

Maria Saartoala

Kokemuksia Metropolia AMK:n Myllypuron kampuksen HyMy-kylän sisäisestä viestinnästä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Optometristi YAMK

Sosiaali- ja terveysalan palvelujen johtaminen

Opinnäytetyö

26.04.2022

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Maria Saartoala Kokemuksia Metropolia AMK:n HyMy-kylän sisäisestä viestinnästä 62 sivua + 2 liitettä 26.04.2022
Tutkinto	Optometristi (YAMK)
Koulutusohjelma	Sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen johtamisen tutkinto-ohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	Palveluliiketoiminta
Ohjaajat	Marianne Pitkäjärvi, lehtori, yliopettaja Kajsa Sten, lehtori
<p>Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kehittää Metropolia Ammattikorkeakoulussa Myllypuron kampuksella terveystieteiden tuottavan HyMy-kylän sisäistä viestintää. HyMy-kylässä tuotetaan opiskelijavoimin terveystieteiden palveluja muun muassa lähialueiden asukkaille. HyMy-kylään kuuluu laaja joukko eri terveystieteiden opiskelijoita, heidän ohjaavia opettajiaan, kylävaltuutettuja toimivia opiskelijoita, kehittämistiimeihin kuuluvia opettajia, palvelukoordinaattoreita ja HyMy-kylän projekteihin tavalla tai toisella liittyvää muuta henkilökuntaa. Tutkimuksen avulla haluttiin nostaa esiin sisäisen viestinnän merkitystä monialaisessa ja moniammatillisessa toiminnassa ja sen kehittämisessä. Sen avulla pyrittiin tukemaan HyMy-kylän palveluiden sujuvuutta sisäisen viestinnän keinoin.</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena oli HyMy-kylän sisäisen viestinnän nykytilan kuvaaminen sen keskeisten toimijoiden kokemana. Keskeisillä toimijoilla tarkoitetaan HyMy-kylän toimintaan ja sen asiakaskokemuksiin joko suoraan tai välillisesti viestinnän kautta vaikuttavia henkilöitä. Tutkimus toteutettiin laadullisen tutkimuksen menetelmin. Aineisto kerättiin kahdentoista teemahaastattelun avulla ja sen tulokset analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä.</p> <p>Haastateltaviksi valittiin satunnaisotannalla monipuolisesti HyMy-kylän toimijoita; perustutkinnon opiskelijoita, kylävaltuutettuja toimivia opiskelijoita, lehtoreita, johtotason henkilöitä sekä muita keskeisiä toimijoita HyMy-kylästä.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksista voitiin päätellä, että sisäinen viestintä on Metropolian suuressa organisaatiossa ja HyMy-kylässä kaikkien haastateltujen toimijoiden kokemuksen mukaan oleellisen tärkeää asioiden sujumisen, toimimisen ja etenemisen kannalta.</p> <p>Sisäinen viestintä pitää sisällään kaikkea sitä vuorovaikutusta ja kommunikaatiota, jota ihmiset tekevät tavoitteisiin päästäkseen. Sisäinen viestintä koetaan tärkeäksi, mutta siihen koetaan olevan myös käytössä liian vähän resursseja. Sisäisen viestinnän osalta voidaan puhua viestintäkulttuurista, jonka tukemiseen tarvitaan strategista suunnittelua ja ammattilaispanostusta. Työn tulokset ovat aikasidonnaisia, joten osa sisäisen viestinnän osa-alueista on jo kehittynyt eteenpäin opinnäytetyöprosessin aikana. Aineistosta nousi esiin kehitysehdotuksia, joita voi käyttää viestinnän kehittämisessä ja seurannassa esimerkiksi tarkistuslistan tavoin.</p>	
Avainsanat	sisäinen viestintä, vuorovaikutus, johtaminen, viestintäkulttuuri, moniammatillisuus, kokemukset, HyMy-kylä

Author Title Number of Pages Date	Maria Saartoala Experiences from the internal communication of Metropolia University of Applied Sciences' HyMy village 62 pages + 2 appendices 26.04.2022.
Degree	Master of Optometry
Degree Programme	Master's Degree Programme in service Management in Health Care and Social Services
Specialisation option	Service Business
Instructors	Marianne Pitkälä, Principal Lecturer Kajsa Sten, Lecturer
<p>The purpose of this study was to develop internal communication of HyMy-Village, which provides health services at the Myllypuro campus at Metropolia University of Applied Sciences. In addition to public health services, HyMy-Village provides health services to the residents of the surrounding areas. HyMy-Village consists of a wide range of students from different fields of healthcare, their supervising teachers, student coordinators, teachers from development teams, service coordinators, and other staff involved in HyMy-Village projects in one way or another.</p> <p>The study focused to examine and highlight the importance of internal communication in the course and development of multifield and multidisciplinary activities. The aim was to support the operation of HyMy-Village's services through internal communication.</p> <p>The goal of the study was to describe the current state of internal communication in HyMy-Village as seen by its key actors, meaning persons who influence the operations of HyMy-Village and its customer experiences through communication, either directly or indirectly.</p> <p>The research was carried out using qualitative research methods. The research material was collected through twelve thematic interviews and its results were analyzed by inductive content analysis.</p> <p>Various actors from HyMy-Village were selected for interviews by random sampling; undergraduate students, student coordinators, teachers, senior executives, and other key persons from HyMy-Village.</p> <p>From the results of the thesis, it could be concluded that internal communication in the large organization of Metropolia and in HyMy-Village, according to the experience of all the interviewed actors, is essential for the smooth running, operation and progress of things.</p> <p>Internal communication includes all the interaction and communication that people carry out to achieve goals. Internal communication is perceived as important, but it is also perceived to be under-resourced. Internal communication is to a large extent about communication culture that requires strategic planning and support from professionals. The results of the study are time sensitive, and some aspects of internal communication have already seen development during the thesis process. Development suggestions emerged from the material, which can be used in the development and overseeing of communication, for example, like a checklist.</p>	
Keywords	internal communication, interaction, management, communication culture, multidisciplinary, experiences, HyMy-Village

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Teoreettiset lähtökohdat ja tietoperusta	2
2.1	Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen	2
2.2	Organisaatioviestintä	3
2.3	Monialaisen ja moniammatillisen toiminnan sekä viestinnän johtaminen	7
2.4	Viestinnän työkalut ja työyhteisöviestintä Metropolia AMK:ssa	10
3	Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet	14
4	Toteutusympäristö ja opinnäytetyön toteuttaminen	14
4.1	HyMy-kylä toimintaympäristönä	16
4.2	Aineiston hankkiminen ja analysointi	18
5	Tutkimuksen tulokset	24
5.1	Opinnäytetyöprosessiin vaikuttavia tekijöitä	26
5.2	Sisäisen viestinnän rakenteelliset ja strategiset tekijät	30
5.2.1	Sisäisen viestinnän ammattimainen kehittäminen	30
5.2.2	Viestinnän strategia ja suunnittelu	31
5.2.3	Palautteen kerääminen	32
5.3	Käytänteisiin ja järjestelmiin liittyvät tekijät	33
5.3.1	Perehdyttäminen	34
5.3.2	HyMy-kylän ajanvarauskäytännöt	35
5.3.3	Viestinnän kanavat ja pelisäännöt	37
5.3.4	Tiedottaminen ja aikataulutus	41
5.4	Sisäiseen viestintään vaikuttavat sosiaaliset ja kulttuuriset tekijät	42
5.4.1	Arvot, viestintäkulttuuri ja ilmapiiiri	42
5.4.2	Tutustuminen ja ryhmäytyminen	43
5.4.3	Tiedonkulku organisaatiotasojen ja tutkinnonalojen välillä	45
5.5	Kehittämisehdotukset	46
6	Johtopäätökset	52
7	Pohdinta	54
7.1	Eettisyys ja luotettavuus	55
7.2	Hyödynnettävyys ja jatkokehittäminen	58

Liitteet

Liite 1. Tiedote tutkimuksesta

Liite 2. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

1 Johdanto

Metropolia Ammattikorkeakoulussa toimii Helsingin Myllypuron kampuksella terveystieteiden opiskelijoiden oppimis- ja toimintaympäristö HyMy-kylä (Hyvinvointia Myllypurosta). Se on monialainen kehittämisympäristö, jossa tarjotaan useita ohjatusti toteutettuja terveystieteiden palveluita niille tarvitseville asiakkaille, yksilöllisesti ja kiireettömästi. Kylän opetusasiakkaat tukevat osallistumisellaan tulevien hyvinvoinnin ammattilaisten osaamisen kehittymistä. (Metropolia.fi. 2020. A.) Tämä opinnäytetyö on HyMy-kylän toimintaympäristön sisäiseen viestintään perehtyvä laadullisin menetelmin toteutettu opinnäytetyö. Työssä perehdytään Metropolia Ammattikorkeakoulun HyMy-kylän sisäisen viestinnän ilmiöihin ja haasteisiin. Aihe on erittäin tärkeä, sillä toimiva viestintä on palveluiden laadun kannalta oleellista. Øvretveit (1995) mukaan palvelujen ja toiminnan koordinoitavuus riippuvat vahvasti toimivasta viestinnästä. Kaikista laatuun liittyvistä ongelmista viestinnän pulmat ovat kalleimpia. Viestinnän kehittämisen on todettu olevan kuitenkin nopeimpia ja kustannus-vaikuttavuussuhteiltaan parhaita tapoja kehittää koordinoitavuutta ja palveluiden laatua. (Øvretveit, J. 1995: 229.)

Muun muassa hajautuminen ja syrjäytyminen yhteiskunnallisina tekijöinä pakottavat ihmishenkilöiden toimintaa kehittämään suuntiin, joissa korostuu jaettu asiantuntijuus. (Kontio, M. 2010: 6.) HyMy-kylä pyrkii toiminnallaan vastaamaan näihin palvelutarpeisiin ja sen palvelukonsepti onkin vahvasti moniammatillinen. HyMy-kylä on suhteellisen uusi toimintaympäristö, jossa useat aiemmin erillään hyvinvointipalveluja tuottaneet tutkimusalueet ovat integroituneet yhdeksi suureksi moniammatilliseksi keskittymäksi. Tämä luo osaltaan sisäiselle viestinnälle haasteita. Moniammatillisen yhteistyön onnistumisen kannalta on oleellista tiedostaa toimintaympäristön nykyisen vuorovaikutuskulttuurin piirteet ja pyrkiä tietoisesti kehittämään vuorovaikutusta, jossa näkökulmien yhteen saattaminen mahdollistuu. Johtamiselta edellytetään tällöin sellaisten yhteistoiminnallisten menettelytapojen löytämistä, joihin tiimin jäsenet voidaan sitouttaa. (Kontio, M. 2010: 6–7.)

Sisäinen viestintä ei kuulunut opinnäytetyön aloittamisvaiheessa Metropolian viestintätiimin vastuualueisiin, joten viestinnän suunnitelmat olivat sen osalta puutteelliset ja käytännöt vaihtelivat eri osaamisalueiden ja toimijoiden välillä. Viestintätiimin toiminta keskittyikin pääosin ulkoisen tunnettuuden parantamiseen asiakkaiden tavoittelun vuoksi. Kehittämiseen tarvittiin suunnitelmallisuutta ja ammattilaisten panosta. (Ahlstrand, A.

2021). Opinnäytetyössä keskitytään sisäisen viestinnän tämänhetkisen rakenteen ja toimintatapojen sekä niiden haasteiden kuvailemiseen haastatteluaineistosta esiin nousseiden kokemusten pohjalta. Työtä varten haastateltiin puolistrukturoidulla haastattelumenetelmällä HyMy-kylän toimijoita eri organisaatiotasoilta opiskelijoista aina johtamisen tasolle saakka. Työn avulla halutaan tehdä näkyväksi HyMy-kylän sisäisen viestinnän kehittämistarpeita. Sillä tavoitellaan toimijoiden välisen vuorovaikutuksen edistämistä niin, että vuorovaikutteinen viestintä palvelisi kaikkia toimijoita optimaalisesti ja välittyisi asiakkaille palvelun hyvänä laatuna.

2 Teoreettiset lähtökohdat ja tietoperusta

Työn teoreettiseen viitekehykseen saatiin tietoa laadullisen tutkimuksen metodikirjallisuudesta, sisäiseen viestintään ja organisaatioviestintään keskittyvistä tietokirjoista ja artikkeleista sekä moniammatillista ja monialaista kehittämistä ja toimintaa käsittelevistä artikkeleista ja kirjallisuudesta. Hakusanoina tietokannoissa käytettiin muun muassa termejä sisäinen viestintä, organisaatioviestintä, viestinnän johtaminen, viestinnän merkitys, viestintäsuunnitelma, viestinnän strategia, moniammatillinen kehittäminen, moniammatillisuus ja monialaisuus. Tietoa haettiin myös käytössä olevista verkkoviestinnän muodoista. Löydettyjä lähteitä hyödynnettiin esimerkiksi lähdeluetteloiden osalta. Tavoitteena oli löytää monipuolisesti tietoa organisaatioviestinnästä, sen merkityksestä organisaation toiminnassa ja erityisesti tutkimuksia ja opinnäytetöitä vastaavista moniammatillisista toimintaympäristöistä, joissa olisi keskitytty moniammatillisen organisaation sisäiseen viestintään.

2.1 Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen

Tilastokeskus on määritellyt tutkimus- ja kehittämistoiminnan tarkoittavan systemaattista toimintaa tiedon lisäämiseksi tavoiteltaessa jotakin uutta. Käsitteen alle lukeutuu niin perustutkimus, soveltava tutkimus kuin kehittämistyökin. Kehittämistyöllä luodaan uusia tai entistä parempia palveluja, tuotantovälineitä tai -menetelmiä. Kehittämistä voidaan toteuttaa myös ilman tutkimusta, mutta tutkivalla kehittämisellä onnistumisen mahdollisuudet paranevat tutkimuksen tarjotessa perusteita toiminnalle. (Heikkilä. A. – Jokinen. P. – Nurmela. T. 2008: 18–21.) Kehittämistoiminnassa lähtökohtana voi toimia nykytilanteen tai toiminnan ongelmat tai vastaavasti näky jostakin uudesta. Sillä tavoitellaan eteenpäin

vievää muutosta työnteon tavoissa, menetelmissä, rakenteissa tai prosesseissa. (Rantanen. T. – Toikko. T. 2009: 16.) Työelämän kehittämisen tutkimustarpeita säätelevät käytännönläheisyys, ammatillisuus, työelämlähtöisyys ja ajankohtaisuus. Kehittämistoinnin kohteina ovat työelämän kehittämistä kaipaavat käytännöt. (Vilkkä. H. 2015: 18.)

Toimintatutkimus (action research) on suuntaus, jossa korostetaan sosiaalisen todellisuuden ja nykytilan muuttumista tutkimusprosessin osana ja näiden muutosten tutkimista. Tutkimuksella tavoitellaan sosiaalisten käytäntöjen parantamista. (Rantanen. T. – Toikko. T. 2009: 29–30.) Toimintatutkimukseen sisältyy usein kokeilevia vaiheita, joissa käytäntö, reflektio, suunnittelu ja toteutus vaihtelevat. Tiedontuotannon tapana tällainen tutkimus on prosessimaista ja sillä tavoitellaan käytännöllisen tiedon tuottamista. Toimintatutkimus ei tutkimusotteena ole yhtenäinen, vaan esimerkiksi tutkijan ote voi vaihdella suuresti ulkopuolisesta asiantuntijasta tasavertaiseen toimijaan. (Rantanen. T. – Toikko. T. 2009: 30.) Toimintatutkimus voidaan nähdä yhden organisaation selkeärajaisena – tässä tapauksessa Metropolia AMK:n HyMykylän toimintaympäristön– toimintatapojen kehittämisenä. (Rantanen. T. – Toikko. T. 2009: 30).

Tutkivassa kehittämisessä valitut menetelmät ja niiden arviointi pyritään toteuttamaan niin, että niiden avulla ratkaistaan kehittämishankkeen käynnistäneet ongelmat. Näin ollen ratkaisut ovat usein monimenetelmäisiä. Tutkimuksellisia lähestymistapoja voidaan käsitellä nelikentän avulla, jonka vastinpareja ovat teorianhakaisuus ja käytäntöhakaisuus sekä subjektiivisuus ja objektiivisuus. Objektiivis-käytäntöhakuisessa lähestymistavassa – mitä suuntausta tämä kehittämissyö on menetelmiensä puolesta lähinnä – korostetaan tekemällä tutkimista ja tutkimustoiminnan yhteisöllisyyttä. (Heikkilä. A. – Jokinen. P. – Nurmela. T. 2008: 34–35.)

2.2 Organisaatioviestintä

Organisaatiosta puhuttaessa tarkoitetaan ihmisryhmää, joka pyrkii järjestelmällisesti tiettyihin päämääriin säätelemällä ihmisten ja välineiden toimintaa. Organisaatio ja ryhmä eroavat toisistaan siten, että organisaatio on koottu päämäärien tavoittamiseksi. Viestintä ja viestiminen ovat välttämätön edellytys organisaation toiminnalle. (Wiio, O 2004: 161–162.) Viestintä mahdollistaa kaikki muut organisaation toiminnot ja se on vähintään osatekijänä mukana kaikessa toiminnassa. (Wiio, O 2004: 163.)

Yhteisön sisäinen viestintä tai toiselta nimeltään organisaatioviestintä on toimintaa, joka lisää tietoisuutta ja tunnettuutta työyhteisön sisällä. (Siukosaari, A. 2002: 65). Se on tiedon tuottamista, muokkaamista ja välittämistä sekä keskustelua ja ymmärryksen lisäämistä. Sen päätavoite on avoin ja hyvä tiedonkulku. (Honkala, P. – Kortetjärvi-Nurmi, S. – Rosenström, A. – Siira-Jokinen, S. 2013: 163.) Sisäisellä viestinnällä on vaikutusta yhteistyön tehostamisessa, tuloksenteon varmistamisessa, työilmapiirin parantamisessa, yhteisökuvan rakentamisessa sekä oikean tiedon ja ilmapiirin välittämisessä. Hyvin onnistunut sisäinen viestintä vahvistaa myös työ- ja talohinkua. (Siukosaari, A. 2002: 65.) Jotta henkilöstö voi hoitaa työnsä hyvin, täytyy sen olla tietoinen tehtävistään, asemastaan ja yrityksen tavoitteista. Tiedon puuttuminen synnyttää epävarmuutta ja huhupuheita, joilla voi olla kielteinen vaikutus työntekijöiden työmotivaatioon. (Honkala, P. – Kortetjärvi-Nurmi, S. – Rosenström, A. – Siira-Jokinen, S. 2013: 163.)

Sisäiseen viestintään lukeutuu yhteystoimintaa, tiedotusta, sisäistä markkinointia, perehdyttämistä, työtiedotusta ja sisäistä luotausta. Yhteystoiminnalla yhteisö pitää yhteyttä henkilöstöönsä ja tiedotuksella välitetään informaatiota talon sisällä. Sisäiseen viestintään kuuluu myös sisäistä markkinointia, jolla välitetään henkilöstölle yhteisön visiota, arvoja, tavoitteita ja toimintatapoja sekä tehdään tutuksi tuotteita ja palveluita. (Siukosaari, A. 2002: 65.) Sisäisessä viestinnässä onnistumisiin päästään parhaiten sisäisen viestinnän työryhmän avulla, johon kuuluu tiedonkulusta kiinnostuneita yhteisön ja henkilöstön tuntevia henkilöitä. (Siukosaari, A. 2002: 67.)

Sisäisen viestinnän vaikutukset ovat usein epäsuoria ja siihen liittyy omat haasteensa. Tiedonkulkuun liittyvät haasteet aiheuttavat uutistyhjiöitä. Ongelmaksi saattaa muodostua niin kutsuttu puskaradio, kun ihmiset haluavat täyttää uutistyhjiön. (Åberg, L. 2006: 111.) Sisäisen viestinnän kehittämisessä on oleellista miettiä, mitä tietoja henkilöstö tarvitsee. Sanomia tulisi karsia ja kohdentaa oikeille henkilöille, jotta ihmiset löytäisivät tarvitsemansa tiedon ja välttyisivät informaatioähkyltä. Koko henkilöstö tulisi tehdä tietoiseksi viestinnän avoimuuden tärkeydestä, jotta tieto välittyisi optimaalisesti yhteisen tuloksenteon kannalta. (Siukosaari, A. 2002: 130.)

Viestintä on kaksisuuntaista. Viestin perusteella annettu palaute kertoo, onko viesti mennyt perille asianmukaisesti. (Siukosaari 2002:11.) Tieteenalana organisaatioviestintä vakiintui 1970-luvun lopulla. Käsitettä on tarkasteltu viime vuosina laaja-alaisesti. Sen voidaan katsoa olevan työyhteisön ja sen jäsenten suorittamaa sanomien vaihdantaa, jolla pyritään tavoitteiden saavuttamiseen. (Åberg, L. 2000: 91.) Sana *yhteisöviestintä* on

hyvä kuvaamaan organisaation viestintää, vaikka erilaiset tahot voivat käyttää myös muita nimityksiä samasta asiasta puhuessaan, kuten yritysviestintä tai järjestöviestintä. Viestintä-sanalla yritykset kuvaavat siirtyneensä tiedottamisesta kohti kokonaisvaltaisempaa ja vuorovaikutteisempaa toimintatapaa. Sisäinen viestintä ei siis ole yksisuuntaista tiedottamista, millaiseksi se edelleen toisinaan mielletään. Siukosaari (2002) toteaa viestinnän olevan suunnitelmallista, tavoitteellista ja johdettua toimintaa, jolla pyritään rakentamaan selkeää yhteisökuvaa ja varmistamaan avointa ja vuorovaikutteista tiedonkulkua. (Siukosaari 2002: 12.) Työyhteisön viestintää harjoitetaan organisoiduissa puitteissa, joissa myös tekniset viestimet ovat laajassa käytössä. Työyhteisön viestintäjärjestelmä on kokonaisuus, johon lukeutuu organisaation käytössä olevat viestintäkanavat, -järjestelyt ja -säännöt. (Åberg, L. 2002: 31.)

Leif Åberg toteaa kirjassaan Viestinnän strategiat löytäneensä kehittämänsä pizzamallin pohjalta 5 funktiota työyhteisön viestinnälle. Näitä ovat:

1. **Toiminnan tukeminen:** Tärkein funktio työyhteisön viestinnässä on operatiivinen puoli, jonka avulla tuotetaan ja siirretään asiakkaille palveluja ja tuotteita.
2. **Työyhteisön profiloiminen:** Tällä viestinnän funktiolla luodaan pitkäjänteinen profiili koskien yhteisön toimintaa, johtamista ja palveluita.
3. **Informointi eli tiedottaminen:** Informointia tarvitaan, kun halutaan kertoa työyhteisön tapahtumista ja toiminnoista työntekijöille ja ulkopuolisille tahoille.
4. **Kiinnittäminen:** Kiinnittämiseen lukeutuu muun muassa uusien työntekijöiden perehdyttäminen työyhteisöön ja työhönsä.
5. **Vuorovaikutuksessa oleminen:** Ihmiset ovat sosiaalisia olentoja ja tarvitsevat viestintää näin ollen myös sosiaalisten tarpeidensa tyydyttämiseen.

(Åberg, L. 2002: 32–33.)

Sisäinen viestintä on monitasoista vuorovaikutusta. Vuorovaikutus puolestaan on dialogista kohtaamista, johon liittyy yhteisen ymmärryksen rakentamista ja luottamusta osapuolten välillä. Filosofi Jaana Hallamaan mukaan yhteistoiminnan luonnetta määriteltä-

essä tulee tunnistaa sekä se millainen suhde ryhmän jäsenillä on toisiinsa että se, millainen suhde ryhmän yksittäisellä jäsenellä on ryhmään. Yhteistoiminnalliseen prosessiin liittyvät päämäärät, keinot, niiden ylläpitäminen ja toiminnan seuraukset. Ryhmän yksittäisen jäsenen erilainen suhtautuminen yhteiseen työskentelyyn saattaa synnyttää ryhmässä jännitteitä. Hallamaa erottaakin yhdessä toimimisen kolmenlaista asennetta. Yhdellä intressit ja henkilökohtaiset motiivit poikkeavat ryhmän näkökulmasta, jolloin sitoutuminen on heikkoa. Toisella toimintaa ohjaa oman edun tavoittelu. Kolmas sitoutuu voimakkaasti ryhmään ja sen eetokseen. Ryhmän jäsenten motivaatioon vaikuttavat ryhmässä muodostuneet suhteet ja sen lisäksi rakenteelliset tekijät eli se, minkälaisia edellytyksiä yhteistoiminnalle ryhmässä luodaan. (Mönkkönen, K. – Kekoni, T. – Pehkonen, A. 2019: 47–49.)

Kun sosiaali- ja terveyspalveluilta vaaditaan jatkuvasti aiempaa enemmän vaikuttavuutta, myös vuorovaikutuksen vaikuttavuutta tulisi seurata. Resurssien ollessa vähäiset ei ole samantekevää, miten työaika käytetään tai miten yhteisissä tapaamisissa toimitaan haluttaessa saada tuloksia asiakkaiden ja organisaation asioiden edistämiseksi. Vuorovaikutusosaaminen pitää sisällään kaikki tarpeelliset kommunikoinnin ja suhteiden luomisen taidot. Vuorovaikutusosaamiseen voidaan katsoa kuuluvan viestinnän selkeys, tarkkuus, ymmärrettävyys ja dialogisuus, mutta myös tehokkuus ja tarkoituksenmukaisuus. Moniammatillisen vuorovaikutuksen arvioinnissa voidaan käyttää vuorovaikutusosaamiseen liittyviä arviointityökaluja, jossa yksilöiden sijaan tarkastelu kohdistuu ammattilaisten keskinäiseen työskentelyyn ja siihen, miten asiakas palvelusta hyötyy. (Mönkkönen, K. – Kekoni, T. – Pehkonen, A. 2019: 49–50.)

Hyvän vuorovaikutuksen lähtökohtana on suhtautuminen toisiin tasavertaisina toimijoina ja toisten kunnioittava kohtaaminen. Näihin liittyy kokemus arvostetuksi tulemisesta toimijan roolista riippumatta. Lisäksi hyvä kohtaaminen edellyttää sellaisia rakenteita ja puitteita, jotka tarjoavat hyvät edellytykset vuorovaikutukselle. Rakenteisiin kuuluvat muun muassa fyysiset tilat, osallistujien paikat fyysisessä tilassa ja keskustelun viralliset ja epäviralliset pelisäännöt ja askelmerkit. Hyvä kohtaaminen edellyttää myös sellaisia sosiaalisia ja psyykkisiä puitteita, joissa avoin ja keskusteleva ilmapiiri mahdollistuvat. Moniammatillisuudessa tulisi korostaa kommunikaatiota ja suhteita sekä inhimillisiä voimavaroja. Vuorovaikutusta voidaan myös opettaa erilaisin tekniikoin. (Mönkkönen, K. – Kekoni, T. – Pehkonen, A. 2019: 52–53.)

2.3 Monialaisen ja moniammatillisen toiminnan sekä viestinnän johtaminen

Opinnäytetyön kannalta keskeinen käsite, monialaisuus, tuli laajempaan käyttöön suomalaisessa tutkimuskentässä vasta 2010-luvulla. Käsitteen käyttö on painottunut hallinnollisluonteisiin tutkimuksiin ja raportteihin. (Saikku, P. 2018: 36.) Sillä tarkoitetaan usein hallinnon- ja tieteenalat yhdistävää toimintaa. Monialaisuus on yhteiskehittämistä, jolla ei tavoitella yksittäisten asiakkaiden tarpeiden ratkaisemista, vaan palvelujen ja toimintatapojen kehittämistä laajemmin. Moniammatillisuuden käsitteellä puolestaan tarkoitetaan erilaisten ammattilaisten yhdessä toimimista siten, että valta, tieto ja osaaminen jaetaan yhteiseen päämäärään pyrkimiseksi, esimerkiksi yksittäisenkin asiakkaan ongelmien ratkaisemiseksi. Monialaisuuden ja moniammatillisuuden käsitteitä käytetään usein rinnakkain. (Sotepeda 24/7 2019). Puhutaan sitten monialaisuudesta tai moniammatillisuudesta, niissä molemmissa vuorovaikutus on toiminnan onnistumisen kannalta keskeisessä roolissa. (Kontio, M. 2010: 8).

Muun muassa hajautuminen ja syrjäytyminen yhteiskunnallisina tekijöinä pakottavat koulutusta ja terveydenhuoltoa etsimään monitasoista ymmärrystä vaativia tapoja toimintansa kehittämiseen. Ihmissuhdealoilla toimintaa onkin alettu kehittää tavoilla, joissa korostuu jaettu asiantuntijuus. Moniammatillisen yhteistyön edistämisessä keskeistä on koota osaaminen ja tietämys kokonaisvaltaisen ymmärryksen saavuttamiseksi olemassa olevilla resursseilla. (Kontio, M. 2010: 6.) Julkisuudessa on ollut traagisia tapauksia lasten kaltoinkohtelusta ja hoito- ja palveluketjujen haavoittuvaisuudesta. Näitä tapauksia käsiteltäessä oikeudessa on havaittu, että hoidon ja avun tarpeessa olevien asiakkaiden kohdalla eri toimijat eivät ole toimineet saumattomasti yhdessä. Asiakkaiden edun mukaista olisi näissä tapauksissa ollut tehokkaampi yhteistyö organisaatioiden sisällä ja myös organisaatorajat ylittäen. (Mönkkönen, K. – Kekoni, T. – Pehkonen, A. 2019: 7.)

Moniammatillisuuteen liitetään usein myönteisiä mielikuvia, jotka toisinaan saattavat estää näkemästä työskentelytavoista löytyvää jännittyneisyyttä, kilpailua tai jopa haluttomuutta ymmärtää toisten näkökulmaa. Moniammatillisuutta pidetään toisaalta välttämättömänä, toisaalta itsestään selvänä. Esimerkiksi tiimityöskentelyä saatetaan käyttää ratkaisuna, vaikka *tiimityö itsessään on ponnisteluja vaativa osaamisalue*, jossa kompastelevat sekä pitkän linjan ammattilaiset että sosiaali- ja terveysalan opiskelijat. (Mönkkönen, K. – Kekoni, T. – Pehkonen, A. 2019: 10.) Tutkimuksissa on havaittu, että moniammatillisissa tiimeissä eri osapuolet saattavat toimia erillään ja tarkastella tehtäviä kape-

asti omasta näkökulmastaan. Moniammatillisten työryhmien tulisikin pyrkiä luomaan yhdessä jaettua identiteettiä sekä saada palautetta toiminnastaan. Yleisesti haasteita moniammatilliseen työskentelyyn tuovat esimerkiksi ammattien väliset valtakysymykset ja erilaiset asetelmat tiimissä tai ryhmissä. Haasteita saattaa syntyä myös tietojen vaihtoon ja salassapitoon liittyvissä kysymyksissä, eriävien näkemysten vuoksi, erilaisten käytäntöjen ja ryhmien välisten yhteydenpidollisten ongelmien vuoksi. Tutkimusten mukaan eri ammattilaisten tai organisaatioiden yhteistyön jatkuessa pidempään, tiimin toimintakulttuuri paranee. Niinpä moniammatilliseen työskentelyyn osallistuville toimijoille tulee antaa riittävästi aikaa ja mahdollisuutta moniammatillisen työskentelyn kehittämiseen. Lisäksi tiimien tehokkuutta tulisi pyrkiä mittaamaan ja seuraamaan kehityskohteiden havaitsemiseksi. (Mönkkönen, K. – Kekoni, T. – Pehkonen, A. 2019: 23–25.)

Monialaisen toiminnan johtamisessa verkoston koordinointi on keskeistä. Palvelujärjestelmiä kehitettäessä johdon ja esimiesten tulisi luoda resursseja ja kannustaa osallistumiseen ja vuorovaikutteiseen yhteistyöhön. Kankeasti toimiva, vain osan ryhmän jäsenistä tavoittava vuorovaikutus vaikeuttaa yhteistyötä. (Kontio, M. 2010: 21–22.) Erityisen haitallisesti yhteistyöhön vaikuttavia tekijöitä ovat *tiedon kulkeminen heikosti, muiden työtehtävien tunteminen huonosti, ajan puute tai tavoitteiden epäselvyys*. (Kontio, M. 2010: 18.) Jäsenten jatkuva vaihtuminen tai vastuun kasautuminen vain muutamille koetaan uuvuttavana. (Kontio, M. 2010: 21–22.) Resurssien vähyyden lisäksi vastuunjaon puutteet ja epäselvyydet luovat vaikeuksia yhteistyölle. Kokonaisvaltaiseen kehittämistyöhön tarvitaan koko henkilöstön sitouttamista. Osaamisen jakaminen uutena toimintakulttuurina sekä nykyisen toimintakulttuurin kehittäminen ja eteenpäin vieminen vaativat niin henkisiä, taloudellisia kuin hallinnollisiakin tukitoimia. (Kontio, M. 2010: 21–22.) Hyvän moniammatillisen toiminnan johtaminen vaatii näin ollen tulorientoituneisuutta, selkeyttä ja puolueettomuutta. (Kontio, M. 2010: 9–10.)

Viestinnän johtamista kannattaa tarkastella erikseen omana kokonaisuutena muun muassa siksi, että viestintää johdetaan erilaisessa toimintaympäristössä kuin esimerkiksi IT-palveluita, taloutta tai turvallisuutta. Valtaosa viestinnästä tapahtuu eri puolilla organisaatiota, vaikka organisaatiossa olisi erillinen viestintätiimi. Kaikille kuuluva viestintä vastuu ymmärretään pitkälti sen pohjalta, millainen toimintakulttuuri organisaatiossa vallitsee. Olisikin tärkeää huomioida viestinnän näkökulma johtamisessa jo toimintaa suunniteltaessa. Viestintä on kuin sisäinen kumppani organisaatiolle. Sen toimivuus vaikuttaa asiakkaan palvelukokemuksiin palvelupolun eri vaiheissa. Onnistuneen lopputuloksen saavuttamiseksi vaativassa toimintaympäristössä tarvitaan suunnitelmallista, strategista

ja vaikuttavaa johtamista. Koko organisaatiota tulee kannustaa vuorovaikutukseen ja vastuulliseen viestintään. (Marjamäki, P. – Vuorio, J. 2021: 28–29.)

Viestinnän johtamisen kannalta viestinnän strategia on tärkein työkalu. Sen laatiminen on viestinnän ammattilaisten tehtävä ja se tehdään yhteistyössä johdon, asiantuntijoiden ja sisäisten verkostojen kanssa. Organisaation viestintää ja viestinnän strategiaa ohjaavat liiketoiminnan strategiset tavoitteet, arvot sekä johtamisen kriteerit. Työyhteisöviestinnän kehittämällä, jota tekevät johtajat ja esihenkilöt yhdessä viestinnän ammattilaisten kanssa, luodaan pohja hyvälle työntekijäkokemuksille, jotka heijastuvat myös organisaation asiakaskokemuksiin. (Marjamäki, P. – Vuorio, J. 2021: 60–61.)

Suunnitelmallisuus tekee viestinnästä ymmärrettävää organisaation eri toimijoille. Se myös auttaa arvioimaan tarvittavia resursseja. Organisaatio pyrkii toiminnassaan aina tavoitteeseen, joten sen viestinnänkin tulisi olla tavoitteellista. Usein on olemassa moniakin eri tapoja saavuttaa sama lopputulos, kunhan toimijoilla on yhteinen näkemys siitä, mitä tavoitellaan. **Viestintästrategian** avulla tehdään selväksi, mitä tavoitellaan ja miten toimitaan. **Vuosisuunnitelmaan** valitaan merkittävimmät viestinnälliset teemat. Siihen kirjataan strategian painopisteet, kehityshankkeet ja muutosohjelmat, joihin kaivataan viestinnällistä paneutumista. Pällekkäisiä tarpeita tulee priorisoida. (Marjamäki, P. – Vuorio, J. 2021: 52–53.)

Viestintäsuunnitelmia saatetaan tarvita useita. Niitä kannattaa tehdä toimenpiteitä vaativista asioista, kuten strategisista teemoista, hankkeista, projekteista, palveluista ja palvelutapojen muutoksista. Toimenpiteet, joilla määriteltyihin tavoitteisiin päästään, kuuluvat viestintäsuunnitelmiin. (Marjamäki, P. – Vuorio, J. 2021: 54.) Suunnitelmallinen ja säännöllinen viestinnän ennakointi on tärkeää ja mahdollistaa ketterän toiminnan sitä tarvittaessa. Viestinnän strategia näyttää suuntaa, vuosikalenteri muistuttaa vuoden tärkeimmistä teemoista ja suunnitelmat ohjaavat arjen viestintää. (Marjamäki, P. – Vuorio, J. 2021: 54.)

Ulkoisen ja sisäisen viestinnän raja ei ole aina selkeä. Organisaatioissa käytetään pika-viestiryhmiä ja sometilejä riippumatta siitä, ovatko ne virallisen linjauksen mukaisia vai eivät. Asioista keskustellaan juuri siellä missä halutaan. (Marjamäki, P. – Vuorio, J. 2021: 25.) Toisinaan organisaatioissa päädytään tilanteisiin, joissa käytössä on useita eri kanavia viestintään, mutta ei selkeää käsitystä siitä, mitä milläkin kanavalla tavoitellaan.

Erityisesti koronapandemian aikana monissa organisaatioissa on aktivoitu uusia välineitä työyhteisöviestintään etätöiden helpottamiseksi. Mikäli sisäisestä palautteesta ilmenee, että tietoa tulee toimijoiden kokemusten mukaan liian monesta suunnasta, olisi organisaation syytä päivittää ja tarkastaa **kanavasuunnitelmaansa**. Se selkeyttää kokonaiskuvaa organisaation viestintäkanavista sekä niiden tehtävistä. Kanavasuunnitelmissa voidaan määritellä kanaville pääkohderyhmiä ja tavoitteita. Se helpottaa kohdentamaan sisältöjä eri kanaviin. Kanavasuunnitelmassa voidaan määritellä myös tyypilliset päivityssykli, kehittämis- ja päivitysvastuut, sisältöesimerkit ja kehitystarpeet. (Marjamäki, P. – Vuorio, J. 2021: 66–67.)

2.4 Viestinnän työkalut ja työyhteisöviestintä Metropolia AMK:ssa

Viestintäkirjallisuuden mukaan sisäisen viestimisen ja tiedotuksen keinot voidaan karkeasti jakaa välittömiin ja välillisiin. Välittömät keinot pitävät sisällään välittömän vuorovaikutuksen, jossa ihmiset kohtaavat tavalla tai toisella. Suullinen viestintä – eli puhuminen ja kuunteleminen vastavuoroisesti – on tehokas viestintäkeino. Usein jo viestin vastaanottajan ilmeet paljastavat, onko viesti mennyt perille. Vuorovaikutustilanteessa on mahdollista täydentää ja selittää asiaa niin, että se tulee ymmärretyksi. (Siukosaari, A. 2002: 92.) Henkilökohtainen kanssakäyminen koetaan organisaatiossa erittäin tärkeäksi viestinnän muodoksi. Lähimmän esimiehen puoleen käännetään lähes kaikissa asioissa. Lähiesimies koetaan ikään kuin yleislähteeksi, jota alaiset kuuntelevat, koska työn tekeminen on mielekkäämpää oman työn merkityksen ollessa tiedossa kokonaisuuden kannalta. Lähiesimies toimii ylemmän johtotason edustajana ja linkkinä työntekijöiden ja ylemmän johdon välillä. Hän pystyy suhteuttamaan työyksikkönsä työt suurempaan kokonaisuuteen. (Åberg, L. 2000: 2013–2014.)

Useat sisäisen viestinnän tavat ovat nykyisin epäsuoria tai välillisiä. (Åberg, L. 2006: 111). Tällöin viesti tai sanoma kulkeutuu lähettäjältä sen vastaanottajalle jonkin kanavan tai viestimisen kautta. (Åberg, L. 2006: 91). Keskeiset kysymykset hyvästä sisäisestä viestinnästä liittyvät usein viestinnän kanavien valintaan välillisessä ja epäsuorassa viestinnässä. (Åberg, L. 2000: 213).

Metropoliassa virallinen työyhteisöviestinnän kanava on OMA-intranet (myöhemmin OMA), josta ovat löydettävissä tiedotteet, uutiset ja tapahtumat. Muiksi viestinnän kanaviksi on nimetty sähköposti, puhelin, tekstiviestit, Microsoft Teams ja – Stream, Zoom-videoneuvotteluohjelma sekä johdon järjestämät tiedotustilaisuudet ja akatemiat.

OMA:ssa todetaan viestinnän olevan osa jokaisen työtä ja vastuuta. Dialogin, vastavuoroisuuden ja keskinäisen arvostuksen mainitaan olevan avainasioita viestinnässä. OMA:n työyhteisöviestintäosiossa todetaan, että viestinnällä on työhyvinvoinnille suuri merkitys ja että hyvin hoidetulla viestinnällä pystytään tukemaan ja motivoimaan henkilöstöä sekä parantamaan työskentelyn tehokkuutta. (Metropolia OMA 2017.)

Intranet (Metropoliassa OMA) on tietoverkko, johon yhteisön ulkopuoliset jäsenet eivät pääse. Työvälineenä käytettävä intranet on sisällöltään tavallisesti paljon laajempi kuin kyseisen organisaation ulospäin näkyvä internet-sivusto. Intranet toimii tiedon etsimisen apuvälineenä, tietovarastona, vuorovaikutteisena paikkana ja muun muassa oppimisympäristönä. Parhaimmillaan intranet mahdollistaa avointa viestintäilmapiiriä. Sen avulla saadaan jaettua tietoa isolle määrälle käyttäjiä samaan aikaan. Intranetiin tuotetaan tietoa usein monelta taholta, joten sen käytettävyyteen vaikuttaa positiivisesti, jos sisältöä tuotetaan samoin standardein. Käytettävyys vaikuttaa suoraan organisaation tulokseen. (Siukosaari, A. 2002: 209–211.) Anssi Siukosaaren yhteisöviestinnän oppaassa todetaankin:

”Jos 600 hengen yrityksessä jokainen työntekijä käyttää viikossa 10 minuuttia tiedon haeskeluun, siitä kertyy sata tuntia. Vuodessa siitä kertyy 650 henkilötyöpäivää. Hyvin toimiva sisäinen tietoverkko säästää tiedon hakemiseen kuluvaan aikaan helposti enemmänkin.” (Siukosaari, A. 2002: 211.)

Vaihtoehtona organisaation sisäiselle intralle voi joissakin tapauksessa toimia sosiaalinen intra, joka toimii kuten yrityksen oma wiki tai facebook. Tällainen on esimerkiksi Microsoftin Sharepoint. Toisinaan organisaation sisäisessä intrassa on vanhentunutta tietoa ja tärkeät asiat hoidetaan sähköpostitse tai muita kanavia käyttäen. Saattaa myös olla, että intrassa on niin paljon informaatiota, että sieltä ei löydä etsimäänsä. Huonosti toimiva intra on huonosti tuottava sijoitus, josta ei raaskita luopua. Sosiaalinen intra on uudempi tapa työskennellä yhteisöllisesti, kunhan tietoturva on huomioitu asianmukaisesti. (Kortesuo, K. 2014: 107–108.)

Metropoliassa, kuten useimmissa muissakin organisaatioissa käytetään paljon sähköpostia sisäiseen viestimiseen. Sähköposti on nopea tapa välittää tietoa ja se sopii hyvin kahden ihmisen väliseen tai jopa ryhmän viestintään. Sen tehokkuus vaatii kuitenkin pelisääntöjä, sillä viestien määrän kasvaessa saajat eivät ehdi käsitellä niitä. Viestin perille

menemisen edistämiseen auttaa, kun viestin otsikko on houkutteleva ja viestissä mennään heti tärkeimpään asiaan. Kirjoitustyyli on hyvä valita vastaanottajan ja tilanteen mukaisesti. Lukeminen helpottuu, kun tekstin jakaa kappaleisiin. Isoja kirjaimia ei suositella käytettävän, sillä ne vaikeuttavat lukemista, toisin kuin äkkiseltään ajattelisi. (Siukosaari, A. 2002: 212–213.) Vastaanottajan kannalta tulee miettiä myös, tarvitseeko hän todella tätä tietoa. Ylimääräiset viestit aiheuttavat informaatiohäkyä ja kuormittavat vastaanottajia. (Siukosaari, A. 2002: 212.)

Erityisesti COVID19-pandemian aikana organisaatioissa ovat korostuneet työskentelymuodot, jotka sallivat etätyöskentelymahdollisuuden. Näistä käytetyin Metropoliassa on Microsoft Teams. Se on nykypäivinä paljon erilaisissa organisaatioissa käytössä oleva viestintä- ja ryhmätyöskentelytila. Teams toimii pilvipalveluna ja sitä voidaankin käyttää useissa eri päätelaitteissa, myös älypuhelinsovelluksena. Teamsin avulla voidaan hoitaa puhelin-, chat-, video- ja verkkokokouksia. Sinne on mahdollista luoda omat työskentelytilansa eri tiimeille, joihin käyttäjät voivat keskittää tiimin kannalta keskeisiä dokumentteja. Dokumentteja voidaan tarvittaessa myös muokata Office-tuoteperheen sovellusten sisältyessä palveluun. (Rauhala.fi A. 2020.)

Teamsin etuihin kuuluu, että dokumentista on olemassa yksi versio, jota kaikki valitut henkilöt pääsevät muokkaamaan. Samalla aiheesta voi käydä keskustelua Teamsin välityksellä. Dokumenteista säilyvät myös historiatiedot, jolloin asioiden ei tarvitse olla muistin varassa. Muokkaukset tallentuvat Teamsissa automaattisesti. Teamsin työskentelytilaan voidaan lisätä jäseniä myöhemminkin niin, että uudet ryhmän jäsenet pääsevät näkemään keskustelut ja mahdollisesti projektin historiaa. Dokumenttien käyttöoikeuksia on mahdollista rajata. Myös kahdenkeskinen keskustelu onnistuu Teamsissa ja siellä on mahdollista tarkistaa pikaisesti asia yhdeltä henkilöltä tai tiedottaa koko organisaatiota tai tiimiä. (Rauhala.fi B. 2020.)

Teams-ohjelman ilmoitustoimintojen avulla käyttäjä voi varmistaa, että saa oleelliset tiedot, eivätkä tärkeät asiat jää huomaamatta. Mobiilisovelluksen avulla tapahtumiin osallistuminen on mahdollista myös liikkeellä ollessa ja silloin, kun ei ole mahdollista istua näyttöpäätteen ääressä. Johtamisen kannalta Teamsin hyötyihin kuuluu, että esihenkilöt voivat seurata asioiden etenemistä historiatietojen loogisen järjestyksen avulla, ihmisiltä voidaan pyytää kiittäuksia ja tarkistaa asioiden tilanne ja heihin voidaan olla yhteydessä sekä ryhmänä että yksittäisten henkilöiden tasolla. (Rauhala.fi B. 2020.)

Teams on erinomainen apuväline työntekoon, mutta sen käyttöönotossa on omat riskinsä ja sudenkuoppansa. Jos työntekijät näkevät sen vain dokumenttien hallintapaikana, sen kanavat kuvastavat dokumenttien kansiorakennetta. Tällöin saattaa olla vaikeaa löytää tiimille keskustelupaikkaa eikä viestintä parane sähköpostikaaokseen verrattuna. Tiimien kanavien tulisi siis kuvastaa keskusteluaiheita. Dokumentteille tulisi puolestaan luoda kansiorakenne Tiedostot-välilehdelle. Kun kanavien nimet vastaavat keskustelunaiheita, tiimin jäsenten toiminta helpottuu jäsenten seurattessa itselle olennaisia keskustelukanavia. (Tieturi.fi 2019.)

Teamsin tiimit mahdollistavat uudenlaisen viestintäkulttuurin tiimille tai tiimirajat ylittävälle ryhmille, mutta ellei tiimejä ohjata uudenlaiseen viestintäkulttuuriin, päädytään vanhat työskentelytavat kopioimaan Teamsiin. Silloin Teams-chattiin luodaan pieniä ryhmiä keskustelemaan aiheista hiljaisen tiedon pysyessä piilossa kuten ennenkin. Jäsenet voivat kokea epäoikeudenmukaisuutta, jos he eivät pääse mukaan ryhmiin. Tällöin menetetään hyöty, jossa kaikki asiat olisivat helposti löydettävissä. (Tieturi.fi 2019.)

Jos Teamsin käyttöönottoa ei ohjata oikeaan suuntaan, tiimejä muodostuu helposti liikaa, eivätkä käyttäjät tiedä, mitä tiimien kanavat ovat. Lopulta tiimejä on liian monta, mikä aiheuttaa käyttäjissä hallinnan tunteen katoamista. Teamsin käyttöönotossa olisikin keskityttävä rajoittamaan liiallista tiimien syntyä. Tämä vaatii viestintäkulttuurin aktiivista muutosta. (Tieturi.fi 2019.)

Metropoliassa käytetään jonkin verran myös Zoom-videoneuvottelusovellusta. Se on yksi markkinoiden johtavista videoneuvotteluohjelmistosovelluksista, jonka avulla voidaan olla virtuaalisesti vuorovaikutuksessa työtovereiden tai työnantajien kanssa silloin, kun henkilökohtaiset tapaamiset eivät ole mahdollisia. Juuri COVID19-pandemian jyllätyksessä Zoomista tuli hyvä työkalu ryhmille yhteyden pitämiseen ja töiden jatkamiseen tapaamiskielloista ja etätyösuosituksista huolimatta. Zoom on pilvipohjainen palvelu, jonka avulla voidaan tavata muita videon ja äänen välityksellä. Sen avulla voidaan tallentaa istunnot katsottavaksi myös myöhemmin. (Pocket-lint.com 2022.) Zoomia on kritisoitu jonkin verran tietoturvaongelmista. Muun muassa häiriköt ovat päässeet liittymään toisten ihmisten videopuheluihin. Tietosuoja- ja tietoturvaongelmat ovat johtaneet ohjelmiston tarkempaan valvontaan. (Digi 2020.)

3 Tutkimuksen tarkoitus ja tavoitteet

Asiakaslähtöisten hyvinvointi- ja terveystalvelujen innovaatiokeskittymään kuuluvan moniammatillisia palveluita tuottavan HyMy-kylän palvelulupaus on "huipputason asiakaskokemus yhdessä tulevaisuuden asiantuntijoiden kanssa". Käytännössä lupaus tarkoittaa sitä, että asiakkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ovat toiminnassa keskeisimmät tekijät. Asiakkaille halutaan tarjota joustavia ratkaisuja ja palveluita samasta paikasta kiireettömästi ja yksilöllisesti. (HyMy-kylän perehdytys 2020.) Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää ja parantaa HyMy-kylän toimijoiden välistä sisäistä viestintää niin, että viestintä edistäisi palvelulupauksen lunastamista jokaisen asiakkaan kohdalla. Työn avulla halutaan myös nostaa esiin sisäisen viestinnän merkitystä monialaisessa ja moniammatillisessa toiminnassa ja sen kehittämisessä.

Työn ensisijainen tavoite oli HyMy-kylän sisäisen viestinnän nykytilan kuvaaminen keskeisten toimijoiden kokemana. Keskeisillä toimijoilla tarkoitetaan HyMy-kylän toimintaan ja asiakaskokemuksiin joko suoraan tai välillisesti viestinnän kautta vaikuttavia henkilöitä. Näihin lukeutuu tutkintovastaavia, osaamisaluepäälliköitä, tutkintojen yhdys- ja vastuopettajia, tiimivastaavia, lehtoreita ja HyMy-kylässä harjoittelua tai innovaatio-opintoja tekeviä opiskelijoita.

Metropoliassa on olemassa oma ohjeistuksensa sisäiseen viestintään, joka löytyy Metropolian OMA-intrasta (Metropolia OMA 2017), mutta sisäisessä viestinnässä käytännön tasolla elävää struktuuria ei ole kuvattu. Tässä työssä keskitytään sisäisen viestinnän nykytilan kuvaukseen, mutta sen avulla saadaan myös suuntaviivoja siitä, mikä on keskeisten toimijoiden käsitys sisäisen viestinnän tavoitetilasta ja hyvästä sisäisestä viestinnästä. Työn pohjalta on mahdollisuus lähteä kehittämään HyMy-kylän sisäistä viestintää eteenpäin.

4 Toteutusympäristö ja opinnäytetyön toteuttaminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu on pääkaupunkiseudulla toimiva monialainen osakeyhtiö. Sen omistavat pääkaupunkiseudun kunnat seuraavilla omistusosuuksilla:

- Helsinki 42 %
- Espoo 27 %
- Vantaa 26 %

- Kirkkonummi 4 %
- Kauniainen 1 %.

(Metropolia.fi 2020. B.)

Opiskelijamäärältään Metropolia on Suomen suurin ammattikorkeakoulu. Vuonna 2019 opiskelijoita oli noin 16 400 ja vuonna 2018 korkeakoulusta valmistui 2 840 ammattikorkeakoulututkinnon ja 420 ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittanutta. Vuonna 2018 Metropolia oli hakijamäärältään Suomen suurin korkeakoulu. Metropolian kampuksia sijaitsee Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla. Vuoteen 2020 mennessä Metropolian tavoitteena on ollut keskittää toimintansa neljälle kampukselle: Helsingin Arabiaan ja Myllypuroon, Espoon Karamalmille ja Vantaan Myyrmäkeen. Metropolian strategian mukaan se haluaa olla tulevaisuuden aktiivinen rakentaja, jonka arvoja ovat korkea laatu, yhteisöllisyys, avoimuus ja asiantuntijuus. (Metropolia.fi 2020. C.)

Metropolia muodostuu kymmenestä osaamisalueesta, jotka itse vastaavat koulutusalojensa osalta opetuksen, tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminnan sekä ja liiketoiminnan tuloksellisuudesta ja laadusta. Sen päivittäistä toimintaa ja ydintoimintoja ovat tuke-
massa lukuisat yhteiset palvelut. Muun muassa yrityspalvelut toimivat osaamisen yhdistäjänä eri alojen asiantuntijoiden ja yritysten välillä. (Metropolia.fi 2020. B.) Metropolia Ammattikorkeakoulu pyrkii toiminnassaan olemaan osaamisen rohkea uudistaja ja ke-
stävän tulevaisuuden rakentaja sekä vastuullinen kumppani eri toimijoille. Siellä koulute-
taan kulttuurin, liiketalouden, sosiaali- ja terveysalan sekä tekniikan asiantuntijoita. Li-
säksi siellä panostetaan innovaatiotoimintaan, jolla halutaan mahdollistaa uudet tavat
ratkaisujen tuottamiseen ja monialaisen yhteistyön tekemiseen. (Metropolia.fi 2020. B.)

Metropolian toiminnan kehittämisen apuna on myös ulkopuolisista asiantuntijoista koos-
tuva neuvonantajaryhmä (Advisory Board), jonka tehtävänä on ohjata korkeakoulua kan-
sainvälisempään ja yhteiskunnallisesti vaikuttavampaan toimintaan antamalla näkemyk-
siä tulevaisuuden työelämästä ilmiöineen. Eri tutkinto-ohjelmien omiin neuvottelukuntiin
kuuluu henkilöstön ja opiskelijaedustajien lisäksi työelämän edustajia. Neuvottelukunnat
toimivat asiantuntijoina laadittaessa opetussuunnitelmia ja kehitettäessä opetusta. Yksi
neuvottelukuntien tärkeä tehtävä on luoda ja kehittää tutkinto-ohjelmien yhteyksiä elin-
keinoelämäään. Neuvottelukuntien toimintakaudet ovat kolmen vuoden pituisia. (Metro-
polia.fi 2020. B.)

Metropolia Ammattikorkeakoulun perustehtävän eli opetuksen lisäksi sen tavoitteena on edistää pääkaupunkiseudun ja yhteiskunnan kehitystä tutkimus-, kehitys- ja innovaatio-toiminnallaan (jäljempänä TKI). Siellä toteutetaan vuosittain noin sataa TKI-hanketta yhteistyössä eri verkostojen kanssa. Opiskelijat ovat tiiviisti mukana näissä hankkeissa. Hankkeita toteutetaan asiakastöinä ja palveluina viidessä innovaatiokeskittymässä, joita ovat: asiakaslähtöiset hyvinvointi- ja terveyspalvelut, puhtaat ja kestävät ratkaisut, tietohjattu rakentaminen, toimiva ihmisten kaupunki ja älykäs liikkuminen. (Metropolia.fi 2020. D.)

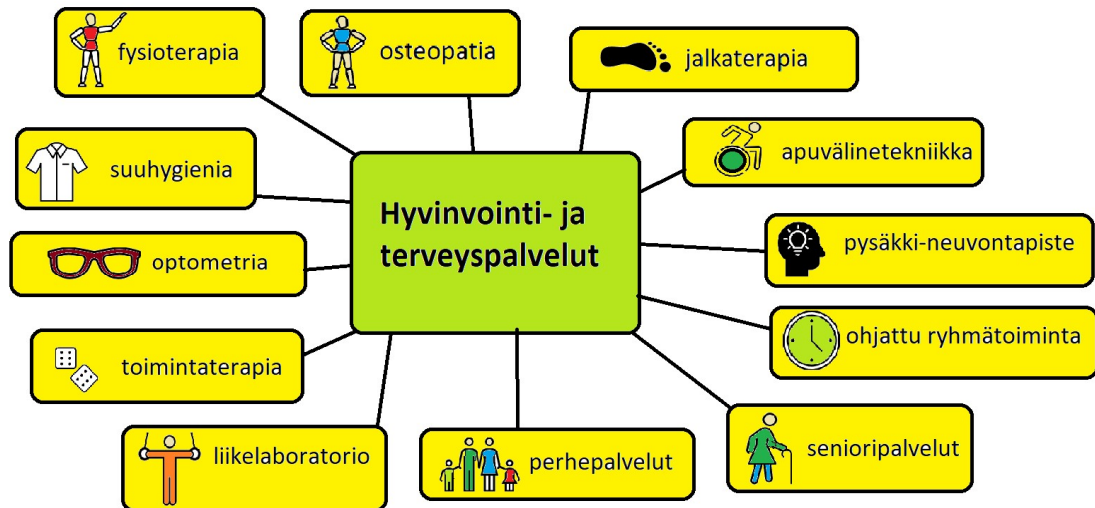
Tässä opinnäytetyössä keskitytään **Asiakaslähtöiset hyvinvointi- ja terveyspalvelut - innovaatiokeskittymän** sisällään pitämän **HyMy-kylän sisäisen viestinnän kehittämiseen**. Innovaatiokeskittymän visio on olla valtakunnallinen sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittäjä ja suunnannäyttävä. Siellä kehitetään ja testataan uusia sosiaali- ja terveysalan palveluita, tuotteita ja yrityskokeiluja. Keskittymän toimijoihin kuuluu opettajien, opiskelijoiden ja muiden Metropolian asiantuntijoiden lisäksi yrityksiä, tutkimuslaitoksia, kaupunkia, järjestöjä ja alueen asukkaita. Innovaatiokeskittymän toiminnalla tavoitellaan ihmisten kokonaisvaltaista, yksilöllistä ja eettistä kohtaamista, tasa-arvoisen osallisuuden edistämistä ja syrjäytymisen ja eriarvoistumisen ehkäisemistä. Sen keskeisiä toimintoja ovat TKI-hanketoiminta sekä oppimis- ja kehittämisympäristöt HyMy-kylä, Yrityskiihdyttämö Turbiini ja Metropolia Proof Health -testaus- ja tutkimuspalvelut, joista ensin mainitun toimintaympäristön sisäisen viestinnän osa-alueiden kehittämiseen tässä opinnäytetyössä keskitytään. (Metropolia.fi 2020. E.)

4.1 HyMy-kylä toimintaympäristönä

Metropolian HyMy-kylä ja sen toiminnan keskiössä oleva asiakaspalvelu (haastatteluiden lainauksissa myöhemmin *aspa*) Myllypuron kampuksella on uudehko keskittymä, jonka toiminta on käynnistynyt COVID19-pandemian saattelemana. Se on ikään kuin sulatusuuni, jossa aiemmin erillisissä toimipisteissä opiskelijavoimin Positia-nimen alla terveyspalveluja tuottaneet tutkinnonalat on yhdistetty yhdeksi moniammatilliseksi ja monialaiseksi keskittymäksi. Ennen HyMy-kylää palveluja tarjottiin omissa eri toimipisteissä Metropolian eri kampuksilla, muun muassa Mannerheimintien, Vanhalla Viertotien ja Tukholmankadulla. Tutkinnonalojen terveyspalveluilla oli omat erityispiirteensä ja palveluita tarjoavat opiskelijaryhmät tunsivat hyvin oman alansa opiskelijaryhmät.

HyMy-kylässä nämä keskenään joissakin asioissa hyvinkin eri tavalla toimineet tutkimonalat toimivat nyt moniammatillisesti niin sanotusti ”saman katon alla”. (kuva 1.)

Kuva 1. HyMy-kylässä tuotettavat terveyspalvelut



Metropolian HyMy-kylässä asiakkaiden hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen ovat toiminnan keskiössä. HyMy-kylästä asiakkaat voivat varata ajan muun muassa fysioterapeutti-, osteopaatti-, optometrismi-, suuhygienisti-, jalkaterapeutti- tai geronomiopiskelijan vastaanotolle. Opiskelijat suorittavat HyMy-kylässä käytännön harjoittelujaan, joissa harjoitellaan ammatin kannalta tärkeitä asiakastyöskentelyn ammattikäytäntöjä ja toimintatapoja. Harjoitusvastaanotot ja oppimistilanteet toteutetaan ohjaavien opettajien valvonnassa. HyMy-kylän kautta on tarjolla myös Metropolian fysioterapeuttiopiskelijoiden tuottamaa ryhmäliikuntaa, joka sekin toteutetaan ohjatusti. Lisäksi HyMy-kylän yhteydessä toimii matalan kynnyksen maksuton sosiaali- ja terveysneuvontapiste Pysäkki, josta saa neuvontaa terveysasioihin, sähköisten asiointipalvelujen käyttöön, asunnonhakuun, Kela-asoiden hoitamiseen tai muihin etuusasioihin. Pysäkillä asiakkaat saavat ohjausta hyvinvointinsa tueksi Metropolian sosiaali- ja terveysalan opiskelijoilta. (Metropolia.fi 2020. A.) HyMy-kylän opetusasiakkaaksi pääsevät kaikki halukkaat henkilöt ilman lähetettä lukuun ottamatta suuhygienistien palveluja, jonne asiakkaat tulevat Helsingin kaupungin läheteellä. Opetusasiakkuustilanteissa opiskelijat harjoittelevat opettajan valvonnassa muun muassa asiakastyöhön liittyvää ammatillista vuorovaikutusta ja muita ammatillisia taitoja, monialaista yhteistyötä, asiakas- ja potilastietojen dokumentointia ja tiedon keräämistä. (Metropolia.fi 2020. A.)

HyMy-kylässä tehtävässä käytännön opetusasiakastyössä yhdistetään ammattiopinnoissa hankittu teoriaosaaminen ja käytännön taitojen harjoittelu. Opetusasiakkaiden kanssa toteutettavat tilanteet mahdollistavat myös opiskelijan käytännön osaamisen arviointia. Moniammatillinen yhteistyö perustuu luottamukselle ja osaamisen jakamiselle. Moniammatillisessa työskentelyssä tarvitaan ammatillista osaamista, yhteistyö-, vuorovaikutus- ja tunnetyötaitoja, kriittistä ajattelua ja luovuutta. Työ perustuu aina luottamukselle ja osaamisen jakamiselle. Opetusasiakkaiden ohjaamisessa esiin nousevat asiat saattavat näyttäytyä toimijoille moniammatillisessa yhteistyössä eri tavalla eri perustetävien näkökulmasta. Tällaisista ristiriidoista pyritään pääsemään yli aidolla kohtaamisella ja toisten ammattiosaamisen kunnioittamisella. HyMy-kylän monialainen työskentely tapahtuu konsultatiivisesti. Konsultatiivisuus tarkoittaa neuvoa-antavaa, neuvottelevaa ja konsultoivaa toimintaotetta. (HyMy-kylän perehdytys 2020.)

4.2 Aineiston hankkiminen ja analysointi

Aineisto tähän opinnäytetyöhön saatiin haastattelemalla puolistrukturoidun haastattelun menetelmin eri tehtävissä Metropolia AMK:ssa toimivia henkilöitä, jotka valittiin haastateltaviksi harkinnanvaraisella otannalla. Otanta keskittyi HyMy-kylän kannalta keskeisiin toimijoihin. Haastateltavat valittiin niin, että otanta olisi mahdollisimman monipuolinen, joten haastateltavissa oli edustettuna henkilöitä opiskelijoista aina johtoportaaseen asti. Haastattelulomakkeen testaamiseksi toteutettiin yksi pilottihaastattelu, johon valikoitui kaksi AMK-perustutkinnon opiskelijaa hyvinvointi- ja terveysalalta. Varsinaisia tutkimushaastatteluja kertyi kaksitoista. Tutkimushaastatteluihin osallistui kaiken kaikkiaan viisitoista henkilöä. Heidän joukossaan oli kylävastaavia, Amk-perustutkinnon opiskelijoita, Amk-tutkintojen opettajia ja muuta keskeistä henkilökuntaa. Haastatteluista kolme toteutui parihaastatteluina ja loput yksilöhaastatteluina. Haastattelut toteutettiin Microsoft Teams-sovelluksen videokokouspalvelun avulla huhti-kesäkuussa 2021.

Tutkimuskirjallisuudessa korostetaan, että haastateltavia valittaessa tulee muistaa, mitä ollaan tutkimassa. Haastateltavat olisi valittava niin, että heillä on omakohtainen kokemus tutkittavasta asiasta. (Vilkkä, H. 2015: 135.) Tärkeä tekijä haastateltavien valinnassa on tarkoituksenmukaisuus. Laadullisessa tutkimuksessa halutaan saada tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman kattava kuva, joten määrällisen edustavuuden sijaan arvostetaan teoreettista edustavuutta. Oleellista haastateltavien valinnassa on se, että haastatteluun osallistuva henkilö osaa ja haluaa kuvata tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä. (Kylmä, J. – Juvakka T. 2007: 58.) Lähes kaikki tähän tutkimukseen pyydetty

henkilöt halusivat osallistua haastatteluun ja kaikki osallistuneet haastateltavat toimivat tavalla tai toisella HyMy-kylän toimintaympäristössä.

Haastattelu on menetelmänä ainutlaatuinen tapa kerätä tietoa, sillä siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Sen etuja tutkimustyön menetelmänä ovat joustavuus, mahdollisuudet muuttaa tutkimusjärjestystä ja paremmat mahdollisuudet tulkita vastauksia kuin kyselyssä. (Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 1997: 204–205.) Erilaisia tutkimushaastattelun muotoja ovat muun muassa lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Tavoitteiden mukaan valittu haastattelu voidaan toteuttaa yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluna. (Vilka, H. 2015: 123.) Yksilöhaastattelut toimivat aineiston keruun menetelmänä hyvin silloin, kun tutkimusaihe on sensitiivinen ja osallistujat eivät ehkä halua keskustella aiheesta ryhmässä. (Kankkunen, P. – Vehviläinen - Julkunen, K. 2015: 123).

Tähän työhön valittu menetelmä eli teemahaastattelu (toiselta nimeltään puolistrukturoitu haastattelu) on aineistonkeruumenetelmä, jossa käsitellään tutkimusongelman kannalta keskeisiä aiheita tai teemoja. Käsittelyjärjestyksellä ei haastattelun aikana ole väliä. Tavoitteena on, että tutkittava kuvaa omalla tavallaan kaikkia teemoja haluamassaan järjestyksessä. (Vilka, H. 2015: 124.) Haastattelun apuna voidaan käyttää esimerkiksi nauhoittamista tai videointia. Tallentamiseen tarvitaan kaikkien tutkittavien lupa. (Vilka, H. 2015: 125.)

Tässä työssä haastateltavat haluttiin saada keskustelemaan aiheesta suhteellisen vapaasti, mutta puhe pyrittiin kuitenkin pitämään tietyssä aiheessa, HyMy-kylän sisäisessä viestinnässä. Haastateltavat saivat etukäteen mietittäväksi teemat, joita haastattelut koskivat. Tutkimuksen apuna käytettiin listaa kysymyksistä, joihin haluttiin saada haastateluilla vastauksia. Haastattelun toteutus oli kuitenkin vapaampi niin, että esimerkiksi kysymysten järjestys saattoi haastattelun aikana hieman vaihdella ja kysymyksiin tuli haastattelun edetessä täsmennyksiä. (Kankkunen, P. – Vehviläinen - Julkunen, K. 2015: 125).

Vilkan mukaan tutkimushaastatteluihin liittyy aina pulmia, joista valtaosa on ennakoitavissa ja ratkaistavissa. Esimerkiksi haastattelijan tekemät kysymykset peilaavat tutkijan omia käsityksiä asiasta. Tutkittava usein tunnistaa tämän ja saattaa vastata tutkijan toivomalla tavalla. Silloin lopullinen tutkimusaineisto ei vastaa kattavasti tutkimusongelmaan. Haastateltaessa tulisi välttää kysymyksiä, joihin tutkittava voi vastata joko ”kyllä”

tai ”ei”. Sen sijaan tulisi suosia kysymyksiä, joissa tutkittavaa/tutkittavia pyydetään kuvailemaan tutkittavaa asiaa tai ilmiötä mahdollisimman tarkasti. Laajimpia kokemuksia saadaan esiin kysymyksillä mitä, miten, millainen tai miksi. (Vilkkä, H. 2015: 127–128.)

Tässä työssä haastattelukysymysten avulla haluttiin selvittää, millaisia keskeisiä haasteita ja kehittämiskohteita toimijat kokivat sisäisessä viestinnässä olevan, millainen vuorovaikutuskulttuuri tutkimusympäristössä vallitsi ja miten HyMy-kylän eri toimijaosapuolet kokivat sisäisen viestinnän toteutuvan. Haastatteluissa kiinnitettiin huomiota myös siihen, kuinka toimijat oli sitoutettu sisäisen viestinnän edistämiseen toiminnassaan sekä siihen, millaisia vaikutusmahdollisuuksia he kokivat olevan mahdollisista viestinnän kehittämiskohteista tai onnistumisista raportointiin.

Kysymykset, joihin haluttiin saada vastauksia, olivat seuraavat:

1. Mitä sisäinen viestintä tarkoittaa sinulle?

- a. Kuvaat tilanteita, joissa viestintä ei ole mielestäsi sujunut.
- b. Kuvaat tilanteita, joissa viestintä on ollut sujuvaa.
- c. Missä kohtaa viestinnässä on mielestäsi eniten esteitä ja tiedon siirtymisen haasteita?

2. Millaisena koet sisäisen viestinnän tavat ja pelisäännöt HyMy-kylässä?

- a. Koetko, että HyMy-kylässä on sisäiseen viestintään yhteiset ohjeet tai pelisäännöt?
- b. Onko sinulle selvää, mitä kanavia käytät sisäisessä viestinnässä missäkin tilanteessa?
- c. Onko jokin käytetyistä viestinnän kanavista mielestäsi toimivampi kuin toiset ja miksi?
- d. Koetko saaneesi riittävästi aikaa ja ohjeistusta perehtyä käytössä oleviin viestinnän kanaviin niiden tullessa käyttöön?

3. Millä tavalla sisäistä viestintää tulisi mielestäsi kehittää HyMy-kylän kanalta?

- a. Onko toimintatapoja tai asioita, joiden olisi mielestäsi muututtava ja mitä nämä ovat?
- b. Kuvaile kolme mielestäsi tärkeintä asiaa, joilla sisäinen viestintä saataisiin sujumaan paremmin.

4. Kuka vastaa sisäisestä viestinnästä ja kehen voit halutessasi ottaa yhteyttä?

- a. Tiedätkö, kehen tai mihin otat yhteyttä, mikäli et tiedä, mistä löytäisit tietoa HyMy-kylään liittyen? Kenelle annat palautetta? Kuka sitä seuraa ja käsittelee?
- b. Mitä kehittämis ehdotuksia sinulla on sisäiseen viestintään liittyen? Kenelle ehdotuksia voi antaa?
- c. Koetko että tulet kuulluksi antaessasi palautetta? Mistä tiedät tullesesi kuulluksi?

Haastattelut nauhoitettiin tallenteiksi analysointia varten tarvittavaksi ajaksi. Työtä varten kerätty aineisto litteroitiin. Litteroinnilla tarkoitetaan laadullisen tutkimuksen aineiston tarkoituksenmukaista puhtaaksikirjoittamista. (Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 1997: 222–223). Se on aikaa vievää, mutta lisää tutkijan vuorovaikutusta aineistonsa kanssa. Tämä vuoropuhelu helpottaa tutkijaa tutkimuksen edetessä sen määrittelemisessä, mikä on riittävä määrä aineistoa tutkimusongelman kannalta. (Vilkka, H. 2015: 137.) Litterointi voidaan suorittaa koko aineistosta tai esimerkiksi teemojen mukaan osaluottain. (Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 1997: 222–223). Litteroinnin on kuitenkin vastattava haastateltavien lausumia ja niissä ilmeneviä merkityksiä. Litteroinnin tarkkuus on tutkimuksen kannalta luotettavuuskysymys. (Vilkka, H. 2015: 138.) Tässä työssä litteroitiin koko haastatteluaineisto. Haastattelut kuunneltiin useasti läpi litteroidun aineiston oikeellisuuden varmistamiseksi.

Kvalitatiivisen aineiston analyyseissä käytetään perustekniikoita, jotka pitävät sisällään koodausta, marginaalimerkintöjä, päiväkirjamerkintöjä ja väittämien muodostamista. (Kankkunen, P. – Vehviläinen- Julkunen, K. 2015: 164). Litterointi edellyttää symbolien käyttämistä. Symbolit ilmaistaan tutkimustekstissä alussa tai listataan lopussa liitteenä. (Vilkka, H. 2015: 138.) Aineistoa litteroitaessa aineisto käydään läpi ja siitä erotetaan ja merkitään asiat, jotka liittyvät tutkimukseen kiinnostavalla ja oleellisella tavalla. (Sarajärvi, A. – Tuomi, J. 2018: 104–105). Vaihetta voidaan kutsua myös koodaamiseksi. Käytetyt koodit toimivat muistiinpanoina, niillä jäsennetään aineistosta tutkijan mukaan oleellisia käsiteltäviä asioita ja ne ovat tekstin kuvailun apuvälineitä ja osoitteita tiedon etsimiseen. (Sarajärvi, A. – Tuomi, J. 2018: 104–105.) Tutkimuksen edistyessä osa koodista hylätään toimimattomina ja niitä jaetaan myös pienempiin osiin. Tutkijan taustafilosofia vaikuttaa koodien ja teemojen valintaan sekä niiden nimeämiseen. (Kankkunen, P. – Vehviläinen - Julkunen, K. 2015: 164–165.)

Joskus haastateltaviin on otettava yhteyttä tietojen tarkistamisen tai täydentämisen vuoksi. Näin tässäkin työssä, sillä opinnäytetyön tekemisen aikahaitari oli suhteellisen pitkä ja osa sisäiseen viestintään liittyvistä asioista muuttui prosessin aikana. Tutkittava aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä asianmukaista metodikirjallisuutta apuna käyttäen. Aineiston käsitteleminen ja analysoiminen aloitettiin yleisen ohjeen mukaisesti mahdollisimman pian sen keräämisen jälkeen. (Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 1997: 222–223.)

Jotta hankitusta tutkimusaineistosta saadaan tulkinta tai selitystä tutkimusongelmaan, tarvitaan tutkimusaineiston luokittelua ja analysointia. (Vilka. H. 2015: 156). Tätä opinnäytetyötä varten hankittu, laajaksi muodostunut aineisto pyrittiin luokittelemaan aineistosta nouseviin aihepiireihin teemoittain. Tutkimusaineistoa voidaan luokitella aineistolähtöisesti, teorialähtöisesti tai teoriaohjaavasti ja aineisto tulkitaan valitun viitekehyksen avulla. Tähän ei riitä tutkijan kertomus siitä, mitä tutkimusaineisto sisältää, sillä pelkän dokumentoinnin perusteella hän voi päätyä tekemään hätiköityjä tai itsestään selviä päätelmiä. (Vilka. H. 2015: 156.) Se, miten aineistoa käsitellään ja tulkitaan, riippuu osittain tutkijan prosessin alkuvaiheessa tekemistä valinnoista. Aineiston analysoiminen, tulkitseminen ja johtopäätösten tekeminen ovat tutkimuksen ytimessä. (Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 1997: 221.)

Tässä tutkimuksessa käytettiin sekä teoriaohjaavaa että aineistolähtöistä analysointimenetelmää, pääpainon ollessa aineistolähtöisyydessä. Työn tutkimusaineisto analysoitiin sisällönanalyysillä, joka on kaikkiin laadullisiin tutkimuksiin soveltuva perusanalyysimenetelmä. (Sarajärvi. A. – Tuomi. J. 2018: 103.) Sisällönanalyysi on tapa tiivistää aineistoa niin, että tutkittavaa ilmiötä voidaan kuvata yleistävästi. Toinen tarkoitus sisällönanalyysille on esitellä ja kuvailla tutkittavien ilmiöiden välisiä suhteita. Sisällönanalyysin voidaan määritellä olevan dokumentin sisällön sanallista kuvaamista. (Kankkunen, P. – Vehviläinen-Julkunen, K. 2015: 166.)

Sisällönanalyysissä erottuvat seuraavat vaiheet:

- analyysiyksilön valinta
- aineistoon tutustuminen
- aineiston pelkistäminen
- aineiston luokittelu ja tulkinta
- luotettavuuden arviointi

(Kankkunen, P. – Vehviläinen - Julkunen, K. 2015: 166).

Sisällönanalyysiä on kritisoitu muun muassa siitä, että se ei mahdollista tilastollista analyysia. Sillä tavoitellaan ilmiön laajaa, mutta tiivistä esittämistä. Sen vahvuuksiin kuuluvat muun muassa tutkimusasetelman joustavuus sekä sisällöllinen sensitiivisyys. Sisällönanalyysin avulla tuotetaan merkityksiä ja sisältöjä. (Kankkunen, P. – Vehviläinen - Julkunen, K. 2015: 166–167.)

Usein laadullisessa sisällönanalyysissa puhutaan joko induktiivisesta tai deduktiivisesta logiikasta, jossa induktiivinen logiikka tarkoittaa päättelyä yksittäisestä yleiseen ja deduktiivinen yleisestä yksittäiseen. (Sarajärvi. A. – Tuomi. J. 2018: 107). Sisällönanalyysi voidaan jaotella myös aineistolähtöiseen, teoriasidonnaiseen ja teorialähtöiseen analyysiin. Aineistolähtöisessä analyysissa tutkimusaineistosta luodaan teoreettinen kokonaisuus, jonka pohjalta valitaan tehtävänasettelun kannalta perustellut analyysiyksiköt. Analyysiyksiköt eivät ole etukäteen sovittuja. Tällöin teorit koskevat vain analyysin toteuttamista. (Sarajärvi. A. – Tuomi. J. 2018: 108.)

Kun asiasta ei tiedetä paljon tai tieto aiheesta on hajanaista, on aineistolähtöinen lähestymistapa hyvä näkökulma käsitellä aihetta. Kategoriat johdetaan tällöin aineistosta tutkimusongelmien ohjaamana. Tutkimusaineistosta pyritään luomaan teoreettinen kokemus niin, että aikaisemmat tiedot tai teorit eivät ohjaa analysointia. Analyysissa edetään pelkistämisen, ryhmittelyn ja abstrahoinnin (yleiskäsitteen muodostaminen pelkistämällä) mukaan vaiheittain. Myös aineiston raportointi toteutetaan aineistolähtöisesti. (Kankkunen, P. – Vehviläinen - Julkunen, K. 2015: 167.)

Erityisesti aineistolähtöisessä laadullisessa tutkimuksessa on myönnettävä ongelma, että puhtaita havaintoja ei ole olemassa, vaan käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmät, jotka ovat tutkijan valitsemia ja asettamia, vaikuttavat tuloksiin. Näin ollen on pohdittava, tapahtuuko analyysi aineiston pohjalta vai ohjaavatko sitä tutkijan ennakkoluulot ja -odotukset. Ongelmaa voidaan yrittää ratkaista ontologisella erittelyllä, jossa tutkija kirjoittaa auki omat ennakkokäsityksensä ilmiöstä ja suhtautuu niihin tietoisesti analyysia tehdessään. (Sarajärvi. A. – Tuomi. J. 2018: 109.)

Teoriaohjaavalla analyysillä voidaan pyrkiä ratkomaan aineistolähtöisen analyysin haasteita. Siinäkin analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta aikaisempi tieto ja teoria ohjaavat analyysia. Tämä tapahtuu kuitenkin uusia ajatuksia avaavana, ei teoriaa testaavana, kuten teorialähtöisessä tutkimuksessa tehtäisiin. Analyysissa edetään aluksi aineistolähtöisesti, mutta lopussa otetaan mukaan teorian ohjaavuus. Teoriaohjaavassa ajattelussa vaihtelevat aineistolähtöisyys ja valmiit mallit. (Sarajärvi. A. – Tuomi. J. 2018: 109–110.)

Aineiston analyysissa on aina kyse myös keksimisen logiikasta, eikä näin ollen ole olemassa tieteellistä metodia, jolla varmuudella saataisiin esiin totuus käsiteltävästä aiheesta. Käytettäessä sen tyyppisiä lausahduksia kuin ”aineistosta nousee teemoja”, tarkoitetaan sitä, että tutkija löytää aineistosta oleellisia teemoja ymmärryksensä avulla. (Sarajärvi. A. – Tuomi. J. 2018: 113.) Se, milloin aineiston analysointi aloitetaan, saattaa vaihdella. Toisinaan analyysia tehdään tutkimusprosessin edetessä pitkin matkaa. Tällainen on tyypillistä laadullisessa tutkimuksessa erityisesti silloin, kun aineistoa kerätään useissa vaiheissa ja rinnakkaisin menetelmin. (Hirsjärvi, S. – Remes, P. – Sajavaara, P. 1997: 222–223.)

5 Tutkimuksen tulokset

Litteroitu haastatteluaineisto luokiteltiin ja teemoiteltiin aineistolähtöisesti erilaisiin asiakokonaisuuksiin. Teemoja järjesteltiin haastattelukysymysten mukaan, mutta kuten haastatteluissa usein, haastateltavat puhuivat aiheesta monitasoisesti ja puheen aiheena olevat teemat sekoittuivat osin toisiinsa. Haastatteluissa nousi esiin myös asioita, joita haastattelukysymyksissä ei kysytty. Tuloksien raportoinnissa suorien lainausten osalta haastateltavat on jaoteltu opiskelijoihin, kylävastaaviin ja henkilökuntaan kuuluviin (sulkeet suorien lainausten jälkeen). Anonymiteetin säilyttämiseksi henkilökunnan osalta ei ole haluttu mainita toimijan roolia, sillä kun henkilökunta vähenee organisaation ylemmillä tasoilla, on näiltä tasoilta myös haastateltavia vähemmän. Näin ollen tulosten raportoinnissa ei ole määritelty erikseen sitä, onko henkilökuntaan kuuluva opettaja, johon kuuluva henkilö vai muu toimija organisaatiossa.

Litteroitua haastatteluaineistoa kertyi kaiken kaikkiaan noin 80 arkin verran. Tämän laajan aineiston pohjalta nousi luokittelun avulla esiin asiakokonaisuuksia, jotka on esitetty seuraavassa kuviossa. Jako osa-alueisiin on karkeahko, mutta tarpeellinen laajan aineiston pelkistämisen ja selkeyttämisen kannalta.

Kuvassa 2 pyritään kuvaamaan aineiston pohjalta esiin nousseet teemat. Prosessiin liittyviin tekijöihin on luokiteltu asioita, jotka koettiin tarpeelliseksi ottaa huomioon juuri tämän työn ja toimintaympäristön kannalta.

Kuva 2. HyMy-kylän sisäiseen viestintään liittyvät tekijät



Ensimmäisenä prosessiin liittyvänä tekijänä tuodaan esiin se, mitä eri organisaation tasolla olevat toimijat kokevat sisäisen viestinnän perimmäisen tarkoituksen olevan. Tätä aihetta käsitellään alaluvussa 5.1.1. Toisena prosessiin liittyvänä tekijänä kuvataan alaluvussa 5.1.2 keskeisiä, juuri tämän toimintaympäristön viestintään ja toisaalta myös tämän opinnäytetyön edistymiseen vaikuttavia tekijöitä ja haasteita. Kolmantena prosessiin liittyvänä tekijänä kuvataan alaluvussa 5.1.3 opinnäytetyön aikasidonnaisuutta, sillä ajankohdalla oli merkitystä tämän opinnäytetyöprosessin kulkuun COVID19- pandemian vuoksi ja myös siksi, että HyMy-kylän toiminta oli työtä aloittaessa kehitysvaiheessa ja melko alkutekijöissä.

Kuvassa 3 kuvataan niitä sisäisen viestinnän kannalta olennaisia teemoja, joiden pohjalta nousi kehitysehdotuksia. Kyseisiin teemoihin paneudutaan syvemmin alaluvuissa 5.2–5.4. Aineiston pohjalta nousseet kehitysehdotukset kuvataan luvussa 5.5.

Kuva 3. Sisäisen viestinnän osa-alueet



5.1 Opinnäytetyöprosessiin vaikuttavia tekijöitä

Yksi keskeinen opinnäytetyön tuloksiin vaikuttava tekijä oli kysymys siitä, miten tutkittavat mieltävät tutkimuksen kohteena olevan aihealueen, sisäisen viestinnän. Tutkimusta varten haluttiinkin alustavana ja johdattelevana kysymyksenä saada selville, *mitä sisäinen viestintä tutkittaville tarkoittaa, mitä he mieltävät siihen kuuluvan ja mikä siinä on keskeistä*. Tämä ehkä jopa itsestään selvältä tuntuva kysymys esitettiin sen varmistamiseksi, että haastattelija puhuu haastateltavien kanssa samasta asiasta. Mikäli haastateltavat olisivat mieltäneet sisäisen viestinnän olevan esimerkiksi pelkkää tiedottamista, ei haastatteluissa olisi välttämättä noussut esiin kaikkia tekijöitä, joita sisäiseen viestintään voidaan katsoa kuuluvan. Kysymyksen avulla haastateltavat johdateltiin pohtimaan aihealuetta ikään kuin käsitteen ”sisäinen viestintä” määrittelyn kautta.

Vastaukset kyseiseen kysymykseen olivat hyvin saman sisältöisiä riippumatta siitä, mikä oli haastateltavan toimenkuva Metropolia ammattikorkeakoulussa. Haastatteluvastausten perusteella käsitykset sisäisestä viestinnästä olivat siis samankaltaisia. Sisäinen viestintä miellettiin organisaation läpileikkaavana *vuorovaikutuksena*, johon lukeutuu

monenlaista viestinvaihtoa kasvokkaisesta viestimisestä Teams-palavereihin, sähköpostiviesteihin, tiedottamiseen, puheluihin ja WhatsApp-viesteihin. Riippumatta vastaanajan roolista Metropoliassa nousi vastauksissa esiin se, että sisäinen viestintä on kaikkea sitä sopimista ja kanssakäymistä organisaatiossa, jolla asiat **saadaan toimimaan** halutulla tavalla. Sisäistä viestintää luonnehdittiin poikkileikkaavaksi ja jatkuvaksi sekä päivittäiseksi kommunikaatioksi, jonka kuuluisi tavoittaa organisaation eri tasoilta kaikki ne jäsenet, ketä käsiteltävät ja/tai tiedotettavat asiat koskettavat. Vastauksissa nousi esille sisäisen viestinnän vuorovaikutteinen ja dialoginen rooli. Hyvin toimivan sisäisen viestinnän mainittiin olevan avointa ja saavutettavaa. Haastatteluissa nousi monin tavoin esiin myös sisäisen viestinnän merkitys yhteisön kulttuuria luovana osatekijänä.

”Se voi olla ihan viestintäsuunnitelmallisesti virallista. Sitä, miten pidetään kokouksia, minkälaiset tiimit pitävät kokouksia ja miten niistä viestitään mihinkin suuntaan organisaation sisällä. Mutta sitten se kaikki epävirallinen myös, mitä käytäväkeskusteluissa puhutaan, miten asiat liikkuvat, mikä niihin ylipäänsä on suhtautuminen. Lähdetäänkö huhuja purkamaan tai selvittämään, kysymykset, epämääräisyydet, kaikki sellainen. Näkisin sen laajasti.” (henkilökuntaan kuuluva)

”Just sekin, että sanoo moi.” (kylävastaava)

”Mun mielestä siihen kuuluu kaikki organisaation sisäinen kommunikaatio. Oli se sitten työtehtäviin liittyvää tai rooliin liittyvää tai ei.” (henkilökuntaan kuuluva)

”Siis sisäinen viestintä on sitä, että kaikki ne henkilöt, jotka tekee töitä samassa paikassa, saa ne samat tiedot, jokaisella ois sama käsitys siitä, että missä mennään. Että tavallaan kaikki sais sen tiedon, mikä on sillä hetkellä paikkansa pitävää.” (kylävastaava)

Moniammatillisen ja laajan toimintaympäristön viestinnällinen haastavuus on yksi työtä tarkasteltaessa huomioon otettava tekijä. Merkittävänä haastavana tekijänä eri organisaatiotasolla koettiin *ihmisten vaihtuvuus* HyMy-kylän kannalta keskeisessä asiakaspalvelupisteessä. Suuri organisaatio ja valtava opiskelijamäärä sekä monta tutkinnonalaa kattava toimintaympäristö mainittiin sisäisen viestinnän kannalta haastavina seikkoina. Vastuun viestinnästä ja tiedotuksesta koettiin olevan toisinaan pirstaleista, hajanaista ja paikka paikoin lokeroitunutta. Lisäksi koettiin, että sisäiseen viestintään ja viestintään ylipäänsä on käytössä melko niukasti resursseja. Viestinnän koetaan olevan ikään kuin kaikkien vastuulla. HyMy-kylän keskiössä olevassa toimistossa eli asiakaspalvelussa

(lainauksissa myös ”aspa”) opiskelijoista koostuva henkilökunta vaihtuu tiuhaan ja sen viestintä koetaan toisinaan sekavaksi.

”Eli se vaihtuvuus tavallaan niinku luo ne haasteet.” (henkilökuntaan kuuluva)

”Vaikka se on siellä seinällä (pintojen pyyhkimisen seurantalista), niin se ei välttämättä tarkoita sitä niinku et ihmiset tajuais, että minä olen se, kenen pitää se ruksi siihen laittaa.” (kylävastaava)

”Mutta ei voi vaihtuvilta opiskelijoilta vaatia sitä, että he tietäisivät kaikki nämä nippelitiedot.” (henkilökuntaan kuuluva)

”Moni asiakas miettiiki, et ehkä mä soitan uudestaan sitten kun mulle sopii, että mun ei tarvi päivystää, että tuleeko sitä puhelua sieltä vai ei. Kun ne ihmiset vaihtuu siinä aspassa, niin voiko siihen luottaa, että se tieto kulkee niin, että sitten se iltapäivän tai seuraavan päivän ihminen soittaa sen puhelun? Ja miten se merkitään kuitatuksi?” (opiskelija)

Haastattelujen perusteella tiiviimmin ja yhtäjaksoisesti pisimmän ajan HyMy-kylän toimiston toiminnassa ovat mukana **kylävastaavat**. He ovat aktiivisia opiskelijoita, jotka tekevät innovaatio-opintojaan tai muuta harjoitteluaan kahdeksan viikon jakson ajan HyMy-kylän asiakaspalvelussa. He ovat Metropolian eri hyvinvointialojen opiskelijoita, jotka toimintakaudellaan ottavat isoa vastuuta HyMy-kylän toiminnasta palvelutoiminnan vetäjien ohjauksessa. Kylävastaavilla on keskenään erilaisia vastuutiimejä, joiden puitteissa he ovat mukana erilaisissa HyMy-kylän projekteissa.

Kylävastaavilla on viikkopalaverit, joissa he käyvät läpi kuluneen viikon tapahtumia ja esiin nousseita asioita sekä suunnittelevat tulevien projektien tehtävänjakoa ja aikataulutusta. Kylävastaavien ohjaajina ja ikään kuin lähiesihenkilöinä toimivat HyMy-kylän palvelutoiminnan vetäjä/palvelukoordinaattori ja hänen kanssaan tiivistä yhteistyötä tekevä lehtori, jonka vastuulla on hyvinvointialan yrittäjyysopintoja, monialaisia kehittämisprojekteja ja innovaatioprojekteja. Kylävastaavat viestivät toimintakaudellaan aktiivisesti erityisesti palvelutoiminnan vetäjän kanssa, jonka rooli on HyMy-kylän toiminnan kannalta haastattelujen ja HyMy-kylään tutustumisen perusteella merkittävä. Kylävastaavien viikkopalaverissa ovat mukana sekä palvelutoiminnan vetäjä että hänen kanssaan vastuuta jakava lehtori.

Kylävastaavien lisäksi HyMy-kylän asiakaspalvelussa on päivittäin harjoittelussa eri sosiaali- ja terveysalojen opiskelijoita, jotka työskentelevät siellä vaihtelevia päiviä tai osapäiviä liittyen omiin opintojaksoihinsa. Ennen tällaista HyMy-kylän asiakaspalvelun toimistopäivää opiskelijat suorittavat HyMy-kylän perehdytyskokonaisuuden Moodle-oppimisympäristössä, jossa käydään läpi asiakaspalvelun toiminnan kannalta tärkeitä asioita muun muassa tietosuojasta ajanvarauskäytäntöihin. HyMy-kylän toimisto on asiakaspalvelupiste, joka on avoinna Myllypuron kampuksella pääosin maanantaista perjantaihin klo 8.30–15.30. Siellä toimistovuorossa olevat opiskelijat vastaavat sekä puhelimitse että kasvotusten asiakkaiden kysymyksiin ja ajanvarausasioihin lähinnä Moodle-perehdytyskokemuksen ja paikalla olevien muiden opiskelijoiden avustuksella. Tarvittaessa toimistosta voi olla yhteydessä eri alojen vastuuopettajiin tai palvelutoiminnan vetäjään, mikäli herää kysymyksiä esimerkiksi ajanvarauksiin liittyen.

HyMy-kylän toimiston kautta hoidetaan eri sosiaali- ja terveysalan palvelujen ajanvarauksia. Sitä kautta asiakkaat voivat varata aikoja muun muassa osteopaatti-, jalkaterapeutti-, fysioterapeutti-, optometristi, suuhygienisti- tai toimintaterapeuttiopiskelijoille, ryhmätoimintaan ja senioripalveluihin. Toimisto on mukana myös erilaisissa projekteissa, joten siellä työskentelevät henkilöt voivat päivän aikana vastata monenlaisiin kysymyksiin ja hoitaa asioiden selvittelyä asiakkaiden tarpeiden pohjalta. Toimiston on kommunikoitava tarvittaessa sujuvasti myös Metropolian Myllypuron kampuksen vahtimestaripalveluiden suuntaan. Toisinaan postilähetysten tuojat tai asiakkaat sekoittavat toimiston ja vahtimestaripalvelut keskenään.

"Jos ollaan asiakaspalveluun tulossa tekemään työvuoroa, niin sehän on vaativin paikka lähestulkoon koko HyMy-kylässä, et siinä on moni sellanen asia, mikä pitää ottaa haltuun." (henkilökuntaan kuuluva)

Tätä työtä tarkasteltaessa on otettava huomioon työn aikasidonnaisuus eli se, että HyMy-kylä avattiin juuri ennen COVID19-pandemian puhkeamista. Näin ollen sen toiminnan aloittamiseen vaikuttivat pandemian aiheuttamat etätyösuositukset, jatkuvasti muuttuvat kokoontumisrajoitukset sekä muut säädökset. Aineiston keruu sijoittui aikaan, jolloin HyMy-kylän toiminta oli vasta muotoutumassa.

"Se muuttuu ihan kokonaan se HyMy-kylä, ku tulee AVI-luvat ja kaikki, että se on murrosvaiheessa." (kylävastaava)

*”Me ei oikeestaan HyMy-kylää pystytty käynnistään ollenkaan normaaliolosuhteissa. Saman tien, kun saatiin auki, niin puhkesi korona. Et me ollaan eletty koko ajan tällasta poikkeusai-
kaa, mikä on harmi. Mutta toki me ollaan saatu vähän tässä nyt aikaa myös kehittää tätä
toimintaa.” (henkilökuntaan kuuluva)*

*”Meidän pitää tavallaan olla armollisia siinä, että me ollaan vasta niinku alkuvaiheessa. Me
ollaan vähän reilu vuosi vasta oltu tässä ja poikkeustilanne on vaikuttanu siihen, mutta poik-
keustilanne on ehkä nimenomaan tuonu niitä pullonkauloja esiin, koska meidän on pitäny
aika reaktiivisesti tiedottaa ja viestiä suuntaan ja toiseen.” (henkilökuntaan kuuluva)*

5.2 Sisäisen viestinnän rakenteelliset ja strategiset tekijät

5.2.1 Sisäisen viestinnän ammattimainen kehittäminen

Haastatteluissa nousi esiin riippumatta haastateltavien roolista Metropoliassa tarve am-
mattimaiselle sisäisen viestinnän kehittämiseksi. Tällä tarkoitettiin haastatteluista riip-
puen joko henkilöä, tiimiä, koulutuksia ja/tai suunnitelmia, joiden avulla paneuduttaisiin
sisäiseen viestintään, sen laatuun, rooleihin ja vastuun jakamiseen. Lisäksi koettiin, että
sisäisen viestinnän kannalta keskeisessä roolissa olevan palvelutoiminnan vetäjän/vetä-
jien vastuuta olisi joiltakin osin hyvä jakaa useammille henkilöille. Haastateltavat ilmai-
sivat tarvetta olevan joko ammattiviestijälle, viestinnän alan opiskelijalle, koulutuksille ja
resursoinneille.

*”Mehän jäätiin sillä tavalla heikoille, että meillä ei ole sisäisen viestinnän asiantuntijaa ollen-
kaan käytettävissä. Eli sekin on semmonen, että pitäskö olla sitten joku koulutussessio tai
joku muu, kuka sitten lähtis organisaatioviestintää opettaan ja kouluttaan meitä siihen.” (hen-
kilökuntaan kuuluva)*

*”Meillä pitäis olla oma viestinnän ammattilainen, joka hoitais sitä asiaa. Et samallai ku osaa-
misalueilla on suunnittelijat. Tällä hetkellä Metropolian viestintätaso keskittyy ulkoiseen vies-
tintään, niin he niin kuin eivät oo tässä sisäisessä viestinnässä ja sen kehittämisessä mu-
kana.” (henkilökuntaan kuuluva)*

HyMy-kylän palvelutoiminnan vetäjän keskeinen rooli nousi haastatteluissa esiin vah-
vasti. Vetäjän koettiin olevan hyvin perillä asioista ja viime kädessä vastuussa HyMy-

kylän asioiden sujumisesta. Haastattelujen perusteella palvelutoiminnan vetäjää lähestytään sekä opettajien että opiskelijoiden suunnalta lähes asiassa kuin asiassa. Haastateltavat kuitenkin pohtivat hänen työtaakkansa olevan valtava. Tämän vuoksi koettiin, että olisi hyvä olla henkilö, joka jakaisi vastuuta ja loisi viestintään struktuuria.

”Tavallaan sillai hyvä, että esimerkiks palvelutoiminnan vetäjä on siellä tavallaan päätyyppi, jolta voi kysyä asioista.” (opiskelija)

”Jos niinku esimerkiks asiakaspalvelussa on joku sellanen yleinen asia, niin on siellä niitä toisia opiskelijoita ja kylävastaavia, mut sit ehkä jos joku vaikeampi asia, niin palvelutoiminnan vetäjään ottaisin viime kädessä yhteyttä...” (opiskelija)

”Palvelutoiminnan vetäjä vois jakautua. Eiku siis, se on vaikeeta, jos yhdellä ihmisellä vaan on kaikki langat käsissä, niin siihen menee jo paljon resursseja, että hän tiedottaa sille, joka on vaikka auttamassa häntä.” (kylävastaava)

”En ehkä suoraan osaa sanoa muuta kuin palvelutoiminnan vetäjän, et hänelle sit aina laitan viestiä, jos en osaa muualle laittaa, niin hän niistä ottaa kopin kyllä. (henkilökuntaan kuuluva)

”Siinä pitäis olla palvelutoiminnan vetäjällä joku kakkonen, joka sitä vähän auttais. Joka pystys just esimerkiks kertoo, että tässä on tämä ja tehä jonku sellasen rakenteen jokaiselle eri tiimille, että miten ne asiat menee ja sit pystyis päivittää sitä myös. (kylävastaava)

5.2.2 Viestinnän strategia ja suunnittelu

Sisäiseen viestintään haluttiin monella tapaa selkeyttä, struktuuria ja suunnitelmallisuutta. Haastateltavat mainitsivat toivovansa muun muassa vastuun jakamisen tueksi auki kirjoitettua sisäisen viestinnän suunnitelmaa sekä mahdollisesti viestintäkoulutusta.

”No just ehkä kaipais sellasta manuaalia, jotain sellasta viestintäsuunnitelmaa tai ihan jopa niinku viestintäkoulutusta viestinnän edustajien toimesta HyMy-kylän toimijoille. Ja sitte toisaalta liittyen niihin tiedotusasioihin. Mistä asioista tiedotetaan kenellekin, miten tiheästi... en ihan silleen tarkasti osaa edes hahmottaa välttämättä.” (henkilökuntaan kuuluva)

”Ehkä se, että meidän talo on niin iso ja meillä on niin monta viestintäkanavaa ja meillä ei ole semmosta rutinoitunutta tapaa, prosessia, viestintäsuunnitelma on vähän eri asia, mutta tavallaan se rakenne, miten meillä viestitään kenellekin.” (henkilökuntaan kuuluva)

"Mä tykkään ite suunnitella ja ennakoida kaikkea, niin tavallaan joku viestintäsuunnitelma pitäis olla ihan kirjattuna ylös ja kaikkien nähtävillä. Pitäs olla just tämmönen niinku et tiedetään ennakoon, et on alkamassa joku tällanen juttu hymykylässä. Mun mielestä toi korjais aika monta asiaa toi suunnitelma." (kylävastaava)

Haastateltavat totesivat viestinnän olevan kaiken keskiössä, mihin nähden sen koettiin olevan aliresursoitua.

"Onhan se vähän hassua, että se on noin heikoilla kantimilla sitte tuo sisäinen viestintä, joka kuitenkin ylläpitää myös sellasta työhyvinvoinnillista näkökulmaa..." (henkilökuntaan kuuluva)

5.2.3 Palautteen kerääminen

Palautteen, kehitysehdotusten ja kehuja eteenpäin viemisen kokemisessa oli eroja sen suhteen, oliko vastaaja opiskelija vai organisaation henkilökuntaa. Opiskelijoiden vastauksista nousi esiin huoli siitä, että annettu palaute ei ehkä saavuta niitä henkilöitä, joita palaute koskee. Koettiin, että selkeää yhteistä linjaa ja tapoja palautteen eteenpäin viemiseksi ei ole lukuun ottamatta HyMy-kylän asiakaspalvelun palautelaatikkkoa. Palaute-laatikkoon voi antaa palautetta esimerkiksi kokemuksista HyMy-kylän palveluissa/hoidoissa käynneistä.

Opiskelijat kertoivat antavansa palautteen toisille opiskelijoille mieluiten henkilökohtaisesti joko suullisesti tai toiselle sähköpostitse. Esimerkiksi kehitysehdotusten osalta opiskelijat kokivat, että on viisainta olla yhteydessä omaan ohjaavaan opettajaan tai palvelutoiminnan vetäjään. Tämän suhteen kritisoitiin kuitenkin sitä, että asian eteneminen jäi usein arvailujen varaan.

Kuvassa 4 on kuvattu esimerkkejä haastatteluaineiston pelkistämisestä. Opettajien ja muun henkilökunnan kokemukset palautteen ja kehitysehdotusten läpiviemisen suhteen olivat opiskelijoiden kokemuksia positiivisempia. Opettajat kokivat aineiston perusteella tulevaisuuden kuulluksi yhdysopettajien Teams-kanavan, viestintätiimin, digitiimin, kehittämisiltapäivien ja muiden suunniteltujen työpalaverien kautta.

"Kyllä koen, että tulee kuulluksi. Jos on joku sillai, että hei, tää ei kyllä tunnu toimivan yhtään, niin sitä on niinku sitten otettu käsittelyyn sitä asiaa ja mietitty." (henkilökuntaan kuuluva)

Kuva 4. Esimerkki aineiston pelkistämisestä

ALKUPERÄINEN ILMAUS	PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA	PÄÄLUOKKA
"Toki sitä tietoa ei saanu heti itselleen, ku siinä saatto olla, että selvitän tai palaan asiaan ja siinä sitte ei koskaan tiennyt, millon siihen asiaan palattiin, tai millon se asia selvisi. Tai muistettiinko sitä hoitaa."	Jää epäselväksi, mitä palautteella tehdään.	palautteen kohdentuminen	Opiskelijoiden kokemuksia palautteen antamisesta
"Ku mä oisin halunnut antaa ne opiskelijoiden positiiviset palautteet niille itselleen, niin en tiennyt yhtään, mihin mä sanon. Sit mulle jäi sellanen olo, että päätykö se viesti oikeasti sinne asti. Ku mä sanoin palvelutoiminnan vetäjälle, josta kovasti tykkään kyllä, että toivon opiskelijoiden saavan palautteet, niin mää en sitten mistään tiää, onko ne välitetty heille."	Ei ole varmuutta siitä, päätykö palaute sinne, minne se halutaan välittää.		
"Et vähän se tuntuu semmoselta et yrität keksiä sen parhaimman tiedotuskanavan ite ja se yleensä on se oman tutkinnon ohjaava opettaja. Ku ei meil opiskelijoilla oo niinku mitään tapoja tiedottaa suoraan toisille opiskelijoille mitään. Jätetään lappua sinne toimistoon, mut ei oo mitään sellasta kanavaa, missä saisi ite yhteyttä muihin."	Ei ole selvää, mitä kautta palaute tulisi antaa.	palautekanava tai ohjeistus palautteen antamiseen	
"Mä en tiedä sitte pystyykö oman kautta antaa? Ku siel on se joku "anna palautetta" tai joku, mä en tiedä, ehkä pystyy siellä..."	Palautteen antamisen kanavat ovat epäselvät.		
"Mä en kyl just nyt keksi, et miten mä antaisin palautetta muuten, ku sit just näille, et ku mä olen iteki käynyt hoidoissa, niin niille opiskelijoille on se palautelaatikko. En mä kyllä muuten muuta keksi... mistä vois antaa palautetta. Toi on muuten totta et joku tuollanen pitäisi olla, ellei ole, mut ku mä en vaan tiedä siitä."	On varminta antaa palaute henkilökohtaisesti, ellei ole kyse opiskelijan tuottamasta palvelusta, jolle on olemassa palautelaatikko.		
"Niin, et jos mä oon ollut, niinku et mul on ollut fysioterapia, jos mä tiedän sen nimen, niin mä annan sille suoraan tai sitte mää lähetän sille sähköpostia siihen metropolian sähköpostiin. Ja jos mulla on positiivista palautetta, niin mää yritän, että se opettaja olis siinä vieressä kuulemassa, ku mä annan sen palautteen sille opiskelijalle."	Palautetta voi antaa henkilökohtaisesti tai sähköpostilla.		
"Ei se oo helppoa (antaa palautetta), ku et sä tiää niinku ketä siel on koskaan paikalla, kun sä alat hymykylässä. Et sen ehkä oppii niinku vikalla kahdella viikolla suunnilleen. Ku sielläki pyörii niitä eri ryhmiä ihan hirvee määrää ja vaihtuu jengi. Ehkä joo, ois voinu laittaa, jos ois tullu kehuja jolleki ryhmälle, niin sit jolleki niitten opettajalle, mut helpompaa se on kertoa viikkopalaverissa, ku et alkaa ite selvittämään, että kellehän tää nyt kuuluu."	On vaikea antaa palautetta, kun ei ole täysin selvää, kenelle se tulisi antaa ja toimijoita on niin paljon.		

Opettajat viestivät opiskelijoille usein OMA-intran työtilojen kautta, sillä tällä tavoin informaatio tavoittaa kohderyhmän, esimerkiksi halutun opiskelijaryhmän hyvin. OMA:n kautta tapahtuva informointi ei kuitenkaan ole yhtä vastavuoroista kuin esimerkiksi Microsoft Teamsin kautta tapahtuva viestinvaihto. Henkilökuntaa on huomattavasti vähemmän kuin opiskelijoita. Tästäkin syystä lieenee luonnollista, että jotkut sisäisen viestimisen osa-alueet voidaan kokea positiivisemmin henkilökunnan keskuudessa. Henkilökunta ilmaisi olevansa kiinnostunut siitä, että opiskelijoiden ideat ja kehitysehdotukset sekä muut palautteet tulisivat kuulluksi.

"Opiskelijapalaute usein, niin ei oo varsinaista käsittääkseni sellasta systemaattista palautteen keräämistä. Tutkinnon osalta käydään palautekeskusteluja ja toki käydään asioita läpi ja sieltä myös sitten saattaa nousta yhteisiä näkökulmia myös hymykylän toimintaan liittyen, mitä sitten lähden taas viemään eteenpäin tuolla yhdysopettajien kanssa, jossa sitten pystytään vaikuttamaan ihan näihin käytännön asioihin." (henkilökuntaan kuuluva)

5.3 Käytänteisiin ja järjestelmiin liittyvät tekijät

5.3.1 Perehdyttäminen

Opiskelijoiden perehdyttäminen HyMy-kylän asiakaspalvelussa toimimiseen tapahtuu ensisijaisesti Moodle-kurssi suorittamalla ja HyMy-kylän Kick off - tutustumistilaisuuteen osallistumalla. Opinnäytetyön tekijänä osallistuin näihin molempiin ymmärtääkseni, millaisesta perehdytyksestä on kyse. Moodle-kurssi on kattava tiedotuspaketti, jossa kerrotaan videoiden ja muiden oppimateriaalien avulla HyMy-kylän toiminnasta, sen toimintaan liittyvistä aloista, ajanvarauskäytännöistä ja muun muassa tietosuojasta. Perehdytyspaketin suorittamista edellytetään opiskelijoilta aina ennen toimistotyövuoroa, jotta he tietäisivät, mihin ovat tulossa harjoittelemaan ja osaisivat toimia asiakaspalvelussa tietoturvallisesti. Haastateltavilta kysyttiin, millaiseksi he olivat kokeneet perehdytyksen HyMy-kylän toimintaan liittyen.

Haastateltujen opiskelijoiden kokemukset Moodle-kurssilta olivat pääosin positiivisia ja he kokivat sen antavan kattavan kuvan siitä, mitä HyMy-kylässä toimiminen pitää sisällään. Kaikki haastateltavat kokivat perehdytyskurssin hyödylliseksi ja tarpeelliseksi suorittaa ennen asiakaspalveluvuoroa. Perehdytyspakettia luonnehdittiin muun muassa kattavaksi kokonaisuudeksi, josta ilmenee yleiseen turvallisuuteen, käytänteisiin, ajanvarauksiin ja yhteystietoihin liittyviä asioita. Toisaalta sitä myös kritisoitiin muun muassa massiiviseksi ja sekavaksi. Perehdytykseen liittyy oleellisesti myös useasti esiin nousnut seikka toimijoiden vaihtuvuudesta HyMy-kylän asiakaspalvelussa

”Se oli mun mielestä sellanen, että se aukas sitä asiaa silleen vähän enemmän, se asiakaspalvelu oli vähän silleen tuntematon ennen sitä.” (opiskelija)

”Se aspan toiminta ei ole mikään peikko, harkkalaiset ovat sanoneet, että hyvin on sujunut aspassa, eikä ole ollut haastavaa. Siinä on ne tietyt perusteet, mitä pitää osata tehdä ja hallita, aina voi tietenkin tulla yllätyksiä, mutta suurin haaste tällä hetkellä mun mielestä on, että sitä saattaa pyörittää myös henkilöt, jotka ovat siellä vain sen yhden päivän tai yhden hetken. Sillon ei voi olettaakaan, että ois osaamista tehdä sitä.” (henkilökuntaan kuuluva)

Yleisesti perehdytyksestä kommentoitiin kaikkien toimijoiden osalta, että perehdytysmateriaalia on riittävästi ja on suuresti omasta aktiivisuudesta kiinni, kuinka hyvin itse on perillä asioista. Toisaalta nostettiin esiin myös huoli siitä, löytävätkö opiskelijat tiedotteita, jotka liittyvät HyMy-kylän toimintaan ja näyttäytykö HyMy-kylä opiskelijoiden näkökulmasta toimintaympäristönä, joka on hyödyllinen heitä ja heidän ammatillista kehittymistään varten.

”Varmaan sellasten, jotka tietää vain vähän HyMy-kylästä, on vaikea hahmottaa, mitä siellä tapahtuu, koska sieltä tulee paljon Oman tiedotteita niille, jotka ovat siihen liittyneet. Niille, jotka on liittyneet perehdytysmoodleen, on materiaali, mutta jos ihmiset ei löydä näihin, eivät oo liittyneet tai heitä ei ole liitetty, niin sellasta säännöllistä viestintää ei tule muualta kuin Metropolian yleisestä Oman sivusta, johon tulee aika harvoin uutisia HyMy-kylästä.” (henkilökuntaan kuuluva)

Haastatteluista kävi ilmi, että asioihin ja viestintäkanaviin perehtyminen on monin tavoin omalla vastuulla ja näin eri toimijoiden näkökulmista kuului ollakin. Osa mielsi käytössä olevien viestintäkanavien haltuun ottamisen haastavaksi, mutta valtaosalle tämä tuntui olevan luontevaa. Joka tapauksessa työkalujen käyttöönoton koettiin olevan omalla vastuulla. Käyttöön ottamisen suhteen vastauksista ilmeni, että ihmisillä on erilaisia tapoja käyttää tiedotus- ja somekanavia. Koettiin, että toisaalta tätä erilaisuutta on syytä kunnioittaa, toisaalta toimijoiden on hyvä itse tiedostaa, miten omat tavat käyttää kanavia vaikuttavat sisäisen viestinnän saavutettavuuteen.

”Voisin sanoa, että jos siellä olis joku perehdytys ollu (teamsin käytön oppimiseen), niin joo, oisin varmaan kattonu, mutta toisaalta tiedän itteni, että sitten oon vaan sellanen tekemällä oppija, että kyllä sitä sitte jos tuntuu, niin osaa kysyä.” (kylävastaava)

”No Teamshan oli alkuun ihan tosi vaikee, ku se on tosi monimutkainen. Ku siellä on tosi monta paikkaa ja kansioo, mut kyllähän sitäki on tottunu käyttämään. Eihän me siihen mitään koulutusta saatu, eikä varmaan pitäis olettaakaan, että saatas, koska ne nyt on vaan meidän työvälineitä ja ne pitää jotenki ottaa haltuun. Mun mielestä se on nykypäivänä ihan toimiva, ku sitä vaan osaa käyttää.” (kylävastaava)

”Kyllähän meillä perehdytysmateriaalia on ja se on semmonen, että tuota itsestä kiinni, ihan peiliin pitää katsoa, että onko sitten tuota perehtynyt ja osallistunut tilaisuuksiin, että kyllä meillä niitä on.” (henkilökuntaan kuuluva)

5.3.2 HyMy-kylän ajanvarauskäytännöt

Tutkimuksen alkaessa HyMy-kylän ajanvarauskäytännöt hoituivat vielä puhelimitse tai paikan päällä varaten HyMy-kylän toimiston kautta. Ainoastaan suuhygienisteille, jonne asiakkaat tulivat vain Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon kautta, oli oma ajan-

varausnumeron. Sähköistä ajanvarausta odotettiin haastatteluissa kovasti ja sen toivottiin tullessaan korjaavan viestinnällisiä haasteita, jotka liittyvät aikojen varaamiseen ja niiden perumisiin. Haastateltavat kommentoivat, että sähköinen ajanvaraus vähentäisi ajanvarauksiin liittyviä epäselvyyksiä. Sekä opiskelijoihin että henkilökuntaan kuuluvat haastateltavat toivoivat, että sähköisen ajanvarauksen kilpailutus ja hankinta sujuisivat jouhevasti.

HyMy-kylän toimistossa vuoroja tekevät opiskelijat ja kylävastaavat kertoivat, että aikoja on välillä haastavaa varata muun muassa tutkintokohtaisten eroavaisuuksien vuoksi. Asiakkaan siirtäessä hoitoaikaa on ajanvaraajan oltava tietoinen siitä, täytyykö aika varata samalle henkilölle tai saman vuosikurssin opiskelijalle. Nämä asiat ajanvarauslistoissa tuottivat asiakaspalvelun opiskelijoille päänsärkyä. Sekä opiskelijat että opettajat kokivat harmillisena sen, jos viesti ajanvarauksen peruutuksesta ei kulkeudu HyMy-kylän toimistosta sen tutkinnonalan klinikalle, jolle varaus oli tehty. Asiakkaille puolestaan on erittäin harmillista, jos aika onkin varattu henkilölle, jolla ei vielä ole riittävästi kokemusta ja opintoja pohjalla hoidettavaan asiaan nähden. Näin ollen ajanvaraukselliset sisäiset haasteet vaikuttavat suoraan myös asiakaskokemuksiin. Osa haastateltavista mielsi ajanvarausten olevan pelkästään ulkoista viestintää. Ajanvarausten sujuvuus vaati kuitenkin toimijoilta suhteellisen paljon sisäistä viestimistä sekä tietämyksen ja moniammatillisen ymmärryksen jakamista. Kuten jo teoriaosuudessa tuli ilmi, on sisäisen ja ulkoisen viestinnän rajapinta usein häilyvä.

HyMy-kylän toiminnassa tavoitellaan eri tutkinnonalojen ja opiskelijoiden tasavertaisuutta ja käytäntöjen yhtenäisyyttä. Kuitenkin eri tutkinnonaloilla on erilaisia tapoja hoitaa ajanvarauskäytäntöjä osin tutkintokohtaisista erilaisuuksista johtuen. Osalla ajanvaraus tapahtuu täysin HyMy-kylän toimiston kautta, osalla tähän on erillinen kanava. Esimerkiksi suuhygienistiopiskelijoiden vastaanotolle ajanvaraus tapahtuu osin Helsingin kaupungin ajanvarauksen kautta (Helsingin kaupungin suun terveydenhuollon asiakkaat) ja osin suuhygienistiopiskelijoiden oman palvelunumeron kautta (yksityisasiakkaat), ei niinkään HyMy-kylän asiakaspalvelupisteen kautta. Optometristiopiskelijoille puolestaan avattiin tämän opinnäytetyön tekemisen aikana KyläOPTIKKO-liike, jonne asiakkailla on erillinen ajanvarausnumero ja tarvittaessa myös sähköposti. Myös suuhygienistiopiskelijoilla on oma pieni opiskelijavetoinen toimipisteensä. Haastattelujen perusteella nousi esiin sekä kokemuksia että huolta siitä, että erilaiset käytännöt tuovat sekavuutta HyMy-kylän toimistossa harjoitteluja suorittaville opiskelijoille sekä palveluja käyttäville asiakkaille.

”Mä luulin, että on sellanen systeemi (ajanvarausten peruutusten suhteen), mutta mä en oo saanu koskaan yhtään viestiä, että joku ois perunut.” (henkilökuntaan kuuluva)

”Kai ne ihan samoja juttuja tekee, mut silleen et ku pitää kattoo asiakkaalle vaikka joku aika 4 viikon päähän, niin ei me tiedetä, et mikä ryhmä siel on sillon 4 viikon päästä ottamassa vastaan. Et ei oo sen vastaavan ohjaajaopettajan mielipidettä siihen, että pitääkö tässä nyt olla toisen vai kolmannen vuoden opiskelija.” (kylävastaava)

”Tällä hetkellä on vähän sellanen muutosvaihe meillä. Odotetaan HyMy-kylän omaa asiakaspalvelujärjestelmää, joka helpottais, se sähköinen ajanvaraus, sitä sisäistä viestintää kovasti kyllä.” (henkilökuntaan kuuluva)

HyMy-kylän toimistoon, suuhygienisteille ja optometristeille on omat puhelinnumeronsa ja optikkopalveluihin myös sähköposti. Sen sijaan HyMy-kylän toimistoon ei ole omaa sähköpostiosoitetta, jota kautta HyMy-kylän asiakaspalveluun voisi olla yhteydessä.

5.3.3 Viestinnän kanavat ja pelisäännöt

Viestinnän tavoista, käytössä olevista viestinnän kanavista ja sisäisen viestinnän pelisäännöistä kysyttäessä nousivat opiskelijoiden kokemuksissa esiin Oma-intran HyMy-kylän työtila, Moodlen perehdytystyötila, kylävastaavien oma WhatsApp-rinki, sähköposti, puhelin, kasvokkainen viestintä ja muuta viestintää vähemmän Microsoft Teams. Henkilökunnan osalta Teamsin käyttö HyMy-kylään liittyvässä viestinnässä oli vastauksissa selkeästi enemmän esillä. Oma-intran HyMy-kylän työtilan koettiin olevan kaikki toimijat tavoittava tiedottamisen kanava. Sen haasteeksi mainittiin kuitenkin vuorovaikutteisuuden puute ja valtava informaation määrä.

”Jos HyMy-kylästä viestitään talon sisällä, niin siinähan meillä on sitten käytössä tuo Oma.” (henkilökuntaan kuuluva)

”Sitten meidän niinku Oman työtila on semmonen, että sinne häviää... eli kun meillä on niin paljon sitä tiedotettavaa sisäisesti, niin kun siellä ei oo sellasta omaa boksia, vielä, se on ehkä tulossa, niin tavallaan tieto hukkuu. Sitä on niin paljon.” (henkilökuntaan kuuluva)

”Kyllä mä sanoisin, että se Oman työtila on ainaki kattavin, että se tavoittaa kaikki HyMy-kylässä toimivat.” (kylävastaava)

Tässä tutkimuksessa mukana olleet kylävastaavat käyttivät nopean viestinnän kanavana WhatsApp-sovellusta, jonka he kokivat toimivan viestintäkanavana hyvin. Toisaalta sekä kylävastaavien omien kokemusten että muidenkin kylän toimijoiden kokemusten pohjalta nousi esiin se, että tieto ei aina tavoita kaikkia HyMy-kylän toimijoita, joita tieto koskisi.

”Kun kylän toiminta alkoi, niin tuntui, että on tehokkaita viestinnän kanavia, ja sitten sellasia, joissa tieto ei kulje. Esimerkiksi juuri tuo kylä on ainoa, joka toimii tosi tehokkaasti Teamsissa nykyään, mutta se on lähinnä ilmeisesti kylävastaavat ja kylään tiiviisti liitetyt. Sieltä tulee paljon tietoa, eikä se tullut aluksi muiden näkyviin, mutta se on parantunut tosi paljon. Tällainen nopea tiedotus on tässä kylävastaavatiimissä aika tiivistä, vaikka on muitakin opiskelijoita, jotka ovat myöskin yhtä tiiviisti siinä kiinni. Heillä ei oo samanlaista otetta ja se ei ole molemminpuolista.” (henkilökuntaan kuuluva)

Viestinnän pelisääntöjen osalta opinnäytetyöprosessin aikana nousi esiin selkeästi se, että **kanvasuunnitelmaa tai struktuuria ei ole auki kirjattuna missään**. Näin ollen jokainen miettii viestimisen tapojaan asiakohtaisesti. Opettajat kertoivat käyttävänsä viestinnässään Teamsia ja kehuivatkin sen käytännöllisyyttä. Toisaalta he kokivat myös, että sinne muodostetaan liian paljon ryhmiä ja viestiketjuja, joiden vuoksi tietoa hukkuu. Lisäksi haastateltavat olivat panneet merkille ihmisten erilaiset tavat hyödyntää käytössä olevia viestimisen kanavia.

”Semmonen häiritsee valtavasti, kun joutuu näiden eri teams-kanavien välillä koko ajan sompailemaan ja suunnistamaan ja hakemaan niitä dokumentteja...” (henkilökuntaan kuuluva)

”Se mikä on ongelmallista, niin on, että meillä on niitä ryhmiä niin hirveen monta...” (henkilökuntaan kuuluva)

”Teams tavallaan toimii sellasena sähköpostin ja WhatsAppin välimuotona. Eli siellä pystyy chattailemaan ja viestittämään ja sinne pystyy hilloamaan sitten tuota, se on oikeastaan niin kuin Driven ja WhatsAppin yhdistelmä. Ja sit pystyy yhdessä kirjottaan, yhdessä työstämään asioita. (henkilökuntaan kuuluva)

Kuvassa 5 kuvataan viestinnän kanaviin liittyviä haasteita. Kuvassa ei ole eritelty toimijan roolia Metropolian organisaatiossa, vaan alkuperäiset ilmaukset ovat lähtöisin useilta eri organisaatiotasoilta.

Kuva 5. Toimijoiden kokemuksia viestintäkanavista

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alakategoria	Pääkategoria
Pitäs olla se yhtenäinen, et kaikki näkis, et kyllähän sekin on huonoa viestintää tavallaan, et yks opiskelijaryhmä tietää, et millon on siellä, mutta kukaan muu ei tiedä sitä, että millon taas siellä aspassa.	Viestintä ei toimi hyvin, jos tieto ei tavoita kaikkia osapuolia.	Tiedon lokeroituminen	Toimijoiden kokemuksia viestintäkanavista
Koska meillä on vaihtuvuus niin iso, että vaihtoehto vois olla vaikka niinku kylän toimijoiden teams, missä olis kaikki kylän opiskelijat.	Vaihtuvuuden vuoksi yhteinen teams-kanava voisi tavoittaa kaikki toimijat.		
... et pitäs olla oikeesti se yks yhteinen kanava mitä kaikki käyttäis, mut ei oo sellasta ja sit ne tiedot kulkee jokaisen omista kanavissa.	Tieto on lokeroitunut eri kanaviin.		
Tavallaan et vaik on se Oma, niin silti kaikilla on ne omat kanavat, missä opet juttelee ja tiedottaa niitä.	Jokaisella ryhmällä on omat tiedotuskanavansa.		
He oli saanu kans tiedon heidän omalta tutkintovastaavaltaan, mut tavallaan, et se tieto ei ollu yhteisesti siellä missään, että miten siitä pidettäis kirjaa.	Tieto ei saavuta kaikkia osapuolia.		
Ilmeisesti kylävastaavat ja kylään niinku tiiviisti liitetyt saavat hyvin tietoa, nopea tiedotus tuntuu olevan kylävastaavien tiimissä aika tiivistä, vaikka on muitakin opiskelijoita kuin kylävastaavia, jotka on kylässä tiiviisti mukana	Kylävastaavien kesken toimiva viestintä ei tunnu tavoittavan kaikkia.		
Kanavista varmaan ei oo puute. Enemmän on ehkä tästä meidän omasta käyttäytymisestä. Tulee sellanen olo, että pitäs ruveta siivoamaan nuita teamsin ryhmiä.	Tiedottamisen kanavia on monia, niitä tulisi selkeyttää.	Kanavien selkeyttämisen tarve	
Ongelma on se, et sinne tulee niin paljon niitä viestejä ja viestiketjuja, niin loppujen lopuksi, kun mä haluan sen tiedon, niin se on jossain siellä, enkä mä niistä viestiketjuista enää edes muista, missä mä sitä kysyin.	Informaatiota on niin paljon, että etsimäänsä ei aina löydä.		
Meillä on niitä ryhmiä (Teams) ihan hirveen monta ja vaikka mä oon kuitenkin kylässä toiminu paljon, niin en mä aina hahmota, että kuulunko mä tähänki ryhmään vai enkö mä kuulu.	Teamsin ryhmiä on niin paljon, että on vaikea tietää, mitkä niistä ovat itselle tarpeellisia.		
Tietotulva...ku siel on niin paljon, mut siitä puhuttiinkin palautekeskustelussa, ku ei ehkä oo kaikkein sujuvin näiden tietoteknisten asioiden kanssa, niin sitten se etsiminen sieltä ku siel on niin monta...	Tiedon etsiminen on haastavaa, kun tietoa on monessa paikassa.		

Haastatteluiden perusteella Microsoft Teams on erityisesti henkilökunnan suhteen käytetyimpiä kanavia. Koettiin, että reagointi toisten viesteihin on helppoa, kun ei aina tarvitse vastata viestiin esimerkiksi uudella sähköpostilla, vaan voi kuitata viestin nähdyksi esimerkiksi peukutuksella. Toisaalta osa haastateltavista koki Teamsin toisinaan myös kuormittavana, koska sieltä tulee ilmoituksia jatkuvasti niistä tiimeistä, joihin on itse liittynyt.

”Teams tavoittaa opettajia ja niitä Teamsiin liitettyjä aika nopeasti, mutta mä olen välillä kokenut sen aika kuormittavana, että sitä kautta tulee esimerkiksi toimeksiantoja, niinku nopeeta raegointiakin vaativaa. Ehkä se on normaalia, että se tulee teamsin kautta, mutta mä oon välillä kokenut sen aika kuormittavana.” (henkilökuntaan kuuluva)

Opiskelijoilla ei tämän opinnäytetyöprosessin haastatteluiden aikaan vielä ollut yhteistä Teams-kanavaa, joka tavoittaisi kaikki kylän toimijat. Opiskelijat kokivat sisäisessä viestinnässä haasteita opettajia enemmän.

"Se on kylävastaavien Teams, mutta niinku koko hymykylän ei oo. Emmä sit tiä, et onko siinä niinku ajatuksenaki ollu, että eri tutkintojen opiskelijat ei kommunikoi keskenään." (kylävastaava)

"Ihan henkilökunnan Teams, kun opiskelijat ei oo meillä Teamsissa ollenkaan. Mun käsittääkseni meiän opiskelijat on ainoastaan työtiloissa ja olis mielenkiintoista kuulla, että mitä opiskelijat on mieltä." (henkilökuntaan kuuluva)

Opiskelijat lähestyivät tietoa tarvitessaan opettajia sähköpostin välityksellä tai esimerkiksi opettaja- tai asiakohtaisesti Teamsin välityksellä. Toisia opiskelijoita lähestyttiin sen sijaan usein WhatsApp-ryhmien kautta. Erityisesti tähän tutkimukseen valikoituneen kylävastaavakauden opiskelijat kokivat WhatsAppin kautta kulkevan viestinnän sujuvan hyvin. Luonnollisestikaan siellä ei tietoturvallisuuden puitteissa jaettu asiakas- tai potilas-tietoja, vaan esimerkiksi käytännöllisiä aikatauluasioita tai vaikkapa järjestelmiin liittyviä asioita tai nopeita kysymyksiä. Kuten jo teoriaosuudessa todettiin, organisaatioissa käytetään pikaviestiryhmiä ja sometilejä riippumatta siitä, ovatko ne virallisen linjauksen mukaisia vai eivät. (Marjamäki, P. – Vuorio, J. 2021: 25). Kylävastaavien kesken hyvin sujuvan viestinnän olivat pistäneet merkille myös muut toimijat kuin kylävastaavat itse.

No siis kylävastaavien WhatsAppissa sujuu ja vaihtuu tosi nopeastiki kaikki, mutta siinä on se ongelma, ku se on niin lokeroitunu, niin se tieto ei sitte tavota kaikkia kylässä toimijoita. Mut et meidän omassa WhatsAppissa kyllä tosi sujuvasti tieto vaihtuu ja kulkee mun mielestä. (kylävastaava)

"Ihan tää sama on myös meillä tossa meiän WhatsAppissa, koska sittenhän se tieto jää meille, ei se tieto tavallaan myöskään kulkeudu, ne olennaiset tiedot, mitä siellä välillä on, niin ei kulkeudu myöskään muille, ketkä on kylässä töissä. Et se on vähän sellasta niinku, emmä tiä...sirpaleista." (kylävastaava)

Kylävastaavien kesken niinku oli (viestinnällä pelisäännöt) kyllä ja se oli just ihanaa, et miten niinku nopeesti saiki kiinni ja silleen ihan mistä tahansa pysty siellä ryhmässä ja sit oli heti joku auttamassa ja silleen et niinku kylävastaavien kesken joo, mut hymykylä kokonaisuudessa ja niinku varsinki aspa niin Ei. (kylävastaava)

Tutkimuksen tuloksia tarkasteltaessa on otettava huomioon, että tähän tutkimukseen valitut kylävastaavat edustivat kaikki *yhtä samaa kylävastaavakautta*. Kylävastaavilla on kahdeksan viikon pituisen kautensa jälkeen aina palaute- ja kehityskeskustelut palvelutoiminnasta vastaavien henkilöiden kanssa. Tällöin he saavat antaa kokemustensa pohjalta kiitokset ja kehittämisehdotukset. Näin ollen toiminta kehittynee, ja olisikin hyödyllistä seurata tätä kehitystä haastattelemalla myös toisten kylävastaavakausien opiskelijoita.

5.3.4 Tiedottaminen ja aikataulutus

Aikataulujen esiin tuominen sekä isompien projektien että yksittäisten tapahtumien osalta nostettiin haastatteluissa yhdeksi kehityskohteeksi. Haastatteluissa toivottiin, että tiedottaminen olisi kaikki osapuolet tavoittavaa ja ennakoivaa. Tiedottamisen paikkojen tulisi olla myös selvät. Haastateltavat pohtivat, että HyMy-kylän kaltaisen toimipisteen tulisi pitää yllä ilmoitustaulua tai tapahtumakalenteria, jossa olisi esimerkiksi vuosikellomaisesti tulevat tapahtumat. Kalenterien käyttö nostettiin esiin ylipäättään tärkeänä toiminnan sujuvuuden kannalta. Erityisesti opiskelijat kokivat haastavana, mikäli vaikkapa viikkopalaverien linkit löytyvät useasta eri paikasta ja mahdollisesti vielä ristiriitaista ajan-kohtainformaatiota sisältäen.

”Ylipäänsä aikatauluttaminen... et jos jotenki ihmiset tietäis, että milloin tapahtuu mitään. Se on sellanen iso juttu, koska meillä on niin monta ryhmää.” (henkilökuntaan kuuluva)

”Viikkopalaverit! Ne pitäis olla jossain niinku selkeesti. Koska nyt se oli ainaki joka ikinen perjantai sellasta hakemista, että mistä pääsee viikkikseen...sen pitää muuttua.” (kylävastaava)

Tiedottamiseen ja kalenteriasioihin liittyvinä tekijöinä mainittiin myös työvuorolistojen selkeys ja ajantasaisuus. Opiskelijat kokivat harmillisena sen, jos asiakaspalvelussa oli yllättäen liikaa henkilökuntaa, sillä erityisesti koronavirustilanteen vuoksi pienessä tilassa ei suositeltu oleskeltavan kovin monen henkilön toimesta yhtä aikaa. Lisäksi tekemistä oli liian vähän resurssien ollessa ylimitoitettut. Toisaalta epämiellyttävänä koettiin myös se, jos asiakaspalveluun joutui täysin yksin tai kahdestaan toisen asioista tietämättömän henkilön kanssa.

"Ku mä tuun sinne aspaan sillai et siel on neljä muuta ihmistä ja mä oon aamul raahautunu sinne, ku mä ajattelen, että siel on vaan mun lisäksi yks, niin sit käykin ilmi et mä en oo tienny niit kaikkia, et ketä siel on, et meit onkin aivan liikaa siellä." (kylävastaava)

Tiedottamisen koettiin olevan välillä sellaista, että se ei tavoita kaikkia toimijoita riittävästi.

"No mä olin mukana vauva-koliikkitutkimuksessa, niin se on mun mielestä ihan tällöinen konkreettinen esimerkki, ku sitä toteutetaan siellä hymykylän tiloissa. Niin kun nämä tutkimukset alko, niin siel asiakaspalvelussa ei kukaan tienny oikeen yhtään mitään. Ne oli ihan pihalla ku sinne tuli niitä äitejä vauvojen kans, et mitä meidän pitää tehdä! Et tavallaan siinä oli niinku menny se viestintä ainaki tosi pahasti jotenki pieleen. Silleen et ei heille oo tiedotettu siit asiasta mitään. Kylävastaavat ties, mut kukaan muu ei niinku tienny, ketä siel aspassa oli." (kylävastaava)

5.4 Sisäiseen viestintään vaikuttavat sosiaaliset ja kulttuuriset tekijät

5.4.1 Arvot, viestintäkulttuuri ja ilmapiiri

Kysyttäessä sisäisen viestinnän haasteista ja kehittämiskohteista sekä asioista, jotka toimivat hyvin, nousi esiin teemoja, jotka luokittelin arvoihin ja työkuulttuurin luomiseen kuuluviksi. Sisäisen viestinnän toivottiin olevan sellaista, että jokainen kokisi tulevansa kuuluksi ja arvostetuksi ja ymmärtäisi myös velvollisuutensa kuulla ja arvostaa toisia toimijoita riippumatta roolistaan Metropolian organisaatiossa. Viestinnän odotettiin olevan ihmislähtöistä ja avointa sekä sellaista, että epäkohtia uskallettaisiin ottaa esiin ja että haastavistakin asioista voitaisiin keskustella. Organisaation eri tasoilta nousi esiin halu nähdä opiskelijat tasavertaisina toimijoina.

Haastatteluvastauksissa nostettiin esiin, että joidenkin alojen näkyvyys HyMy-kylän asiakaspalvelun toiminnassa oli selkeämpää kuin toisten. Tämä voi johtua siitä, että joillakin aloilla vastaanottotoimintaa on enemmän kuin toisilla, minkä vuoksi asiakasvirtaa ja ajanvarauksia on enemmän joidenkin tiettyjen alojen opiskelijoille. Vastausten perusteella asiakaspalvelutoiminnan haasteisiin sen toimijoiden vaihtuvuuden lisäksi liittyivät muun muassa roolien ja näkyvyyden erilaisuudet, tutkintokohtaiset erilaisuudet, monialaisen yhteistoiminnan kehittymisvaihe ja ajanvaraukselliset haasteet ja erilaisuudet. Yhtenä seikkana kylävastaavien osalta nousi esiin tasa-arvoisuuteen liittyvä tekijä rooleista

ja roolien nimistä. Esimerkiksi tehtävänimi **kylävastaava** koettiin toisinaan eriarvoistavaksi.

"Mikä ihmeen kylävastaava sä olet, tavallaan se, et mikä on sun rooli täällä versus me opiskelijat, jotka tehdään harkkaa. Et kuitenki me kaikki tehdään siellä samaa asiaa loppupeleissä."(kylävastaava)

"Vähän sellasta kans, et ootko nyt ihan tosissas tuon nimen kanssa, et mähän oon ite aina kans välillä sanonu, että se ei oo ehkä ihan kauheen kiva nimi. Että ihan inno-opiskeluja täällä tehdään." (kylävastaava)

Tässä tutkimuksessa käsitellään erityisesti kehittämis ehdotuksia, mutta sisäisestä viestinnästä, toimijuudesta ja kanssa kulkemisesta nousi esiin myös vahvoja positiivisia seikkoja sekä opiskelijoiden että muun henkilökunnan osalta. Koettiin, että opiskelijat ottavat upeasti vastuuta ja hoitavat hyvinkin itsenäisesti haastavia tilanteita. Nähtiin, että opiskelijoilla on valtavasti hyviä ideoita ja oma-aloitteisuutta. Koettiin, että yhdysopettajien tiimeissä tullaan kuulluksi ja nähdyksi ja asioihin saadaan vastauksia. Koettiin, että ongelmatilanteet otetaan todesta niistä mainittaessa ja asioita otetaan tarvittaessa yhteisen pohtimisen alle. Palvelutoiminnan vetäjiä kehuttiin muun muassa saavutettavuudesta ja tietämyksestä.

"Toi on myös totta, että kyllä siellä tuli sitä palautetta, että huhhuh, onneks tääl on näitä kylävastaavia, että nyt homma toimii." (kylävastaava)

"Siellä kyllä hyvin aktiivisesti reagoidaan (yhdysopettajien teams-ryhmässä). Just tällä, jos ei millään muuten, niin tota ainakin just tällasella peukutuksella. Sitä luetaan todella hyvin aktiivisesti. (henkilökuntaan kuuluva)

"Ja onhan meillä Metropoliassa, meillä on hirveen hyvä tuki, kaikkienensa asiantuntijatuki, et me saadaan kyllä apua, jos joku ei toimi. Ja saadaan koulutusta ja saadaan helpparia ja digitukee ... et se toimii kyllä tosi hyvin." (henkilökuntaan kuuluva)

5.4.2 Tutustuminen ja ryhmäytyminen

Erityisesti kylävastaavat, mutta myös muut HyMy-kylän asiakaspalvelussa työvuoroja tekevät opiskelijat toivoivat haastattelujen perusteella sitä, että toiset opiskelijaryhmät ja

asiakaspalvelusta tavalla tai toisella vastuussa olevat yhdysopettajat tulisivat tutuiksi. Opiskelijat raportoivat, että monissa käytävätilanteissa asiat hoituisivat helposti ”hihasta nykäisten”, jos edes tietäisi, miltä opettajat näyttävät.

”Tavallaan semmonen, et sä et ees tiedä, jos siel joku pyörii, et kuka se on. Jostain niinku päättelet jälkeinpäin, et toi oliko varmaan niinku noiden ope.” (kylävastaava)

”Esimerkiks mulla ei oo hajuaakaan, minkä näköinen on jonku toisen tutkinnon opettaja. Et mä voisin napata hihasta kiinni, et mulla olis tähän ja tähän liittyvä nopea kysymys. Aina täytyy laittaa niinku sähköpostin kautta jotkut 30 sekunnin jutut.” (kylävastaava)

Opiskelijat arvioivat, että koronaviruksen aiheuttamat rajoitukset ovat osaltaan olleet vaikuttamassa tutustumiseen. He toivoivat kuitenkin, että kylävastaavakauden alussa opettajat kävisivät esittäytymässä kylävastaaville.

”Mulla tuli ihan sama kans mieleen, et vois olla niinku ennen kauden alkua, et en sitten tiedä miten se menee sit, kun on korona pois, et olis niinku ihan ekoina päivinä se Kick off-tilaisuus sillai, et näkis et ketä kaikkia tääl tulee pyörimään.” (kylävastaava)

Kylävastaavat ottivat esiin myös sen, että asiakaspalvelun toimintakulttuurin kannalta jokaisen olisi tärkeää ymmärtää vastuunsa myös sosiaalisen ilmapiirin kantajana. Tähän ja käytännön asioiden eteenpäinviemisen tueksi ehdotettiin aamupalaveria tai vuorovaihtopalaveria. Kylävastaavat nostivat esiin sen, että käytäväkeskustelujen mukaan ainakin jollakin tutkinnonaloista on omat aamupalaverinsa, mutta sellaisten käytäntöjen toivottiin leviävän HyMy-kylän asiakaspalveluunkin. Yhteystietojen osalta kaivattiin helpompaa saatavuutta ja tietoa siitä, mistä yhteystiedot löytyvät. Haastattelujen mukaan useat opiskelijat lähtevät hakemaan henkilökunnan yhteystietoja yleisiltä nettisivuilta.

*”Kun *tutkinnonalalla x* ei ollut työvuorolistoja siinä aspassa, niin minä rupesin selvittään, että kuka on se vastuuope, että saisin sen tiedon varatakseni ajan asiakkaalle. Niin laitoin Metropolian nettisivuille hakusanaksi *tutkinnonala x*. Ja sitten löysin sieltä erään toisen tutkinnonalan vastuuopettajan yhteystiedot ja laitoin hänelle sähköpostia kysyäkseni *tutkinnonalan x* vastuuopettajan nimeä ja yhteystietoja. No hänellä ei ollut mitään tekemistä tämän tutkinnonalan kanssa. Kaikki opettajat kyllä tiesivät sen vastuuopettajan, mutta sitä yhteystietoa ei löytynyt mistään.” (kylävastaava)*

Myöskään tähän tutkimukseen osallistuneet satunnaisia työvuoroja asiakaspalvelussa tekevät opiskelijat eivät tienneet, kuinka saada yhteyttä esimerkiksi kylävastaaviin.

”On kyllä niinku silleen, että jos miettis, että haluais ottaa kylävastaavaan yhteyttä, niin mää en heti kyllä tietäis kehen...Kyllä tavallaan sinne niinku ajanvaraus tai siis vuorolistoilta voi kattoo niinku sen henkilön, mut en mä tiedä onks missään niinku heille yhteystietoja.” (opiskelija)

5.4.3 Tiedonkulku organisaatiotasojen ja tutkinnonalojen välillä

Haastateltavat kylävastaavat kokivat keskinäisen viestintänsä olevan sujuvaa. Lisäksi he kokivat, että palvelutoiminnan vetäjiin saa helposti yhteyden. Sen sijaan toisien alojen opiskelijoiden taukopaikat, oleskelutilat tai yhteystiedot eivät haastatteluvastausten perusteella olleet tiedossa toivotulla tavalla. Sen arveltiin heikentävän moniammatillisen yhteistyön onnistumista. Osa opiskelijoista koki myös, että opettajilla on niin paljon tekemistä, että heitä lähestyessään esimerkiksi sähköpostitse tulisi asia muotoilla mahdollisimman lyhyesti ja ytimekkäästi. Johtamisen tasolle ei koettu olevan suoraa lähestymistapaa tai rohkeutta lähestyä. Kylävastaavien haastatteluvastauksissa korostui se, että suhteellisen usein HyMy-kylän asiakaspalvelussa tulee tilanteita, joista ei tiedä, kehen olla yhteydessä.

”Mun mielestä se sujuu hyvin koko ajan se WhatsApp-ryhmä, mihin tuota - jos puhuu niinku työelämästä - niin lähiesimiehet eli palvelutoiminnasta vastaavat henkilöt vastas ihan todella nopeesti. Mut sitten taas se viestintä esim. aspassa ku yhtäkkiä olin siellä ensimmäistä kertaa yksin ja olin ihan pihalla ja kujalla, niin semmonen kokonaisviestintä, että eri alojen opiskelijoiden kesken ja heidän opettajien kesken ja varmaan myöskin ehkä sinne ylemmälle taholle tietyissä asioissa. Niin semmosissa tuntuu, että sitten vaikka kuinka niinku ratkaisukeskeisesti selvittää asioita, niin siellä kohtaa on sellasta gäppiä, mihin ei pääse myöskään suoraan kysymään.” (kylävastaava)

”No mä mietin et asiakaspalvelussa tosi usein tulee tilanteita, et kukaan ei oikeen tiedä minne pitäis olla yhteydessä ja sitä infoo tulee niinku, erilaista infoo tulee eri paikoista ja kaikki on ihan pihalla, et miten pitäis toimia ja mistä pitää kysyä mitäki ja niinku, Se on jotenki se aspa-homma vähän sekava. Mut mun mielest muuten niinku, yleisesti ottaen hymykylän viestintä on mun näkökulmasta toiminu hyvin.” (kylävastaava)

Mä luulen, et kylävastaavilla on niinku WhatsApp palvelutoiminnan vetäjien kanssa ja siellä tieto kulkee sormia napauttamalla, mutta se sitten on mennyt meiltä muilta ihan täysin sivusuun. (henkilökuntaan kuuluva)

Useat haastateltavista kokivat viestinnän kokonaiskuvan häviämistä. Arveltiin, että käytössä olevia viestinnän kanavia voisi käyttää myös nykyistä tehokkaammin, jos osaisi. Mainittiin muun muassa, että mikäli tiimiä johtavat henkilöt eivät käytä kaikkia kanavien työkaluja ja ominaisuuksia, ne jäävät käyttämättä muillakin. Esiin tuotiin myös sitä, että opiskelijoiden ääni tulisi saada kuuluviin muutenkin, kuin ohjaavien opettajien kautta.

”Nyt jotenkin koen, että on unohdettu nää opiskelijat tästä välistä, että mitä kautta he vois antaa sitä palautetta.” (henkilökuntaan kuuluva).”

Tutkimukseen osallistuneiden haastateltavien vastauksista välittyi se, että organisaation eri tasojen toimijat haluavat olla tasavertaisia toimijoita, kuulla toisiaan ja tulla kuulluksi, mutta käytänteissä olisi vielä varaa kehittämiseen. Haastateltavat arvelivat kuitenkin roolistaan riippumatta Metropolian organisaatiossa, että jo aiemmin mainitut koronaviruksen aiheuttamat poikkeusolot ja vielä kehitysvaiheessa oleva HyMy-kylä vaikuttivat opinäytetyön aikana sisäisen viestinnän toimivuuteen. Seuraavassa luvussa kuvataan työn pohjalta esiin nousseita kehitysehdotuksia.

5.5 Kehittämisehdotukset

Haastattelujen pohjalta nousi esiin useita kehittämissuhteita sisäisen viestinnän parantamiseksi HyMy-kylän toimintaympäristössä. Kuvassa 6 on kuvattu selkeästi haastateltavien itse ilmaisemia kehittämistarpeita. Lihavoidut seikat ovat niitä, jotka nousivat muita seikkoja useammin tai vahvemmin esiin. Näiden lisäksi olen kuvannut erikseen aineiston pohjalta nousseita kehittämiseen liittyviä tarpeita, joita haastateltavat eivät ole osanneet nimetä yhtä selkeästi. Näitä on ilmaistu kuvissa 7 ja 8.

Lähes jokaisessa haastattelussa nousi esiin tavalla tai toisella HyMy-kylän toiminnassa olevan tarvetta viestintävastaavalle, viestinnän ammattilaiselle, jonka pääasiallinen tehtävä olisi sisäinen viestinnän kehittäminen, tiedottaminen ja viestinnän järjestelmällinen suunnittelu. Palvelutoiminnan vetäjän rooli ja vastuu nähtiin sisäisessä viestinnässä suurena. Osa haastateltavista kaipasi HyMy-kylän toimistoon toimistovastaavaa tai vastuuhenkilöä, joka olisi hyvin perillä asiakaspalvelun asioista.

Useaan otteeseen haastatteluissa tuotiin esiin sitä, että olisi hyvä olla Oman (intranet) tiedotuskanavan lisäksi yksi yhteinen, myös opiskelijat tavoittava kanava sisäiseen viestintään. Oma-intranetin ei koettu olevan riittävän vastavuoroinen viestinnän tapa HyMy-kylän asioille. HyMy-kylän toimijoille ehdotettiin yhteistä Teams-kanavaa, kylävastaavilla tällainen jo olikin.

Vastuunjakoa ja roolituksia ajateltiin monella eri tasolla olevan hyödyllistä käydä läpi. Sisäisen viestinnän laatuun tulisi haastatteluiden perusteella panostaa ja paneutua. Tämä voisi tarkoittaa viestintäkoulutuksia henkilökunnalle, resursointia ja esimerkiksi toisten oppilaitosten viestinnän ja/tai kaupallisen alan opiskelijoiden hyödyntämistä harjoittelujen muodossa.

HyMy-kylän asiakaspalveluun kaivattaisiin haastatteluiden perusteella sellaista opintoihin perustuvaa opiskelijoiden sitouttamista, että siellä olisi läpi lukukauden tai jopa -vuoden toimistovastaava tai muu nimetty henkilö, joka olisi hyvin perillä asiakaspalvelupisteiden asioista. Yksittäisten työvuorojen hyödyllisyyttä iltapäivän, aamupäivän tai päivän ajan asiakaspalvelupisteessä hieman kyseenalaistettiin. Mikäli yksittäiset tutustumispäivät- ja hetket asiakaspalvelupisteellä nähtäisiin jatkossakin opiskelijoiden ammatillisen kehittymisen kannalta tarpeelliseksi, olisi toimistovastaava asiakaspalvelussa kuitenkin henkilö, joka perehdyttäisi ja tutustuttaisi lyhyesti asiakaspalvelussa pyörähtävät opiskelijat sen toimintaan.

HyMy-kylän asiakaspalvelu pyritään pitämään toisaalta vahvasti opiskelijavetoisena, jotta tiimityö ja vastuun jakaminen useiden opiskelijoiden kesken nähdään kuitenkin perusteltuna ainakin osan haastatteluihin osallistuneiden osalta. Haastattelutulosten perusteella heräsi itselleni opinnäytetyön tekijänä ajatus lomittaisista kylävastaava-kausista, jolloin esimerkiksi viikon ajan asiakaspalvelua pyörittäisi kaksi eri toimintakauden kylävastaavaryhmää. Jollakin tavalla olisi joka tapauksessa hyvä miettiä sitä, että asiakaspalvelupisteiden toiminnan tasalaatuisuus varmistetaan läpi lukuvuoden. Tällä varmistettaisiin myös se, että HyMy-kylän asiakaspalvelussa on vuorossa aina joku henkilö, joka tietää asiat niin hyvin, että voi neuvoa ja perehdyttää toimintaan uusiakin tulokkaita.

Kuva 6. Haastatteluaineistosta poimitut kehitysehdotukset



Tiedotteille ja tapahtumille ehdotettiin informatiivista ja ajan tasalla olevaa, esimerkiksi interaktiivista ilmoitustaulua. Viestinnän pelisäännöistä toivottiin olevan ylös kirjattuja ohjeita ja viestinnän vastuunjakoon ehdotettiin muun muassa työpajoja. Etäaikana kätevyytensä vuoksi paljon käytetylle WhatsApp-sovellukselle ja siihen muodostuville ryhmille toivottiin korvaavaa tapaa viestimiseen. Yksi ehdotus oli, että Tuudo-sovelluksessa voisi olla oma sisäisen viestinnän kanavansa HyMy-kylän asioille. Tuudo on korkeakouluopiskelijoiden opiskelua tukeva sovellus, joka on käytössä yli kahdessa kymmenessä korkeakoulussa Suomessa ja ulkomailla, kooten tietoja ja palveluja yhdeksi kokonaisuudeksi. (Tuudo.fi: 2022). WhatsApp ei ole Metropoliasa yleisesti käytettävä virallinen tapa yhteydenpitoon, mutta kätevyytensä vuoksi erityisesti opiskelijat ovat ottaneet sen käyttöön nopean viestinnän kanavana.

Ajanvarauskäytänteisiin toivottiin yhdenmukaisuutta ja selkeyttä, jotta asiakaspalveluhenkilöt osaavat varata asiakkaalle oikeantyyppisen vastaanottoajan. Jotkut haastateltavista kokivat, että ajanvaraus ei kuulu sisäisen viestinnän teemoihin, mutta suurelta osin vastaanottoajanvarauksen haasteet tulivat haastatteluissa esiin ensitekiöissä. Suuri osa haastateltavista odotti kovasti sähköistä ajanvarausta ja sen toivotaan tullessaan vähentävän ajanvarausasioihin liittyviä tiedotuksellisia haasteita. Ajan peruutusten tiedottamisen eri tutkinnonalojen klinikoille ja ohjaaville opettajille toivottiin olevan mahdollisimman nopeaa ja reaaliaikaista. Etenkin COVID19-pandemian etätyösuositusten ollessa voimassa koettiin harmillisena, mikäli ajanvarausten peruutukset eivät riittävän nopeasti tavoittaneet vastaanottotoimintaa järjestäviä opiskelijoita tai heidän ohjaavia opettajiaan.

Haastattelukysymysten pohjalta nousi esiin palautteen keräämisen tarve tavalla tai toisella, jolloin palautteet voisivat välittyä toisille toimijoille. Lisäksi haastattelujen lomassa mainittiin, että kehittämisiltapäiviin ja HyMy-kylän toimintaa koskeviin palavereihin varattaisiin aikaa myös ajankohtaisten ja yllättävien asioiden käsittelylle.

HyMy-kylän toimistoon ehdotettiin esittelykäytäntöjä, joissa eri tutkinto-ohjelmien klinikoiden vastuussa olevat yhteyshenkilöt/ohjaavat opettajat esittäytyisivät asiakaspalvelussa ennen kylävastaavakauden alkua toimintakauttaan aloittaville kylävastaaville. Haastatteluissa mietittiin myös ajatusta aamu- tai vuoronvaihtopalaverien käytäntöjen luomisesta niin, että asiakaspalvelussa päivän aikana toimivat henkilöt esittäytyvät toisilleen ja vaihtavat olennaiset kuulumiset ja tiedot. Ylipäätään kaivattiin opiskelijoiden

osalta muihin tutkintoryhmiin tutustumista paremmin. Tähän ehdotettiin lääkkeeksi yhteisiä taukutiloja, yhteisiä hetkiä, helppoja yhteydenottotapoja ja matalan kynnyksen paikkoja tavata muiden tutkintojen opiskelijoita. HyMy-kylän asiakaspalvelutoimistoon ilmes-tyvät muistilaput mainittiin useissa haastatteluissa stressaavana tekijänä ja koettiin, että ne tulisi korvata muilla viestinnän menetelmillä. Oleellisen akuutin informaation tulisi olla helposti löydettävissä samasta paikasta. Viestimiseen kaivattiin suunnitelmallisuutta ja sen toivottiin olevan ennakoivaa. Myös kaikkien nähtävillä oleva viestintäsuunnitelma sekä vuosikellon kaltainen tapahtumanäkymä/kalenteri mainittiin kehittämissuunnitelma-etuksina. Tietotulvaa toivottiin rajattavan niin, että nopeasti tarvittava tieto ei huku kaiken muun informaation joukkoon. Kuvissa 7 ja 8 on koottuna kehitysehdotuksia, jotka on koostettu haastatteluiden pohjalta, mutta joissa on käytetty enemmän myös tutkijan omaa näkemystä. Ehdotukset pohjaavat kuitenkin haastatteluaineisosta esiin nouseviin tekijöihin.

Kuva 7. Pohdinnan, teorioiden ja haastattelujen pohjalta syntyneet kehitysehdotukset A.



Kuva 8. Pohdinnan, teorioiden ja haastattelujen pohjalta syntyneet kehitysehdotukset B.



6 Johtopäätökset

Opinnäytetyöllä pyrittiin selvittämään Myllypuron kampuksen HyMy-kylän toimintaympäristön sisäisen viestinnän nykytilaa, jonka pohjalta voisi lähteä luomaan sisäiseen viestintään entistä paremmin toimivia suuntaviivoja. Opinnäytetyöprosessin alkaessa Myllypuron kampuksen HyMy-kylä, sen asiakaspalvelutoimisto sekä monialainen- ja moniammatillinen toiminta olivat kehitysvaiheessa ja murroksessa hakien näin ollen uomiaan ja toimintamallejaan. Toiminnan intensiteettiä, asiakasvirtoihin, resursseihin ja kehittämiseen pääsi jo sen varhaisvaiheessa vaikuttamaan COVID19-pandemian aiheuttamat poikkeusolot nopeasti muuttuvine ohjeistuksineen ja etätyösuosituksineen. Näillä asioilla oli varmasti vaikutusta myös tämän opinnäytetyön tuloksiin.

Opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää ja parantaa HyMy-kylän toimijoiden välistä sisäistä viestintää niin, että viestintä edistäisi palvelulupauksen lunastamista jokaisen asiakkaan kohdalla. Työn ensisijainen tavoite oli HyMy-kylän *sisäisen viestinnän nykytilan kuvaaminen sen keskeisten toimijoiden kokemana*. Haastattelulomakkeen pilotoinnin jälkeen haastateltiin lopulta viittätoista toimijaa HyMy-kylän toimintaympäristöstä. Suurin osa haastatteluun kutsutuista halusi osallistua tutkimukseen. Haastateltavien joukossa oli monipuolisesti HyMy-kylän toimintaympäristön toimijoita; perustutkinnon opiskelijoita, kylävastaavina toimivia opiskelijoita, perustutkinnon yhdysopettajia, johtotason henkilöitä sekä muita keskeisiä toimijoita hymykylästä.

Opinnäytetyön tuloksista tehtyjä johtopäätöksiä:

1. Sisäinen viestintä on Metropolian suuressa organisaatiossa ja HyMy-kylän toimintaympäristössä kaikkien haastateltujen toimijoiden kokemuksen mukaan oleellisen tärkeää asioiden sujumisen, toimimisen ja etenemisen kannalta.
2. Sisäinen viestintä pitää sisällään kaikkea sitä vuorovaikutusta ja kommunikaatiota, mitä ihmiset tekevät tavoitteisiin päästäkseen.
3. Sisäinen viestintä koetaan tärkeäksi, mutta siihen koetaan olevan myös käytössä liian vähän resursseja.
4. Sisäinen viestintä on kaikkien vastuulla ja voidaankin puhua viestinnän kulttuurista, mutta viestinnän tukemiseen tarvitaan strategista suunnittelua ja ammattilaisosaamista.
5. Huonosti toimiva tai lokeroitunut viestintä on aikaa vievää.

6. Poikkeusolot vaikuttavat sisäiseen viestintään ja tuovat esiin sen haasteet normaalioloja selkeämmin.
7. Viestinnän kanavia on riittävästi, mutta niiden käyttöä tulisi selkeyttää ja seurata esimerkiksi kanvasuunnitelman avulla.
8. Viestinnälliset asiat koetaan paremmin toimiviksi niillä organisaation tasoilla, joilla toimijoita on vähemmän.
9. HyMy-kylän toimistoon liittyvässä käytännön viestinnässä kylävastaavat kokevat keskinäisen viestintänsä sujuvan hyvin, mutta suhteessa muihin asiakaspalvelussa toimiviin opiskelijoihin ja vastuopettajiin toivotaan viestinnällistä parannusta.
10. Palvelutoiminnan vetäjän rooli koetaan HyMy-kylän toiminnan kannalta merkittävänä. Eri organisaatiotasojen toimijat kääntyvät HyMy-kylään liittyvissä asioissa usein palvelutoiminnan vetäjän puoleen. Palvelutoiminnan vetäjän vastuulla on kuitenkin paljon viestinnällisiä asioita, joiden strukturointiin tarvitaan resursseja ja vastuun jakamista.
11. HyMy-kylän toimiston opiskelijavetoisen henkilökunnan vaihtuvuus luo haasteita sujuvalle viestinnälle.
12. Työn pohjalta nousi kehitysehdotuksia, joita on kuvattu luvussa 5.5.

Opinnäytetyöprosessin kestänyt suunniteltua pidempään, pääsi HyMy-kylän toimintaympäristön sisäinen viestintä muuttumaan siitä, mitä se oli tutkimushaastatteluiden alkaessa. On vaikeaa sanoa, oliko opinnäytetyöllä asiaan vaikutusta vai ei. Haastattelussa monelta osin esiin tullut tarve viestintävastuulliselle henkilölle, joka jakaisi vastuuta viestinnästä palvelutoiminnan vetäjän kanssa, on korjattu siten, että vastuuta on nykyisin jakamassa toinen lehtori HyMy-kylän palvelutoiminnan vetäjän työparina yhteistyössä Metropolian viestintätiimin kanssa. Myös haastattelussa esiin noussut tarve HyMy-kylän toimijoiden yhteiselle viestintäkanavalle on korjattu perustamalla HyMy-kylän toimijoiden yhteinen Teams-kanava. Sisäisen viestimisen seurannan kannalta ehdottaisin jatkotutkimuksena tai innovaatio-opintokokonaisuutena tutkimusta, jossa selvitetäisiin, miten nämä toteutuneet muutokset näkyvät HyMy-kylän toiminnassa, asiakaskokemuksissa ja opiskelijoiden sekä henkilökunnan kokemuksissa.

Sisäisen viestinnän toimivuus tai toimimattomuus liittyy aina myös ulkoiseen viestintään ja vaikuttaa asiakaskokemuksiin ja sitä kautta Metropolian HyMy-kylän imagoon. Sisäisen viestinnän vahvistaminen ulkoisen viestinnän rinnalla vaikuttaa viime kädessä asiakaskokemuksiin, asiakasvirtoihin ja siihen, kuinka haluttuna työ- tai opiskelupaikkana

Metropolia näyttäytyy. Sisäistä viestintää ei voi kukaan luoda valmiiksi, vaan se on osa työskentelykulttuuria, jonka tärkeys välittyy aina organisaation toimijoille ja ulkoisille asiakkaille niin hyvässä kuin pahassa.

7 Pohdinta

Sisäisellä viestinnällä on suuri rooli asioiden toimivuuden ja sujuvuuden kannalta organisaatioissa. Isommissa organisaatioissa viestinnän rooli korostuu erityisesti poikkeusoloissa, kuten COVID19-pandemian aikana, jolloin tavanomaiset kohtaamiset ja käytäväkeskustelut jäävät huomattavasti aiempaa vähemmälle virtuaalisen viestinvaihdon korostuessa. Hyvällä sisäisellä viestinnällä on työntekijöitä työyhteisöön sitouttava vaikutus ja toimivan viestinnän avulla saavutetaan tehokkaimmin organisaation tavoitteet ja päämäärät.

HyMy-kylän toimintaympäristö on opiskelijoille usein ensimmäinen heidän opiskelemaansa sosiaali- ja terveysalan työpaikka, jossa käytännön potilasasiakastyön lisäksi opitaan tärkeitä työelämätaitoja moniammatillisissa ympäristöissä toimimiseen. Tällaisissa ympäristöissä korostuu jaettu asiantuntijuus, joka edellyttää toimijoilta hyviä kommunikointi- ja viestintätaitoja. Näillä taidoilla on epäsuoraa vaikutusta myös HyMy-kylän asiakkaiden kokemuksiin heidän palvelupolkunsa eri vaiheissa HyMy-kylässä. Niinpä sisäisen viestinnän merkityksen esiin nostaminen ja kehittäminen on tärkeää sekä opiskelijoiden ammatillisen kehittymisen että Myllypuron kampuksen HyMy-kylän palveluiden kannalta. Mielestäni viestimisen taitoja ja viestintäkulttuurin luomista tulisi sisäisesti markkinoida opiskelijoille muiden opintojen ohessa oleellisina työelämätaitoina vielä nykyistäkin enemmän.

Opiskelijat näkevät Metropolia Ammattikorkeakoulun varmasti erilaisesta näkökulmasta, kuin esimerkiksi pidempään talossa olleet henkilökunnan jäsenet. Heillä saattaa olla tuoreita ja innovatiivisia näkemyksiä siitä, mihin suuntaan toimintaa voisi lähteä kehittämään. Niin sanotulla ruohonjuuritasolla he kohtaavat viestinnälliset haasteet tuntuvasti. Olisikin tärkeää kehittää tapoja, millä tavalla esimerkiksi heidän ideansa saataisiin kirjattua ylös niin, että ne eivät unohtuisi, vaan niihin voitaisiin sopivalla hetkellä palata. Myös viestinnän ja palvelumuotoilun opiskelijoiden osaamista voisi haastatteluiden perusteella ja myös omasta mielestäni hyödyntää esimerkiksi palautetoimintajärjestelmän luomisessa. Monella tavalla ammatillisten opintojensa ja mahdollisesti myös sivutyönsä kuormittamat opiskelijat eivät välttämättä lähde yhteiskehittämiseen mukaan ilman hyvää

syytä. Näin ollen tulisi mielestäni huolehtia, että myös yhteiskehittämiseen käytetty aika olisi suunniteltu hyvin ja siihen käytettävä työmäärä vastaisi hyvin opintopisteitä tai muuta korvausta.

Sisäisen viestinnän toimimisen kannalta kulttuuri, missä eletään, on hyvin tärkeä tekijä toiminnan onnistumisessa ja tavoitteiden saavuttamisessa. Viestintä on kaikkien vastuulla, mutta erityisesti suuressa organisaatiossa sen onnistumiseen tarvitaan myös ammattilaisten panostusta, suunnittelua ja jatkuvaa seurantaa. Sisäisen viestinnän osaa- mista voidaan tukea muun muassa ammattilaisten avulla, palkkaamalla viestintään re- surseja ja järjestämällä aiheesta asianmukaista koulutusta sekä työpajoja. Oleellista on kuitenkin, että viestintää suunnitellaan ja sen onnistumista seurataan. Viime kädessä kyse on yrityskulttuurista, jossa toimijoiden näkemykset ja kokemukset otetaan huomi- oon toimintaa kehitettäessä ja myös sen onnistumisen seurannassa. Ajattelen, että myös tällä opinnäytetyöllä on ollut sosiaalinen merkitys, joka on saattanut saada toimijoita Met- ropolian eri organisatorisilla tasoilla miettimään sisäisen viestinnän merkitystä aiempaa enemmän.

7.1 Eettisyys ja luotettavuus

Ymmärtääkseni opinnäytetyöhöni liittyvää toimintakenttää, perehdyin mahdollisimman perusteellisesti HyMy-kylän asiakaspalvelun ja siitä monella tavalla vastuuta ottavien kylä- vastaavien toimintaan, olematta kuitenkaan itse vastuullisena henkilönä HyMy-kylän toiminnassa. Kävin tutustumassa HyMy-kylän asiakaspalvelussa, seurasin yhden kylä- vastaavakauden viestintää ja osallistuin kylävastaavien toimintakauden aloituspalaveriin sekä pariin viikkopalaveriin. Osallistuin kehittämisiltapäiviin sekä Kick off - tilaisuuksiin ja olin HyMy-kylässä itse myös klinikka-asiakkaana. Näin ollen prosessin edetessä sain mielestäni työn kannalta hyvän roolin ikään kuin sivustaseuraajana, joka kuitenkin ym- märtää HyMy-kylän toimintaa. Koin saavuttaneeni tutkittavien luottamuksen läsnä ole- valla kuuntelemisella.

Terveystieteiden kehittämiseen kohdistuvissa hankkeissa eettisyyden suhteen on ol- tava erityisen huolellinen, sillä siinä on kyse ihmisiin ja heidän palveluihinsa suoraan tai epäsuorasti vaikuttavista tekijöistä. (Heikkilä. A. – Jokinen. P. – Nurmela. T. 2008: 47). Opinnäytetyön tekijänä sitouduinkin noudattamaan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiä periaatteita sekä hyvää tieteellistä käytäntöä.

(Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019: 6). Sitouduin kunnioittamaan tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta sekä heidän oikeuttaan yksityisyyteen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019: 7).

Opinnäytetyöhön haastateltaviksi pyytämilläni henkilöillä oli oikeus osallistua siihen vapaaehtoisesti, mutta myös kieltäytyä osallistumasta. Vapaaehtoisuus oli tässä kehittämistyössä erityisen tärkeää, sillä haastateltavat ovat tai olivat työ- tai opiskelusuhteessa tutkimusorganisaatioon. Dokumentoin osallistumissuostumukset, jotka pyydettiin sähköpostitse lomakkeella. (LIITE 2) Haastateltavilla henkilöillä oli halutessaan oikeus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen ilman erityistä syytä milloin tahansa, eikä keskeyttämisestä olisi ollut heille kielteisiä seuraamuksia (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019: 8).

Ennen haastatteluja annoin tutkittaville henkilöille informointikirjeellä sähköpostitse tietoa kehittämistyön sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä ja käytännön toteutuksesta. Informoin heitä siitä, mitä haastatteluun osallistuminen tarkoittaa, millä tavalla tutkimusainestoa säilytetään ja käsitellään, sekä miten se tuhotaan. (LIITE 1) Koska pyynnöt infokirjeineen ja suostumuslomakkeineen lähetin sähköpostitse, oli haastateltavilla ennen vastaamistaan harkinta-aikaa osallistumispäätöksen tekemiseen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019: 8–9). Haastateltaviksi pyysin vain täysi-ikäisiä henkilöitä. Infokirjeen avulla pyrin antamaan heille totuudenmukaisen käsityksen kehittämistyöni tavoitteista. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019: 9.) Kehittämistyötä tehdessäni en ollut Metropolia ammattikorkeakoulussa muussa roolissa, kuin ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelijana.

Huolehdin prosessin aikana siitä, että en käsitellyt aineistoa kerätessäni henkilöiden tietoja huolimattomasti. Tässä loppuraportissa olen pyrkinyt kaikin tavoin siihen, että kukaan yksittäinen tutkimukseen osallistuja ei olisi tunnistettavissa, vaan ainoastaan haastatteluissa toistuvat, sisäiseen viestintään liittyvät teemat ja kehityskohteet olisi nostettu analysoinnin kohteeksi. Mikäli Metropolia Ammattikorkeakoulu olisi sitä edellyttänyt, olisi työhön liittyen tehty salassapitosopimus. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019: 9.) Tutkimukselle haettiin lupa Metropolia Ammattikorkeakoululta ja tutkimuksen aihe saatiin Metropolian henkilökunnalta. Haastatteluihin liittyviä teemoja ja kysymyksiä on mietitty yhdessä ohjaavien opettajien kanssa. Aiheen valinnan tarkoituksenmukaisuutta, tietolähteiden ja toimintatapojen valintaa, tiedon analysointia sekä valittuja kehittämismene-

telmiä olen pyrkinyt arvioimaan kriittisesti prosessin ajan. Olen pyrkinyt toimimaan avoimesti ja vastuullisesti ja tuomaan loppuraportissani julki tutkimuksen tulokset kattavasti ja perusteellisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: 6.)

Opinnäytetyöprosessiin liittyi haasteena se, että optometristitaustaisena henkilönä ilman viestinnän koulutusta ja asiantuntemusta oli sisäiseen viestintään liittyvän opinnäytetyön suunnitelman tekeminen ja oleellisen teorian hakeminen toisinaan haastavaa. Tämän vuoksi keskityin opinnäytetyössä enemmän suomenkieliseen viestinnän kirjallisuuteen saadakseni hyvän kuvan sisäiseen viestintään liittyvistä tekijöistä. Koska halusin saada esiin uutta informaatiota aiemmin tutkimattomasta aiheesta, koin parhaaksi lähestymistavaksi lopulta aineistolähtöisemmän lähestymistavan. Koin tarpeelliseksi täydentää teoreettista ymmärrystäni aiheesta jatkuvasti analyysin edetessä.

Tein opinnäytetyön yksin ja vaikka pyrinkin koko tutkimuksen ajan säilyttämään objektiivisen otteen, olisi luotettavuutta varmasti lisännyt se, että tutkijoita olisi useampi. Tutkimuksen luotettavuudesta kertoo kuitenkin se, että tarkkaan litteroidusta ja laajasta haastatteluaineistosta nousi esiin yleisiä sisäiseen viestintään liittyviä teemoja, jotka esiintyvät myös viestintään liittyvässä tutkimuskirjallisuudessa. Tutkimusprosessia hidastivat sekä elämäntilanteeseeni liittyvät seikat että COVID19-pandemian tuomat vaikutukset, joiden vuoksi prosessissa kesti odotettua pidempään. Tutkimuskohde on ainutlaatuinen ja monessa mielessä aikasidonnainen. Siihen liittyy monta vaikuttavaa osatekijää; useamman terveystieteen tutkimuksen fuusioituminen yhden katon alle, moniammatillinen asiantuntijuus, kehitysvaiheessa oleva organisaatio maailmanlaajuisen pandemian kourissa ja osin vaiheessa olevat järjestelmät, kuten manuaalinen ajanvaraus.

Koin opinnäytetyötä tehdessäni haastavaksi sen, että organisaation läpileikkaavassa tutkimuksessa joltakin toiminnan tasolta haastateltavia oli vain yksi tai pari. Näinkin suuressa organisaatiossa kuin Metropolia on, sen henkilökunta usein tuntee toisensa hyvin, joten anonymiteetin säilyttämisen ja silti oleellisten asioiden esiin tuomisen koin toisinaan haastavana. Haastatteluvastausten ollessa samansuuntaisia tutkijan toimenkuvasta riippumatta, oli tulosten analysointi ja anonymiteetin säilyttäminenkin vaivatonta. Näin oli esimerkiksi siinä, että joka organisaation tasolla koettiin, että viestintä on toisaalta jokaisen omalla vastuulla, mutta toisaalta tarvitaan myös viestintään erityisesti valtuutettua henkilöä tai henkilöitä ja viestinnän strategista suunnittelua ja laatuun paneutumista. Sen sijaan toisistaan eriäviä näkökulmia käsitellessäni koin puolestani anonymiteetin säilyt-

tämisen haastavaksi erityisesti lukumäärältään vähäisempien haastateltavien näkemysten osalta. Tämä on harmillista, sillä yksittäiset näkökulmat voivat myös olla hyvin tärkeitä ja mikäli haastateltavia olisi ollut enemmän, olisi yksittäisetkin näkökulmat saattaneet nousta esiin voimakkaammin. Olen kuitenkin pyrkinyt työssä tuomaan yksittäisiäkin näkökulmia esiin tuloksia käsittelevässä luvussa ainakin esiin nousseina seikkoina. Tutkimuksen tulokset ovat aikasidonnaisia ja osa sisäiseen viestintään liittyvistä asioista on varmasti tätä työtä lukiessasi jo muuttunut, mutta työn loppuraportti voi toimia esimerkiksi peilaavana pintana mietittäessä, mitä viestinnällisiä asioita tulisi vielä kehittää.

7.2 Hyödynnettävyys ja jatkokehittäminen

Opinnäytetyötä tehdessäni huomasin kylävastaavien olevan toimintakautensa aikana ja erityisesti kauden jälkeen kattavasti perillä HyMy-kylän toiminnasta. Ehdottaisinkin jatkotutkimukseksi viestinnän osalta opinnäytetyötä, jossa hyödynnettäisiin kylävastaavien kokemusta ottamalla heidät mukaan kehittämään yhdessä viestinnän ammattilaisten kanssa asiakaspalveluun toimintamalleja, joilla saataisiin HyMy-kylän toimiston viestinnälliset asiat helposti omaksuttavaan ja toimivaan muotoon. Kyseisessä asiakaspalvelussa viestinnän ja roolitusten selkeys sekä perehdytys korostuvat verrattuna ”perinteisiin” asiakaspalvelupisteisiin, sillä siellä toimijoiden vaihtuvuus on suurta ja osa opiskelijoista on toimistossa vain päivän tai pari kerrallaan. Tämän työn kehitysehdotusten hyödyntäminen ja jalostaminen käytäntöön on sallittua ja suotavaa.

Moniammatilliseen yhteistyöhön ja siihen liittyvään sisäiseen viestintään löytyy motivaatiota ja uskallusta sen jälkeen, kun on ymmärretty sen arvo. Opiskelijat tarvitsevat tähän toistuvia esimerkkejä, joissa ns. oikeat asiakkaat saavat avun moniammatillisesta tiimityöstä. Tällaisen työskentelytyylin luominen vaatii sisäistä markkinointia. Moniammatillisen toiminnan hyötyjä voisi mielestäni tuoda esiin liittämällä perehdytyskokonaisuuteen esimerkiksi opiskelijavoimin tuotetun kokonaisuuden, jossa asiakastapausten avulla tuodaan esiin moniammatillisen toiminnan hyötyjä sen lisäksi, että ammattialat ja käytännöt on esitelty erikseen. Aitojen asiakasesimerkkien avulla perehdytyspakettia suorittavat opiskelijat saisivat hyvän käsityksen siitä, kuinka joissakin terveydellisissä haasteissa nimenomaan jaetulla asiantuntijuudella päästään asiakkaan kannalta parhaaseen lopputulokseen. Konsultatiivinen toiminta ja sen tukeminen ei suoranaisesti ole tämän opinnäytetyön aihealue, mutta motivaatiota luovana tekijänä se kuitenkin mielestäni liittyy sisäiseen viestintään.

Jatkotutkimuksena olisi mielestäni hyvä myös selvittää kokemuksia konsultatiivisesta toiminnasta ja luoda siihen liittyvää itseopiskelumateriaalia tai verkkokurssi osaksi muita opintoja. Tällä vahvistettaisiin vielä tutkintojen välistä yhteistyötä opiskelijatasolla sekä tutkintojen tasolla. Näkisin, että sisäisen viestimisen merkityksen esiin tuominen, sen yhteisvastuullisen roolin korostaminen ja toimivien käytänteiden jalkauttaminen HyMy-ky-
län toimintaympäristöön on tärkeää. Sillä varmistetaan, että Metropolista valmistuu sellaisia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia, jotka työelämäänsä sukeltaessaan ymmärtävät moniammatillisen toimijuuden tarpeellisuuden ja hyödyllisyyden asiakkaidensa toimintakyvyn tukemisessa. Vasta omaa alaansa opiskelevien opiskelijoiden ajatukset ovat kokemukseni mukaan vahvasti niissä teemoissa, mitkä ovat oman alan ja ammatin kannalta oleellista hallita. Terveysteen liittyvät haasteet voivat kuitenkin olla sellaisia, että parhaaseen lopputulokseen päästään vain yhdistämällä usean eri alan ammattilaisen tietämys ja osaaminen. Nämä arvot ovat Metropolissa hallinnon tasolla ymmärretty ja tällaista moniammatillista ja monialaista toimintaa kohti monella tavalla kuljetaan. Tällä työllä halusin nostaa esille sisäisen viestinnän ja sisäisen markkinoinnin roolia, joissa tarvitaan strategista viestimisen suunnittelua sekä tavoitteellista muutosjohtamista.

Lähteet

Ahlstrand, Anita 2021. HyMy-kylän palvelukoordinaattori. Tiedonanto.

Arene ry 2018. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto. Verkkodokumentti. <http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULU-JEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf?_t=1578480382> Luettu 4.3.2021.

Digi 2020. toim. Petri Similä. DIGI 2020, Verkon uusia välineitä ja menetelmiä. Verkko-dokumentti. <<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/347519/Mikro-kirja%2037%20DIGI%202020.pdf?sequenc>> Luettu 24.03.2022.

Heikkilä, Asta – Jokinen, Pirkko – Nurmela, Tiina. 2008. Tutkiva kehittäminen – Avaimia Tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY 2008.

Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula. 1997. Tutki ja kirjoita. 15.–16. painos. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy 2010.

Honkala, Päivi – Kortetjärvi-Nurmi, Sirkka – Rosenström, Anja – Siira-Jokinen, Sinikka. 2013. Linkki – Työyhteisön viestintä. 4.uudistettu painos. Porvoo: Bookwell Oy 2013.

HyMy-kylän perehdytys. 2020. Moodle-oppimisympäristön perehdytysmateriaalit. Verkkodokumentti. <<https://moodle.metropolia.fi/course/view.php?id=1611§ion=>> Luettu 16.1.2021.

Kankkunen, Päivi – Vehviläinen-Julkunen, Katri. 2015. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki: Sanoma Pro 2015.

Kontio, Mari 2010. Moniammatillinen yhteistyö. TUKEVA- Lapsiperheiden hyvinvointihanke. Verkkodokumentti. <<http://oulu.ouka.fi/seutu/tukeva/moniammatillinen-julkaisu.pdf>> Oulu 2010. Luettu 26.2.2021.

Kortesuo, Kaarina. 2014. Sano se someksi 2. Organisaation käsikirja sosiaaliseen mediaan. Helsinki: Kauppakamari 2014.

Kylmä, Jari – Juvakka, Taru. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy 2007.

Marjamäki, Pipsa-Lotta –Vuorio, Jenni. 2021. Viestinnän johtaminen strategiasta tuloksiin. Helsinki: Alma Talent Oy 2021.

Metropolia.fi 2020. Metropolia ammattikorkeakoulun internetsivut.

- 1 A. HyMy-kylä – hyvinvointia Myllypurosta Verkkodokumentti. Päivitetty: 23.12.2020. <<https://www.metropolia.fi/fi/asiakastyot-ja-palvelut/hyvinvointi-ja-terveyskyla>> Luettu 11.1.2021.

- 2 B. Metropolia – Organisaatio ja strategia. Verkkodokumentti. Päivitetty 23.12.2020. <<https://www.metropolia.fi/fi/metropoliasta/organisaatio-ja-strategia>> Luettu 16.1.2021.
- 3 C. Metropolia – Osaamista ja oivallusta tulevaisuuden tekemiseen. Verkkodokumentti. Päivitetty: 23.12.2020. <<https://www.metropolia.fi/fi/metropoliasta>> Luettu 11.1.2021.
- 4 D. Metropolia – Tutkimus-, kehitys- ja innovaatiotoiminta. Verkkodokumentti. Päivitetty: 23.12.2020. <<https://www.metropolia.fi/fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot>> Luettu 11.1.2021.
- 5 E. Metropolia – Asiakaslähtöiset hyvinvointi- ja terveystalvelut. Verkkodokumentti. Päivitetty: 23.12.2020. <<https://www.metropolia.fi/fi/tutkimus-kehitys-ja-innovaatiot/innovaatiokeskittymat/asiakaslahtoiset-hyvinvointi-ja-terveyspalvelut>> Luettu 11.1.2021.

Metropolia OMA 2017. Työyhteisöviestintä Metropoliaassa. Verkkodokumentti. Päivitetty: 03.2.2022. <<https://oma.metropolia.fi/henkilokunnalle/viestinta-ja-markkinointi/tyoyhteisoviestinta>> Luettu 24.3.2022.

Mönkkönen, Kaarina – Kekoni, Taru– Pehkonen, Aino 2019. Moniammatillinen yhteistyö–Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus 2019.

Nikander, Pirjo 2003. Moniammatillinen yhteistyö sosiaali- ja terveydenhuollon haasteena. Vuorovaikutuksellinen näkökulma. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 2003: 40: 279–290. Verkkodokumentti. <<https://docplayer.fi/150081-Moniammatillinen-yhteistyö-sosiaali-ja-terveydenhuollon-haasteena-vuorovaikutuksellinen-nakokulma.html>> Luettu 2.3.2021.

Pocket-lint.com 2022. What is Zoom and how does it work? Plus tips and tricks. Verkkodokumentti. Päivitetty 17.02.2022. <<https://www.pocket-lint.com/apps/news/151426-what-is-zoom-and-how-does-it-work-plus-tips-and-tricks>> Luettu 24.3.2022.

Rantanen, Teemu – Toikko, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy 2009.

Rauhala.fi 2020. A. Mikä on Microsoft Teams? Verkkodokumentti. <<https://www.rauhala.fi/oncloud/mika-on-microsoft-teams>> Luettu 28.5.2021.

Rauhala.fi 2020. B. Hallittu ryhmätyöskentely ja viestintä yrityksessä. Onnistu Office 365 TEAMS -työkalulla. Verkkodokumentti. <https://cdn2.hubspot.net/hubfs/1986139/Rauhala_Docs/Oppaat/Office%20365%20Teams%20-opas.pdf> Luettu 28.5.2021.

Saikk, Peppi 2018. Hallinnan rajoilla – monialainen koordinaatio vaikeasti työllistyvien työllistymisen edistämiseksi. Väitöskirja. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja 74 (2018) Yhteiskuntapolitiikka. Verkkodokumentti. <<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/233917/HALLINNA.pdf?sequence=1>> Luettu 2.3.2021.

Sarajärvi, Anneli – Tuomi, Jouni. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu painos. 1. painos 2002. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi 2018.

Siukosaari, Anssi 2002. Yhteisöviestinnän opas. 2. tarkistettu painos. Helsinki: Hakapaino 2002.

Sotepeda 24/7. 2019. Sanoitetaan monitoimijuutta – moniammatillisuus, monialaisuus ja monitoimijuus toimialojen diskurssien pyörteessä. Verkkodokumentti. Päivitetty 17.4.2019. <<https://sotepeda247.fi/2019/04/17/sanoitetaan-monitoimijuutta-moniammatillisuus-monialaisuus-ja-monitoimijuus-toimialojen-diskurssien-pyorteessa/>> Luettu 2.3.2021.

Tieturi.fi 2019. Heidi Selkäinaho. Microsoft Office- Vältä sudenkuopat Teamsin käyttöönotossa. Verkkodokumentti. <<https://www.tieturi.fi/blogi/valta-sudenkuopat-teamsin-kayttoonotossa/>> Luettu 31.03.2022.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Verkkodokumentti. <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf> Luettu 10.3.2021.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Verkkodokumentti. <https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf> Luettu 11.3.2021.

Tuudo.fi 2022. Opiskelijoille – Teemme menestyksestäsi helpompaa. Verkkodokumentti. <<https://www.tuudo.fi/opiskelijoille/>> Luettu 25.4.2022.

Vilkka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Juva: Bookwell Oy 2015.

Wiio, Osmo A. 2004. Johdatus viestintään. 6. uudistettu painos. Porvoo: WSOY:n graafiset laitokset 2004.

Åberg, Leif 2000. Viestinnän johtaminen. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy 2000.

Åberg, Leif 2002. Viestinnän strategiat. Juva: WS Bookwell Oy 2002.

Åberg, Leif 2006. Johtamisviestintää! Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy 2006.

Øvretveit, John 1995. Moniammatillisen yhteistyön opas. Helsinki: Hakapaino 1995.

Sisäisen viestinnän kehittäminen Metropolia AMK:n HyMy-kylän toimintaympäristössä

Teitä pyydetään mukaan tutkimukseen, jossa tutkitaan sisäisen viestinnän nykytilaa Metropolia AMK:n HyMy-kylän toimintaympäristössä. Metropolian asiakaslähtöiset hyvinvointi- ja terveystalvet innovaatiokeskittymän sisällä toimiva HyMy-kylä on monialainen oppimis- ja kehittämisympäristö. Asiakaslähtöiset hyvinvointi- ja terveystalvet innovaatiokeskittymän visio on olla valtakunnallinen sosiaali- ja terveystalveluiden kehittäjä ja suunnannäyttävä. Tutkimuksen avulla halutaan kehittää ja parantaa HyMy-kylän toimijoiden välistä sisäistä viestintää. Olemme arvioineet, että sovellutte tutkimukseen, koska olette työ- tai opiskelusuhteessa tutkittavaan organisaatioon ja työnne puolesta olette suoraan tai välillisesti vaikuttamassa HyMy-kylän toimintaympäristöön ja asiakaskokemuksiin. Tämä tiedote kuvaa tutkimusta ja teidän osuuttanne siinä. Perekhyittyänne tähän tiedotteeseen teille järjestetään mahdollisuus esittää kysymyksiä tutkimuksesta, jonka jälkeen teiltä pyydetään suostumus tutkimukseen osallistumisesta.

Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kieltäytyminen ei vaikuta oikeuksiinne tai kohteluunne Metropolia ammattikorkeakoulun työntekijänä tai opiskelijana. Voitte myös keskeyttää tutkimuksen koska tahansa syytä ilmoittamatta. Mikäli keskeytätte tutkimuksen tai peruutatte suostumuksen, teistä keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kehittää ja parantaa HyMy-kylän toimijoiden välistä sisäistä viestintää niin, että se edistää HyMy-kylän palvelulupauksen lunastamista jokaisen asiakkaan kohdalla. HyMy-kylän palvelulupaus on "huipputasoinen asiakaskokemus yhdessä tulevaisuuden asiantuntijoiden kanssa". Tutkimuksen ensisijainen tavoite on HyMy-kylän sisäisen viestinnän nykytilan kuvaaminen keskeisten toimijoiden kokemana. Keskeisillä toimijoilla tarkoitetaan HyMy-kylän toimintaan ja asiakaskokemuksiin joko suoraan tai välillisesti viestinnän kautta vaikuttavia henkilöitä.

Tutkimuksen toteuttaa Metropolian YAMK-tutkinnon opiskelija. Tutkimus on osa opiskelijan Sosiaali- ja terveysalan palvelujen johtamisen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa. Tutkimuksella ei ole ulkopuolisia rahoittajia, vaan se toteutetaan YAMK-opinnäytetöiden ohjaamisen resursseilla. Tutkimus ei ole osa suurem-

paa innovaatiohanketta. Tutkimuksen tekijä ei ole Metropolia ammattikorkeakoulussa muussa roolissa, kuin ylemmän ammattikorkeakoulun opiskelijana. Tutkimuksen toimeksiantaja on Metropolia ammattikorkeakoulu.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Tutkimukseen osallistuminen edellyttää tutkittavilta haastatteluun osallistumista. Haastattelut toteutetaan etänä Teams'in kautta. Haastattelut tallennetaan. Haastattelua varten aikaa on hyvä varata 1 tunti. Tutkimusaineistoa käsiteltäessä säilytetään siihen osallistuvien anonymiteetti niin, että ainoastaan haastatteluissa toistuvat, sisäiseen viestintään liittyvät teemat ja kehityskohteet nostetaan analysoitavaksi aineistoksi. Yksittäisiä henkilöitä ei nouse esiin haastattelujen perusteella kirjoitetussa loppuraportissa. Haastatteluaineistoa säilytetään tietoturvallisesti Metropolian suojatulla Z-asemalla opinnäytetyön tekijän henkilökohtaisten tunnusten takana ja aineisto tuhoetaan asianmukaisesti heti analysoimisen jälkeen.

Ennen haastattelua tutkittavan on hyvä miettiä seuraavia teemoja, joihin haastatteluissa keskitytään:

Mitä sisäinen viestintä tarkoittaa sinulle ja mitä kaikkea siihen mielestäsi sisältyy? Millaisia konkreettisia esimerkkejä viestintätilanteista voit kuvailla? Minkälaisia pelisääntöjä viestintään kuuluu ja ovatko ne HyMy-kylän osalta sinulle selvillä? Onko sinulla HyMy-kylän toimintaympäristön viestintään kehitysehdotuksia esimerkiksi liittyen asioihin, joissa huomaat viestimisessä parannettavaa?

Tutkimuksen mahdolliset hyödyt

Tutkimuksesta seuraava mahdollinen hyöty tutkittavalle on sisäisen viestinnän ja viestinnän käytäntöjen kehittyminen hänen työ- tai opiskeluympäristössään Metropolia ammattikorkeakoulussa.

Tutkimuksesta mahdollisesti seuraavat haitat ja epä mukavuudet

Tutkimustilanteissa voi herätä samankaltaista henkistä räsitystä, kuin arkipäivän tilanteissa. Tutkimuksesta ei odoteta aiheutuvan tutkittaville haittoja.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Tutkimukseen osallistuminen ei maksa teille mitään. Osallistumisesta ei myöskään makseta erillistä korvausta.

Tutkittavien vakuutusturva

Tutkimukseen ei kuulu mittauksia tai fyysistä räsitystä, joten erillisiä vakuutuksia ei tarvita.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Kysymyksessä on opinnäytetyö, jonka loppuraportti julkaistaan avoimesti Theseus-tietokannassa, ellei Metropolia ammattikorkeakoulu julista sitä tai osaa siitä salaiseksi.

Tutkimuksen päättymine

Tutkimuksen loppuraportin tavoiteltu valmistumisajankohta on touko-kesäkuun 2021 aikana. Tutkimuksen loppuraportti julkaistaan Theseus-tietokannassa.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Tutkijoiden yhteystiedot

Tutkija / opinnäytetyötekijä
Tutkinto: Sosiaali- ja terveysalan palvelujen johtaminen, YAMK
Nimi: Maria Saartoala

Tutkimuksesta vastaa / opinnäytetyön ohjaaja
Titteli: Yliopettaja/Lehtori
Nimi: Marianne Pitkäjärvi/Kajsa Sten
Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy / Kuntoutus ja tutkiminen

SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Tutkimuksen nimi: Sisäisen viestinnän kehittäminen Metropolia AMK:n HyMy-kylän toimintaympäristössä

Tutkimuksen toteuttaja: Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy

Opinnäytetyötekijä

Nimi: Maria Saartoala

Opinnäytetyön ohjaaja

Lehtorit: Marianne Pitkäjärvi/Kajsa Sten

Minua _____ on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on kehittää ja parantaa HyMy-kylän toimijoiden välistä sisäistä viestintää. Tutkimuksessa selvitetään sisäisen viestinnän nykytilaa Metropolia AMK:n HyMy-kylän toimintaympäristössä.

Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsitteystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimukseen liittyvään tietosuojaselosteeseen.

Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumuksen peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.

_____ / ____ . ____ . _____

Allekirjoitus:

Nimenselvennys:

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta liitteineen jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.