdistyksen onnistuvan erityisen hyvin? Voit valita useamman vaihtoehdon. (n=61)

Viimeisenä kysymyksenä kyselyssä oli avoin kysymys, jossa sai kertoa kommentteja edeltäviin kysymyksiin tai mihin tahansa muuhun liittyen. Tähän tuli vastauksia yhteensä 14 kappaletta, joista kahdessa mainittiin kysymyksen 15 puuttuvasta vaihtoehdosta. Näiden lisäksi vastauksissa toivottiin onnea opinnäytetyöhön, mainittiin vielä erillisesti toiminnan tietämättömyydestä, kerrottiin kyselyn olleen liian pitkä, toivottiin erityisesti viininmaisteluiltaa, kiitettiin yhdistyksen tekemästä tärkeästä työstä, toisaalta toivottiin enemmän tapahtumia jotta jokaiselle olisi jotain, mutta kerrottiin että tapahtumiin pitäisi saada enemmän kävijöitä, jotta ne olisivat mieluisia, monimuoto-opiskelijoiden poisjättämisestä tiedotuksen

piiristä, haluttiin lisää sisältöä tiedotuskanaviin opiskelijaelämästä Porvoosta sekä tämänhetkisistä yleisistä ongelmista jaksamisen ja töiden kasaantumisen parista, sekä toivottiin lisää kiinnostavia tapahtumia koronasta huolimatta.

### **6.3 Henkilökunnan kyselyn tulokset**

Henkilökunnalle lähetettyyn kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä kuusi, joka oli 60 % alkuperäisestä tavoitteesta ja siitä määrästä, kuinka monelle kysely lähetettiin. Näin ollen kyselyyn saatiin siis vastauksia noin 12 % koko henkilöstöstä. Kysely oli kuitenkin avattu 10 kertaa vastaajien toimesta. Kukaan ei jättänyt kyselyyn vastaamista kesken.

Ensimmäisenä kyselyssä tiedusteltiin samaa asiaa, kuin opiskelijoillekin lähetetyssä kyselyssä, eli ensimmäisiä mieleen tulevia asioita HePo ry:stä. Vastaajia oli kuusi ja kyseessä oli jälleen avoin kysymys, jolloin vastauksia oli mahdollista antaa useampia. Tapahtumat mainittiin kolmesti, tutorit kahdesti ja aktiiviset opiskelijat kahdesti. Näiden lisäksi yksittäisiä mainintoja saivat Haaga-Helian petroolinsiniset haalarit, opiskelijakunta sekä ilo, yhteisöllisyys ja hauskanpito.

Toisena kyselyssä tiedusteltiin, uskovatko vastaajat tunnistavansa eron opiskelijayhdistys HePo ry:n ja opiskelijakunta Helgan välillä. Vastaukset jakaantuivat tasan puoliksi, eli kuudesta kolme uskoi tietävänsä ja kolme luulee, että ei tunnista eroa näiden välillä.

Seuraavaksi haluttiin tietää, uskovatko vastaajat tietävänsä kokonaisuudessaan, mitä opiskelijayhdistystoimintaan sisältyy. Kuudesta vastaajasta lähes kaikki, eli viisi vastaajaa kertoi olevansa sitä mieltä, että ei tiedä. Vain yksi vastaaja uskoo siis tuntevänsä opiskelijayhdistystoiminnan.

Neljäntenä haluttiin tietää, kokevatko henkilökunnan jäsenet opiskelijayhdistystoiminnan merkitykselliseksi opiskelijoille ja miksi näin. Kysymys oli avoin, jotta vastaajat voivat kertoa vapaasti oman näkemyksensä asiasta. Vastaajista viisi oli ehdottomasti sitä mieltä, että yhdistystoiminta on opiskelijoille tärkeää. Yksi oli sitä mieltä, että toiminta on varmasti merkityksellistä osalle, mutta esimerkiksi kansainvälisille tutkinto-opiskelijoille se olisi sitä vain vähän. Yhdistyksen ajama edunvalvonnallinen aate tuli ilmi kolmelta vastaajalta. Näissä kommentteissa tuotiin ilmi vertaistukea, vanhempien opiskelijoiden kokemusten jakamista uudemmille opiskelijoille, yhdistyksen tuoma apu opettajille heidän ollessa kykenemättömiä huomaamaan kaikkea, vaikka opiskelijoiden etu on heillekin tärkeää, sekä yhteishengen ja sopeutumisen edesauttaminen esimerkiksi opiskeluiden alussa ja koronatilanteessa. Yhdistystä kuvattiin myös tärkeäksi kanavaksi henkilökunnan ja opiskelijoiden

välillä. Yksi vastaaja mainitsi koulun ulkopuolisten aktiviteettien ja tapahtumien merkityksen, ja toinen toi ilmi ajatuksen siitä, että vaikka toiminta onkin kaikille avointa, ei kaikki ole siinä aktiivisesti mukana. Esiin nousi myös hallitukseen kuuluvien opiskelijoiden omien opintojen viivästyminen joissain tapauksissa.

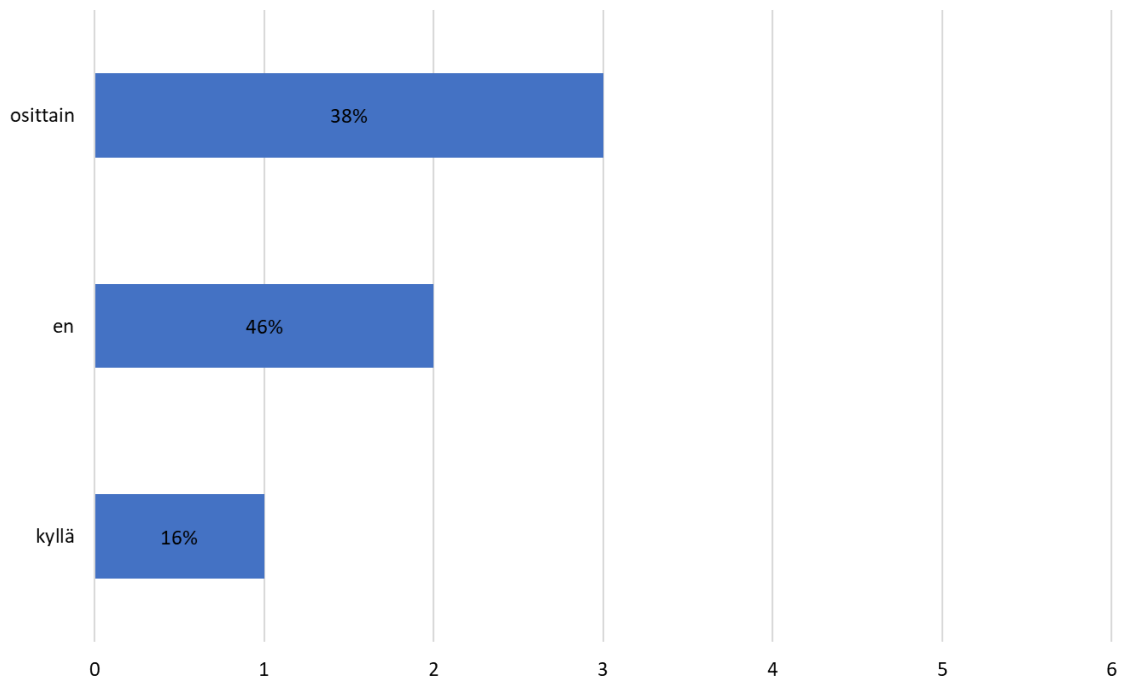
Viidentenä kysymyksenä tiedusteltiin yhdistyksen toiminnan näkyvyyttä henkilökunnalle. Kysymys toteutettiin liukuasteikkona, jossa arvot olivat 0–10. Keskiarvo näkyvyydelle oli noin 5,3. Kaksi vastanneista oli valinnut arvon kaksi, yksi arvon viisi, yksi arvon seitsemän ja kaksi arvon kahdeksan.

Kuudennessa kysymyksessä kysyttiin henkilökunnan mielipidettä siihen, kokevatko he edellä mainitun näkyvyyden olevan tärkeää henkilökunnalle. Kaikki kuusi vastaajaa olivat sitä mieltä, että se on tärkeää.

Seuraavaksi haluttiin tietää, miten henkilökunta kokee, että yhdistys voisi kehittää näkyvyyttä heille. Kysymys oli avoin, sillä tällaista toimintaa ei ole aiemmin ollut oikeastaan lainkaan, jolloin on vaikeaa yhdistyksen näkökulmasta lähteä kehittämään henkilökunnan jäsenille toivottua lähestymistapaa asian tiimoilta. Vastauksia ja ideoita tuli siis jälleen useampia, vaikka vastaajia oli vain kuusi. Kaksi vastaajista oli maininnut yhdistyksen esittämisen kampuksen henkilökunnan kehittämispäivillä ja kaksi oli toivonut yhteistä keskusteluforumia kampuksen henkilökunnan ja yhdistyksen välille, jossa voisi käydä läpi muutoksia hallituksen kokoonpanossa sekä ajankohtaisia ongelmia ja asioita, joita voitaisiin sitten ratkoa yhdessä. Konkreettisia keinoja vastauksissa oli mainittu uutiskirje sähköpostitse, kuukausi-info yhdistykseltä henkilökunnan suuntaan ajankohtaisista asioista sekä kahvihetki henkilökunnan ja yhdistyksen hallituksen kesken esimerkiksi kerran tai kahdesti vuodessa, jotta hallituksen jäsenien nimille saisi kasvot.

Kahdeksantena kysymyksenä tiedusteltiin, tietääkö vastaajat, ketä hallitukseen sillä hetkellä kuuluu. Alla olevan kuvion mukaisesti yksi vastaajista uskoi tietävänsä kaikki, kolme osittain ja kaksi vastaajaa oli sietä mieltä, että ei tiedä ketä hallitukseen kuuluu.

## USKOTKO TIETÄVÄSI, KETÄ HEPO RY:N HALLITUKSEEN KUULUU?



Kuvio 21. Uskotko tietäväsi, ketä HePo ry:n hallitukseen kuuluu? (n=6)

Seuraavaksi haluttiin tietää, kokeeko henkilökunnan jäsenet edellä mainitun tiedon tärkeäksi. Kuudesta vastaajasta neljä oli sitä mieltä, että se on tärkeää, ja kahden mielestä kyseinen tieto ei ole tärkeää.

Kymmenennessä kysymyksessä tiedusteltiin, oliko vastaaja tehnyt yhteistyötä HePo ry:n kanssa aiemmin. Kaikki kuusi vastaajaa ovat aiemmin tehneet jonkinlaista yhteistyötä yhdistyksen kanssa.

Edelliseen aiheeseen liittyen vastaajilta kysyttiin, miten he kokevat, että yhteistyötä voisi kehittää. Esimerkeiksi annettiin henkilöstön/opintojakson kanssa yhdessä toteutettu kampanja tai projekti, mutta kysymys oli avoin, eli jokainen vastaaja kertoi jälleen oman näkemyksensä ja ideansa. Yksi vastaajista viittasi seitsemännen kysymyksen vastaukseensa, jolla yhteistyötä kehitettäisiin hallituksen ja henkilökunnan välillä. Muita esille nousseita asioita olivat callidus-tutorointi, vastuullinen kampus -konsepti, opiskelijoiden hyvinvoinnin edistäminen korona-aikana sekä yhdistyksen toimiminen toimeksiantajana jossain projektissa kuten kampuksen toimintojen kehittäminen. Muutamassa vastauksessa kerrottiin, että kaikki Porvoo Campuksen näkyvyyttä edustava toiminta on eduksi ja yhteinen päämäärä, eli opiskelijoiden hyvinvointi, voisi saada aikaan jonkin yhteisen kampanjan.

Seuraavaksi haluttiin kuulla henkilökunnan näkemystä siitä, miten HePo ry voisi olla näkyvämpi kampuksella. Kolmessa vastauksessa pyydettiin palaamaan aiempien kohtien vastauksiin ja yhdessä toivottiin jotain muuta, kuin bilettämistä. Yksi vastaaja ehdotti HePo ry:n toiminnan tiedottamista info-TV:ssä muissakin asioissa, kuin tapahtumissa. Toinen ehdotti aulan suuren näytön hyödyntämistä esimerkiksi kuukauden tapahtumien listaamiseen.

Viimeisimpänä varsinaisena kysymyksenä haluttiin tietää, onko jotain, missä HePo ry voisi kehittää toimintaansa Porvoo Campuksella. Yksi vastaajista sanoi, ettei tunne toimintaa tarpeeksi antaakseen kehitysideoita. Annettuja ideoita ja kehityksen kohteita olivat viestintä, vapaa-ajan toiminnan monipuolistaminen esimerkiksi kerhotoiminnalla, esittelyvideo campuksen videotauluille, campuksen uutiskirje sekä HePo ry:n toiminnan tavoitteiden, tuloksien ja väliaikaiskatsauksien läpikäyminen Porvoo Campuksen kehittämisryhmän kanssa. Viimeisimpään ajatukseen oli linkitetty esimerkiksi yhteinen vuosikello, jolloin puolin ja toisin olisi tiedossa kaikki tärkeät päivämäärät ja tapahtumat sekä toimenpiteet. Näiden lisäksi toivottiin, että opiskelijoille voitaisiin järjestää mahdollisimman monipuolista toimintaa ja HePo ry:tä pyydettiin pitämään Porvoon opiskelijoiden puolta Helgassa ja yhteiskunnassa.

Viimeisenä kysymyksenä oli jälleen avoin kysymys edellisiin kysymyksiin tai muuhun liittyen. Tähän kysymykseen vastauksia tuli neljä, jossa kerrottiin yhdistyksen erittäin tärkeästä työstä ja kiitettiin siitä sekä jo olemassa olevasta yhteistyöstä.

## 7 Tulosten analysointi

Tässä luvussa käydään läpi tehtyjen kyselyiden tuloksia tarkemmin ja yhdistetään niiden tuloksia omaan havainnointiin sekä opinnäytetyön tietoperustaosaan. Analysoinnin jälkeen käydään läpi sen perusteella luotuja kehittämissuhteita yhdistykselle sekä kuinka ehdotuksien toteutumista voi seurata ja mitata tulevaisuudessa.

Opiskelijoille suunnatussa kyselyssä kysymykset jakautuivat karkeasti neljään osaan: HePo ry:n palveluihin, tapahtumiin, edunvalvontaan sekä näitä kaikkia yhdistävään viestintään ja näkyvyyteen. Kyselyn perusteella yhdistyksen keskeisimpänä toimintona pidetään tapahtumia, sillä esimerkiksi 40 % vastauksista koskien ensimmäistä mielikuvaa HePo ry:stä liittyi tapahtumiin ja suurin syy, miksi opiskelijat ovat HePo ry:n jäseniä johtuu edullisimmista tapahtumalipuista sekä haalarimerkeistä. Asia, jossa yhdistyksen koettiin jo tekevän erityisen hyvää työtä, oli tapahtumat 25 % äänimäärällä. 79 % kyselyn vastaajista osallistuu yhdistyksen tapahtumiin joskus tai lähes aina ja suurimmat syyt tapahtumien väliin jättämiselle olivat muun muassa ajan puute ja epätietoisuus tulevista tapahtumista, eikä niinkään kiinnostamattomuus niihin osallistumisesta. Tätä tukee myös suurimmat vastausprosentit yhdistyksen kehityksen kohteissa näkyvyyden ja saavutettavuuden parantamiseksi, jossa toinen eniten ääniä saanut teema oli tapahtumat: niistä toivottiin enemmän markkinointia ja lukukausittaista tapahtumakalenteria. Itse tapahtumien luonteella ja sisällöllä ei vaikuta olevan suurta merkitystä, sillä kaiken tyyppisiä tapahtumia ompeluilloista approihin toivottiin suhteellisen tasaisesti. Selvästi kysyntää siis on, vaikkakin vastauksiin saattaa vaikuttaa myös vallitseva COVID-19-tilanne, jonka aiheuttama tekemättömyys mahdollisesti lisää kiinnostusta minkäänlaiseen saatavilla olevaan toimintaan, eikä tämän vuoksi tulokset välttämättä ole yhtä realistisia esimerkiksi vuoden päästä, mikäli poikkeustilanne on hellittänyt. Yhdistyksen tapahtumapuoleen oltiin siis itselleni oletettua enemmän tyytyväisiä, vaikkakin erityisesti viestinnässä tapahtumien suhteen on parantamisen varaa. Mahdollisesti tilanteen tasautuessa tulisi myös kiinnittää enemmän huomiota tapahtumien laatuun kuin määrään, sillä hyvin toteutetut tapahtumat houkuttelevat osallistujia paikalle uudelleenkin. Kun esimerkiksi tietyt tapahtumakonseptit alkavat olla kohdillaan, voi tapahtumien määrää lähteä nostamaan tinkimättä niiden laadusta.

Toinen, vähän pienempi osuus yhdistyksen toiminnasta eli palvelut, olivat myös yllättävän suosittuja vastanneiden keskuudessa. Yhdistyksen tunnetuimmat sen tarjoamat palvelut ovat ehdottomasti HePo-kortti, eli yhdistyksen jäsenyys, jolla saa opiskelija-alennuksia, haalarimerkkimyynti sekä yhdistyksen tarjoamat Helga Point palvelut, johon yleisimmin

rinnastetaan haalarimyynti ja on täten etenkin fuksien suosiossa. Vastanneista 57 % oli HePo ry:n jäseniä, eli HePo-kortin omistajia, mutta kysyttäessä vastaajien käyttämistä yhdistyksen palveluista, oli HePo-kortin osuus vain 32 %. Todennäköisimmin siis useampi vastaaja valitsi HePo-kortin lisäksi jonkin muunkin käyttämänsä palvelun, mutta kuten tutkimustuloksia käsittelevässä luvussa jo mainittiin, oli tästä kysymyksestä jäänyt vastausvaihtoehto 'en mitään' pois, jolloin näitä vastauksia ei voida pitää täysin relevantteina ja todenmukaisina. Yhdistyksen tarjoamat palvelut eivät saaneet kovin suurta suosiota kyselyn ensimmäisessä mielikuvakyselyssä, vaikka ainakin yli puolet vastaajista niitä hyödyn-tääkin. Tämä ei kuitenkaan johdu sen tietämättömyydestä, sillä esimerkiksi vain yksi HePo-kortin omistaja kertoi liittyneensä jäseneksi 'vain koska kaikki muutkin', ja vain 11 % heistä, jotka eivät kyseistä korttia omistaneet, mainitsivat syyksi tietämättömyyden sen hyödyllisyydestä. Kun ottaa huomioon, että 76 % vastaajista käy yhdistyksen tapahtu-missa joskus tai lähes aina ja silti vain 57 % ovat sen jäseniä, jää kyseenalaistettavaksi, tietävätkö opiskelijat varmasti yhdistyksen jäsenyyden eduista. HePo-kortilla saa alennuk-sia myös yhdistyksen omista tapahtumalipuista, ja osallistumalla jo yhteen tai kahteen ta-pahtumaan lukukauden tai vuoden aikana, saa takaisin jäsenyydestä maksamansa rahat. Joka tapauksessa myös yhdistyksen tarjoamista palveluista toivottiin enemmän näky-vyyttä ja markkinointia, jolloin tuntemattomampia palveluita, kuten kaappivuokrausta sekä Tradenomiopiskelijoiden ja Sureo ry:n jäsenpalveluita, voidaan myös korostaa entistä enemmän.

Kolmas keskeinen aihepiiri kyselyssä oli edunvalvonta, joka oli huolestuttavan tuntematon käsite monille etenkin, kun ottaa huomioon sen olevan yhdistyksen toinen keskeinen aate ja agenda sen olemassaololle. 9 % vastaajista tuli ensimmäiseksi mielikuvaksi yhdistyk-sestä edunvalvonnalliset asiat, joko tiedostaen tai tiedostamatta sitä itse. Vastaajista vain 28 % tiesi, milloin ja miten olla yhteydessä edunvalvojaan, joka tarkoittaa sitä, että edun-valvonnan merkityksen ja tarkoituksen viestinnässä tulee kehittyä entistä enemmän. Kui-tenkin 80 % vastaajista kokivat, että edunvalvojasta voisi olla heille hyötyä sellaista vaati-van tilanteen tullessa vastaan, joten tästä päätellen kysyntää sille kyllä löytyy. Perustuen suosittuihin yhteydenottotapoihin edunvalvojaa kaivatessa, tulisi sen toimista viestiä yhdis-tyksen kanavissa ja ohjata apua kaipaavat ottamaan yhteyttä sähköpostitse suoraan edunvalvojaan, tulemaan tapaamaan häntä kasvotusten tai jättämällä anonyymien lomak-keen esimerkiksi yhdistyksen nettisivujen kautta, johon sellainen on mahdollista luoda. Edunvalvonnallisten asioiden kiinnostavuudesta kertoo myös se, että yhdistyksen lä-pinäkyvyyden ja saavutettavuuden parantamiseksi eniten ääniä sai vaihtoehto, jossa eh-dotettiin tiedottamista enemmän siitä, kuinka opiskelijoiden etuja ja asioita konkreettisesti ajetaan eteenpäin. Viestimällä tästä pystyttäisiin mahdollisesti kasvattamaan tietoisuutta



edunvalvojan roolista ja kumota muutaman epäilleen käsityksiä siitä, onko opiskelijayhdistyksen edunvalvojalla oikeasti mitään valtaa. Tämän lisäksi viestimällä edunvalvonnallisista asioista enemmän, saatettaisiin esimerkiksi palvelujen käytettävyyden prosenttia nostaa samalla, kun viestitään esimerkiksi Tradenomiopiskelijoiden ja Sureo ry:n toiminnasta myös edunvalvonnallisessa mielessä. Tähän liittyy esimerkiksi mahdollisuus vaikuttaa opiskelijaliittojen asioihin hankkimalla yhdistyksen jäsenyyden HePo ry:n kautta ja täten suomalla yhdistykselle enemmän ääniä vuosittaisissa liittokokouksissa. Oli hienoa kuitenkin huomata, että 5 % vastanneista koki jo yhdistyksen onnistuvan erityisen hyvin edunvalvonnallisissa asioissa, joten suunta ei ainakaan ole täysin väärä.

Viimeisin, ehdottomasti suurimpia haasteita tuottava osuus on yhdistyksen viestintä ja näkyvyys. Tämä on osa sekä kaikkea edellä mainittuja, että omia asioitansa kuten yhdistyksen hallituksen lähestyttävyyttä sekä vastaajien mahdollista kiinnostusta yhdistystoimintaan tulevaisuudessa. Kyselyn ensimmäisen kysymyksen vastauksista voi päätellä sen verran, ettei viestintä ainakaan täysin ole mennyt vikaan. Lähes kaikki vastaukset osuivat oikeaan ja kuvasivat yhdistystä ja sen toimintaa tavalla tai toisella, eikä niin sanottuja väärä vastauksia ollut lainkaan. Kuten myös aiemmin mainittiin, yli puolet kyselyyn vastaajista olivat tyytyväisiä yhdistyksen viestintään. Siitä huolimatta yhdistyksen näkyvyyden ja saavutettavuuden lisäämiseksi kaikki annetut vaihtoehdot saivat ääniä ja uusiakin ideoita tuli, jonka voi tulkita niin, että parantamisen varaa löytyy joka saralta. Erityisiä huomioita tuli myös aiemmin mainituista tietämättömyydestä yhdistyksen jäseneduista, tapahtumista sekä edunvalvonnasta, jotka kuitenkin näkyvyyden parantamiseen liittyvän kysymyksen mukaan kiinnostavat vastaajia. Näiden lisäksi voisi päätellä, että vähemmän tunnetuista palveluista, kuten Tradenomiopiskelijoiden ja Sureo ry:n toiminnasta, voisi tiedottaa enemmän, sillä on hyvin paljon mahdollista, että ne jäävät käyttämättä niiden tuntemattomuuden vuoksi. Viestintää tulisi ehdottomasti jatkaa tulevaisuudessa jo käytössä olevien pääkanavien, eli Instagramin ja Facebookin kautta. Näiden lisäksi muutkin äänestetyt vaihtoehdot kannattaa pitää mukana suunnitelmassa, sillä esimerkiksi info-TV:n hyödyntäminen ei ole aikaa vievää ja saavuttaa siten mahdollisesti kohdeyleisöä, joka ei ole kovin aktiivinen sosiaalisessa mediassa. Yhdistyksen LinkedIn-profiili on vain muutaman kuukauden vanha, jonka vuoksi sillä ei ole vielä seuraajia eikä sivustolle ole päivitetty toistaiseksi vielä mitään, ja täten sen seuraamattomuus ei yllättänyt. Nettisivuilla sen sijaan on kootuna paljon hyödyllistä tietoa yhdistyksen toiminnasta ja tarkoituksesta, mutta sekään ei ole päässyt täyteen potentiaaliinsa sivujen olemattoman markkinoinnin ja niiden olemassaolosta tiedottamattomuuden vuoksi. Jo aiemmissa mainittujen edunvalvonnallisten ja tapahtumiin liittyvän markkinoinnin ja tiedottamisen lisäksi yhdistyksen tulisi toimintaansa parantamalla houkutella myös enemmän mahdollisia kiinnostuneita toimijoita mukaan yh-

distykseen. Niin kuin aiemmin mainittiin, on Toimeksi.fi (2019) mukaan positiiviseen tekemiseen ja hyvään ilmapiiriin automaattisesti helpompi houkutella uusia toimijoita mukaan, joten muun yhdistystoiminnan onnistuneella viestimisellä ja tiedottamisella asiaan saatetaisiin saada muutosta automaattisesti. Positiivista oli huomata, että suurin osa koki tämänhetkisen yhdistyksen hallituksen helposti lähestyttäväksi, niin kuin pitäisikin.

Henkilökunnalle suunnatun kyselyn mukaan heidän tietämyksensä yhdistyksen toiminnasta kokonaisuudessaan on hyvin vaihtelevaa, mutta pääosin heikkoa. Tämän kyselyn keskeiset teemat olivat yhdistyksen merkitys ja mielikuvat, henkilökunnan näkemykset yhdistyksen toiminnan potentiaalisista kehityskohteista sekä viestintä sekä henkilökunnalle että opiskelijoille.

Jo ensimmäisestä kysymyksestä käy ilmi, että yhdistyksen toiminnasta saatu käsitys on hieman harhaanjohtava. Esimerkiksi kahdesti mainittu tutortoiminta kuuluu opiskelijakunta Helgan toimintaan, joksi yksi vastaajista oli myös HePo ry:tä kuvannut. Kuten aiemmin mainittiin, Isohookanan (2017, 20–21) mukaan ei vääriä mielikuvia kuitenkaan ole olemassa, vaan aiheutuneet mielikuvat ovat aina oikeita niiden omistajille. Tutortoiminnan yhdistäminen opiskelijayhdistyksen toimintaan ei esimerkiksi tule yllätyksenä, sillä ainakin jo muutaman vuoden ajan sekä tutoreita että vastuututoreita on ollut tiiviisti mukana myös yhdistyksen hallituksessa, jolloin henkilöt automaattisesti yhdistetään HePo ry:hyn opiskelijakunta Helgan sijaan. Tätä tukee myös henkilökunnan tietämys HePo ry:n ja Helgan eroavaisuuksista, josta vain puolet uskoi olevansa tietoisia. Positiivista oli, että huolimatta siitä, että vastaajista 46 % ei uskonut tietävänsä lainkaan, ketä hallitukseen tällä hetkellä kuuluu, oli esimerkiksi ensimmäiseen kysymykseen erikseen mainittu aktiiviset opiskelijat sekä positiiviset adjektiivit kuten ilo ja yhteisöllisyys. Tämä kertoo tunnistettavissa olevien hallitusten jäsenten saaneen aikaan positiivista mielikuvaa henkilökunnan suuntaan. Huolimatta myös siitä, että viisi vastaajaa ei uskonut kokonaisuudessaan tietävän, mitä opiskelijayhdistyksen toimintaan kuuluu, koettiin se yhtä monen mielestä kuitenkin ehdotoman merkitykselliseksi opiskelijoille erityisesti edunvalvonnan osalta. Sen tullessa esiin puolelta vastaajista voisi ajatella, että yhdistys on onnistunut painottamaan edunvalvonnallista toimintaa henkilökunnan suuntaan ja yhdessä heidän kanssaan huomattavasti enemmän, kuin opiskelijoiden suuntaan. Yhdistyksen toiminnan näkyvyys henkilökunnalle kuvattiin yhtä lailla tärkeäksi, jonka vuoksi erityisesti sitä on tarpeen painottaa tulevaisuudessa entistä enemmän sen ollessa asteikolla 1–10 tällä hetkellä vain noin puolessavälissä. Hieman heikonlaisista kokemuksista tähänastisesta toiminnan merkityksestä ja mielikuvasta huolimatta oli kuitenkin yhteistyöstä ja tehdystä työstä kiitetty kovasti, joka kertoo myös henkilökunnan arvostuksesta yhdistyksen tekemää työtä kohtaan.

Henkilökunnalta tuli myös loistavia ideoita toiminnan kehittämiseen sekä yhdistyksen omasta puolesta että heidän kanssaan yhdessä toteutettavista hankkeista. Konkreettiset ideat esimerkiksi siitä, miten yhdistys voisi parantaa näkyvyyttään henkilökunnalle, kertovat siitä, että vastaajia oikeasti myös kiinnostaa yhdistyksen asiat ja esimerkiksi ketä hallitukseen milloinkin kuuluu. Samoin kehitysehdotukset henkilökunnan kanssa yhdessä toteutettavaksi olivat kehityskelpoisia ja siitä hyötyisi varmasti molemmat osapuolet, kuten esimerkiksi vastuullinen kampus -konseptin suhteen. Osa ideoista oli hyviä, mutta sellaisia, jotka kuuluvat enemmän opiskelijakunta Helgan toimintaan. Näitä olivat esimerkiksi tutorointi sekä kerhotoiminta. Tämä kertoo jälleen lähinnä puutteellisesta viestinnästä yhdistyksen suunnalta henkilöstölle, mutta ideat olivat siitä huolimatta hyviä ja ehdottomasti sellaisia, joita voisi ottaa puheeksi Helgan kanssa ja jatkokehittää niitä yhdessä.

Viimeisimpänä aiemmat aiheet yhteen nitovana teemana oli viestintä. Se on jo useampaan otteeseen tullut tässäkin luvussa esille ja on jälleen aihealue, jota tulisi vastausten perusteella kehittää eniten. Vastaajien antamalla hyvillä ehdotuksilla on mahdollista saada viestintää kehitettyä tulevaisuudessa paljon, jonka seurauksena toivottavasti isompi osa henkilöstöstäkin tuntee yhdistyksen toimintaa paremmin ja voisi jatkossa olla suuremmin mukana tukemassa toimintaa esimerkiksi uusilla kehitysideoilla.

## **7.1 Kehittämisehdotukset**

Ehdottomasti suurimmaksi kehityksen kohteeksi osoittautui siis viestintä niin opiskelijoiden kuin henkilökunnankin suhteen. Tämän vuoksi viestintää selkeyttämään olisi markkinointi-/viestintävastaavan oman roolin lisäksi erittäin tärkeää kehitellä markkinointi-/viestintäsuunnitelma koko vuodelle. Suunnitelmasta tulisi pääpiirteittäin käydä ilmi, mitä viestitään ja kenelle sekä mitä kanavaa käyttäen. Suunnitelman ei tarvitse olla monimutkainen, vaan yksinkertaisestikin tehty kaavio, esimerkiksi Exceliä hyödyntäen, ajaa asiansa. Suunnitelmaan on mahdollista lisätä muun muassa kaikki juhlapäivät ja koulun intensiiviiviikkojen ajankohdat sekä tietysti yhdistyksen tapahtumat ja sidosryhmille tärkeät päivät, kuten Tradenomiopiskelijoiden vuosittaiset jäsenhankinnan kampanjaviikot. Päivämäärien pohjalta on helppoa jo etukäteen suunnitella julkaisuajankohtia sekä niiden sisältöä ja kun sellaisen tekee huolella ajan kanssa, tulee siihen varmemmin kaikki tärkeä asia muistiin ja viestintää muistaa suorittaa tasaisesti kaikille kohderyhmille kaikissa kanavissa. HePo ry:n kanavista suunnitelmasta tulisi löytyä Instagram, Facebook, info-TV sekä LinkedIn. Instagramia ja Facebookia tulisi päivittää viikoittain ja entistä useammin sellaisella sisällöllä, jota kyselyn perusteella toivottiin. Tällaiseen viestintään sisältyy esimerkiksi yhdistyksen hallituksen arkinen toiminta, kuten kokoukset, joihin osallistutaan ja jossa päätetään opiskelijoita koskevia asioita, sekä jatkuvasti olemassa olevaa tietoa, kuten markkinointia HePo-

kortin eduista sekä kaappivuokrauksesta. Tapahtumien markkinointi tulisi myös aloittaa hyvissä ajoin ennen tapahtumaa ja sen tulisi sisällöllisesti olla mielenkiintoista. Info-TV:t on perinteisesti hyödynnetty tapahtumien markkinoinnissa, mutta henkilöstön ehdotusten perusteella sitä varten voisi tehdä esimerkiksi kuukausittain aina oman diaesityksen, jossa kyseisen kuukauden tapahtumien lisäksi markkinoidaan joka kuukausi vaihtuvia HePo-kortin alennuksia, yhdistyksen palveluita sekä muistutuksena yhdistyksen yhteystietoja ja sosiaalisen median kanavia sekä nettisivuja. Kampusen aulasta löytyvää näyttöä voisi hyödyntää samaan tarkoitukseen, tai siihen voisi tehdä esimerkiksi lyhyen esittelyvideon HePo ry:stä ja sen toiminnasta, joka voisi koulujen alkaessa ja uusien opiskelijoiden saapuessa pyöriä ensimmäisen kuukauden näytöllä. LinkedIniä, kuten jo aiemmin mainittiin, ei ole vielä hyödynnetty lainkaan. Se on kuitenkin erinomainen kanava virallisempaan viestintään, jota kautta esimerkiksi edunvalvoja voisi nostaa esille tärkeitä paikallisia tai valtakunnallisia aiheita uutisartikkeleiden ja blogitekstien muodossa. Näihin lukeutuu esimerkiksi tammikuussa 2021 tuleva YTHS sekä ensi vuoden kuntavaalit. Näin LinkedIniä voisi myös markkinoida opiskelijoille edunvalvonnallisena kanavana.

Osana viestintää on myös muu, kuin sosiaalisen median kanavien kautta käytävä viestintä. Yhdistyksen hallituksen esittäytyminen henkilöstölle on erinomainen idea, jota yritettiin toteuttaa jo vuonna 2020 kahvitilaisuuden merkeissä, mutta valitettavasti koronan aiheuttamat rajoitukset tiukentuivat juuri silloin niin, ettei se ollutkaan mahdollista. Alkuvuodesta 2021 olisi kuitenkin mahdollista toteuttaa jonkinlainen esittäytyminen esimerkiksi Zoomin välityksellä osana henkilöstön kehittämispäivää, jonka tarkempi ajankohta tulee selvittää esimerkiksi kampusvastaavalta. Jos ja kun rajoitukset joskus hellittävät, olisi kahvitilaisuus erinomainen tapa saada henkilöstöä paikan päälle pyörähtämään kahvihuoneeseen ja näkemään, ketä hallitukseen kuuluu. Hallituksen usein täydentyessä uusilla jäsenillä kevään sääntömääräisessä kokouksessa, olisi kahvitilaisuus hyvä pitää aina puolen vuoden välein. Näin myös mahdollisesti he, jotka eivät edellisellä kerralla pääse mukaan, voivat tulla tutustumaan hallituksen jäseniin. Tämän lisäksi erinomainen idea olisi jatkaa loppuvuodesta 2020 aloitettuja tapaamisia kampusvastaavan ja koulutusohjelmajohtajien sekä hallituksen puheenjohtajiston ja edunvalvojan kesken. Kokouksessa on mahdollista käydä opiskelijoiden ja henkilöstön kuulumisia sekä menneitä ja tulevia tapahtumia ja merkittäviä asioita. Näin molemmat osapuolet voisivat taas kommunikoida kokouksessa käytyjä asioita eteenpäin lopulle hallitukselle sekä kampusen henkilökunnalle.

Toinen tärkeä ja suuri kehityksen kohde on edunvalvonta. Henkilöstön suuntaan tämä osoittautui jo kohtalaisen selkeäksi niissä mitoissa, kuin mahdollista, mutta opiskelijoiden suuntaan se on konseptina edelleen hyvin tuntematon. Edunvalvonnan merkityksestä tu-

lisi siis viestiä entistä paremmin yhdistyksen kanavissa, jonka lisäksi sitä, kuinka opiskelijoiden etuja konkreettisesti ajetaan eteenpäin, tulisi tuoda enemmän esille. Nettisivuille tulisi luoda edunvalvonnalle oma välilehti, jossa kerrotaan siihen liittyvistä asioista vielä tarkemmin, kuten esimerkiksi siitä, milloin edunvalvojan voi olla yhteydessä, kuinka asioita voidaan oikeasti edesauttaa sekä maininta keskusteluiden luottamuksellisuudesta. Tämän lisäksi välilehdeltä voisi löytyä tarkemmat yhteystiedot edunvalvojalle sekä mahdollisesti toivottu lomakepohja, jonka kautta voi olla yhteydessä edunvalvojan anonyymisti. Näin edunvalvojan roolia on helpompi markkinoida ja viestiä myös esimerkiksi sosiaalisessa mediassa sekä uusille opiskelijoille, kun voi mainita, että nettisivuilta löytyy muun muassa tarkemmat tiedot edunvalvojan työstä ja roolista. Samalla nettisivuille saataisiin mahdollisesti lisää kävijöitä, ja opiskelijat tutustuisivat yhdistyksen toimintaan tarkemmin sen muidenkin osa-alueiden suhteen. Benchmarkingista KuoTran luoma Code of Conduct olisi myös erittäin hyvä lisä oman havainnointini pohjalta, sillä sellaisen tekeminen ja häirintäyhdyshenkilöiden nimeäminen ei vaadi suuria ponnistuksia hallitukselta, mutta saattaa saada aikaan suurenkin vaikutuksen, mikäli sellaiselle koskaan ilmenee tarvetta.

Tapahtumien suhteen tilanne näytti tutkimuksen perusteella jo kohtalaisen hyvältä. Ehdotomasti tarpeen tulisi kuitenkin tapahtumakalenteri, joka julkaistaan joka lukuvuoden alussa esimerkiksi yhdistyksen sosiaalisissa medioissa sekä nettisivuilla. Tällöin opiskelijat voivat heti kirjata päivät ylös, ja olemassa oleva kalenteri helpottaa myös hallituksen toimintaa. Näin esimerkiksi markkinointimateriaali voidaan luoda ajoissa ja tapahtumat saadaan julkaistua opiskelijoiden nähtävillä hyvissä ajoin. Tapahtumia on yleensä ollut yhdistyksen tarjonnassa laidasta laitaan ja tästä tulee edelleen pitää kiinni. Kaikenlaisia tapahtumia toivottiin kyselyyn vastanneiden mielipiteiden perusteella, jolloin on tärkeää muistaa pitää tarjolla myös esimerkiksi alkoholittomat tapahtumat sekä muut pienemmät tapahtumat, kuten bingot.

Jäsenpalvelut ja yhteistyöt ovat myös asioita, joita tulisi pitää mukana jatkuvassa kehitystyössä. Jäsenpalveluilla viitataan HePo ry:n, Tradenomiopiskelijoiden sekä Sureo ry:n jäsenistöön ja heille tarjolla oleviin palveluihin. Yhdistyksen on tärkeää saada hankittua jäseniä niin omalle, kuin sidosryhmiensäkin yhdistyksille, sillä sitä kautta tietoisuutta saadaan lisättyä, etuja kehitettyä sekä jäseniä sitoutettua toimintaan pidemmäksikin aikaa. Jäsenhankintaa varten hallituskaudelle 2021 haetaan hallitukseen omaa roolia, jonka vastuulla on tulevaisuudessa näiden jäsenhankinnan toteuttaminen sekä heidän palveluistaan huolehtiminen. Näiden lisäksi yhdistys on parantanut yhteistöitään kuluneena vuonna, jota tulee jatkaa myös seuraavina vuosina esimerkiksi huolehtimalla nykyisistä kumppaneista,

kuten HePo-kortin yhteistyöyrityksistä sekä koulun henkilöstöstä, entistä paremmin markkinoimalla heidän toimiaan enemmän ja tekemällä konkreettista yhteistyötä useammin esimerkiksi tapahtumien tai projektien muodossa.

Yleisesti ottaen yhdistyksen toimintaa ja sen jatkuvuuden takaamista oikeaan suuntaan edesauttaisi strategian luominen. Strategian voisi luoda esimerkiksi tuleville kolmelle vuodelle, jossa on vuosikohtaisesti pääpiirteittäin pohdittu, kuinka edetä kohti toimivampaa yhdistystoimintaa. Strategiassa on kätevintä jakaa toiminta aihealueisiin, kuten viestintään, tapahtumiin, palveluihin, edunvalvontaan ja aktiivitoimintaan. Jokaiselle aihealueelle tulisi luoda konkreettisia tavoitteita sekä mittareita, kuinka näiden toteutumista voidaan mitata. Esimerkiksi palveluissa voidaan haluta kehittää HePo-korttia lisäämällä sen tunnettuutta tai hankkimalla lisää yhteistyökumppaneita, joita on helppo seurata jäsenmäärän ja yhteistyökumppaneiden määrän lisääntymisellä. Strategian avulla pystyttäisiin kasvattamaan toiminnan jatkuvuutta huolimatta siitä, että yhdistyksen hallitus valitaan uudestaan aina vuosittain eikä samoja henkilöitä välttämättä jatka vuodesta toiseen toiminnassa mukana.

Viimeisimpänä, muttei vähäisimpänä kehitysehdotuksena on ottaa opinnäytetyön kaltainen kysely käyttöön niin, että sellainen toteutettaisiin vuosittain etenkin opiskelijoille, mutta miksei myös henkilökunnalle. Vuosittaisen kyselyn avulla on mahdollista seurata sinä vuonna tehtyjen toimien aikaansaannoksia ja selvittää, onko kehitys tapahtunut parempaan vai huonompaan suuntaan. Vuosittaisella kyselyllä saataisiin myös pidettyä jatkuvuutta yllä opiskelijoiden suuntaan ja välitettyä mielikuvaa siitä, että yhdistys todella ottaa huomioon opiskelijoiden mielipiteet ja toiveet. Pelkkä kyselyn lähettäminen ei tietenkään riitä, vaan on myös erityisen tärkeää analysoida saadut vastaukset ja luoda kehitysehdotukset niiden perusteella. Syksyisin aloittaa aina paljon uusia opiskelijoita ja hallitus luo toimintasuunnitelman seuraavaa vuotta varten aina loppusyksystä. Tämän vuoksi oiva aika kyselyn lähettämiselle olisi juuri lokakuun tuntumassa, kun uudet opiskelijat ovat päässeet aloittamaan opintonsa, jolloin heilläkin on jo parempi näkemys opiskelusta ja HePo ry:n roolista kampuksella, jonka lisäksi saadut tulokset saataisiin hyödynnettyä ensi vuotta mielessä pitäen ja uusi hallitus voisi aloittaa toimintaa tuoreiden tulosten perusteella. Jotta kyselyn vastauksia voitaisiin myös verrata vuodesta toiseen keskenään, olisi sen sisältö hyvä pitää samankaltaisena.

## **7.2 Tulosten seuraaminen ja mittaaminen**

Kuten aiemmin mainittiin, on markkinointiviestinnässä tärkeää seurata sen aikaan saamia tuloksia, jotta tulevaisuudessa tiedetään, mikä toimii ja mikä ei (Yhdistystoiminta 2020).

Tämä pätee yhtä lailla kaikkeen muuhunkin toimintaan, jonka vuoksi on tärkeää luoda tavoitteille mittarit. Alla olevassa taulukossa on kuvattu kehitysehdotukset yksinkertaistettuna, jonka lisäksi mitattavissa oleviin ehdotuksiin on lisätty keino seurata niitä ja täten selvittää, kannattaako kyseistä toimintaa jatkaa tulevaisuudessa vaiko eikö. Koska monet kehitysehdotukset perustuvat viestintään ja mielikuviin, on niiden seuraaminen konkreettisesti haastavaa. Tämän vuoksi useammassa kohdassa mainitaan mittaamisen kohdalla esimerkiksi 'koetaanko yhdistyksen näkyvyyden kasvaneen', jota on mahdollista seurata ja mitata viimeisen kehitysehdotuksen, vuosittain lähetettävän kyselyn, avulla.

Taulukko 3. Kehitysehdotukset ja kuinka seurata ja mitata niiden tuloksia

kehitysehdotus	tuloksien seuraaminen ja mittaaminen
markkinointi- /viestintäsuunnitelman luominen	seuraa viestinnän kehitystä; julkaistaanko sisältöä useammin, pystytäänkö kaikkia viestintäkanavia hyödyntämään samanaikaisesti, saavuttavatko julkaisut paremmin kohdeyleisöä, saadaanko tapahtumiin enemmän osallistujia ja palveluille käyttäjiä
LinkedInin aktivoiminen viestintäkanavana	saadaanko sivulle enemmän seuraajia, kokevatko opiskelijat saavansa enemmän tietoa edunvalvonnallisista asioista
Instagramin, Facebookin ja info-TV:n aktiivisempi päivittäminen toivotulla sisällöllä (kts. kyselyn tulokset)	kokevatko opiskelijat saavansa enemmän tietoa tapahtumista ja palveluista, kokevatko opiskelijat saavutettavuuden ja näkyvyyden kasvaneen (opiskelijakysely)
esittäytyminen henkilökunnalle (kahvitilaisuus, Zoom)	osallistuvatko henkilökunnan jäsenet tilaisuuteen, kokevatko henkilökunnan jäsenet ymmärryksen yhdistystoiminnasta kehittyneen, uskovatko he paremmin tuntevansa ketä hallitukseen kuuluu, koetaanko näkyvyyden kehittyneen
hallituksen ja henkilöstön välisten kokouksien vakinaistaminen	kokevatko henkilökunnan jäsenet ymmärryksen yhdistystoiminnasta kehittyneen, koetaanko näkyvyyden kehittyneen
edunvalvonnan lisääminen nettisivuille	kokevatko opiskelijat tunnistavansa edunvalvojan roolin paremmin, lisääntyvätkö edunvalvojan yhteydenotot, saavuttaako nettisivut suosiota viestintäkanavana
Code of Conductin luominen ja häirintäyhdyshenkilöiden nimeäminen	ollaanko häirintäyhdyshenkilöihin yhteydessä, noudatetaanko Code of Conductia yhdistyksen tapahtumissa ja tilaisuuksissa
tapahtumakalenterin luominen ja sen julkaiseminen lukukausittain	saadaanko tapahtumien markkinointi aloitettua keskimäärin aikaisemmin, koetaanko tapahtumista tiedottamisen kehittyneen, osallistuuko tapahtumiin enemmän opiskelijoita
jäsenpalveluiden parempi huomioon ottaminen viestinnässä ja toiminnoissa	saadaanko yhdistyksen, Tradenomopiskelijoiden ja Sureo ry:n jäsenmäärää kasvatettua; hyödynnetäänkö näiden tarjoamia jäsenpalveluita enemmän
yhteistyön kehityksen jatkaminen paremman ja lisääntyvän viestinnän avulla	saadaanko yhdistyksen ja sidosryhmien/yhteistyökumppaneiden välille enemmän projekteja ja kampanjoita, jatkavatko yhteistyökumppanit toiminnassa mukana tulevinakin vuosina, koetaanko näkyvyys paremmaksi henkilöstön suuntaan
strategian luominen	saadaanko yhdistyksen toiminta kokonaisvaltaisesti kehittymään, saadaanko useampia opiskelijoita kiinnostumaan yhdistystoiminnasta (useammaksikin hallituskaudeksi)
(opiskelija)kyselyn lähettäminen vuosittain	saadaanko kyselyyn vastauksia enemmän, kokevatko opiskelijat yhdistystoiminnan näkyvämpänä ja helpommin saavutettavana, keino seurata ja mitata kaikkien muiden kehitysehdotusten toimivuutta



## 8 Pohdinta

Tulosten analysoinnin perusteella saatiin yhdistykselle aikaan konkreettisia kehitysehdotuksia toiminnan jatkamiselle. Kokonaisvaltaisesti yhdistyksen toiminnassa riittää kehitettävää huolimatta siitä, että annetut kehitysehdotukset keskittyvät pääosin viestintään, edunvalvontaan, tapahtumiin sekä jäsenhankintaan. Yhdistystoiminnassa kaikilla sen osaluilla on tekemistä keskenään, jonka vuoksi usein toisen osan kehittäminen ja edesauttaminen auttaa sen toistakin osaa, jonka vuoksi näillä annetuilla kehitysehdotuksilla on potentiaalia tarjota kokonaisvaltaista kehitystä yhdistyksen toimintaan teemoista huolimatta.

Tuotetun tutkimuksen perusteella ei kaikilla opiskelijoilla ja henkilökunnan jäsenillä ole välttämättä kiinnostusta yhdistystoimintaan ja sen kehittämiseen, josta kertoo esimerkiksi suhteellisen matalat vastausprosentit. Tästä huolimatta toimintaa tehdään opiskelijoita varten, ja kehitystyötä jatketaan tulevaisuudessakin. Onnistuneen toiminnan kehittämisen avulla saadaan mahdollisesti myös lisää opiskelijoita ja henkilöstöä kiinnostumaan yhdistyksen toiminnasta ja sen aatteista, jolloin tulevaisuudessa yhä useampi sidosryhmään kuuluva saadaan mukaan sen toimintaan tavalla tai toisella ja yhdistyksestä saadaan muovattua vielä laajemmin kaikkia sen kohdeyleisöön kuuluvien tarpeita vastaava.

### 8.1 Tutkimuksen validiteetti ja reliabiliteetti

Tutkimuksen luotettavuutta kuvaa sen reliabiliteetti ja validiteetti, jotka kertovat tulosten pysyvyydestä sekä oikeiden asioiden tutkimisesta eli sen luotettavuudesta ja laadusta. Tutkimuksen pätevyydellä, eli validiteetilla, kuvataan sen asian mittaamista, mitä tutkimuksessa on tarkoituksena mitata. Jotta tutkimus olisi pätevä, ei siinä saisi olla systemaattisia virheitä ja vastaajien tulee ajatella esitetyt kysymykset samoin, kun tutkija ne on tarkoittanut. Tutkimuksen luotettavuus alkaa jo tutkimusongelman määrittämisestä ja jatkuu johtopäätöksiin saakka. Tässä tapauksessa validiteetti tulee esiin jo tutkimusta suunniteltaessa, kun tulee ottaa huomioon esimerkiksi kohdeyleisön määrittely, aineiston kerääminen sekä koko tutkimusongelman kattavan kyselyn luominen. (Kananen 2019, 32; Viikka 2015, 123.) Reliabiliteetti, eli tulosten pysyvyys, kuvastaa sitä, jos tutkimuksen toteuttaisi uudelleen kenen tahansa tutkijan toimesta, saataisiin siitä silti samanlaiset tulokset. Tutkimuksen tulee aina olla myös pätevä kyseisessä ajassa ja paikassa, eikä sen tuloksia tule esimerkiksi siirtää toiseen ajanjaksoon sen pätevyyden säilyttämiseksi. (Kananen 2019, 32; Viikka 2015, 123–124.)

Tehtyä tutkimusta voidaan pitää pätevänä, sillä siinä on määritelty tarkasti eri käsitteet, kenelle tutkimus suunnataan ja pidetty huolta siitä, että luotujen kyselyiden avulla saadaan kattava vastaus koko esitettyyn tutkimusongelmaan. Tutkimusongelma oli laaja, mutta keskittyi tiiviisti opiskelijayhdistyksen kaikkeen toimintaan sekä opiskelijoiden että henkilöstön suuntaan, jotka toimivat yhdistystoiminnan keskeisimpinä sidosryhminä. Tiedonkeruumenetelmiksi valittiin sopivimmat ja kätevimmät vaihtoehdot sen keruuseen, eli erikseen luodut kyselyt sekä jo kertynyt havainnointikokemus yhdistyksen toiminnasta. Kyselyiden muodossa kerätty tieto saatiin nimettömien vastauksien kautta, joka edesauttaa rehellisten vastauksien saantia ja täten tukee tutkimuksen luotettavuutta. Vastauksia saatiin myös opiskelijoiden osalta 61 henkilöltä, joka kuvastaa noin 6 % kampuksen kaikista opiskelijoista, ja henkilöstön osalta kuudelta henkilöltä, joka kuvastaa noin 12 % kampuksen henkilöstöstä. Luku voisi olla korkeampi, mutta se kuvastaa kuitenkin murto-osan opiskelijoiden ja henkilöstön näkemyksiä ja kuvastaa heidän mielipiteitänsä, keitä yhdistystoiminta koskettaa ja sen kehittäminen kiinnostaa. Kyselyt tuotettiin myös niin, että huolimatta niiden toteuttajasta, vastaukset olisivat olleet samoja. Havainnointia ei toki ole yhtä laajasti mahdollista toteuttaa ihan kenen tahansa toimesta yhtä läpikotaisin, mutta tällaisen tilanteen sattuessa myös siitä kerätyt havainnot olisivat samankaltaisia, ja niiden aiheuttamat näkemykset ovat kenen tahansa todistettavissa. Täten annetut kehitysehdotukset ovat varteenotettavia ja perusteltavissa tutkimuksen tuloksien pohjalta, josta niiden todenperäisyys varmistuu. Tutkimus on ajankohtainen tällä hetkellä ensi hallituskautta ajatellen, mutta vuoden päästä olisi hyvä toteuttaa toinen samankaltainen uusien näkemyksien ja tilanteen muuttumisen kannalta.

## **8.2 Opinnäytetyön ja oman oppimisen arviointi**

Ajatus opinnäytetyöhön syntyi kesän 2020 aikana, kun kirjoittajan työharjoittelu alkoi olla lopuillaan ja opinnäytetyön kirjoittaminen tulla ajankohtaiseksi. Työ opiskelijayhdistystoiminnan parissa alkoi pikkuhiljaa lähenemään loppuaan, mutta intoa ja motivaatiota toimintaan riitti edelleen. Tämän vuoksi HePo ry toimeksiantajana tulevalle opinnäytetyölle tuntui luonnolliselta ratkaisulta, sillä tällä tavoin kirjoittaja voisi antaa vielä viimeisen suuremman panoksen yhdistystoiminnalle ja työn kirjoittamisessa olisi mahdollista hyödyntää kahden vuoden aikana saatua kokemusta yhdistyksen toiminnasta ja tavoista havainnoinnin kautta. Vaihtoehtoja opinnäytetyön aiheelle mietittiin yhdessä toimeksiantajan puheenjohtajan kanssa, kunnes jäljellä oli kaksi vaihtoehtoa: kehitysehdotuksia yhdistyksen toimintaan tutkimuksen muodossa tai puheenjohtajiston käsikirja produktin muodossa. Edunvalvonnan olleen aina lähellä kirjoittajan sydäntä, tuntui opiskelijoiden hyvinvointia ja yhdistyksen sekä henkilöstön yhteistyötä edistävä työ parhaalta vaihtoehdolta. Aihe oli myös

erittäin ajankohtainen COVID-19-pandemian aiheuttamien poikkeusolojen aikaansaaman epävarman toiminnan vuoksi sekä syksyn sääntömääräisen kokouksen ollessa loppuvuodesta opinnäytetyön arvioidun valmistumisajankohdan kanssa samoihin aikoihin, jolloin tutkimuksen tuloksia voitaisiin hyödyntää sen laatimisessa.

Alkusyksystä 2020 jätettiin aihe-ehdotus hyväksyttäväksi ja kun asia oli sen osalta kunnossa, alkoi tiivis työskentely aiheen parissa. Kirjoittajan halutessa valmistua vielä vuoden 2020 puolella, oli alusta asti selvää, että aikataulu tulee olemaan erittäin kiireinen ja tiukka. Tämän lisäksi kirjoittaja kävi kokopäiväisesti töissä sekä suoritti viimeisiä syventäviä kurssejaan muun yhdistystoiminnan ohella. Kiireestä huolimatta kokonaisuus alkoi muodostua ja ensimmäisen opinnäytetyöseminaarin jälkeen työn suuntakin tuntui tarkentuvan, tietoperustaosuus hahmottuvan sekä aikataulu selkiintyvän. Ensimmäinen vastoinkäyminen osoittautui tutkimuslupia hakiessa, kun vapaita aikoja tutkimuksen lähettämälle ei löytynyt alkuperäisen aikataulun mukaan. Tästä johtuen aikataulua viivästyttiin noin kuukaudella eteenpäin. Toinen vastoinkäyminen liittyi yhtä lailla tutkimuslupien hakemiseen, kun henkilöstön osalta sellaista ei erikseen myönnetty. Opinnäytetyöohjaajan, tutkimuslupamyöntäjän sekä Porvoo Campusin yhteistyöhaluisen henkilöstön johdolla ongelmaan saatiin kuitenkin toimiva ratkaisu, eikä tämä viivästyttänyt tai estänyt työn etenemistä sen enempää. Jälkikäteen ajateltuna, olisi tutkimuslupien hakemusprosessiin pitänyt tutustua jo aikaisemmin, jotta lähetysajankohta oltaisiin voitu sisällyttää alkuperäiseen aikatauluun eikä ylimääräisiä viivästyksiä olisi aiheutunut. Opinnäytetyö eteni muuten lähes suunnitellusti aikataulun mukaan, jonka viimeisin versio löytyy opinnäytetyöstä liitteenä 1. Kyselyt lähetettiin ajallaan ja vastauksia saatiin kerättyä yllättävän suuri määrä. Opiskelijoille suunnatussa kyselyssä kävi ilmi, että yhdestä kysymyksestä puuttui kaivattu vastausvaihtoehto, joka oli kirjoittajan huolimattomuuden takia jäänyt uupumaan. Kyselyt olisi voinut testata vielä huolellisemmin ennen niiden lähettämistä. Opinnäytetyö valmistui alkuperäisestä aikataulusta vajaa kuukauden myöhässä, joka ei kuitenkaan viivästyttänyt sitä liikaa, sillä ehdotukset ehtivät silti yhdistyksen seuraavan vuoden toimintasuunnitelmaan ja kirjoittaja ehtii edelleen valmistua kuluvan vuoden aikana.

Opinnäytetyöprosessi oli yllättävän rankka huolimatta siihen saadusta valmistautumisesta opiskeluvuosien aikana. Ehdottomasti yksi suurimmista työn etenemiseen vaikuttavista tekijöistä oli samanaikainen opiskelu ja työssä käyminen, joka kuormitti niin henkisesti kuin fyysisestikin jopa hieman liikaa. Työtä kirjoittaessa oppi kuitenkin jatkuvasti uutta esimerkiksi tutkimuksen toteuttamisesta, joka on yksin toteutettuna yllättävän työlästä. Myös luotettavien lähteiden löytäminen, etenkin kansainvälisten sellaisten, tuotti yllättävän suuria vaikeuksia. Loppua kohden sekin kuitenkin sujui sulavammin, ja kyky löytää hyviä akateemisia lähteitä kasvoi. Opinnäytetyön aihetta olisi voinut rajat myös hieman lisää, sillä kaksi

kyselyä sekä havainnointi tutkimusmenetelminä on paljon ottaen huomioon kaiken niiden vaatiman tietoperustapohjan kirjoittamisen sekä itse tutkimustulosten avaamisen ja analysoinnin. Pääsääntöisesti opinnäytetyön kirjoittaminen onnistui kuitenkin sujuvasti, eikä esimerkiksi opinnäytetyöohjaajaan tarvinnut olla yhteydessä kovin monesti opinnäytetyöseminaarien lisäksi. Työn määrästä huolimatta kirjoittaja itse kokee saaneensa aikaan tavoitteensa mukaisen hyödyllisen tutkimuksen tuloksineen ja kehitysehdotuksineen, eli aluksi esitettyyn tutkimusongelmaan saatiin kattava vastaus. Toivottavaksi jää, että tuloksista olisi hyötyä tuleville yhdistystoimijoille toimintaa suunniteltaessa ja toteutettaessa.

## Lähteet

de Fresnes, T. 15.3.2020. Korona teki mahdottomasta mahdollisen – musta joutsen voi tutkijan mukaan muuttaa tulevaisuuden suunnan pysyvästi. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11252317>. Luettu: 16.11.2020.

de Pelsmacker, P. & Geuens, M. & van den Bergh, J. 2013. Marketing communications: a European perspective. Pearson. Harlow.

Chaffey, D. 2019. Digital marketing. Pearson. Harlow.

Edilex 2020. Säädösten lyhenteet ja vakiintuneet nimet. Luettavissa: [https://www.edilex.fi/\\_internal/legislation-in-finnish/abbreviations](https://www.edilex.fi/_internal/legislation-in-finnish/abbreviations). Luettu: 22.9.2020.

Haaga-Helia 2020a. Haaga-Helian juuret. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/haaga-heliasta/haaga-helia-10-vuotta/haaga-helian-juuret?userLang=fi>. Luettu: 23.9.2020.

Haaga-Helia 2020b. Kansainvälinen Porvoo Campus. Luettavissa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/haaga-heliasta/kampukset/porvoo>. Luettu: 23.9.2020.

haagaheliaunited. 4.11.2020. VAALIVOITTO! Helgan edustajistovaalien tulokset ovat selvillä - -. Instagram-päivitys. Luettavissa: <https://www.instagram.com/p/CHLXQuyB1bn/>. Luettu: 17.11.2020.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita. Helsinki.

hepory 15.9.2020. Mitä tekee Helgan edustajisto ja mikä - -. Instagram-päivitys. Luettavissa: <https://www.instagram.com/p/CFKCrCYB70s/>. Luettu: 29.10.2020.

hepory 28.10.2020. Äänestys on nyt auki Helgan edustajistovaaleihin - -. Instagram-päivitys. Luettavissa: <https://www.instagram.com/p/CG4YpLBh-02/>. Luettu: 29.10.2020.

HePo ry 2020a. Säännöt. Luettavissa: <https://www.hepory.com/toiminta/s%C3%A4%C3%A4nn%C3%B6t>. Luettu: 22.9.2020.

HePo ry 2020b. Tapahtumat. Luettavissa: <https://www.hepory.com/tapahtumat>. Luettu: 22.9.2020.

HePo ry 2020c. Hallitus. Luettavissa: <https://www.hepory.com/hallitus>. Luettu: 22.9.2020.

HePo ry 2020d. Tapahtumat. Facebook-sivu. Luettavissa: [https://www.facebook.com/hepory/events/?view\\_public\\_for=111764058908263&ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/hepory/events/?view_public_for=111764058908263&ref=page_internal). Luettu: 29.10.2020.

HePo ry 2.2.2020. Huomenna luvassa vuoden ensimmäinen Sumpia ja - -. Instagram-päivitys. Luettavissa: <https://www.instagram.com/p/B8EWnCAJnJT/>. Luettu: 22.9.2020.

Isohookana, H. 2007. Yrityksen markkinointiviestintä. WSOYpro. Helsinki.

Juholin, E. 2001. Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön. Inforviestintä Oy. Helsinki.

Kananen, J. 2019. Opinnäytetyön ja pro gradun pikaopas: avain opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittamiseen. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Jyväskylä.

Kansio 2020. Ulkoinen viestintä. Luettavissa: <https://jarjestotoiminta.kansio.fi/ulkoinen-viestinta/>. Luettu: 24.10.2020.

Kuopion Tradenomiopiskelijat KuoTra ry 2020. Facebook-sivu. Luettavissa: <https://www.facebook.com/KuoTra.ry/>. Luettu: 29.10.2020.

Kuopion Tradenomiopiskelijat ry 2020a. Yhdistys. Luettavissa: <https://www.kuotra.fi/yhdistys/>. Luettu: 29.10.2020.

Kuopion Tradenomiopiskelijat ry 2020b. Säännöt. Luettavissa: <https://www.kuotra.fi/yhdistys/saannot/>. Luettu: 29.10.2020.

Kuopion Tradenomiopiskelijat 2020c. Luettavissa: <https://www.kuotra.fi/>. Luettu: 29.10.2020.

Kuopion Tradenomiopiskelijat 2020d. Häirintäyhdyshenkilöt. Luettavissa: <https://www.kuotra.fi/edunvalvonta/hairintayhdyshenkilot/>. Luettu: 29.10.2020.

Kuopion Tradenomiopiskelijat ry 2020e. Tuutoriksi? Luettavissa: <https://www.kuotra.fi/tuutoritoiminta/tuutoriksi/>. Luettu: 29.10.2020.

Kuopion Tradenomiopiskelijat 2020f. Tapahtumat. Luettavissa: <https://www.kuotra.fi/vapaa-aika/tapahtumat/>. Luettu: 29.10.2020.

KvantiMOTV 2010. Kyselylomakkeen laatiminen. Luettavissa: <https://www.fsd.tuni.fi/metelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html#kysymysasettelu>. Luettu: 17.11.2020.

Lahti, P. 1.10.2020. Projektipäällikkö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Sähköposti.

Lohtaja-Ahonen, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään. Sanoma Pro Oy.

MatkaRaTa 2020. MatkaRaTa ry jäsenyys / membership. Kide.app. Luettavissa: <https://kide.app/memberships/c88c3b8f-16f4-4678-ae08-bfb7db44eb2c>. Luettu: 29.10.2020.

matkarata 12.3.2020. Sähköposti on lähtenyt lipun ostaneiden Kide.app-tunnuksen - -. Instagram-päivitys. Luettavissa: <https://www.instagram.com/p/B9okGdmFzCO/>. Luettu: 29.10.2020.

matkarata 13.3.2020. Myös ensi maanantain tapahtuma Teerenpelissä on peruttu - -. Instagram-päivitys. Luettavissa: <https://www.instagram.com/p/B9rTiD1F8Vm/>. Luettu: 29.10.2020.

MatkaRaTa ry 2019. Tapahtumat. Facebook-sivu. Luettavissa: [https://www.facebook.com/MatkaRaTa/events/?ref=page\\_internal](https://www.facebook.com/MatkaRaTa/events/?ref=page_internal). Luettu: 29.10.2020.

MatkaRaTa ry 2020a. Luettavissa: <http://www.matkarata.fi/>. Luettu: 29.10.2020.

MatkaRaTa ry 2020b. Facebook-sivu. Luettavissa: [https://www.facebook.com/MatkaRaTa/?ref=page\\_internal-](https://www.facebook.com/MatkaRaTa/?ref=page_internal-). Luettu: 29.10.2020.

MatkaRaTa ry 21.3.2020. Joko olet jupissut? Jupinaviikot vielä auki - -. Facebook-päivitys. Luettavissa: <https://www.facebook.com/MatkaRaTa/videos/209320013719678>. Luettu: 29.10.2020.

Muurinen, J. 2020. Tiedotuksen tärkeys. Kuulu. Luettavissa: <https://www.kuulu.fi/blogi/tiedotuksen-tarkeys/>. Luettu: 27.10.2020.

Palvelumuotoilu Palo Oy 2020a. Toiminnan kehittäminen. Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/toiminnan-kehittaminen>. Luettu: 23.10.2020.

Palvelumuotoilu Palo Oy 2020b. Palveluiden kehittäminen ja konseptointi. Luettavissa: <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/palvelukonseptointi>. Luettu: 23.10.2020.

Patentti- ja rekisterihallitus 2019. Yhdistysrekisterin esittely. Luettavissa: [https://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/yhdistysrekisterin\\_esittely.html](https://www.prh.fi/fi/yhdistysrekisteri/yhdistysrekisterin_esittely.html). Luettu: 22.9.2020.

Pore ry 2020. HH United. Luettavissa: <https://www.porery.com/etusivu/hh-united>. Luettu: 29.10.2020.

Puranen, T. 29.9.2017. Mitä on markkinointiviestintä? – Markkinointi. Ammattijohtaja.fi. Luettavissa: <https://www.ammattijohtaja.fi/mita-markkinointiviestinta-markkinointi/>. Luettu: 28.10.2020.

Rajahonka, M. & Villman, K. 20.3.2017. Ota palvelujen kehittäminen haltuun! Tutkimus- ja kehitystoiminnan blogi. Luettavissa: <https://www.xamk.fi/tutkimus-ja-kehitystoiminnan-blogi/ota-palvelujen-kehittaminen-haltuun/>. Luettu: 23.10.2020.

Reilly, A. & Larya, N. 2018. External Communication About Sustainability: Corporate Social Responsibility Reports and Social Media Activity. Taylor & Francis Online, 12, 5. Luettavissa: [https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/17524032.2018.1424009?casa\\_token=TIZfBGOUR94AAAAA%3AFub8owe9AdWamnqp\\_wMDscsG9X3RYkqpBYUJJY-qQXBBLffLCY4Ce1pSoMrt62GgS2tRZ72UBP9R](https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/17524032.2018.1424009?casa_token=TIZfBGOUR94AAAAA%3AFub8owe9AdWamnqp_wMDscsG9X3RYkqpBYUJJY-qQXBBLffLCY4Ce1pSoMrt62GgS2tRZ72UBP9R). Luettu: 22.11.2020.

Rope, T. 2005. Markkinoinnilla menestykseen: hehkeys- ja ilahduttamismarkkinointi. Inforviestintä. Helsinki.

Sandell, M. 18.3.2020. Muutokset astuvat voimaan: Koronaviruksen aiheuttama poikkeus-tila sulkee koulut tänään, rajat kiinni torstaina. Yle. Luettavissa: <https://yle.fi/uutiset/3-11262175>. Luettu: 16.11.2020.

Siukosaari, A. 1999. Markkinointiviestinnän johtaminen. WSOY. Porvoo.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.



Sureo – Restonomiopiskelijaliitto 6.11.2019. Sureon jäsenyhdistyksiä ovat ammattikorkeakoulujen restonomiainejärjestöt. Restonomikoulutusta - -. Facebook-päivitys. Luettavissa: <https://www.facebook.com/sureory/>. Luettu: 9.10.2020.

SurveyMonkey 2020. Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen välinen ero. Luettavissa: <https://fi.surveymonkey.com/mp/quantitative-vs-qualitative-research/>. Luettu: 8.11.2020.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. 2020a. Koronavirus COVID-19. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/taudit-ja-torjunta/taudit-ja-taudinaiheuttajat-aihe/koronavirus-covid-19>. Luettu: 16.11.2020.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos THL. 2020b. Koronavirus selkokielellä. Luettavissa: <https://thl.fi/fi/web/infektiotaudit-ja-rokotukset/ajankohtaista/ajankohtaista-koronaviruksesta-covid-19/materiaalipankki-koronaviruksesta/koronavirus-selkokielella>. Luettu: 16.11.2020.

Tietosuojalaki 5.12.2018/1050.

Thill, J. V. 2017. Excellence in business communication. Pearson. Harlow.

Toimeksi.fi 2018. Yhdistystoiminta. Luettavissa: <https://www.toimeksi.fi/kansalaisille/yhdistystoiminta/>. Luettu: 22.9.2020.

Toimeksi.fi 2019. Ulkoinen viestintä. Luettavissa: <https://www.toimeksi.fi/kansalais-ja-yhdistystoimijoille/vapaaehtoistoiminta/vapaaehtoistoiminnan-viestinta/ulkoinen-viestinta/>. Luettu: 22.9.2020.

Tradenomiopiskelijat 2020. Jäsenyhdistykset. Luettavissa: <https://www.tradenomi.fi/tradenomiopiskelijat/jasenyhdistykset/>. Luettu: 9.10.2020.

Työterveyslaitos 2020. Työn kehittäminen. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyon-kehittaminen/>. Luettu: 9.10.2020.

Tuominen, K. 2016. Introducing Benchmarking. Oy Benchmarking Ltd. Turku.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Työturvallisuuskeskus 14.12.2017. Jatkuva kehittäminen työpaikalla. Luettavissa: [https://ttk.fi/ajankohtaista/teemat\\_2017/jatkuva\\_kehittaminen\\_tyopaikalla.7487.news](https://ttk.fi/ajankohtaista/teemat_2017/jatkuva_kehittaminen_tyopaikalla.7487.news). Luettu: 23.10.2020.

Valtioneuvosto 28.3.2020a. Liikkumisrajoitukset Uudellemaalle voimaan 28. maaliskuuta 2020. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/liikkumisrajoitukset-uudellemaalle-voimaan-28-maaliskuuta-2020-klo-00-00>. Luettu: 16.11.2020.

Valtioneuvosto 2020b. Uudenmaan liikkumisrajoitukset. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/tietoa-koronaviruksesta/uusimaa>. Luettu: 16.11.2020.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. PS-kustannus. Jyväskylä.

Vuori, M. 4.1.1994. Organisaatioiden kehittämisen ja työpaikkasuunnittelun kehittämisen suhteista. Luettavissa: <https://www.mattivuori.net/julkaisuluettelo/liitteet/orgkeh.pdf>. Luettu: 9.10.2020.

Yhdistyslaki 26.5.1989/503.

Yhdistystoimijat 2020. Perustehtävä. Luettavissa: <https://www.yhdistystoimijat.fi/tekemisen-rakenne/perustehtavat/>. Luettu: 22.9.2020.

Yhdistystoimijat 2020. Toimintasuunnitelma. Luettavissa: <https://www.yhdistystoimijat.fi/toiminnot/asiakirjat/toimintasuunnitelma/>. Luettu: 27.10.2020.

Yritystoiminta 2020. Markkinointiviestintä. Luettavissa: <https://sites.google.com/site/yritystieto/markkinointiviestintae>. Luettu: 28.10.2020.

## Liitteet

### Liite 1. Opinnäytetyön suunniteltu aikataulu

	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
Opinnäytetyön aiheen hyväksyminen	kiinteä aikataulu												
Aikataulun suunnittelu			teoria										
Sisällysluettelon suunnittelu			teoria										
Tietoperustan suunnittelu				teoria									
Yhdistystoiminnasta kirjoittaminen				teoria					teoria				
Benchmarking									teoria				
Toimeksiantajan esittely				teoria									
Opinnäytetyöseminaari 1				kiinteä aikataulu									
Palveluiden kehittämisestä kirjoittaminen					teoria								
Toiminnan kehittämisestä kirjoittaminen					teoria								
Kontekstin aloitus						teoria							
Viestinnästä kirjoittaminen								teoria	teoria				
Tutkimuksen toteutuksen suunnittelu ja aikataulutus					teoria								
Kvantitatiivisen tutkimuksen esittely									teoria				
Kvalitatiivisen tutkimuksen esittely									teoria				
Havainnoinnista kirjoittaminen									teoria				
Tutkimuksen kohdejoukon määrittely							teoria						
Tutkimuksen rungon suunnittelu							teoria						
Tutkimuksen luominen								teoria					
Tutkimuksen vastauksien kerääminen										kiinteä aikataulu			
Opinnäytetyöseminaari 2										kiinteä aikataulu			
Tutkimuksen vastauksien koonti											teoria		
Tutkimuksen vastauksien analysointi											teoria		
Kehittämisehdotusten kirjoittaminen												teoria	
Pohdinnan kirjoittaminen												teoria	
Opinnäytetyöseminaari 3												kiinteä aikataulu	
Kypsyysnäyte												kiinteä aikataulu	
Johdannon ja pohdinnan viimeistely												teoria	
Tietoperustan viimeistely											teoria		
Tiivistelmän kirjoittaminen												teoria	
Opinnäytetyön viimeistely												teoria	
Opinnäytetyön palautus													kiinteä aikataulu

kiinteä aikataulu
teoria
tutkimus

### Liite 2. Lyhenneluettelo raportissa käytetyistä lakien vakiintuneista lyhenteistä

PeL	Suomen perustuslaki 11.6.1999/731
YhdL	yhdistyslaki 26.5.1989/503

### Liite 3. Kyselylomake opiskelijoille

#### Kysely opiskelijayhdistys HePo ry:stä



Tähän kyselyyn voivat vastata Haaga-Helia Porvoo Campuksen opiskelijat. Kyselyn vastaaminen vie muutaman minuutin ja kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti niin, että niitä ei voida yhdistää vastaajaan. Kaikki

\*-merkityt kysymykset ovat pakollisia. Kysely on toteutettu osana Haaga-Helian ammattikorkeakoulun restonomitutkinnon opinnäytetyötä, ja sen toimeksiantajana toimii Haaga-Helia Porvoo Campuksen opiskelijayhdistys HePo ry.

#### 1. Mitä sinulle tulee ensimmäisenä mieleen HePo ry:stä? \*


## 2. Oletko HePo ry:n jäsen? \*

- kyllä
- en

## 3. Jos kyllä, miksi? Voit valita useamman vaihtoehdon. \*

- saan edullisempia tapahtumalippuja ja haalarimerkkejä
- saan opiskelija-alennuksia porvoalaisista yrityksistä
- pääsen osallistumaan yhdistyksen kokouksiin ja saan niissä äänioikeuden
- olen kiinnostunut yhdistyksen ajamasta aatteesta
- haluan osallistua yhdistyksen toimintaan
- haluan tukea yhdistyksen toimintaa
- jokin muu syy, mikä?

## 4. Jos et, miksi et? Voit valita useamman vaihtoehdon. \*

- en koe saavani jäsenyydestä tarpeeksi etuja
- en tarvitse porvoalaisia opiskelija-alennuksia
- en tiedä, miten hyödyn jäsenyydestä
- en tiedä, mistä jäsenyyden saa hankittua
- en ole kiinnostunut yhdistyksen ajamasta aatteesta
- en tarvitse yhdistyksen palveluita
- en halua osallistua yhdistyksen toimintaan
- en halua tukea yhdistyksen toimintaa
- ei ole rahaa jäsenmaksuun
- jokin muu syy, mikä?

## 5. Koetko yhdistyksen näkyvyyden opiskelijoille olevan riittävää? \*

- kyllä
- en

**6. Mitä HePo ry:n viestintäkanavia seuraat aktiivisesti? Voit valita useamman vaihtoehdon. \***

- Facebook
- Instagram
- viikkotiedotteet
- LinkedIn
- nettisivut
- koulun info-TV:t
- koulun ilmoitustaulut
- en mitään näistä

**7. Koetko HePo ry:n hallituksen olevan helposti lähestyttävä? \***

- kyllä
- en, miksi?

**8. Miten toivoisit näkyvyyttä ja saavutettavuutta kehitettävän? Voit valita useamman vaihtoehdon. \***

- markkinoimalla yhdistyksen tapahtumia ja palveluita enemmän
- päivittämällä sosiaaliseen mediaan enemmän arkista sisältöä
- viestimällä entistä läpinäkyvämmiin yhdistyksen toiminnasta
- julkaisemalla yhdistyksen kokousten pöytäkirjoja jäsenistön nähtäville
- tiedottamalla enemmän, kuinka opiskelijoiden oikeuksia ja etuja konkreettisesti ajetaan eteenpäin
- pitämällä toimistoa auki useammin
- päivystämällä aulassa useammin
- kiertämällä luokissa markkinoimassa esimerkiksi tapahtumia ja hallitushakua
- tekemällä enemmän yhteistyötä Porvoo Campuksen henkilökunnan kanssa (opetus ja muut palvelut)
- tekemällä enemmän yhteistyötä Helgan kanssa
- tekemällä enemmän yhteistyötä Tradenomiopiskelijoiden ja Sureo ry:n kanssa
- lähettämällä uutiskirjeitä sähköpostitse
- luomalla lukukausittaisen tapahtumakalenterin
- jotenkin muuten, miten?

**9. Kuinka usein osallistut HePo ry:n tapahtumiin? \***

- aina
- lähes aina
- joskus
- en lähes koskaan
- en koskaan

**10. Jos et osallistu, miksi et? Voit valita useamman vaihtoehdon. \***

- ei ole aikaa
- ei ole rahaa
- ei ole kiinnostavia tapahtumia
- ei ole seuraava tapahtumia
- en asu Porvoossa
- tapahtumat ovat liian alkoholikeskeisiä
- en tiedä mitä ja milloin tapahtumia on tulossa
- en ole kiinnostunut opiskelijaelämästä
- jokin muu syy, mikä?

**11. Millaisiin tapahtumiin osallistuisit mielelläsi? Voit valita useamman vaihtoehdon. \***

- approille/rastikierroksille
- sitseille
- risteilylle
- keskiviikkobileisiin
- yhteistyötapahtumiin muiden yhdistysten kanssa
- yhteistyötapahtumiin Tradenomiopiskelijoiden ja Sureo ry:n kanssa
- HePo Sportiin
- lajikeiluun/urheilutapahtumaan
- bingoon
- tietokilpailuun
- afterworkeille
- elokuva-/ompeluiltaan
- viinin-/oluenmaisteluun
- piknikille
- lautapeli-iltaan
- ekskursiolle/yritysvierailuille
- online-tapahtumiin
- johonkin muuhun, mihin?

**12. Tiedätkö, miten ja milloin voit olla yhteydessä edunvalvojaan? \***

- kyllä
- en

**13. Koetko, että tarpeen ilmetessä edunvalvojalle puhumisesta voisi olla hyötyä? \***

- kyllä
- ei, miksi ei?



**14. Mitä kanavaa hyödyntäisit edunvalvonnallisten asioiden hoitamisessa? Voit valita useamman vaihtoehdon. \***

- sosiaalinen media
- sähköposti
- kasvatusten
- Sumpia & Sympatiaa -päivystys
- anonyymi lomake
- lukukausittainen/-vuosittainen kyselylomake
- jokin muu, mikä?

**15. Mitä yhdistyksen tarjoamia palveluita käytät? Voit valita useamman vaihtoehdon. \***

- HePo-kortti
- kaappivuokraus
- haalarimerkkimyynti
- Tradenomiopiskelijoiden/Sureo ry:n jäsenyhdistyspalvelut
- Helga Pointin palvelut (esimerkiksi haalarimyynti)

**16. Oletko itse kiinnostunut yhdistystoiminnasta tulevaisuudessa? \***

- kyllä
- en
- en osaa sanoa

**17. Missä asioissa koet yhdistyksen onnistuvan erityisen hyvin? Voit valita useamman vaihtoehdon. \***

- tapahtumien järjestämisessä
- edunvalvonnassa
- toiminnan markkinoinnissa
- HePo-kortin toiminnassa
- palveluiden tarjoamisessa
- vastaamisessa kaikkiin mieltä askarruttaviin kysymyksiin
- yhdistystoiminnassa kokonaisuudessaan
- jossain muussa, missä?
- ei missään

**18. Avoin kommentti edeltäviin kysymyksiin tai muuhun liittyen**


## Liite 4. Kyselylomake henkilökunnalle

### Kysely opiskelijajhdistys HePo ry:stä



Tähän kyselyyn voivat vastata Haaga-Helia Porvoo Campuksen linkin saaneet henkilökunnan jäsenet. Kyselyn vastaaminen vie noin viisi minuuttia ja kaikki vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettöminä. Kaikki

\*-merkityt kysymykset ovat pakollisia. Kysely on toteutettu osana Haaga-Helian ammattikorkeakoulun restonomitutkinnon opinnäytetyötä, ja sen toimeksiantajana toimii Haaga-Helia Porvoo Campuksen opiskelijajhdistys HePo ry.

#### 1. Mitä sinulle tulee ensimmäisenä mieleen HePo ry:stä? \*


**2. Uskotko tunnistavasi eron opiskelijakunta Helgan ja opiskelijayhdistys HePo ry:n välillä? \***

- kyllä  
 en

**3. Uskotko tietäväsi, mitä opiskelijayhdistyksen toimintaan kokonaisuudessaan kuuluu? \***

- kyllä  
 en

**4. Koetko opiskelijayhdistyksen toiminnan merkitykselliseksi opiskelijoille? Miksi? \***


**5. Millaisena koet yhdistyksen toiminnan näkyvyyden henkilökunnalle? \***



**6. Koetko edellämainitun näkyvyyden olevan tärkeää henkilökunnalle? \***

- kyllä  
 en

**7. Miten toivoisit yhdistyksen lisäävän näkyvyyttään henkilökunnalle? \***


**8. Uskotko tietäväsi, ketä HePo ry:n hallitukseen kuuluu? \***

- kyllä  
 en  
 osittain

**9. Koetko edellä mainitun tiedon olevan tärkeää henkilökunnalle? \***

- kyllä  
 en

**10. Oletko tehnyt yhteistyötä HePo ry:n kanssa (esimerkiksi tapahtuman tai muun toiminnan puolesta)? \***

- kyllä  
 en

**11. Olisiko sinun mielestäsi yhteistyötä tarpeen kehittää jatkossa (esimerkiksi henkilöstön/opintojakson kanssa yhdessä toteutetun kampanjan tai projektin myötä)? Miten? \***


**12. Onko jotain, missä HePo ry:n toiminta voisi mielestäsi olla näkyvämpää Porvoo Campuksella? \***


**13. Onko jotain, missä HePo ry voisi mielestäsi kehittää toimintaansa Porvoo Campuksella? \***


**14. Avoin kommentti edeltäviin kysymyksiin tai muuhun liittyen**


## Liite 5. Saateviesti opiskelijoille

**Sähköpostiviestin otsikko:** Kysely opiskelijayhdistys HePo ry:stä / Survey regarding student association HePo ry

**Saateviesti:**

in English below

Hei porvoolainen opiskelija!

Oletko kiinnostunut edesauttamaan Haaga-Helia Porvoo Campuksen opiskelijaelämän kehittämistä?

Suoritan opinnäytetyötäni, jonka tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa laajempaa mielikuvaa sekä yleistä käsitystä paikallisen opiskelijayhdistyksen HePo ry:n toiminnasta ja palveluista. Tuloksien perusteella selvitetään yhdistyksen keskeisimpiä kehityskohteita. Nyt on tilaisuutesi vaikuttaa tuleviin toimenpiteisiin ja tuoda ajatuksesi ja ideasi esille!

Kyselyn vastaamiseen menee muutama minuutti, ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti sekä anonymisti. Vastaathan kyselyyn viimeistään sunnuntaina 8.11.2020. Pääset vastaamaan kyselyyn alla olevasta linkistä.

Kiitos vastauksestasi jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin,  
Ronja Soinio  
Matkailun koulutusohjelma  
Haaga-Helia Porvoo Campus  
ronja.soinio@myy.haaga-helia.fi

**Linkki kyselyyn / Link to the survey:**

<https://link.webpolsurveys.com/S/8BF6E45E1109174C>

Hello student at Porvoo!

Are you interested in supporting the development of student life at Haaga-Helia Porvoo Campus?

I am writing my thesis and its' survey's purpose is to figure out a wider image and an overall impression of the local student association HePo ry's actions and services. Crucial development ideas will be created according to the results of the survey. Now is your chance to effect on the coming procedures and bring up your thoughts and ideas!

It takes a few minutes to answer the survey and the answers will be handled confidentially and anonymously. Please answer the survey latest on Sunday 8<sup>th</sup> of November 2020. You can answer the survey from the link above.

Thank you for your answer already beforehand!

Best regards,  
Ronja Soinio  
Degree Program in Tourism  
Haaga-Helia Porvoo Campus  
ronja.soinio@myy.haaga-helia.fi

## Liite 6. Saateviesti henkilökunnalle

**Sähköpostiviestin otsikko:** Kysely opiskelijayhdistys HePo ry:stä

**Saateviesti:**

Hei Haaga-Helia Porvoo Campuksen henkilökunnan jäsen!

Olen Ronja Soinio ja osalle teistä jo ennestään tuttu opintojeni varrelta. Opiskelen matkailun koulutusohjelmassa kolmatta vuotta ja tällä hetkellä kirjoitan opinnäytetyötäni Porvoo Campuksen opiskelijayhdistys HePo ry:lle.

Opinnäytetyön tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa laajempaa mielikuvaa sekä yleistä käsitystä yhdistyksen toiminnasta ja palveluista niin opiskelijoiden kuin henkilökunnankin näkökulmasta. Samankaltaista tutkimusta ei ole aiemmin toteutettu henkilökunnan osalta, mutta itsekin yhdistyksen toiminnassa mukana olleena tiedän kaikkien koulujen toimijoiden olevan tärkeitä sidosryhmiä HePo ry:lle ja sen toiminnan mahdollistamiselle. Tämän takia olen halunnut kuulla myös teidän arvokkaita näkökantojanne ja mielipiteitänne suunnitellessani tuleville HePolaisille kehitysehdotuksia ja ideoita, kuinka toimintaa voitaisiin kehittää ensi vuodesta eteenpäin ja näin mahdollistaa entistään parempaa tukea ja turvaa kaikille campuksen opiskelijoille.

Olette valikoituneet kyselyn vastaanottajiksi, sillä edustatte keskeisessä asemassa olevia henkilökunnan jäseniä mahdollistaen ja tukien yhdistyksen toimintaa tavalla tai toisella. Tästä syystä toivon, että löytäisitte aikaa vastata kyselyyn, jotta otantaa vastauksien analysointiin saisi mahdollisimman monesta näkökulmasta. Jokainen teistä edustaa tiettyä ryhmää, jonka vuoksi kaikkien vastaukset ovat erityisen arvokkaita, eikä niitä korvaa kenenkään muun vastaus.

Kyselyn täyttämiseen menee aikaa noin kymmenen minuuttia. Tulokset käsitellään luottamuksellisesti ja nimettöminä niin, että kenenkään vastaajan tiedot eivät paljastu tuloksissa. Vastausaikaa on torstaihin 12.11.2020 asti ja löydät linkin kyselyyn alta.

**Linkki kyselyyn:**

<https://link.webpolsurveys.com/S/CC57CA5EC43212F0>

Suurkiitokset kyselyyn vastaamisesta jo etukäteen ja mukavaa loppusyksyä!

Ystävällisin terveisin,  
Ronja Soinio  
Matkailun koulutusohjelma  
Haaga-Helia Porvoo Campus