

**s t a d i a**

HELSINGIN AMMATTIKORKEAKOULU

# **VIERASKIELISET TUTKINTO-OPISKELIJAT OPISKELIJAKUNNAN VIESTINNÄSSÄ**

Suosituksia viestintätoiminnan toteuttamiseksi

Viestinnän koulutusohjelma  
Verkkoviestinnän  
suuntautumisvaihtoehto  
Opinnäytetyö  
26.5.2008

---

Päivi Keränen



## TIIVISTELMÄSIVU

Koulutusohjelma Viestintä		Suuntautumisvaihtoehto Verkkoviestintä	
Tekijä Päivi Keränen			
Työn nimi Vieraskieliset tutkinto-opiskelijat opiskelijakunnan viestinnässä. Suosituksia viestintätoiminnan toteuttamiseksi			
Työn ohjaaja/ohjaajat Matti Rantala, Juhana Kokkonen			
Työn laji Opinnäytetyö	Aika 26.5.2008	Numeroidut sivut + liitteiden sivut 51 + 5	
<p>TIIVISTELMÄ</p> <p>Opinnäytetyössäni kartoitan vieraskielisten opiskelijoiden tarpeita opiskelijakunnan viestinnälle sekä sitä, muuttuvatko tarpeet opintojen edetessä. Lisäksi pyrin työssäni selvittämään, miten opiskelijakunnan tulisi järjestää viestintänsä (viestintäkanavat ja –tavat) vieraskielisten opiskelijoiden näkökulmasta, ovatko opiskelijat valmiita osallistumaan viestintään itse ja minkälainen opiskelijoiden roolin pitäisi heidän mielestään olla ammattikorkeakoulussa tapahtuvassa viestinnässä. Tutkimusmenetelmänä käytän laadullista teemahaastattelua.</p> <p>Tarkastelen työssäni myös, mitä edellytyksiä viestinnän vuorovaikutteisuus vaatisi sekä opiskelijakunnan viestinnän mahdollisuuksia edistää yhteisöllisyyttä ammattikorkeakoulussa. Lisäksi peilaan eri kulttuurien vaikutusta opiskelijakunnan viestintään.</p> <p>Opiskelijakunta on lakisääteisesti ammattikorkeakoulussa opiskelijoiden edustajana toimiva julkisoikeudellinen yhteisö. Opiskelijakuntatoiminta on kansalaistoimintaa ammattikorkeakoulussa ja vaatii onnistuakseen organisointia, keskusteluja, tavoitteita ja toimintaa. Toteuttaakseen tehtäviään parhaalla mahdollisella tavalla opiskelijakunnan viestinnän on huomioitava yhdenvertaisesti kaikki opiskelijat. Vieraskieliset tutkinto-opiskelijat ovat osin englanninkielisen viestinnän puutteellisuuden takia kokeneet jääneensä ulkopuolelle sekä ammattikorkeakoulu- että opiskelijakuntayhteisöstä. Tämä myös hankaloittaa opintoja sekä niissä jaksamista.</p> <p>Selvityksen pohjalta opiskelijakunnan viestintätoiminnan tavoitteina tulisi olla toimiva perustiedotus, viestinnän suunnitelmallisuus ja yhteisökuvan selkeyttäminen, päätöksenteon ja osallistumiskeinojen näkyviksi saattaminen, viestinnän vuorovaikutteisuus sekä yhteisöllisyyden muodostaminen viestinnän keinoin. Tavoitteiden määrittelyn lisäksi opinnäytetyöni sisältää käytännön toimenpidesuosituksia englanninkielisen viestinnän kehittämiseksi.</p>			
Teos/Esitys/Produktio Yhteenveto suosituksista Metropolia Ammattikorkeakoulun opiskelijakunnan viestintätoiminnalle, vieraskielisten opiskelijoiden huomioiminen (3 sivua)			
Säilytyspaikka Taideteollisen korkeakoulun kirjasto, Aralis-kirjastokeskus			
Avainsanat Yhteisöviestintä, opiskelijakunta, yhteisöllisyys, vuorovaikutteisuus, viestintämenetelmät			



Degree Programme in Media		Specialisation New Media Design	
Author Päivi Keränen			
Title International Students and the Student Union; Recommendations Concerning Communication.			
Tutor(s) Matti Rantala, Juhana Kokkonen			
Type of Work Final Project	Date 26 May, 2007	Number of pages + appendices 51 + 3	
<p>ABSTRACT</p> <p>The main objective of the thesis is to investigate the needs and expectations the international degree students have concerning communications in the Student Union. We also focus on whether these needs change as the studies progress. In addition, the thesis seeks to clarify how the Student Union should organise its communication (both channels and means) regarding foreign degree students. The following questions arise: are the students themselves willing to take part in communication and what kind of role do they think the students should have in communication within the University of Applied Sciences. The research method used in the thesis is a qualitative theme interview.</p> <p>The thesis also examines the preconditions for interactive communication as well as the means for the Student Union to enhance the solidarity at the University of Applied Sciences. In addition, the present thesis also focuses on how different cultural backgrounds affect the communications in the Student Union.</p> <p>The Student Union is a statutory public corporation that represents the students in a University of Applied Sciences. Student Union is civic activity and requires organisation, negotiations, orientation and activity to succeed. The Student Union has to treat all the students as equals to be able to fulfil its duties in the best possible way. Due to lack of information, foreign students have partly had an experience of being left outside both the University of the Applied Sciences and the Student Union. This has also had a negative effect on their studies.</p> <p>The Student Union should provide efficient basic information services and systematic communication as well as portray a clear image of the Student Union. In addition, the Union should aim at a transparent decision-making process and means for participation, interactive and conversational communication as well as communication, which brings greater equality for the students. In addition, the thesis consists of practical proposals for developing the communication methods and contents of the Student Union.</p>			
Work / Performance / Project Developing communication of the Student Union of Helsinki Metropolia University of Applied Sciences, for foreign students (3 pages)			
Place of Storage Aralis Library and Information Center, Helsinki			
Keywords organizational communication, student union, interactivity, communication methods			

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
2	TUTKIMUSONGELMA .....	3
3	TIE TUTKIMUSONGELMASTA SELVITYKSEKSI.....	4
3.1	Haastateltavien löytäminen.....	5
3.2	Haastattelut .....	6
3.3	Haastattelujen analysointi .....	7
4	OPISKELIJAKUNTA VIESTIJÄNÄ.....	9
4.1	Opiskelijakunnan toiminta ja tarkoitus .....	11
4.2	Viestinnän tehtävät opiskelijakunnassa .....	11
4.2.1	Opiskelijakunnalta opiskelijalle.....	12
4.2.2	Opiskelijalta opiskelijakunnalle.....	13
4.3	Opiskelijakunnan viestintäkanavat .....	14
4.4	Opiskelijakunnan viestintäorganisaatio .....	16
5	OPISKELIJAKUNNAN VIESTINTÄ TUTKINTO-OPISKELIJAN KANNALTA.....	18
5.1	Kokemukset opiskelijakunnan viestinnästä.....	19
5.2	Opiskelijakunnan viestintä opintojen alussa.....	21
5.3	Opiskelijakunnan viestintä opintojen edetessä .....	23
5.4	Tutkinto-opiskelijoiden tiedontarpeet.....	24
5.5	Tutkinto-opiskelijoiden tietoisuus oikeuksistaan.....	26
5.6	Opiskelijoiden rooli ammattikorkeakoulussa tapahtuvassa viestinnässä.....	27
6	OPISKELIJAKUNNAN VIESTINTÄMENETELMÄT TUTKINTO-OPISKELIJOIDEN KANNALTA .....	29
6.1	Suora vuorovaikutus .....	29
6.2	Tiedotteet koulun yhteisissä tiloissa .....	31
6.3	Verkkosivut.....	33
6.4	Uutiskirjeet tai viikkotiedotteet .....	35

7	SELVITYKSESTÄ SUOSITUKSIKSI.....	36
7.1	Kulttuurien vaikutus opiskelijakunnan viestintätoimintaan .....	36
7.2	Opiskelijakunnan viestinnän keinot edistää yhteisöllisyyttä .....	38
7.3	Tiedotuksesta viestintään – opiskelijan valmiudet osallistua .....	40
8	SUOSITUKSET OPISKELIJAKUNNAN VIESTINNÄN TOTEUTTAMISEKSI	44
9	JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTOIMET .....	48
	LÄHTEET.....	50

LIITE 1: Haastattelurunko, tutkinto-opiskelijat

LIITE 2: Haastattelurunko, opiskelijakuntatoimijat

LIITE 3: Suositukset Metropolia Ammattikorkeakoulun opiskelijakunnan viestintätoiminnalle – vieraskielisten opiskelijoiden huomioiminen

## 1 JOHDANTO

Ajatus opinnäytteeni aiheesta muotoutui vähitellen toimiessani opiskelijakunnan hallituksen puheenjohtajana vuonna 2007. Ennen opinnäytetyöni aloittamista ehdin toimia kolme vuotta päätoimisesti ammattikorkeakoulujen opiskelijatoiminnan parissa. Viestinnän opiskelijana opiskelijakunnan tiedotukseen liittyvät asiat olivat usein mielessäni, mutta koska viestintä ei missään vaiheessa ollut pääasiallinen vastuualueeni, opiskelijakunnan muiden asioiden hoitaminen vei valtaosan ajastani, eikä toimintatapojen ja käytäntöjen kehittämiseksi tämän osalta juurikaan jäänyt aikaa. Opinnäytetyössä näenkin mahdollisuuden paitsi oppia uutta, myös yhdistää sekä opintojeni aikani kertynyttä osaamista viestinnästä että järjestövuosieni kokemusta opiskelijatoiminnan kehittämiseksi.

Itselleni tutuimman, Helsingin ammattikorkeakoulun opiskelijakunnan (HAMOK) viestintätoiminta on rakentunut vähä vähältä toimijoiden ja erityisesti tiedotusvastaajien ideoiden pohjalta. Hyväksi koetut käytännöt on vakiinnutettu ja siirretty eteenpäin uudelle toimijasukupolvelle, vähemmän onnistuneet puolestaan jätetty kertakokeiluiksi. Viestintää ei siis ole mietitty järjestelmällisesti tai pitkäjänteisesti kokonaisuuden kannalta eikä sen kehittämiseksi ole laadittu suunnitelmaa, joskin keskeisimmät toimintatavat on vuosi kerrallaan kirjattu opiskelijakunnan toimintasuunnitelmaan. Toimintatavan on mahdollistanut opiskelijakunnan jokseenkin vakiintunut toimintaympäristö ja päätoimiset toimijat. Myöskään EVTEK-ammattikorkeakoulun opiskelijakunnassa (Kolmirauta) ei ole kirjallista viestintäsuunnitelmaa.

Helsingin ammattikorkeakoulu Stadian ja EVTEK-ammattikorkeakoulun yhdistäessä toimintansa 1.8.2008 lakkaa myös näiden opiskelijakuntien toiminta ja uusi opiskelijakunta aloittaa toimintansa Metropolia Ammattikorkeakoulussa. Toimintaympäristön muuttuessa ja kahden toimintakulttuurin yhdistyessä viestintätoiminnan rakentamista pelkän hiljaisen perinnetiedon varaan ei pidetty Metropolia Ammattikorkeakoulun opiskelijakunnassa (METKA) järkevänä. Uudelle opiskelijakunnalle aiotaan laatia viestintäsuunnitelma, jossa otetaan huomioon molempien edeltäneiden opiskelijakuntien viestintäkäytännöt ja kehitetään niitä edelleen uutta toimintaympäristöä ajatellen. Samalla pyritään myös korjaamaan aikaisempia puutteita opiskelijakuntien viestinnässä. Pohtiessani kiinnostavaa ja sopivan laajuista aihepiiriä opinnäytteelleni, varteenotettavaksi vaihtoehdoksi löytyi pian vieraskielisten opiskelijoiden huomioiminen viestinnässä. Vieraskielisten opiskelijoiden määrä kasvaa Metropolia- ja Stadiaan että EVTEKiin verrattuna ja siellä järjestetään tutkintoon johtavaa koulutusta englannin kielellä kymmenessä koulutusohjelmassa.

Jo aiemmin HAMOKissa toimiessani kiinnitin huomiota siihen, että englanninkielisen tiedotuksen määrä on kohtalaisen vähäinen. Esimerkiksi jäseneksi liittymislomake ja -ohjeet käännettiin englanniksi vasta kesällä 2007, jolloin myös englanninkielisten WWW-sivujen sisältöä hieman laajennettiin. Lisäksi suuri osa olemassa olevasta englanninkielisestä toiminnasta ja tiedotuksesta on kohdistettu vaihto-opiskelijoille. Vaihto- ja tutkinto-opiskelijat ovat kuitenkin kaksi hyvin erilaista ryhmää ja niiden tarpeissa viestinnälle saattaa olla suuriakin eroja. Tarkempaa tutkimusta tutkinto-opiskelijoiden kokemuksista ja odotuksista opiskelijakunnan viestinnälle ei kuitenkaan ole ennen opinnäytettäni tehty.

Opiskelijakuntien saavutettua syksyllä 2005 lakisäätöasetuksen julkisoikeudellisinä yhteisöinä ja opiskelijoiden edustajina jokaisessa ammattikorkeakoulussa toiminnan saavutettavuus jokaiselle ammattikorkeakoulun opiskelijalle on muuttunut entistä velvoittavamaksi tavoitteeksi. Jotta opiskelijan on mahdollista osallistua opiskelijakunnan toimintaan ja päätöksentekoon, hänen on ensin oltava tietoinen opiskelijakunnasta ja sen toiminnasta. Viestinnällä on siis keskeinen rooli saavutettavuuden parantamisessa.

## 2 TUTKIMUSONGELMA

Opinnäytteessäni pyrin selvittämään, miten vieraskieliset tutkinto-opiskelijat voitaisiin huomioida mahdollisimman hyvin opiskelijakunnan viestinnässä, saatavilla olevien resurssien puitteissa. Ensinnäkin haluan selvittää, millaisia tarpeita vieraskielisillä opiskelijoilla on opiskelijakunnan viestinnälle ja muuttuvatko tarpeet opintojen edetessä. Osaongelmina pyrin työssäni selvittämään, miten opiskelijakunnan tulisi järjestää viestintänsä (viestintäkanavat ja -tavat) vieraskielisten opiskelijoiden näkökulmasta ja ovatko opiskelijat valmiita osallistumaan viestintään itse sekä minkälainen opiskelijoiden roolin pitäisi heidän mielestään olla ammattikorkeakoulussa tapahtuvassa viestinnässä.

Vieraskielisellä tutkinto-opiskelijalla tai tutkinto-opiskelijalla tarkoitan tässä opinnäytetyössä muuta kuin suomea äidinkielenään puhuvaa tutkintoon johtavassa koulutuksessa opiskelevaa. Valitsin nimenomaan tutkinto-opiskelijat opinnäytteeni tutkimuskohteeksi, sillä heidät on opiskelijakunnissa usein jätetty vähemmälle huomiolle kuin vaihto-opiskelijat. Koska tutkinto-opiskelijat viipyvät Suomessa vaihto-opiskelijoita pidempään, osa myös opintojensa päätyttyä, he ovat todennäköisesti kiinnostuneempia tutustumaan suomalaiseen yhteiskuntaan ja siinä toimimiseen. Lisäksi heillä on todennäköisesti vaihto-opiskelijoita suurempi tarve sosiaalisen verkoston luomiseen tai laajentamiseen. Opiskelijakunnalla saattaa näin ollen olla heille enemmän tarjottavaa kuin vaihto-opiskelijoille.

Lähtöoletuksenani on vuoden 2008 tammikuussa julkaistun tutkimuksen perusteella, että tutkinto-opiskelijat eivät ole kovinkaan tietoisia opiskelijakunnan olemassaolon ja toiminnan tarkoituksesta tai siitä minkälaista tietoa se voisi välittää (Koivisto & Juusola 2008, 68). Koska viestinnän toimivuutta ei ole systemaattisesti testattu tai tutkittu HAMOKissa, on mahdollista, että vieraskielisten opiskelijoiden kokemuksia keräämällä saadaan ideoita viestinnän kehittämiseksi yleisemminkin. Tämä ei kuitenkaan ole opinnäytteen keskeisin tavoite.



### 3 TIE TUTKIMUSONGELMASTA SELVITYKSEKSI

Valitsin opinnäytetyöni tutkimusmenetelmäksi laadullisen aineiston keräämiseen soveltuvan puolistrukturoidun haastattelun. Tutkimusmetodi soveltuu hyvin ihmisten kokemusten ja kulttuurillisten erojen tutkimukseen. Laadullinen tutkimuksen avulla tarkastellaan ihmisten käyttäytymistä heidän omasta näkökulmastaan ja sen päämääränä on ihmisten omien tulkintojen ja tutkittavalle ilmiölle antamien merkitysten hahmottaminen (Pyörälä 2002, 1).

Tutkimusmenetelmän valintaan vaikutti myös se käytännön seikka, että sekä selvityksen kohderyhmä että opinnäytetyön tekijä käyttävät kommunikoinnissaan muuta kuin omaa äidinkieltään. Koska esimerkiksi kyselylomakkeiden yhtenä heikkoutena on epävarmuus siitä, että vastaaja ja kyselyn laatija ymmärtävät asetetun kysymyksen samalla tavalla, on tätäkin taustaa vasten perusteltua turvautua tutkimushaastatteluun. Haastattelutilanteessa on lomakekyselyä enemmän mahdollisuuksia havainnollistaa käsiteltäviä teemoja.

Tutkinto-opiskelijoiden kokemusten ja kehittämisideoiden keräämisen lisäksi halusin kuulla vertailuna myös opiskelijakunnan toimijoiden näkemyksiä ja peilata aineistoja keskenään. Tämän takia sovin tutkinto-opiskelijoiden haastattelut pidettyäni vielä neljä yksilöhaastattelua opiskelijakunnan toimijoiden kanssa. Haastattelujen tarkoituksena oli selvittää, mitkä asiat opiskelijakunnan puolelta koetaan keskeisimmiksi vieraskielisiin tutkinto-opiskelijoihin kohdistuvassa viestinnässä. Molemmat näkökulmat huomioimalla uskon myös parantavani selvityksen sovellettavuutta käytäntöön.

Tutkinto-opiskelijoiden ja opiskelijakunnan toimijoiden esille tuomia kehityskohteita ja ideoita yhdistellen pyrin löytämään vastauksen asettamaani tutkimusongelmaan, miten vieraskieliset tutkinto-opiskelijat tulisi huomioida opiskelijakunnan viestinnässä. Tutkinto-opiskelijoiden ja opiskelijakuntaa edustavien toimijoiden lisäksi aihepiiriin liittyy muitakin näkökulmia, mutta rajaan ne tämän opinnäytetyön ulkopuolelle, koska opiskelijakunnan ensisijainen tehtävä on palvella jäsenistöään ja muita ammattikorkeakoulun opiskelijoita. Mikäli ammattikorkeakoululla tai muilla tahoilla on tarpeita opiskelijakunnan ja tutkinto-opiskelijoiden väliselle viestinnälle, voi asiasta ja mahdollisista toimintatavoista tarpeen tullen neuvotella opiskelijakunnan kanssa erikseen selvitystä soveltuvin osin hyödyntäen.

### 3.1 Haastateltavien löytäminen

Tavoitteenani oli koota kaksi tai kolme mahdollisimman monipuolista 4–7 haastateltavan opiskelijan ryhmää. Haastateltavien löytämiseksi otin yhteyttä Stadian englanninkielisistä ammattikorkeakoulututkintoon johtavista koulutusohjelmista vastaaviin koulutuspäälliköihin sekä Kolmiraudan hallituksen kansainvälisten asioiden vastaavaan, joka itsekin kuuluu tutkimuksen kohderyhmään. Saatuaani tutkimusluvan ammattikorkeakoulun rehtorilta Degree programme of Nursing -koulutusohjelmasta vastaava koulutuspäällikkö antoi luvan rekrytoida haastateltavia iltapäivätuntien alussa. Osa kohderyhmästä oli toivottuna haastatteluajanjaksona harjoittelussa, eikä ollut käytettävissä haastatteluun. Suora lähestyminen vaikutti tehokkaalta ja sain sovittua alustavan haastatteluajan sekä kuuden halukkaan haastateltavan sähköpostiosoitteet. Yhtenä ryhmähaastattelun haitoista pidetään sitä, että kaikki haastatteluun kutsutut eivät välttämättä tulekaan paikalle (Hirsjärvi & Hurme 2001, 63). Tämän takia pyrin motivoimaan haastateltavia pitämällä säännöllistä yhteyttä ensimmäisen tapaamisen ja varsinaisen haastattelutilanteen välisenä aikana. Lähetin haastateltaville varmistusviestin ajankohdasta sekä muistutusviestin, jossa oli maininta tarkasta haastattelupaikasta Tukholmankadun toimipisteessä. Yksi haastateltavista ilmoitti minulle sähköpostitse, että haastatteluajankohta ei valitettavasti sopinutkaan ja varsinaiseen haastatteluun saapui kuitenkin ainoastaan kolme.

Haastateltavien löytäminen osoittautui kaikkiaan haastavaksi. Sain kuitenkin lopulta Degree of Social Services -koulutusohjelman koordinaattorilta yhdentoista opiskelijan sähköpostiosoitteet. Samalla selvisi, että koulutusohjelmassa ei sen enempää kohderyhmäni sopivia henkilöitä opiskelekaan.

Sähköpostilla lähetettävä haastattelupyyntö jää helposti persoonattomaksi ja on kasvokkain tapahtuvaa yhteydenottoa helpompi sivuuttaa. Tämän takia pyrin tekemään viestin mahdollisimman henkilökohtaiseksi lähettämällä sen erikseen jokaiselle vastaanottajalle ja käyttämällä haastateltavien etunimeä alun tervehdyksessä. Painotin viestissäni työn aiheen ja tavoitteen lisäksi myös, että opiskelen Stadiassa ja että olen tekemässä opinnäytettäni ja tarvitsisin siinä heidän apuaan. Viesti poiki viisi yhteydenottoa. Haastateltavien aikataulujen yhteensovittaminen osoittautui mahdottomaksi ja katsoinkin tilanteessa keskeisimmäksi saada haastateltua mahdollisimman monta kohderyhmään kuuluvaa ja päätin järjestää haastattelut

yksilöhaastatteluina saman haastattelurungon pohjalta. Yhteydenottajista haastatteluun saapui kolme opiskelijaa.

Opiskelijakuntatoimijoiden osalta tiedustelin sopivia ja halukkaita haastateltavia sekä nykyisistä että vanhemmista toimijoista. Koska vaihtuvuus opiskelijakunnan toimijoissa on suurta ja toimintakulttuuri vaihtelee vuosittain, toivoin tällä ratkaisulla saavani laajempaa näkökulmaa asiaan.

### 3.2 Haastattelut

Haastattelemanı tutkinto-opiskelijat opiskelivat kaikki ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa koulutusohjelmassa Helsingin ammattikorkeakoulussa, kolme sosiaaliajaa ja kolme sairaanhoitoalaa. Kaksi heistä oli naisia ja neljä miehiä. Haastatellut olivat kaikki kohtalaisen nuoria ja ikäjakauma sijoittui 20–30 ikävuoden välille painottuen 20–25 -vuotiaisiin. Useimmat haastatelluista olivat asuneet Suomessa jo muutaman vuoden ennen opintojensa alkua, mutta kaksi heistä oli muuttanut vasta hieman ennen ammattikorkeakoulussa aloittamistaan. Haastatellut olivat kotoisin Aasiasta, Afrikasta ja Euroopasta. Neljä heistä opiskeli ensimmäistä vuotta Stadiassa, yksi toista opiskeluvuotta ja yksi kolmatta eli viimeistä vuottaan. Kolme haastatelluista kertoi opiskelleensa jo aiemmin suomalaisessa ammattikorkeakoulussa.

Haastattelemanı opiskelijakuntatoimijat toimivat tai olivat toimineet aktiivikautensa aikana opiskelijakunnan puheenjohtajistossa. Puheenjohtajisto muodostuu hallituksen ja edustajiston puheenjohtajasta ja varapuheenjohtajasta. Vaikka hallitus vastaakin kollektiivisesti käytännön toiminnan toteuttamisesta ja edustajisto toiminnasta kokonaisuudessaan, puheenjohtajistot ovat vetovastuussa oman toimielimensä tehtävien toteuttamisesta. Kaikki haastatelluista olivat toimineet opiskelijakunnassa vähintään vuoden. Kaikki opiskelivat Helsingin ammattikorkeakoulussa, mutta kaksi haastatelluista opiskeli myös toisessa ammattikorkeakoulussa.

Halusin selvittää tutkinto-opiskelijoiden tiedontarpeita opintojen alkaessa sekä niiden kehitystä opintojen edetessä, joten päätin aloittaa haastattelutilanteen sillä, että jokainen haastateltava piirtää miellekartan opintojensa alkuvaiheessa kohtaamistaan uusista tai vaikeista asioista (haastattelurunko ja –kysymykset liitteessä 1). Tämän tehtävän kautta pyrin myös orientoimaan haastateltavia käsiteltävään aihepiiriin ja miettimään välillisesti omia tarpeitaan opiskelijakunnan viestinnälle.

Koska valmistelin ja pidin opiskelijakuntatoimijoiden haastattelut vasta tutkinto-opiskelijoiden haastattelut pidettyäni ja purettuani, pystyin hyödyntämään haastattelurungon suunnittelussa aiempien haastattelujen aineistoa. Päätin aloittaa opiskelijakuntatoimijoiden haastattelut kysymyksellä heidän ensimmäisestä kosketuksestaan opiskelijakuntaan sekä syistä ja reitistä, miten he päätyivät mukaan toimintaan (haastattelurunko ja –kysymykset liitteessä 2). Tällä pyrin paitsi saamaan peilauspintaa tutkinto-opiskelijoiden opiskelijakuntakuvalle myös hahmottamaan, minkälaisia väyliä ja syitä osallistumiseen on sekä tätä kautta keräämään ideoita tutkinto-opiskelijoiden saamiseksi mukaan toimintaan.

Huomasin, että haastattelun muistiin kirjaaminen oli käytännössä mahdotonta haastattelun kuluessa, sillä rento ja keskusteleva ilmapiiri tuntui katoavan aina, kun aloin kirjaamaan vastauksia ylös. Niinpä tyydyin tekemään haastattelun aikana ainoastaan muutamia merkintöjä keskeisimmistä käsitellyistä asioista sen varalta, että nauhoitus epäonnistuisi ja tarkistin nauhoituksen onnistumisen välittömästi haastattelun päätyttyä, jolloin olisin avainsanojen pohjalta vielä pystynyt palauttamaan vastaukset mieleeni. Kaikki nauhoitukset kuitenkin onnistuivat ja purin haastattelut myöhemmin kokonaisuudessaan nauhalta analyysia varten. Keskustelun ylläpitämiseksi ja riittävän yksityiskohtaisen tiedon keräämiseksi jouduin sekä ryhmä- että yksilöhaastatteluissa käyttämään haastattelurunkoon etukäteen miettimiäni alateemoja.

### 3.3 Haastattelujen analysointi

Menetelmän vaihtaminen kesken aineiston keräämisen asetti haasteita aineiston analysoinnille. Hyvin organisoidussa ryhmähaastattelussa, osanottajilla on myös mahdollisuus kuulla toisten keskustelua ja saada siitä ideoita omia puheenvuorojaan varten sekä selvittää omia käsityksiään asioista (Anttila 1998, 233). Samalla osanottajien puheenvuorojen painotukset saattavat muuttua muiden keskustelijoiden vaikutuksesta. Ryhmähaastattelussa osanottaja on osa ryhmää ja haastattelutilanteessa ryhmädynamiikalla on oma vaikutuksensa.

Järjestämässäni ryhmähaastattelussa ei syntynyt varsinaista keskustelua kolmen haastateltavani välille, vaan he lähinnä vastailivat vuorotellen asettamiini kysymyksiin. Kysymyksen asetteluista johtuen vastaukset olivat kuitenkin pääasiassa melko laajoja ja käsittivät usein tarinoita haastateltavan omista kokemuksista. Haastateltavat luonnollisesti kuitenkin reagoivat jonkin verran toistensa kertomuksiin mm. vahvistaen

olevansa samaa mieltä nyökyttelemällä tai viittaamalla vastauksissaan toistensa puheenvuoroihin.

Yksilöhaastattelussa haastateltava tuo esille lähinnä omia näkemyksiään. Osa yksilöhaastatteluihin osallistuneista kuitenkin oli keskustellut aihepiiriin liittyvistä asioista etukäteen tuttaviansa kanssa. Yksilöhaastatteluissa myös roolini haastattelijana oli hieman erilainen. Pyrin kuitenkin tietoisesti välttämään keskustelun ohjailua pitämällä omat puheenvuoroni, äänensävyäni ja ilmeeni mahdollisimman neutraaleina. Koska spontaania keskustelua ei ryhmähaastattelussakaan juuri muodostunut, kaikista haastatteluista kertynyt aineisto on melko samankaltaista. Aineistoa käsiteltäessä on kuitenkin huomioitava, että ryhmähaastattelu ei menetelmänä anna yhtäläistä painoarvoa jokaisen osanottajan mielipiteille (Snäll 1997, 46).

Teemahaastatteluaineistoa tulkitaan useimmiten teemoittelemalla ja tyypittelemällä. Purkamisen jälkeen aineiston voi järjestää teemoittain niin, että jokaisen teeman alla on kaikkien haastateltavien vastaukset kyseiseen teemaan liittyen. (Eskola & Vastamäki 2001, 41.) Välttääkseni kieleen liittyvät väärintulkinnat päätin purkaa tutkinto-opiskelijoiden haastatteluista aineiston kokonaisuudessaan sanatarkasti. Koska haastatteluissa käytetty kieli, englanti, ei ollut yhdenkään haastateltavan äidinkieli, en nähnyt tarkoituksenmukaisena analysoida haastateltujen käyttämää kieltä, taukoja puheessa tai äänenpainoja. Näin ollen en kirjannut näitä yksityiskohtaisesti ylös aineistoa litteroidessani. Kaikki haastatellut puhuivat kuitenkin sujuvaa englantia, joten opiskelijakunnan englanninkielinen viestintä olisi ainakin näiltä osin saavutettavaa.

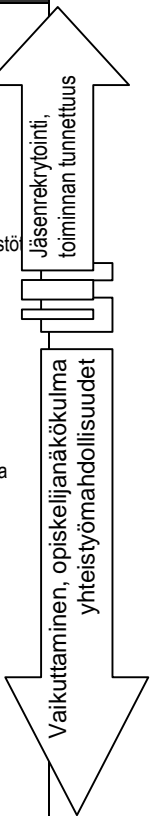
Purettuani tutkinto-opiskelijoiden haastatteluista saamani aineiston luin materiaalin vielä kertaalleen läpi ja teemoittelin haastateltujen vastaukset tutkimuskysymysteni ympärille. Näiden teemoittelujen pohjalta aloin pohtia vastauksia asettamieni kysymyksien ympärille. Aineistoa jo jonkun verran analysoituani, laadin tutkimuskysymysteni sekä aiemmista haastatteluissa ilmenneiden kysymysten pohjalta opiskelijakuntatoimijoiden haastattelurungon. Näistä haastatteluista saamani aineiston teemoittelin ja analysoin vastaavasti.

## 4 OPISKELIJAKUNTA VIESTIJÄNÄ

Opiskelijakunta on ammattikorkeakoulussa toimiva itsehallinnollinen julkisoikeudellinen yhteisö, joka voi ottaa jäsenikseen ammattikorkeakoulunsa opiskelijoita (Ammattikorkeakoululaki 351/2003, § 42a). Lakisääteisiä julkisoikeudellisia tehtäviä toteuttaessaan opiskelijakunnan toiminta kuuluu hallintolain piiriin. Opiskelijakuntien virallinen hallintokieli on useimmiten suomi tai ruotsi, ammattikorkeakoulusta riippuen. Opiskelijakunnan viestinnässä on otettava huomioon useita eri ryhmiä jäsenistä ja muista opiskelijoista erilaisiin sidosryhmiin ja toimijoista ammattikorkeakoulun henkilöstöön (Taulukko 1).

Taulukko 1. Opiskelijakunnan viestinnän sisäiset ja ulkoiset kohderyhmät

Sisäisen viestinnän kohderyhmät	Ulkoisen viestinnän kohderyhmät
1 Jäsenet <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1 Nuorten koulutuksessa opiskelevat</li> <li>1.2 Aikuisopiskelijat ml. ylemmän amk-tutkinnon suorittajat ja erikoistumisopinnot</li> <li>1.3 Vieraskieliset tutkinto-opiskelijat</li> <li>1.4 Vaihto-opiskelijat</li> <li>1.5 Erilaiset oppijat</li> </ul> 2 Aktiivit <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1 Opiskelijaedustajat</li> <li>2.2 Tutorit</li> <li>2.3 Vanhat toimijat, alumnit?</li> </ul> 3 Päättäjät <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1 Jäsenet (jäsenäänetykset)</li> <li>3.2 Edustajisto (jäsenet ja varajäsenet)</li> <li>3.3 Vaalilautakunta</li> <li>3.4 Hallitus</li> </ul> 4 Operatiivinen toiminta <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1 Hallitus</li> <li>4.2 Työntekijät</li> <li>4.3 Harjoittelijat</li> <li>4.4 Vapaaehtoiset</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Muut opiskelijat               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Nuorten koulutuksessa opiskelevat</li> <li>o Aikuisopiskelijat ml. ylemmän amk-tutkinnon suorittajat ja erikoistumisopinnot</li> <li>o Vieraskieliset tutkinto-opiskelijat</li> <li>o Vaihto-opiskelijat</li> <li>o Erilaiset oppijat</li> <li>o Sitoutumattomat opiskelijayhdistykset, koulutusalanjärjestöt</li> </ul> </li> <li>- Ammattikorkeakoulu               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Rehtori ja muu johto</li> <li>o Opettajat</li> <li>o Muu henkilöstö</li> </ul> </li> <li>- Ammattikorkeakoulun ylläpitäjä               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ylläpitäjähallitus</li> <li>o Kaupunkien päättäjät (valtuusto, hallitus, lautakunnat) ja virkamiehet</li> <li>o Sidosryhmät</li> <li>o Muut opiskelijakunnat</li> </ul> </li> <li>- Valtakunnallinen vaikuttaminen               <ul style="list-style-type: none"> <li>o SAMOK</li> <li>o Pääkaupunkiseudun kansanedustajat</li> <li>o OLL</li> </ul> </li> <li>- Alueellinen vaikuttaminen               <ul style="list-style-type: none"> <li>o HOAS</li> <li>o Kaupunkien päättäjät ja virkamiehet</li> <li>o Virastot</li> </ul> </li> <li>- Muut opiskelijajärjestöt               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Pääkaupunkiseudun ylioppilaskunnat</li> <li>o Sitoutuneet opiskelija- ja nuorisjärjestöt</li> </ul> </li> <li>- Tiedotusvälineet               <ul style="list-style-type: none"> <li>o Paikalliset</li> <li>o Valtakunnalliset</li> </ul> </li> </ul>



Opiskelijakunnan toiminta perustuu samoille periaatteille kuin muukin kansalaistoiminta, joskin pienemmässä mittakaavassa. Se pohjautuu yhteisönsä, tässä tapauksessa opiskelijayhteisön, jäsenten osallistumiselle eli yhteiselle tavoitteen asettelulle sekä työskentelylle näiden tavoitteiden saavuttamiseksi.

Opiskelijakuntatoiminta, kuten kansalaistoimintakin, tarvitsee elääkseen organisointia, keskusteluja, tavoitteita ja toimintaa. Jotta osallistuminen on mahdollista, opiskelijan on tiedettävä mitä tapahtuu ja missä sekä voitava osallistua yhteisön tavoitteiden määrittelyyn ja voitava tuntee kuuluvansa yhteisöön. (Viherä 2000, 126.)

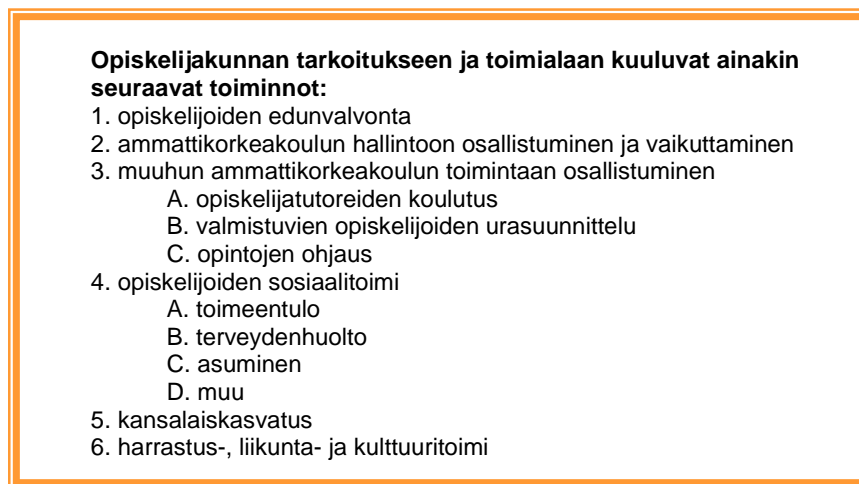
Viestintä on laaja ja moniselitteinen käsite. Käytännössä viestintä on aina erottamaton osa kaikkea ihmisten välistä toimintaa. Viestinnän käsitteen voi määrittellä sekä viestien siirtämisen että sen kautta muodostuvan yhteisöllisyyden kautta ja nämä molemmat viestinnän puolet ovat läsnä jokaisessa vuorovaikutustilanteessa. Viestinnässä on siis kyse asioiden esittämisestä, mutta toisaalta myös toiminnasta, jossa viestijät asettuvat sosiaalisiin suhteisiin. (Kunelius 1997, 9–13.) Molemmat näkökulmat viestintään ovat opiskelijakunnan kannalta olennaisia, mutta selkeyden vuoksi on syytä määrittää kumpaa näkökulmaa kulloinkin käytetään.

Tiedotuksen käsitetään usein olevan pääasiassa yksisuuntaista ja -puolista yhteisöltä eri tahoille suuntautuvaa ja sen omista tarpeista lähtevää viestintää (Juholin 2001, 19). Tässä työssä tarkoitankin tiedotuksella nimenomaan yksisuuntaista opiskelijakunnalta ulospäin suuntautuvaa tiedonvälitystä. Opiskelijakunnan tiedotuksella on useita kohderyhmiä ja kohderyhmästä riippuen tiedotuksen tarkoituksena on joko välittää tietoa opiskelijalle olennaisista asioista, opiskelijakunnan tarjoamista palveluista tai pyrkiä vaikuttamaan opiskelijoita koskevaan päätöksentekoon opiskelijoita hyödyttävästi.

Opiskelijakunnan viestintätoiminta pitää sisällään tiedotustoiminnan, mutta on sitä laajempi käsite. Viestintä on vastavuoroista ja käsittää sekä opiskelijakunnalta lähtevät että sille osoitetut viestit.

#### 4.1 Opiskelijakunnan toiminta ja tarkoitus

Jokaisessa ammattikorkeakoulussa on lakisääteisesti opiskelijakunta. Sen tehtävänä on osallistua ammattikorkeakoulun toimintaan, valita opiskelijoiden edustajat ammattikorkeakoulun hallintoon sekä toimia jäsentensä yhdyssiteenä edistäen heidän sosiaalisia, henkisiä ja yhteiskunnallisia pyrkimyksiään (Ammattikorkeakoululaki 351/2003, § 42a).



Kuvio 1. Opiskelijakunnan tarkoitukseen ja toimialaan vähintään sisältyvä toiminnot lainsäädännön perusteella (Viertola 2008, 19).

Opiskelijakunta edustaa opiskelijoita ammattikorkeakoulun hallinnossa ja vaikuttamistyössä. Toisin kuin ylioppilaskunnissa, kaikki ammattikorkeakoulun opiskelijat eivät automaattisesti kuulu opiskelijakuntaan. Ainoastaan jäsenet voivat osallistua opiskelijakunnan päätöksentekoon. Sen sijaan epäkohtien esille tuomiseen ja asioiden valmisteluun voivat halutessaan osallistua kaikki ammattikorkeakoulun opiskelijat.

#### 4.2 Viestinnän tehtävät opiskelijakunnassa

Tiedotuksen tarkoituksena on lisätä tietoisuutta opiskelijakunnan toiminnasta ja tavoitteista. Yrityksessä sisäisellä viestinnällä pyritään yleensä työingun vahvistamiseen, yhteistyön tehostamiseen, tuloksenteon varmistamiseen, ilmapiirin ja me-hengen parantamiseen, yhteisökuvan rakentamiseen sekä oikean tiedon välittämiseen henkilöstön lähipiireille (Siukosaari 1999, 65). Nämä tavoitteet ovat hieman sovellettuina osuvia myös opiskelijakunnassa, jossa sisäisellä viestinnän



tarkoituksena on paitsi taata opiskelijakunnan toiminnan sujuminen myös pitää jäsenet ja toimijat ajan tasalla sekä helpottaa heidän osallistumistaan toimintaan.

Jotta opiskelijakunta pystyy ajamaan opiskelijoille tärkeitä asioita ja kehittämään toimintaansa opiskelijoita paremmin palvelevaksi, opiskelijoiden mielipiteiden ja aloitteiden kerääminen on tärkeää. Toiminnan edellytykset siis paranisivat, mikäli opiskelijakunnan ja sen jäsenten sekä muiden opiskelijoiden välillä olevaa viestintää kehitettäisiin pelkkää tiedotustoimintaa vuorovaikutteisempaan suuntaan. Koska opiskelijakunta edustaa kaikkia opiskelijoita, sisäisen tiedotuksen tulisi huomioida yhdenvertaisesti paitsi enemmistönä olevan suomalaiset nuorten koulutuksessa opiskelevat myös aikuisopiskelijat, mukaan lukien ylempää ammattikorkeakoulututkintoa suorittavat sekä vieraskieliset tutkinto- ja vaihto-opiskelijat ja muut erityisryhmät. Viestintätoiminta vaikuttaa osaltaan myös opiskelijoiden välisen yhteisöllisyyden muotoutumiseen.

Ulkoisen tiedotuksen tarkoituksena on muistuttaa ammattikorkeakoulu yhteisön muita jäseniä opiskelijoiden näkemyksistä sekä vaikuttaa ympäröivään yhteiskuntaan siten, että opiskelijoiden näkökulmat tulisivat huomioitua. Samalla ulkoisen tiedotuksen kautta pyritään löytämään yhteistyökumppaneita opiskelijakunnan tavoitteiden ja toiminnan toteuttamiseksi.

Opiskelijoille kohdistetulla viestinnällä on useita tavoitteita, mutta ne kaikki kumpuavat opiskelijakunnan perustehtävästä palvella ja edustaa opiskelijoita ja jäsenistöään mahdollisimman hyvin. Vaikka opiskelijakunnan viestintä opiskelijoiden kanssa olisi parhaimmillaan jatkuvaa vuoropuhelua, voidaan tavoitteet viestinnälle jakaa opiskelijakunnan kannalta myös viestinnän suunnan mukaisesti. Joskin viestintätoiminnan tarkoitus on hyvin opiskelijalähtöinen, tarpeet ja tavoitteet viestinnälle poikkeavat jonkin verran opiskelijoiden vastaavista.

#### 4.2.1 Opiskelijakunnalta opiskelijalle

Opiskelijakunnan tiedotus pyrkii lisäämään opiskelijoiden tietoisuutta opiskelijakunnasta, ammattikorkeakoulusta sekä yleisistä opiskelijoita koskevista asioista ja näihin liittyvistä ajankohtaisista tapahtumista. Tiedotuksella pyritään paitsi suoraan helpottamaan opiskelijoiden toimintaa omassa opiskelu-ympäristössään myös välillisesti auttamaan heitä oikeuksiensa käytännön toteutumisen valvomisessa.

Tiedotuksen keskeinen tavoite on siis saada opiskelijat tietoisiksi heitä koskettavista oikeuksista ja velvollisuuksista sekä mahdollisuuksista vaikuttaa epäkohtien korjaamiseen sekä ammattikorkeakoulun yleiseen kehittämiseen joko suoraan tai opiskelijakunnan kautta. Opiskelijakunnan tiedonvälityksen onnistuminen vaikuttaa opiskelijoiden kokemukseen ammattikorkeakoulun tiedonkulun avoimuudesta sekä omista mahdollisuuksistaan pysyä ajan tasalla ja päästä vaikuttamaan yhteisiin asioihin. Näistä kokemuksista muodostuvaa kokonaisuutta kutsutaan viestintäilmastoksi (Juholin 2001, 110).

Opiskelijakunta pyrkii luonnollisesti myös lisäämään opiskelijoiden tietoisuutta olemassaolostaan, tarkoituksestaan ja tarjoamistaan palveluista, jotta nämä osaisivat tarvittaessa kääntyä opiskelijakunnan puoleen tai halutessaan osallistua sen toimintaan.

Yksi tunnettuuden lisäämiseen liittyvä tarkoitusperä on jäsenrekrytointi. Koska opiskelijakunnilla ei ylioppilaskuntien tavoin ole automaatiojäsenyyttä ja liittyminen on ammattikorkeakoulun opiskelijalle vapaaehtoista, opiskelijakunnan on kiinnitettävä huomiota myös jäsenrekrytointiin. Näin ollen opiskelijakunnalla on julkisoikeudellisesta luonteestaan huolimatta tarvetta myös markkinointiviestinnälle.

#### 4.2.2 Opiskelijalta opiskelijakunnalle

Opiskelijakunta edustaa kaikkia ammattikorkeakoulun opiskelijoita. Jotta opiskelijakunta voisi toimia tässä tehtävässään tarkoituksenmukaisesti, sen on pysyttävä tiiviissä yhteydessä opiskelijoidensa kanssa. Toisin sanoen opiskelijakunnan on kyettävä keräämään opiskelijoiden kokemuksia ja näkemyksiä opiskelustaan ja ammattikorkeakoulun toiminnasta. Jotta toimintaa voitaisiin kehittää ja epäkohtiin puuttua, opiskelijakunnan on tiedettävä, mitkä asiat kehittämistä kaipaavat.

Kuten aiemmin mainittua, opiskelijakunnan toiminta on kansalaistoimintaa, joka onnistuakseen vaatii aktiivista osallistumista sekä yhteistä tavoitteenmäärittelyä ja toimintaa sen saavuttamiseksi. Ilman opiskelijoiden osallistumista opiskelijakunta ei pysty toimimaan, vaan muuttuisi pelkäksi tyhjäksi kuoreksi.

### 4.3 Opiskelijakunnan viestintäkanavat

Sekä Stadia että uusi Metropolia Ammattikorkeakoulu toimivat useassa toimipisteessä pääkaupunkiseudun alueella. Vaikka toimipisteet eivät sijaitse maantieteellisesti kaukana toisistaan, ajallinen etäisyys on kohtalaisen pitkä. Opiskelijakunnalla on päivittäisen toiminnan ja arkiviestinnän helpottamiseksi yksi toimisto, jossa päätoiminen hallitus ja työntekijät työskentelevät. Opiskelijakunnan viestinnän haasteena on kuitenkin samalla tavoittaa kaikissa toimipisteissä opiskelevat ja tuoda opiskelijakunta heidän ulottuvilleen.



Kuva 1. Opiskelijakunnan WWW-sivujen englanninkielisen osion etusivu.

Maantieteellisten etäisyyksien takia sähköisellä medially on keskeinen osuus sekä HAMOKin että METKAN viestinnässä. Opiskelijakunnan verkkosivut pitävät sisällään sekä yleisen opiskelijan elämään liittyvän tiedon että ajankohtaisten asioiden välittämisessä. Verkkosivut on osittain käännetty englanniksi, mutta suurin osa

sisällöstä löytyy ainoastaan suomeksi (Kuva 1). Lisäksi englanninkielistä osiota ei päivitetä yhtä tiheästi kuin suomenkielisiä sivuja.

HAMOK toimittaa kahdesti kuukaudessa viikkotiedotteen, jossa on kootusti sekä opiskelijakunnan että ammattikorkeakoulun ajankohtaisasioita. Vuoden 2007 puoleenväliin tiedote lähetettiin opiskelijoiden sähköposteihin, mutta ammattikorkeakoulun otettua käyttöön erillisen Mesta-portaalin kaikkien opiskelijoiden yhteinen sähköpostilista poistettiin ja tiedote siirtyi Mestan kautta luettavaksi. Tiedote ilmestyi pitkään ainoastaan suomeksi, mutta vuoden 2007 kuluessa tiedote alettiin kääntää otsikkotasolla myös englanniksi. Vastaavasti Metropoliassa opiskelijakunta voi hyödyntää sisäistä Tuubi-portaalia tiedotuksessaan.

Lisäksi opiskelijakunta tiedottaa järjestämistään tapahtumista, kursseista ja ryhmistä toimipisteisiin jaettavilla julisteilla. HAMOK myös julkaisee viisi kertaa vuodessa ilmestyvää jäsenille kotiin jaettavaa lehteä HABILISta, jonka viides numero on aloittaville opiskelijoille kesällä postitettava Uuden Opiskelijan Opas (UOPS). Julkaisut on tähän asti toteutettu täysin suomeksi. Jäsenlehden toimittamisesta ei ole METKAssa tehty päätöstä, mutta Uuden Opiskelijan Oppaan toteuttamista aiotaan jatkaa ja toteuttaa siitä lisäksi myös englanninkielinen versio.

Ennen lukuvuoden alkua opiskelijakunta postittaa kaikille aloittaville opiskelijoille ja vanhoille jäsenilleen kirjeen, joka sisältää tietoa opiskelijakunnan toiminnasta, palveluista, jäseneksi liittymisestä ja jäsenyyden uusimisesta sekä tulevista tapahtumista. Tähän asti jäsenkirjeet on lähetetty ainoastaan suomeksi.

Opiskelijakunnan toimijat pitävät aloittaville opiskelijoille infotilaisuuden, jossa käydään läpi yleisiä opiskelijakuntaan liittyviä asioita sekä sen tarjoamia palveluita. Opiskelijakunta myös kouluttaa tutorit. Tutorit ovat vanhempia useimmiten saman koulutusohjelman opiskelijoita, jotka auttavat uusia opiskelijoita opintojen alkuun esittelemällä koulua ja tarjoamalla vertaistukea. Tutorit eivät välttämättä ole opiskelijakunnan jäseniä.

Englanninkielinen viestintä on siis tähän mennessä ollut vähäistä, mutta siihen alettu kiinnittää enemmän huomiota ja sen kehittämiseen on tehty alettu tekemään toimenpiteitä (Taulukko 2). Parannusta tilanteeseen on odotettavissa Metropolia Ammattikorkeakoulun aloittaessa toimintansa syksyllä 2008.

Taulukko 2. Opiskelijakunnan viestintäkanavat ja englanninkielinen viestintä kootusti.

	Jakelu	Engl. kieliversio olemassa	Engl. kieliversio suunnitelmassa
Verkkosivut	reaaliaikaisesti	osin	ainakin samassa laajuudessa
Julisteet tapahtumista	1-2 viikkoa ennen tapahtumaa toimipisteisiin	KV-tapahtumissa	?
Vaalikuulutukset (opiskelijaedustajan paikat, edustajistovaalit)	1-2 viikkoa ennen vaalia verkkosivuille ja	ei	?
Viikkotiedote	joka toinen viikko amk:n sisäiseen verkkoportaaliin	ei (välillä otsikkotasolla)	?
Jäsenlehti (Habilis)	4 krt vuodessa jäsenille postitse kotiin	ei	lehden kohtalo avoin
Uuden Opiskelijan Opas (UOPS)	opintojen alussa postitse kotiin	ei	kyllä
Jäsenkirje	kerran vuodessa jäsenille postitse kotiin	ei	kyllä
Opiskelijakunta-info aloittaville opiskelijoille	opintojen alussa	kyllä	kyllä
Tutorointi	opintojen alussa	1. engl. koulutus järjestetty 2008	kyllä
Tapahtumat (tiedotus- ja keskustelutilaisuudet, jaostot, koulutukset)	vaihtelevasti	ei	?
Kokouskutsut (edustajistonkokoukset)	väh. 10 vrk ennen kokousta	ei	?

#### 4.4 Opiskelijakunnan viestintäorganisaatio

HAMOKin tiedottaja on tällä hetkellä päätoiminen luottamushenkilö.

Luottamushenkilöllä ei ole tarkasti määritettyä työaikaa ja päätoimisuudesta huolimatta mahdollisten opintojen ja muun työskentelyn yhteen sovittamisessa on aika ajoin ilmennyt ongelmia. Luottamushenkilö valitaan myös ensisijaisesti luottamuksen, ei viestinnällisten taitojen perusteella, joskin tiedottajiksi on pääsääntöisesti valikoitunut viestinnän opiskelijoita. Tiedottamisen lisäksi tiedottajan tehtäviin hallituksen jäsenenä ja päätoimisena luottamushenkilönä kuuluu myös paljon järjestöllisiä tehtäviä, joten hänen olisi suotavaa olla kiinnostunut opiskelijakunnan toiminnasta tiedottamiseen liittyviä asioita laajemmin.

Koska tiedottaja valitaan vuodeksi kerrallaan, pitkäjänteinen viestinnän kehittäminen seurantoineen unohtuu helposti ja onkin jäänyt vähäiseksi. Toisaalta vaihtuvuus tuo toimintaan paljon uusia ideoita. Viestinnän kehittäminen onkin edennyt pitkälti kunakin vuonna toimineiden omien kiinnostuksen kohteiden sekä muun toiminnan työllistävyyden mukaan.

Tiedottajan lisäksi kaikki opiskelijakunnassa päätoimisesti toimivat (hallitus ja sihteerit) osallistuvat tiedotustoimintaan tuottamalla omalta vastuualueeltaan tekstejä viikkotiedotetta ja muita julkaisuja varten. Tiedottajan tehtävänä on kuitenkin toimittaa tekstit ja muu sisältö sopivaan muotoon. Lisäksi muut päätoimiset toimijat päivittävät satunnaisesti opiskelijakunnan verkkosivuja. Toisaalta tämä lisää tiedotuksen joustavuutta, mutta toisaalta vähentää tiedotuksen kokonaisuuden linjakkuutta esimerkiksi sisältöön ja ulkoasuun liittyvissä tyylliseikoissa.

Joitakin tärkeimpiä asioita tiedotetaan opiskelijoille myös tutoreiden välityksellä. Näin tavoitetaan tosin parhaiten ainoastaan uusimmat opiskelijat. Myös toimipisteissä toimivat koulutusala järjestöt auttavat opiskelijakunnan tiedotuksessa mm. levittämällä julisteita omaan toimipisteeseensä.

## 5 OPISKELIJAKUNNAN VIESTINTÄ TUTKINTO-OPISKELIJAN KANNALTA

*Actually our journey in the academy is semi-half-blinded, you know. So, there's – sometime things turn out – a journey in the darkness – sometimes you see light, sometimes things are totally dark.*

(Ensimmäisen vuoden opiskelija Degree programme of Nursing -koulutusohjelmasta III, ryhmähaastattelu 25.2.2008)

Kuten aiemmin todettua viestintä on läsnä kaikessa ihmisten välisessä toiminnassa. Niin ammattikorkeakoulun toiminta kuin myös siellä tapahtuvaan oppiminenkin pohjautuu pitkälti ihmisten väliseen vuorovaikutukseen. Näin ollen ammattikorkeakoulu opiskeluympäristönä on täynnä erilaisia viestejä ja viestinnän muotoja. Opiskelija tarvitsee ammattikorkeakoulussa toimiakseen monenlaista tietoa ja informaatiota. Osa tiedontarpeesta on opiskelijan itsensä tiedostettavissa, mutta kaikkea puuttuvaa tietoa ei opiskelija itsekään välttämättä osaa kaivata.

Aina ei ole myöskään helppoa vetää rajaa kenen vastuulle asioista tiedottaminen luontevimmin kuuluisi. En haastattelutilanteessa halunnut rajata tiukasti keskustelua pelkästään opiskelijakunnan viestintään, sillä uskoin laajemman näkökulman herättävän enemmän uusia ja mahdollisesti aiemmin kartoittamattomia ajatuksia ja ideoita. Ei siis ole mitenkään yllättävää, että opiskelijakunnan ja ammattikorkeakoulun viestintävastuut menivät haastateltavien puheissa usein ristiin.

Stadiassa vieraskielisten englanninkielisessä koulutusohjelmassa opiskelevien tutkinto-opiskelijoiden määrä on yllättävän pieni, muutaman kymmentä opiskelijaa, koska koulutusohjelmissa opiskelee pääasiassa suomenkielisiä. Tutkinto-opiskelijoiden jäätyä määrällisesti pieneksi ryhmäksi, englanninkieliseen tiedotukseen ei haastateltujen mukaan ole panostettu opiskeluympäristössä riittävästi. Tämä hankaloitti lähes kaikkien haastateltujen tutkinto-opiskelijoiden opintoja hieman riippuen heidän suomen kielen taidostaan. Osa haastatelluista koki tämän epäoikeudenmukaisena ja merkinä siitä, että heitä ei oikeastaan kaivata opiskelijoiksi. Osa korosti opiskelijan omaa aktiivisuutta asioiden selvittämisessä ja piti ymmärrettävänä, että suurta osaa informaatiosta ei voi käytännön syistä kääntää englanniksi.

Haastatteluissa vahvistui hypoteesi, että tutkinto-opiskelijoilla ei nykyisen tiedotuksen pohjalta ole tarkkaa kuvaa opiskelijakunnan toiminnasta. Kaksi haastateltua osasi melko tarkkaan kuvata, mikä on opiskelijakunnan olemassaolon tarkoitus ja tehtävä. Toinen

haastateltava kertoi kuulleensa opiskelijakunnasta ensisijaisesti luokkatoveriltaan, joka on ollut aktiivisesti mukana opiskelijakunnan toiminnassa. Hänellä oli erittäin positiivinen kuva opiskelijakunnan toiminnasta. Onkin todettu, että opiskelijakunnan jäsenillä ja opiskelijatoimintaan osallistuvilla on positiivisempi kuva opiskelijakunnasta kuin muilla (Markkula 2006, 102). Toinen heistä koki, että opiskelijakunta ei kuitenkaan ole onnistunut tehtävänsä toteuttamisessa, vaan keskittyy liikaa epäolennaisiin asioihin, kuten tapahtumien järjestämiseen ja haalarimyyntiin. Koska opiskelijakunta ei itse myy haalareita, voidaan olettaa, että haastateltavan kokemus johtuu ainakin osittain puutteellisesta englanninkielisestä tiedotuksesta varsinkin opiskelijakunnan edunvalvontatoiminnan osalta.

*They (the Student Union) should represent the student, because that's supposed to be the point that is the name Student Union. So, when there is anything that students need to say something about, one person don't need just go and say it, but the body the student union goes out represent the students. And it's supposed to be different from school. It's not supposed to be Stadia but the student union. So, if Stadia has a problem, it's not the same thing as Student Union having a problem. But I don't know, from what I can see it's just club thing and that is all with jackets that they wear. (Ensimmäisen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services -koulutusohjelmasta, haastattelu 14.3.2008)*

## 5.1 Kokemukset opiskelijakunnan viestinnästä

Opiskelijakunnan tiedotus ei ollut haastateltavien mielestä riittävää. Koulutusohjelmien välillä on huomattavissa pientä eroa, sillä sosiaalialan koulutusohjelmassa on aktiivinen opiskelijakuntatoimija, joka on myös toiminut koulutusohjelman tutorina. Englanninkielisen tiedotuksen vähäisyys näkyy kuitenkin tiedonpuutteena opiskelijakunnan toiminnasta ja tarkoituksesta.

Opiskelijakunnan puoleen ei myöskään osata tämän takia kääntyä ongelmatilanteissa, eikä sen toiminta tunnu tutkinto-opiskelijoista kiinnostavalta. Markkulan vuonna 2006 tekemässä kyselytutkimuksessa 61 % suomenkielisistä opiskelijoista muodostuvassa vastaajajoukossa on sitä mieltä, että opiskelijakunta tiedottaa aktiivisesti toiminnastaan. Samassa tutkimuksessa jopa kolmannes vastaajista kuitenkin erikseen ilmoittaa, että ei tiedä mitä opiskelijakunnan toimintaan kuuluu (Markkula 2006, 101).



Opiskelijakunta oli neljän haastatellun tutkinto-opiskelijan mielestä sisäänpäin lämpiävä ja hankalasti lähestyttävä. Vertailupohjaa antaa, että Markkulan tutkimuksessa kolmannes suomenkielisistä vastaajista opiskelijakunnan toiminnan koki avoimeksi ja helpoksi päästä mukaan, mutta 20 % koki, että näin ei ole. Lisäksi yli kolmannes ei pitänyt helppona kertoa opiskelijakunta-aktiiveille opiskeluihin liittyvistä ongelmista ja epäkohdista (Markkula 2006, 101).

Opiskelijakuntatoimijoiden haastatteluissa kävi myös ilmi englanninkielisen viestinnän vähäisyys ja että se on pääasiassa suunnattu palvelemaan vaihto-opiskelijoita. Syyksi tähän haastatellut epäilivät, että asian tärkeyttä ei olla tähän mennessä osattu ymmärtää ja se on unohtunut muiden kehittämiskohteiden tieltä.

Olemassa olevan englanninkielisen tiedotuksen kohdistumisen vaihto-opiskelijoille useat haastatelluista opiskelijakuntatoimijoista katsoivat johtuvan siitä, että he ovat ryhmänä näkyvämpi ja helpommin tavoitettava kuin tutkinto-opiskelijat. Toinen syy todennäköisesti on, että vaihto-opiskelijoiden tutoroinnin järjestäminen on kuulunut ammattikorkeakoulun kanssa solmitun sopimuksen piiriin ja tutorointi on luonut luontevan pohjan yhteydenpidolle. Yksi haastelluista kertoi myös huomanneensa, että termiä vaihto-opiskelija käytetään silloin tällöin virheellisesti kaikista kansainvälisistä opiskelijoista. Muut haastatellut eivät olleet vastaavaa huomanneet. Yksi haastatelluista toi lisäksi esille, että kielimuuri vaikuttaa myös viestinnässä: vieraalla kielellä toimittaessa kynnyksellä puhua ja etenkin tuottaa julkiseen jakeluun tulevaa tekstiä on korkeampi kuin omalla äidinkielellä.

Opiskelijakunta ja sen kanssa yhteistyösopimuksen solminut paikallinen koulutuslajjärjestö vaikuttivat menevän useiden haastateltujen tutkinto-opiskelijoiden vastauksissa sekaisin. Tämä on ymmärrettävää, sillä molemmat ovat osa ammattikorkeakoulun sisäistä sitoutumatonta opiskelijatoimintaa ja molemmat tekevät osittain samoja asioita.

Paikallisena toimijana koulutuslajjärjestöllä on opiskelijakuntaa enemmän näkyvyyttä ja sen toiminta usein on käytännönläheisempää sekä suoremmin yhteydessä oman toimipisteensä opiskelijoihin. Opiskelijakunta puolestaan keskittyy yleisempiin, kaikkia opiskelijoita koskeviin teemoihin. Opiskelijakunnan ja koulutuslajjärjestöjen välistä työnjakoa olisi tarpeen selkeyttää ainakin siten, että opiskelija osaa tarvittaessa ottaa yhteyttä oikeaan tahoon.

Nykyisin opiskelijakunnan päivittäisessä toiminnassa mukana oleva haastateltu näki, että englanninkielinen viestintä ja sen järjestäminen on mietittävä kokonaan uudestaan. Samoilla linjoilla oli myös toinen aikaisemmin opiskelijakunnassa toiminut haastateltu. Jotta englanninkielistä viestintää voidaan kehittää, toimijoiden työnjakoon on tehtävä muutoksia. Haastatellut näkivät myös tarvetta viestinnän suunnitelmalliselle kehittämiselle, jonka kautta viestintään toivotaan lisää asiallisuutta ja uskottavuutta. Yksi haastatelluista ehdottikin, että laadittaisiin ohjeistus siitä, minkälaista kirjoitustyyliä ja -laajuutta käytetään viikkotiedotteessa, kannanotossa tai vaalikuulutuksessa pitäisi käyttää.

## 5.2 Opiskelijakunnan viestintä opintojen alussa

Opiskelijakunta pitää lukukauden alussa vajaan tunnin mittaisen infotilaisuuden opiskelijakunnasta kaikille aloittaville ryhmille. Useimmilla ryhmillä on myös opiskelijakunnan kouluttama tutor-opiskelija auttamassa ryhmää opintojen alkuun. Opintojen alussa jaettu tieto kuitenkin hukkuu muuhun infotulvaan. Myös kielitaito aiheuttaa ongelmia.

*When they were talking about what is HAMOK there were two guys and the translator was one of our students and she doesn't know what HAMOK was either and she has to translate (like) "Well, they say so" and if they say something she might not understand something the way it was. So, I don't sort of remember anything what they were saying.*

(Toisen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services -koulutusohjelmasta, haastattelu 6.3.2008)

Vertailun vuoksi kysyin opiskelijakunnan toiminnassa mukana olleilta haastatelluilta heidän ensikosketustaan ja siitä muodostunutta vaikutelmaansa opiskelijakunnasta. Ensimmäiset muistikuvat liittyivät opiskelijakunnan infotilaisuuteen opintojen alussa ja ennen opintojen alkua kotiin lähetettyyn tervetulokirjeeseen. Opiskelijakunnasta saatu vaikutelma liittyi haastateltujen vastauksissa ensisijaisesti infotilaisuuden pitäjään ja tämän käyttäytymiseen. Tilaisuuden vetäjien kannattaakin kiinnittää huomiota esiintymiseensä ja tiedostaa vaikuttavansa suuresti aloittavien opiskelijoiden mieleen muodostuvaan yhteisökuvaan opiskelijakunnasta. Varsinaista informaatioisisältöä muistiin oli jäänyt selvästi vähemmän, mikä on ymmärrettävää opintojen tietotulvan huomioiden. Tervetulokirjeestä oli haastatelluille jäänyt huomattavasti neutraalimpi mielikuva.

Kuten aiemmin todettua, opiskelijakunnan tervetulo- ja jäsenkirjeet on tähän mennessä lähetty ainoastaan suomeksi. Tämä huomioon ottaen on ymmärrettävää, että kukaan haastatelluista tutkinto-opiskelijoista ei maininnut kirjettä opiskelijakunnan opintojen alkuvaiheeseen sijoittuneen viestinnän yhteydessä. Yksi haastatelluista kuitenkin sivusi kirjettä myöhemmässä vastauksessaan.

*In the beginning we got these papers - - and as I said there was something about gym and dancing but I didn't get that, it was in Finnish again and it was something like if you pay 30 participate in something or you pay 60 per year and one per month and so like complicated like "You can take that one and that one and maybe that one", but I don't know where is that one and was like "Oh well, let it be"*

(Toisen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services -koulutusohjelmasta, haastattelu 6.3.2008)

Opintojen alussa tutkinto-opiskelijat tarvitsevat haastattelujen perusteella tietoa käytännön asioista, kuten koulurakennuksesta, luokkien sijainnista, lukujärjestyksistä, ruokalapalveluista ja kirjastosta. Näistä haastatellut olivat onnistuneet kalastamaan tietoa opettajiltaan ja muilta opiskelijoilta. Lisäksi etenkin Suomeen juuri muuttaneet opiskelijat tarvitsisivat tukea virastoissa toimimiseen esimerkiksi henkilöturvattunnuksen hakuun. Nämä asiat ovat suomalaisille usein vieraita ja opiskelija jää helposti yksin asian kanssa.

*Unless you have somebody then you get confused. To get that you can't have any - you can't get student card, you need to have Finnish social id, I mean security number to process anything and everything. So, to start processing that you need to have that kind of Maistraatti-number, it might take me five days to a just thirty seconds work, because of lack of information you get lost.*

(Ensimmäisen vuoden opiskelija Degree programme of Nursing -koulutusohjelmasta III, ryhmähaastattelu 25.2.2008)

Opiskelijakunnan tulisikin tutustua ja tiivistää yhteistyötä maahanmuuttoasioiden parissa toimivien järjestöjen kanssa. Avuksi olisi myös sisällöltään muualta Suomeen opiskelemaan muuttaville paremmin soveltuvaksi kehitetty englanninkielinen versio Uuden Opiskelijan Oppaasta. Opiskelijakunta on toteuttanut vastaavan kaltaisen oppaan Laurea-ammattikorkeakoulussa sekä Hämeen ammattikorkeakoulussa.

Kaikki haastatellut tutkinto-opiskelijat pitivät opintojen alun tutorointia tärkeänä. Etenkin sairaanhoitoa opiskelevat omat tutorit eivät olleet samasta koulutusohjelmasta. Varsinkin yhdellä heistä oli suuri kiinnostus ryhtyä itse tutoriksi, mikä ei vielä

haastatteluja pitäessäni ollut mahdollista, sillä kaikki tutorkoulutukset järjestettiin vielä tuolloin suomeksi. Sittemmin ensimmäinen englanninkielinen koulutus on järjestetty ja toivonkin tutortoiminnan käynnistymisen myötä myös osan tiedonkulkuun liittyvistä ongelmista helpottavan. Tutoroinnin etuina on muun muassa se, että tutoreilla on omakohtaista kokemusta opinnoista ja niiden aloittamisesta ja, että he ovat paljon läsnä opintojen ensimmäisinä viikkoina. Tutorit voivat myös välittää kiperimmät kysymykset edelleen opiskelijakunnalle, joka selvittää niihin vastaukset.

*So, if something like they should try to make this English one (tutor training) also fast. Because from there (through tutoring) students will be able to really get the information. And easily, you know, because the way of communication. Of course there is this, when got here we also got the tutoring in English, but these tutors are not anglophones or English student, they are Finnish student – So, the language and the understanding was little bit difficult, because I could not really get from them how to find my class. So, when school started I was really confused, how to find my class.*  
(Ensimmäisen vuoden opiskelija Degree programme of Nursing -koulutusohjelmasta I, ryhmähaastattelu 25.2.2008)

### 5.3 Opiskelijakunnan viestintä opintojen edetessä

Opiskelijakunnan läsnäolo vaikuttaisi haastateltujen kokemusten perusteella kuitenkin vähenevän huomattavasti ja jopa katoavan kokonaan pian opintojen ensimmäisten viikkojen jälkeen. Viestintää ja vertaistukea muilta opiskelijoilta kuitenkin kaivattaisiin. Osa haastelluista olikin selkeästi pettynyt opiskelijakuntaan.

*There are lots of things that I would want to hear. I mean people would be interested in the Student Union if they were alive, but it appears they're not alive - - They haven't communicated with me anyway at all apart of the first week we came in. We had just one session with them where they asked us to fill the forms so we can get the card. After that I don't get anything from them.*  
(Ensimmäisen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services -koulutusohjelmasta, haastattelu 14.3.2008)

Yleisesti ottaen haastatellut eivät olleet nähneet muutosta viestinnässä opiskelunsa aikana, ei suuntaan eikä toiseen. Sen sijaan, että ongelmakohdat olisivat korjautuneet tai kehitystä olisi tapahtunut, he kokivat vain tottuneensa ammattikorkeakoulun käytäntöihin.

Osa haastatelluista koki, että opiskelijan tiedonsaanti on valtaosin hänen omasta aktiivisuudestaan kiinni ja että tieto löytyy kyllä olemassa, kunhan sitä tarpeeksi etsii. Toisaalta neljä haastateltavaa kertoi opiskelunsa olevan tällä hetkellä niin vaativaa, että energiaa ylimääräisiin ponnistuksiin periaatteessa kiinnostavan tiedonjyväsien hankkimiseksi ei yksinkertaisesti riitä. Haastattelujen perusteella tutkinto-opiskelija joutuukin usein tasapainottelemaan mielessään, onko joku huomion kiinnittänyt asia riittävän kiinnostava tai tärkeä, että siitä jaksaisi ottaa selvää. Tiedon jakaminen opiskelijoiden kesken helpottaisikin tutkinto-opiskelijan tiedonhankinnan taakkaa.

*So, I see there are different things going on, but it is like that we have to push ourselves and go and find, you know like. And the information should come because we have very much things to do. The information should come and we can select, you know like this I do. If I like to play badminton for example there's (this). Okay I like to. It's not like I have to go and find myself you know, because we have other things. We have – we are coming to school studying and going to work and going home doing homework. So, we don't have time to go search these things. Information should come to us.*

(Ensimmäisen vuoden opiskelija Degree programme of Nursing -koulutusohjelmasta II, ryhmähaastattelu 25.2.2008)

Tiedon ja englanninkielisen viestinnän puute on saanut enemmän tai vähemmän kaikki haastatellut kokemaan olonsa eristyneiksi muusta ammattikorkeakouluyhteisöstä. Varsinkin neljä opiskelunsa edeltäneenä syksynä aloittanutta on kokenut olevansa erillään muista opiskelijoista ja että kontaktin saaminen suomalaisiin opiskelijoihin on usein hankalaa. Pelkän viestinnän keinoin tähän ongelmaan on hankala puuttua, mutta englanninkielistä viestintää lisäämällä voitaisiin paitsi saada tutkinto-opiskelijoita osallistumaan opiskelijoiden yhteiseen toimintaan myös ehkä tehdä tutkinto-opiskelijoiden joukkoa näkyvämmäksi ammattikorkeakoulussa.

#### 5.4 Tutkinto-opiskelijoiden tiedontarpeet

Haastatellut kaipasivat lisää tietoa monista asioista. Opintoihin liittyvät asiat vaikuttivat haastattelujen perusteella olevan kohtalaisen hyvin tiedossa. Opintojen rakenteeseen, niiden kertymiseen sekä opintokokonaisuuksiin ja –jaksoihin liittyvissä seikoissa on kuitenkin tietoaaukkoja. Vaikka edellä mainitut ovatkin ensisijaisesti ammattikorkeakoulun ja sen järjestämän opinto-ohjauksen vastuulla olevia asioita, opiskelijatkin osaisivat neuvoa toisiaan useissa kysymyksissä.

Tiedonpuute tuntui osaltaan johtuvan väärin ajoitetusta tiedonjaosta. Ongelmia aiheutuu myös puutteellisessa ja liian myöhäisestä tiedotuksesta. Tiedonjakamista tulisikin haastattelemani opiskelijakuntatoimijan mukaan jakaa ehdottomasti pienempiin paloihin ja pidemmälle aikavälille opintojen alusta. Kuten Koiviston ja Juusolan 2008 tekemässä kyselytutkimuksessa, vaikuttaisi haastattelujen perusteella siltä, että etenkin vakituiset opettajat ovat yksi tutkinto-opiskelijoiden tärkeimmistä tietolähteistä etenkin opintoihin liittyen. Kaikkiin kysymyksiin ei kuitenkaan ollut helppoa nimetä sopivaa vastaajaa.

*About my studies, it's still a bit complicated I don't understand the whole "How I get points at the end" and "What should I do if I don't have enough points" or something like that. But I'm trying not to think about that yet. I just study, study, study and concentrate. But still – so, there's many questions and actually I don't know whom to ask. Because the teachers, they tried to explain it at the beginning of the year. But I'm actually not sure if that was so a good explanation, because we are just students and it's all new in the beginning and I – You know, you can have this huge flow of information. So, if need something – If I have questions about – Then I go and ask the teachers straight.*

(Toisen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services  
-koulutusohjelmasta, haastattelu 6.3.2008)

Kuten opiskeluun yleisesti myös harjoittelun peruseriaatteet vaikuttivat olevan haastatelluilla hyvin tiedossa. Käytännön tiedotuksesta tässä oli kuitenkin ilmennyt ongelmia etenkin harjoittelupaikkojen hakemisaikataulujen osalta. Nämä kuuluvat kuitenkin viestinnän osalta täysin ammattikorkeakoulun vastuulle.

Haastatelluilla oli vaihtelevasti kokemuksia ja tietoa opiskelijakunnan tarjoamasta vapaa-ajan toiminnasta. Suurin osa opiskelijatapahtumista vaikutti menevän haastatelluilta ohi silmien ainoastaan suomenkielisen viestinnän takia.

Liikuntapalveluiden osalta tilanne oli hieman parempi. Kolme haastatelluista tiesi toimipisteessään sijaitsevasta opiskelijakunnan ylläpitämästä kuntosalista ja useimmat olivat tietoisia, että opiskelijakunta järjestää liikuntakursseja ja -tapahtumia.

Tarkemman tiedon hankkiminen kursseista ja niille osallistumisesta tuntui kuitenkin useasta haastatellusta työläältä. Kaksi haastatelluista kertoi, että ei muutenkaan ole kiinnostunut liikunnan harrastamisesta. En kysynyt tiesivätkö haastateltavat mahdollisuudesta perustaa kerho ja saada sen käynnistämiseen ja toimintaan tukea opiskelijakunnalta. Koska toiminta ei vielä ole kovin vakiintunutta, ei ole yllättävää, että kukaan haastatelluista ei myöskään kertonut oma-aloitteisesti tietävänsä tästä.

Haastatellut opiskelijakuntatoimijat olivat yhtä mieltä siitä, että keskeisimmät aiheet ovat opiskelijakunnan viestinnässä samoja riippumatta vastaanottavan opiskelijan äidinkielestä tai opiskelukielestä. Opiskelijakunnan viestinnän aihepiirien katsottiin muodostuvan ensisijaisesti sen omasta toiminnasta ja palveluista sekä opiskelijoita koskevista asioista.

### 5.5 Tutkinto-opiskelijoiden tietoisuus oikeuksistaan

Yksi opiskelijakunnan lakisääteisistä tehtävistä on toimia opiskelijoiden edustajana ammattikorkeakoulussa. Tehtävään liittyy myös opiskelijoiden edunvalvonta eli heidän oikeusturvastaan huolehtiminen. Opiskelijoiden tietoisuus oikeuksistaan on keskeistä, jotta mahdolliset ongelmakohdat voitaisiin korjata. Yhtä lukuun ottamatta haastatellut eivät kokeneet tietävänsä oikeuksistaan opiskelijana. Yksi haastatelluista oli jopa yrittänyt selvittää asiaa, mutta tietoa ei ollut löytynyt.

*Actually we had an issue: we wanted to make an official complaint about a teacher and we tried to find out how to do that. We would go to our tutor, our group tutor-teacher asking “Who do we have to inform, if we are unsatisfied with this certain teacher?” and “Just how do we make an official complaint which would be our right?” and they couldn’t give us a step by step – guide or even if they just would have written down to a sheet of paper write email to this person or here is the name of somebody responsible or maybe she can give you more information. We didn’t even get that. So, that’s pretty bad. So, we were hindered of our rights.*

(Kolmannen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services -koulutusohjelmasta, haastattelu 6.3.2008)

Kaksi haastatelluista yhdisti opiskelijan oikeudet ja niiden tarvitsemisen heikkoon opintomenestykseen. Yhden haastateltavan vastauksesta oli luettavissa, että oikeuksiaan peräävä opiskelija on hankala ja että ulkomaisena tutkinto-opiskelijana hänen on parempi mennä joukon mukana ja olla herättämättä suurempaa huomiota. Sama haastateltava kuitenkin totesi, että oikeuksien tuntemukselle saattaisi kuitenkin olla tarvetta:

*My friends, classmates, they had a problem that they didn’t pass a course and this teacher didn’t give any comments why. Because we had 15 people in our class and half failed – so, it means something, like so many. If (it were) two people or three people (who) had failed, but not half. It’s 50 percent! So, there might be something wrong with teaching and they were like asking for feedback or like explanation just to know why they failed,*

*because there's this one girl she never fails anything and she failed and there's like "It can't be so" and they didn't get anything back. So, I don't think that was nice.*

(Toisen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services -koulutusohjelmasta, haastattelu 6.3.2008)

Opiskelijan oikeuksista ja velvollisuuksista tiedottamiseen on löydettävä tehokkaampia keinoja esimerkiksi tutkintosäännön olemassaolon ja sisällön osalta. Opiskelijakunnan on kiinnitettävä tässä erityistä huomiota myös viestinnän yhteisölliseen, asenteisiin vaikuttavaan puoleen. Ammattikorkeakoulun toiminnan kehittämiseksi on luotava ilmapiiri, jossa epäkohdat uskalletaan tuoda ilmi, eikä niihin puuttuminen saa tehdä opiskelijasta niin sanottua hankalaa tapausta. Jos epäkohdista ja ongelmista vaietaan, asioita on hankala korjata. Opiskelijakunnalla on yhdessä ammattikorkeakoulun kanssa mahdollisuus vaikuttaa tällaisen kulttuurin muodostamisessa.

#### 5.6 Opiskelijoiden rooli ammattikorkeakoulussa tapahtuvassa viestinnässä

Kysymys opiskelijoiden roolista ammattikorkeakoulun viestinnässä ei heti auennut useimmille haastatelluille. Haastateltujen näkemykset myös hieman poikkesivat toisistaan tässä asiassa sekä tutkinto-opiskelijoiden että opiskelijakuntatoimijoiden keskuudessa. Osa haastatelluista koki, että opiskelijoiden pääasiallinen rooli viestinnässä on ottaa tietoa vastaan. Osa piti myös opiskelijoiden velvollisuutena antaa palautetta, jotta koulutusta voitaisiin kehittää.

Eräs opiskelijakuntatoimijoista puolestaan painotti, että opiskelijoiden tulisi olla kaiken ammattikorkeakoulun toiminnan, myös viestinnän, keskiössä. Samalla hän paheksui suunnitelmia perustaa henkilöstölle oma lehti. Hän koki myös, että viestinnässä heijastuu helposti suhtautuminen opiskelijoihin yleisemminkin, nähdään heidät sitten holhottavina ja koulittavina tai muiden yhteisön jäsenten kanssa tasavertaisina. Toinen haastateltu korosti opiskelijoiden osallistumisen tärkeyttä ammattikorkeakoulun sisäisiin keskusteluihin esimerkiksi keskustelu- ja tiedotustilaisuuksien tai sisäisen portaalin keskustelupalstan kautta.

Opiskeluun liittyvän tiedon jakaminen nähtiin ammattikorkeakoulun tehtävänä. Käytännössä opiskelijat ovat tiedonsaannin varmistamiseksi kuitenkin muodostaneet omia epävirallisia viestintämenetelmiään. Yksi tutkinto-opiskelijoista kertoi välittävänsä yhdessä muutamien luokkatovereidensa kanssa tietoa toisille, koska tietää, että he eivät



lue sähköpostejään. Hän ei kuitenkaan kokenut, että tätä voisi suoranaisesti pitää heidän velvollisuutenaan.

Opiskelijakunnan rooli viestinnässä ei suoraan tullut tutkinto-opiskelijoiden vastauksissa esille tässä yhteydessä. Heidän aiempien vastauksiensa pohjalta opiskelijakunnan viestinnän sisällöiksi muodostuu kuitenkin paitsi opiskelijakunnan omasta toiminnasta tiedottaminen myös ammattikorkeakoulun ajankohtaisten asioiden välittäminen opiskelijanäkökulmasta. Nämä sisällöt ovat sopusoinnussa myös opiskelijakunnan lakisääteisten tehtävien kanssa.

Aiemmin opiskelijakunnan päivittäisessä toiminnassa aktiivisesti mukana ollut haastateltu soisi opiskelijakunnan viestivän sujuvasti ja rohkeasti muulle ammattikorkeakouluyhteisölle siinä missä sen muutkin toimijat. Hänen näkemyksensä oli, että viestinnän epäkohdat korjaamalla opiskelijakunta tulisi lähemmäs opiskelijoita tai ainakin ilmaisisi paremmin, minkälaisiin asioihin se voi puuttua. Toinen entinen opiskelijakunnan aktiivi huomautti, että opiskelijakunnalla on velvollisuus kertoa opiskelijoille, mitä milloinkin on meneillään ja mihin asioihin voi vaikuttaa.

## 6 OPISKELIJAKUNNAN VIESTINTÄMENETELMÄT TUTKINTO- OPISKELIJOIDEN KANNALTA

Haastatteluissa tuli esille runsaasti ideoita ja ajatuksia opiskelijakunnan viestinnän kehittämiseksi. Ehdotusten aiheet vaihtelivat aina opiskelijakunnan näkyväksi tekemisestä yhteisöllisyyden luomiseen ja asiasisällöistä viestintämenetelmiin. Suuri osa ideoista oli melko käytännönläheisiä ja konkreettisia.

Haastatellut opiskelijakuntatoimijat korostivat toimivien viestintäkanavien ja keinojen löytämisen tärkeyttä. Käytössä olevien kanavien toimivuudesta ei ole tarkkaa tietoa, koska viestinnän onnistumista ei olla seurattu. Yksi haastatelluista pitikin keskeisimpänä kehittämiskohteena viestinnän kohtaavuuden parantamista. Hän koki, että nyky maailmassa on niin paljon viestintää, opiskelijakunnan viestintä hukkuu joukkoon. Yksi ratkaisumalli tähän olisi hänen mukaansa henkilökohtaisen yhteyden rakentaminen opiskelijoihin menemällä vierailuille toimipisteisiin tai muodostamalla yhteyshenkilöverkoston jokaisesta aloitusryhmästä valittujen opiskelijoiden ympärille.

### 6.1 Suora vuorovaikutus

Useampi haastateltu tutkinto-opiskelija toi esille suoran ihmisten välisen vuorovaikutuksen edut. Kielestä, kulttuurista tai muusta syystä aiheutuvia väärinkäsityksiä on helpompi välttää suorassa keskusteluyhteydessä, kun on mahdollista esittää tarkentavia kysymyksiä. Moni haastatelluista totesi kuitenkin ymmärtävänsä, että suoran kontaktin saaminen kaikkiin opiskelijoihin on erittäin haastavaa. Yksi haastatelluista ehdotti ratkaisuksi vuosittain opiskelijoille teetettävää vapaaehtoista kyselyä, jossa kartoitettaisiin sekä opiskelijoiden kokemusta ammattikorkeakoulustaan ja opinnoistaan että heidän tietouttaan opiskelijakunnasta, sen palveluista ja sitä kuinka hyvin opiskelijakunta on onnistunut tukemaan heidän opintojaan.

*If they had like questionnaires concerning every degree programmes and each years, like questionnaires first year - - what expectations do they have or do they look for some support and just let them know that they can – that students can contact HAMOK about anything. And then second year they could - - (ask about) do you see any difference with your first year, did you ever use services of HAMOK. And then third year - - when people graduate - - like the questions you just asked if they felt presence of HAMOK or entity of student union, have they been satisfied with it, do they even know that there is a student union, would they know who the president is, and all like*

*that. I mean questionnaires are – there's always a risk of questionnaires, but I think it is the most effective way, if you want to communicate with such a huge amount of people.*

(Kolmannen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services -koulutusohjelmasta, haastattelu 6.3.2008)

Ottaen huomioon opiskelijoiden määrän vuosittainen kyselytutkimus kaikille opiskelijoille on suuritöinen ja raskas toteuttaa. Verkkokyselyn avulla ehdotetun kaltainen kysely saattaisi kuitenkin olla mahdollista toteuttaa kaikille opiskelijoille, mikäli vastausten käsittely ja koostaminen olisi pitkälle automatisoitu. Opiskelijakunnan on kuitenkin syytä seurata säännöllisesti viestintänsä toimivuutta sekä opiskelijoiden saamaa kuvaa ja kokemusta hyödyllisyydestään. Opiskelijakunta voisikin tarkastella mahdollisuuksia tehdä laajempaa yhteistyötä ammattikorkeakoulun kanssa myös palautteen keräämisen osalta.

Useat haastatellut tutkinto-opiskelijat myös toivoivat opiskelijakunnan järjestävän epävirallisia keskustelutuokioita, kuten kahvihetkiä tai illanistujaisia avoimesti kaikille opiskelijoille tai vuorotellen jollekin tietylle opiskelijaryhmälle. Tämä saattaisi tuoda opiskelijakunnan toimintaa tutummaksi sekä madaltaa opiskelijoiden kynnystä ottaa yhteyttä ongelmatilanteissa ja lähteä mukaan muuhunkin toimintaan. Onnistuessaan tilaisuudet tukisivat opiskelijoita oman sosiaalisen verkostonsa täydentämisessä tarjoamalla heille yhteisen tapaamisfoorumin. Tutkinto-opiskelijoiden lisäksi muualta Suomesta opiskelemaan muuttaneet saattaisivat hyötyä tapaamisista.

*But in Arcada they always send you an email and tell you things and you feel like left out if you are not with them, because everyone is with them. And because they always talk and have banners around the school and it's really interesting because they always send you pictures and they send emails to like "Next week we're going to coffee. So, if you want to just join us at 6 o'clock" and everybody is like "How are you, how are you, how are you, what's your name?" So, it's like that. It's really cool to students to know each other once a week. But here in Stadia it doesn't work like that.*

(Ensimmäisen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services -koulutusohjelmasta, haastattelu 14.3.2008)

Näiden epävirallisten tapaamisten järjestämispaikan olisi syytä kiertää vuorotellen eri toimipisteissä, jolloin kynnys saapua paikalle ei nousisi suureksi. Koska yli kymmenessä osoitteessa toimivassa ammattikorkeakoulussa on työlästä järjestää tapahtumia jokaiseen toimipisteeseen, opiskelijakunta voisi tiedustella paikallisten koulutusala järjestöjen kiinnostusta osallistua järjestelyihin. Keskustelutuokioihin ei

välttämättä tarvitse järjestää suuritöistä ohjelmaa, vaan pieni purtava ja pari seurapeliä saattaisi olla aivan riittävä välineistö tutustumisen alkuun auttamiseksi.

*I think they should go to the Finnish students of this school and tell them there are foreigners and they teach in English also in this school and it would be nice. And we could have some, something together with Finnish students like ball. Like not only once a year, but a once month maybe. (It) could be more encouraging and help socialise. It could be nice, because we are isolated in a way the Finnish-English group and we especially, in that we are also very isolated from the Finnish group –laughs– So, we need a social life here.*

(Ensimmäisen vuoden opiskelija Degree programme of Nursing -koulutusohjelmasta II, ryhmähaastattelu 25.2.2008)

Kaksi haastatelluista opiskelijakuntatoimijoista mainitsi kehittämisen arvoisena tapana lisätä opiskelijakunnan näkyvyyttä muutaman viikon aikana toimipisteitä kiertävän HAMOK on Tourin. Tähän mennessä kaksi kertaa järjestetyllä kiertueella on muun muassa esitelty opiskelijakunnan toimintaa, kerätty palautetta ja vastattu opiskelijoiden kysymyksiin.

Opiskelijakuntatoimijoiden haastattelujen sekä oman havainnointini perusteella tutkinto-opiskelijat ottavat todella harvoin yhteyttä opiskelijakuntaan. Tämä on ehkä osaltaan vaikuttanut englanninkielisen viestinnän kehityksen hitauteen. Ongelma on kuitenkin myös laajempi, sillä opiskelijakunnan olemassaoloa tai toimintamahdollisuuksia ei opiskelijoiden keskuudessa usein tiedosteta. Yksi haastatelluista totesikin epäkohtien puimisen jäävän usein ruokalan pöytään, eikä ongelmia tuoda opiskelijakunnan tietoon. Etenkin tutkinto-opiskelijoiden osalta opiskelijakunnan pitäisikin ainakin ensialkuun ottaa aktiivinen yhteyden ottajan rooli, sillä kynnyksensä saattaa opiskelijan puolella olla korkeakin.

## 6.2 Tiedotteet koulun yhteisissä tiloissa

Yhtä lukuun ottamatta haastatellut tutkinto-opiskelijat olivat suurimmaksi osaksi lakanneet kiinnittämästä huomiota koulun yhteisissä tiloissa oleviin ilmoituksiin tai tiedotteisiin, koska ovat todenneet niiden olevan aina suomeksi.

*This notice-board (is) full of information, what's there I do not know. I don't know what is on the notice board up to now. I admit now I just pass the (board). I never just care to read what is up. I don't know what is happening in my school. I really don't know what's happening with my school. I'm just*

*SN07S1-group student, I just come to my class and I go my home. I don't know when student events are taking place, what are the events even what's happening.*

(Ensimmäisen vuoden opiskelija Degree programme of Nursing -koulutusohjelmasta I, ryhmähaastattelu 25.2.2008)

Yksi haastatelluista opiskelijakuntatoimijoista puolestaan epäili ilmoitustaulutiedotuksen olevan jääne menneiltä ajoilta etenkin, kun ilmoitustaulut on sijoitettu osassa toimipisteitä syrjään yleisimmiltä kulkureiteiltä. Julisteet, jaettavat esitteet ja vastaavat koettiin kuitenkin haastateltujen tutkinto-opiskelijoiden keskuudessa kohtalaisen hyvänä tapana tuoda opiskelijakuntaa näkyväksi ammattikorkeakoulussa. Haastatellut kokivat näiden myös pehmentävän ammattikorkeakoulurakennuksen ilmettä ja tekevän siitä kotoisamman. Tutkinto-opiskelijat tuskin jaksavat joka päivä silmäillä koko ilmoitustaulua läpi löytääkseen ehkä muutaman englanninkielisen tiedotteen, jotka eivät välttämättä sitten olekaan itse edes kiinnostuneita. Tilannetta voitaisiin parantaa lisäämällä huomattavasti englanninkielisten tiedotteiden määrää ja pyrkimällä siihen, että tiedot ovat sekä suomeksi että englanniksi. Mikäli tähän ei heti löydy resursseja, ilmoitustaululta voitaisiin ensialkuun myös varata oma osionsa englanninkielisille tiedotteille ja ilmoituksille.

*I think they are doing quite well with the posters and they had the pictures of the – I mean since there was a election just couple months or three months ago they had all members who are like in this house or Sofianlehto all the members and what they are responsible for. Ah, bigger poster, bigger names, bigger - - Well, if they had some little cards or some little leaflets just hand them out, with just core points in them: We are your student union, we are your voice, you want us to talk about whatever or just “Hate your teacher?” “Sucky day?” Just make it something fun so that the people know that the student union exists.*

(Kolmannen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services -koulutusohjelmasta, haastattelu 6.3.2008)

Yksi haastatelluista ehdotti toimipisteen aulaan sijoitettavan projektorin tai näytön hyödyntämistä viestinnässä. Opiskelijakunta voisi tiedustella ammattikorkeakoululta mahdollisuutta jo olemassa olevien laitteiden käyttöön omien tiedotteidensa välittämiseksi. Toimipisterakenteen hajanaisuuden takia menetelmä on kuitenkin melko raskas saavutettuun näkyvyyteen nähden. Menetelmä saattaisikin toimia parhaiten muutaman isoimman tapahtuman, kuten edustajistovaalien, lukukauden alun toimipistepäivystysten tai opetuksettomana iltapäivänä järjestettävän yhteisen liikuntapäivän markkinoinnissa.

*So, if just take one of the projectors put it downstairs, - - and if they have anything important you just put a projector - maybe in the front lobby or where are people passing by are gonna see - the attention with really difficult thing they need to know, if it's like an advert of the student union.*  
(Ensimmäisen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services -koulutusohjelmasta, haastattelu 14.3.2008)

### 6.3 Verkkosivut

Haastatellut tutkinto-opiskelijat suhtautuivat eri lailla verkossa tapahtuvaan viestintään . Osalle haastatelluista verkkosivut olivat keskeinen tiedonhankintakanava, kun taas kaksi haastatelluista eivät juurikaan käyttäneet internetiä tai ammattikorkeakoulun verkkopalveluita. Syyksi nämä haastatellut kertoivat, että tietokoneen käyttö ei heille itsessään ole kovin tuttua.

Verkossa tapahtuvaa viestintää suunniteltaessa osana viestinnän kokonaisuutta onkin otettava huomioon, että verkko ei välttämättä ole kaikille ennestään tuttu toimintaympäristö viestiä. Vaikka verkko on viimeisten vuosien aikana vallannut vahvan sijan suomalaisessa yhteiskunnassa ja kulttuurissa, näin ei ole kaikkialla. Internetin levinneisyys on edelleen alueellisesti ja kävijämääriltään epätasainen ja valtaosa käyttäjistä on Pohjois-Amerikasta, Euroopasta ja Itä-Aasiasta (Aula, Matikainen & Villi 2006, 19).

Osana viestinnän kokonaisuutta verkkosivut ovat kuitenkin tärkeät ajasta ja paikasta riippumattoman saavutettavuutensa takia. Opiskelijakunnan sivuilta pitäisi löytyä olennaisimmat opiskelijan elämään ja opiskelijakunnan toimintaan liittyvät asiat sekä suomeksi että englanniksi.

Yksikään haastatelluista tutkinto-opiskelijoista ei ollut käyttänyt aktiivisesti Opiskelijakunnan verkkosivuja tietolähteenä. On kuitenkin huomioitava, että sivujen englanninkielinen sisältö on erittäin rajattu (Kuva 1, sivulla 14), eivätkä sen päivitykset ole olleet säännöllisiä. Sivuille toivottiinkin listausta paikoista, joista opiskelijakortilla saa alennusta, tapahtumakalenteria, opiskelijakunnan ja koulutusala järjestöjen toimistojen aukioloaikoja sekä tietoa kopiokorttien hinnoista, kopiokoneiden sijainnista ja vastaavista opiskeluun liittyvistä käytännön asioista. Tapahtumakalenteri ja toimiston aukioloajat verkkosivuilta jo löytyvätkin. Tapahtumista toivottiin myös tarkempia tietoja.

*They could write about guest-lecturers you know if there have here like from UK or other countries. They could invite for special courses or they could organise like they have sports day.*

(Kolmannen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services -koulutusohjelmasta, haastattelu 6.3.2008)

Lisäksi sivujen toivottiin ilmentävän paremmin sitä, mitä opiskelijakunta edustaa. Tässä haastattelun kommentissa korostuvat vahvasti kaikki opiskelijakunnan yhteisökuvan muodostamiseen liittyvät teemat, mitä ja miten me teemme, mitä ja miten me sanomme sekä miltä me näytämme (Siukosaari 1999, 66).

*It should be seen who they represent. - - If HAMOK could do something more counter-Stadia and then we are your partner and we can have lots of fun. They should introduce them better or more and they should present what they are representing better – HAMOK should you know they put their name and their face out, what are they doing. But HAMOK wouldn't exist without Stadia so they should say some word about that, you know they are young people themselves studying in Stadia they should use their own words to describe Stadia.*

(Kolmannen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services -koulutusohjelmasta, haastattelu 6.3.2008)

Verkkoviestintä on osaltaan ammattikorkeakoulun hajautetun toimipisterakenteen takia keskeisessä osassa opiskelijakunnan viestinnässä. Verkkoviestinnän arvellaan pitävän sisällään suuren mahdollisuuden osallistumisen kasvuun (Nurmela 2006, 66).

Opiskelijakunnan on osattava hyödyntää tätä omassa toiminnassaan ja pystyttävä huomioimaan myös verkko-osallistuminen omassa päätöksenteossään.

Kaksi haastatelluista tutkinto-opiskelijoista ehdotti keskustelufoorumien perustamista opiskelijakunnan verkkosivuille. Ajatus on sinänsä hyvä sillä, mikäli vuorovaikutteisuutta ja viestintää opiskelijalta opiskelijakunnalla halutaan lisää, tämän tapahtumiselle on myös tarjottava väyliä. Pelkän keskustelufoorumien perustaminen ei kuitenkaan automaattisesti ratkaise ongelmaa. Verkko ei ole muusta maailmasta irrallinen tai sen vastakkainen todellisuus, vaan osa nykyistä kulttuuriamme (Aula, Matikainen & Villi 2006, 19). Vuorovaikutteisuuden syntyminen verkossa vaatii samat valmiudet ja edellytykset kuin sen ulkopuolellakin.

Opiskelijakunnan on syytä pohtia verkkoviestintänsä painopisteitä myös Metropolia Ammattikorkeakoulun valmisteilla olevan sisäisen Tuubi-portaalin valossa. Viestintää kannattaa suunnata, sinne missä kohderyhmän todennäköisimmin tavoittaa. Mikäli

Tuubi on toimiva ja opiskelijat tottuvat sitä käyttämään, opiskelijakunnankin kannattaa pyrkiä ottamaan myös tämä uusi tiedotuskanava haltuun.

#### 6.4 Uutiskirjeet tai viikkotiedotteet

Kolme haastatelluista piti sähköpostin tärkeänä ja tehokkaana viestintäkanavana. Erityisesti yksi haastatelluista koki sähköposti-tiedotteiden puutteen merkinä opiskelijakunnan vähäisestä toiminnasta. Tämän taustalla saattaa olla viikkotiedotteiden siirtyminen Stadian kohtalaisen uuteen Mesta-portaaliin, joka ei ehkä vielä ole täysin vakiinnuttanut paikkaansa opiskelijoiden tiedonsaantikanavana. Koska näillä näkymin Metropolissa ei tulla ylläpitämään kaikki opiskelijat kattavaa sähköpostilistaa, yksi haastatelluista ehdotti, että opiskelijakunnan verkkosivuille lisättäisiin mahdollisuus liittyä opiskelijakunnan postituslistalle.

*They could use the school email system, if they'd get permission for. Or they if on the web-page they made this sign on for our newsletter or whatever kind on thing and if you voluntarily sign on you'd get this email or what ever they need to know to get feedback.*

(Kolmannen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services -koulutusohjelmasta, haastattelu 6.3.2008)

Vaikkua uusi Tuubi-portaali vakiintuukin ehkä tehokkaaksi ja toimivaksi tiedotuskanavaksi, ajatus postituslistoista kannattaa pitää mielessä. Tällainen vapaaehtoinen tiedotuskanava voisi täydentää opiskelijakunnan muuta viestintää. Postituslistat voisivat olla toimiva ratkaisu myös osana ulkoista viestintää etenkin sidosryhmien osalta.



## 7 SELVITYKSESTÄ SUOSITUKSIKSI

Haastatteluista sain paljon mielenkiintoista ja ajatuksia herättävää aineistoa. Enemmän kuin vastauksia, haastattelujen ja aineiston analysoinnin jälkeen, tuntui kuitenkin muodostuvan uusia kysymyksiä. Tutkinto-opiskelijoiden ja opiskelijakunnan tarpeille viestinnän osalta tuntui kyllä löytyvän yhteisiä nimittäjiä, mutta käytännön toimenpiteiden määrittely näiden täyttämiseksi tuntui varsin haastavalta. Tilannetta omalla tavalla vaikeutti myös se, että englanninkielinen viestintä oli ollut huomattavan vähäistä ja jo pienelläkin asian tiedostamisella päästäisiin huomattavasti parempaan lopputulokseen. Mikä siis olisi sopiva kohta asettaa rima?

Haastatteluista keräämäni aineiston lisäksi perehdyin tutkimusongelmaani liittyvään kirjallisuuteen. Etsin kirjallisuudesta teoreettista pohjaa, päätelmien muodostamisen avuksi ja suosituksieni perustaksi. Vaikka opinnäytetyöni aihe oli tarkkaan rajattu, siihen liittyy ja sitä sivuaa useita viestinnän tutkimuksen aloja. Kirjallisuuden maailmaan olisi ollut helppo uppoutua, sillä uusia kiinnostavia lähestymiskulmia ja tutustuttavia lähteitä tuntui löytyvän sitä mukaa kuin edelliset sai selvitettyä. Opinnäytetyön laajuuden, luettavuuden ja aikataulun säilyttämiseksi järkevissä raameissa päädyin valitsemaan muutaman mielestäni keskeisimmän työhöni vaikuttavan näkökulman, joita tarkastelen tutkimusongelmani kannalta.

Lähemmän tarkasteluni kohteeksi valikoin eri kulttuurien vaikutuksen viestintään ja sen ymmärtämiseen, viestinnän suhteen yhteisöllisyyteen sekä opiskelijan viestintävalmiudet eli toisin sanoen mitä edellytyksiä opiskelijoiden viestintään osallistuminen vaatii. Keskeisimmiksi lähdevalinnoikseni löytyivät kulttuurien välistä viestintää tutkinut Nancy J. Adler sekä kansalaisten viestintävalmiuksista kansalaisyhteiskunnan mahdollistajana väitöskirjansa tehnyt Marja-Liisa Viherä.

### 7.1 Kulttuurien vaikutus opiskelijakunnan viestintätoimintaan

Haastatteluissa huomasin, että tutkinto-opiskelijoiden asennoituminen ja odotukset viestintää kohtaan vaihtelivat suuresti. Pienestä otannasta johtuen ei voi vetää tarkkaa johtopäätöstä siitä johtuiko tämä enemmän yksilöllisistä vai kulttuurien välisistä eroista. Tutkinto-opiskelijoille suunnattua viestintää pohdittaessa on kuitenkin tiedostettava, että kulttuuri ja viestintä kietoutuvat tiivisti toisiinsa ja sen katsotaan säätelevän yksilön

viestintäkäyttäytymistä. Kulttuurin normit ja arvot vaikuttavat myös vuorovaikutukselle ja viestintäsuhteille asetettaviin odotuksiin. (Viherä 2000, 15.)

Nancy Adlerin mukaan kulttuurien välisten on taustalla on usein havaintoihin ja niiden tulkintaan liittyviä seikkoja. Kulttuurisiksi 'kaihtimiksi' (blindness) kutsutaan sitä, että ihmiset eivät välttämättä ole tietoisia omista otaksumistaan eivätkä niiden kulttuurisidonnaisuuksista, koska viestintä oman kulttuurin jäsenten kanssa ei pakota näitä tutkimaan. Kulttuurien välisessä vuorovaikutuksessa onkin usein vieraan kulttuurin tuntemusta suurempi haaste tuntea oma kulttuurinsa ja tiedostaa sen vaikutus omaan käyttäytymiseensä. Ihmiset myös uskovat helposti toisten olevan enemmän itsensä kaltaisia kuin nämä todellisuudessa ovat, mikä vaikuttaa myös käsityksiin viestintätilanteista ja niiden säännönmukaisuuksista. Yhtäläisyyksiä voidaan yrittää nähdä silloinkin, kun kysymyksessä oikeasti on eroja. Taustalla on ajatus, että oma tapa toimia on se oikea. (Adler 2002, 84–90.)

Opiskelijakunnan on otettava tämä huomioon toiminnassaan ja viestinnässään. Jo asian tiedostaminen auttaa. Viestintään liittyviä toimintatapoja on arvioitava tämän hetkisten toimijoiden omaa kulttuurista viitekehystä laajemmin. Käytännössä tämä vaatii itsestään selvyyksiksi koettujen asioiden kyseenalaistamista. Mikäli opiskelijakunnan päivittäiseen toimintaan saataisiin lisää eri kulttuureista olevia, myös näkökulmien löytäminen saattaisi sujua luontevammin. Samalla on pidettävä mielessä, että ihmiset eivät kuitenkaan ole pelkästään yhden kulttuurin jäseniä. Kulttuurien välistä viestintää tapahtuu siis myös kansallisen kulttuurin sisällä. (Salo-Lee 1998, 7–8.)

Adler esittää, että kulttuurien monimuotoisuutta (Cultural diversity) voidaan hyödyntää ja saada siitä etua vasta, kun myönnetään kulttuurien ja niiden vaikutusten olemassaolo. Kun monimuotoisuuden hyödyt tunnustetaan, niitä voidaan myös hyödyntää. Käytännössä tämä toteutuu, kun aidosti ymmärretään, että asioita voi tehdä monella tavalla, eikä mikään niistä ole itsestään selvästi muita parempi. Tämä ei kuitenkaan automaattisesti tarkoita, että kaikki ongelmat katoaisivat. Tällainen toiminta on kuitenkin organisaatioissa poikkeuksellista. (Adler 2002, 113–114.)

Adlerin mukaan tyypillisempää on, että organisaatiot eivät lainkaan huomioi erilaisten kulttuurien olemassaoloa tai niiden vaikutusta yhteisössään. Tämän ajatusmaailman voi kiteyttää uskomukseen, että on olemassa vain yksi tapa tehdä asioita ja se on oman kulttuurimme tapa. Suhtautuminen ei estä monimuotoisuudesta aiheutuvien ongelmien

syntymistä, mutta ongelmien aiheuttajaa ei tunnisteta. Opiskelijakunnassa on asiaa sen kummemmin tiedostamatta pitkälti toimittu tämän mallin mukaisesti. Toiseksi yleisin tapa suhtautua on tunnistaa monimuotoisuus, mutta ainoastaan ongelmien lähteenä. Tällöin toimitaan sen oletuksen pohjalta, että vaikka muitakin tapoja on, niin oma tapa toimia on paras. Tässä mallissa ongelmia pyritään välttämään erojen häivyttämisellä, mutta samalla menetetään monimuotoisuuden tarjoamat hyödyt. (Adler 2002, 113–114.)

Ihmisten kuuluminen samanaikaisesti useampaan kulttuuriin myös helpottaa viestintää (Salo-Lee 1998, 7–8). Esimerkiksi kaikilla haastattemillani opiskelijoilla oli omien kulttuuri- ja terveysalalla Stadian Tukholmankadun toimipisteessä.

Ammattikorkeakoulullakin on oma jatkuvasti rakentuva kulttuurinsa, jossa opiskelijat oppivat toimimaan. Muut kulttuurit, joissa opiskelijat ovat jäseninä vaikuttavat kuitenkin heidän tapansa tulkita asioita ja tilanteita. Vaikka kulttuuri ja viestintä ovat tiiviissä suhteessa toisiinsa, ei kulttuurieroista pidä sokaistua. Liisa Salo-Leen kiteytys ”Kulttuurit eivät puhu toisilleen – yksilöt puhuvat” vaikuttaa hyvältä ohjenuoralta myös opiskelijakunnan viestinnän miettimiseen.

## 7.2 Opiskelijakunnan viestinnän keinot edistää yhteisöllisyyttä

Marja-Liisa Viherä määrittelee yhteisöllisyyden erilaisten elämäntapojen, taloudellisten tai aatteellisten päämäärien tai muiden vastaavien ympärille muodostuviksi ihmisten yhteenliittymiksi. Yhteisöllisyys merkitsee myös arkielämän suhteiden vahvistumista. Viestintä on yhteisöllisyyden ehdoton edellytys ja ilman viestintää yhteisö on kuollut. Yhteisöllisyys sekä ilmiönä että käsitteenä on muuttunut ajan kuluessa. Entinen tuttuuteen ja luottamukseen perustunut yhteisöllisyys on vaihtunut tilanteeseen, jossa on pakko luottaa tuntemattomiin. (Viherä 2000, 90.)

Nykyiset yhteisömmme muodostuvat keskenään limittäisistä ryhmistä, jotka kiinnittyvät toisiinsa niin sanotuin heikoin sidoksin. Heikoilla sidoksilla tarkoitetaan ihmisten välisiä tuttavuuksia, joissa osapuolet ovat keskenään vähemmän tekemisissä kuin jos heillä olisi läheisten ystävien vahvat sidokset. (Viherä 2000, 91–94.) Heikoista sidoksista myös muodostuu siltoja erillisten ystäväryhmien välille. Heikkojen sidoksien kautta yksilö pysyy ajan tasalla niin informaation kuin erilaisten trendien ja sosiaalisen järjestelmän osalta. Ihmisiä, joilla ei ole heikkoja sidoksia tai niitä on vain vähän, on

vaikea saada mukaan poliittisesti ohjautuviin liikkeisiin, koska useimmiten jäseneksi ryhtyminen tapahtuu ystävän rekrytoinnista. (Viherä 2000, 94–95.)

Tämä näkyy myös haastateltujen opiskelijakuntatoimijoiden vastauksissa, vaikka jokaisen haastatellun polku mukaan toimintaan olikin yksilöllinen, yhdistävänä nimittäjänä oli, että jossakin vaiheessa joku vanhemmista toimijoista oli suostutellut aloittamaan järjestöuran. Haastattelujen ja kolmen vuoden aikana havainnoimani perusteella tutortoiminta on yleisin portti opiskelijatoimintaan. Kohtalaisen usein tie opiskelijakuntaan vie myös toimipisteissä toimivien koulutusalahjärjestöjen tai opiskelijaedustajana toimimisen kautta. Yksi haastatelluista ilmaisi osuvasti, että kiinnostus opiskelijatoimintaan ja vaikuttamiseen sekä ymmärrys näiden tärkeydestä valkeni sitä mukaa, mitä enemmän asioista sai kuulla.

Useat haastatelluista tutkinto-opiskelijoista tunsivat olevansa eristyksissä muista opiskelijoista ja ammattikorkeakouluyhteisöstä. Saman suuntaisia tuloksia saatiin myös Koiviston ja Juusolan tekemästä kyselytutkimuksesta, jonka vastaaja kokivat, että suomalaisten ja ulkomailta tulleiden opiskelijoiden välillä on kuin näkymätön muuri (Koivisto & Juusola 2008, 66).

Uuden opiskelijan aloittaessa opintonsa ammattikorkeakoulussa on sosiaalisten sidosten määrä usein vähäinen. Opiskelijoiden ympärille alkaa kuitenkin heti opintojen alun jälkeen rakentua sosiaalinen verkosto. Ulkomailta muuttavien opiskelijoiden kohdalla sidosten ja suhteiden vähäisyys on oletettavasti vieläkin suurempi kuin muilla opiskelijoilla. Samalla sosiaalisen verkoston muodostuminen saattaa olla kieli- ja kulttuurierojen takia hitaampaa ja rajatumpaa. Koska etenkin heikkojen sidosten muodostuminen voi olla vaikeampaa, tutkinto-opiskelijat jäävät helposti sivuun niin ammattikorkeakoulun kuin opiskelijakunnankin toiminnasta ja kokevat olonsa ulkopuolisiksi.

*In the beginning our tutor, she was like sending me a message there's some party going on, so I'd had to send forward there's a party going on. So, that was good, but now because she's busy and she has her own studies and we have our own like things to do: study, study, study, practical training, study, I can't say I have like any communication with HAMOK. - - Yeah, I think (in the beginning) it was really good.*

(Toisen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services -koulutusohjelmasta, haastattelu 6.3.2008)

Haastattelujen perusteella vaikuttaa siltä, että tutkinto-opiskelijat ovat kuitenkin muodostaneet oman keskinäisen viestintäverkostonsa. Tutkinto-opiskelijat välittävät toisilleen tietoa ja ajankohtaisuuksia ja helpottavat näin toistensa selviämistä opiskeluelämästään.

*It shouldn't be the responsibility of only one student or group of students to spread the word and tell the other ones, but since we know that some people don't read their emails we do inform each other or we ask "Did you get this and this email" or "Did you see this and this poster in the hallway saying there will be this and this". I don't know if it should be our responsibility, but we do it, I tell other students about what I see and what I think is interesting.*

(Kolmannen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services -koulutusohjelmasta, haastattelu 6.3.2008)

### 7.3 Tiedotuksesta viestintään – opiskelijan valmiudet osallistua

Mikäli opiskelijakunta haluaa laajentaa nykyistä tiedotustoimintaansa vuorovaikutteisen viestinnän suuntaan, viestinnän edellytyksiä on pohdittava paitsi opiskelijakunnan hallinnon myös opiskelijayksilöiden kannalta. Toisin sanoen on huolehdittava siitä, että opiskelijoilla on tarvittavat valmiudet viestintään ja osallistumiseen. Viestintävalmiudet voidaan jakaa kolmeen pääryhmään: liittymään, osaamiseen ja motivaatioon (Viherä 2000, 105). Kaikki kolme ryhmää ovat välttämättömiä viestinnän onnistumiseksi. Liittymällä tarkoitetaan pääsyä viestintäkanaviin ja osaamisella kykyä käyttää näitä kanavia (Viherä 2000, 105–115).

Vaikka pintapuolisesti saattaisikin vaikuttaa siltä, että nämä viestintävalmiudet olisivat ammattikorkeakoulu- ja opiskelijayhteisössä jo valmiiksi hallussa, ei näin kuitenkaan ole. Vaikka tekniset valmiudet ja osaaminen onkin kaikkien opiskelijoiden ulottuvilla, ei viestintäkanavista aina tiedetä. Opiskelijakunnan onkin kiinnitettävä huomiota viestintä- ja päätöksentekokanaviensa näkyväksi tekemiseen. Viestinnän toimivuutta voidaan tehostaa näitä kehittämällä ja käyttämällä useampia viestintäkanavia.

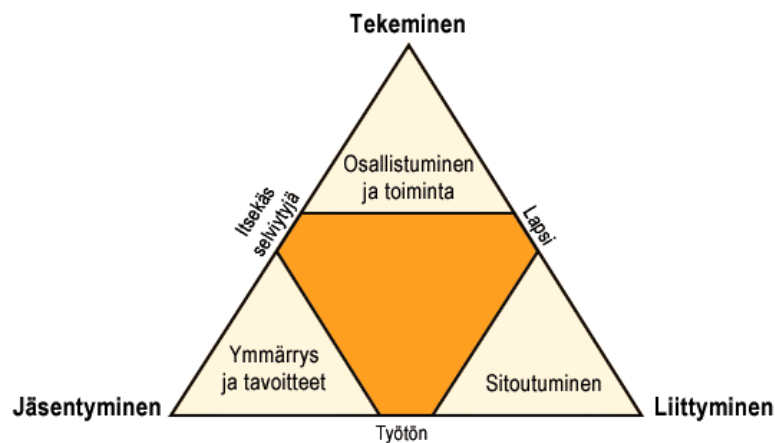
Tämä ei kuitenkaan yksinään riitä, sillä liittymän ja osaamisen lisäksi tarvitaan vielä viestinnän ylläpitävä voima, motivaatio viestimiseen (Viherä 2000, 126).

Vuorovaikutteisuuden aikaansaamiseksi viestintä ja siihen osallistuminen on tehtävä houkuttelevaksi ja kannattavaksi myös opiskelijan kannalta. Opiskelijakunnan toiminta on verrattavissa kansalaisyhteiskuntaan. Ihmisten motivaatio osallistua, tässä

tapauksessa opiskelijakunnan toimintaan ml. viestintään, syntyy tarpeesta toimia yhteisön hyväksi ja yhdessä toisten kanssa. Myös ihmisen tarve ilmaista itseään, on hyvin tärkeä viestinnän motivaatio. (Viherä 2000, 126–128.)

*Jollei ihmisellä ole motiivia osallistua, toimia ja ottaa asioista selvää, eivät siihen auta hyvät laitteet eikä niiden käytön osaaminenkaan. Motiivia ei voi opettaa eikä jakaa. Se kasvaa toisten ihmisten yhteydessä, jos on kasvaakseen. Hyvä viestintäilmasto ja hyvät järjestelmät kuitenkin luovat kasvupohjaa myös motivaatiolle*  
(Viherä 2000, 136.)

Vaikka motivaatiota ei voikaan ulkopuolelta synnyttää, viestintämotivaation edellytysten luomiseksi on tarpeen tarkastella motivaation syntymiseen vaikuttavia tekijöitä. Motivaatio perustuu usein ihmisen perustarpeille. Kari E. Turusen mukaan ihmisen olemassaolon eksistentiaaliset perustarpeet ovat jäsentyminen, liittyminen ja tekeminen (Kuvio 2). Nämä sekä rakentavat ihmisen persoonallisuutta että vaikuttavat hänen suhtautumiseensa elämän ulkoisiin ehtoihin. Kaikki kolme perustarvetta kehittyvät vuorovaikutuksessa toistensa kanssa ja siksi niillä onkin suuri merkitys viestintävalmiuksien motiivina. (Viherä 2000, 127.)



Kuvio 2. Ihmisen olemassaolon perustarpeet (Viherä 2000, 128).

Jäsentyminen tapahtuu ajattelun ja tiedon kautta ja sillä tarkoitetaan ihmisen tarvetta hallita ja ymmärtää todellisuutta. Ihminen pyrkii hallitsemaan elämäänsä ja työtään (tai opiskeluaan) ja suuri hallitsemattomuus on tukalaa sekä yksilön että yhteisönkin kannalta. Jäsentymisen tarve tyydyttyy ihmisen keskustellessa ja hankkiessa tietoa. Ilman jäsenystä ihminen ei ymmärrä, mistä on kyse. (Viherä 2000, 127–130.) Opiskelijakunnan ja ammattikorkeakoulun opiskelijayhteisön viitekehyksessä jäsentyminen liittyy sekä ammattikorkeakouluun toimintaympäristönä että opiskelijan roolissa toimimiseen. Jäsentäminen vie aikaa ja vaatii tuekseen oikeaa tietoa.

Opiskelijan kokemusta opintojensa ja ammattikorkeakoulussa toimintansa hallittavuudesta voidaan siis lisätä sekä toimivalla tiedotuksella että tarjoamalla mahdollisuutta vertaistukeen ja keskusteluun. Opiskelijoiden ympäristönsä jäsenystä pyritään tukemaan erityisesti opintojen alkuvaiheessa, jolloin suurin osa asioista on uusia. On kuitenkin muistettava, että opiskelijat törmäävät opintopolkunsa aikana aina uusiin vaiheisiin ja asioihin, joten tuen olisi tarpeellista jatkua myöhemminkin.

*But it was only the beginning of the year that she was our tutor and that's all. It doesn't, or now it seems like it doesn't mean a thing, because sometimes you still need the tutor maybe sometimes to come and give you some good advise and that kind of thing.*

(Toisen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services -koulutusohjelmasta, haastattelu 6.3.2008)

Liittymisen tarve tyydyttyy tunteen avulla, kun ihminen kokee liittyvänsä fyysiseen ympäristöönsä, henkiseen ilmapiiriin ja toisiin ihmisiin. Erityisesti murrosvaiheessa, jolloin yhteydet ovat vaarassa katketa, ne ovat erityisen tärkeitä. (Viherä 2000, 127; 130.) Opintojen aloittaminen on jo itsessään pieni murrosvaihe ihmisen elämässä, mutta kun siihen yhdistetään uuteen kaupunkiin tai jopa maahan muuttaminen on murros jo huomattavasti isompi.

Viherän mukaan ihminen saavuttaa tekemisen kautta tarkoituksen elämäänsä (Viherä 2000, 132). Tekemällä ihminen ilmaisee itseään. Viherä esittää, että ihmisellä on taipumus valita itselleen perustehtävä, joka muodostaa ison osan hänen identiteettiään. Perustehtävä voi olla esimerkiksi harrastus tai tietyn tyyppinen työ. Perustehtävän löytäminen on hänen mukaansa syvä eksistentiaalinen tarve, ihminen kaipaa roolia ja sen mukaista asemaa elämässään. Rooli muodostuu yhteisössä ja antaa raamit tekemiselle. Ilman roolia yhteisössä toimiminen on raskasta. (Viherä 2000, 127.)

Ammattikorkeakouluympäristössä kaikilla on lähtökohtaisesti tekemistä ja ainakin yksi rooli. Tekemisen tarve tyydyttyy siis ainakin osittain opiskelusta. Tämä saattaa osaltaan selittää, miksi kiinnostusta ja motivaatiota osallistua yhteiseen tekemiseen ei aina löydy. Tehtäviin ja rooleihin liittyy kuitenkin myös arvostusta, jonka avulla yhteisö säätelee yksilöiden tahtoa (Viherä 2000, 133). Mikäli yhteistä toimintaa ja sen tuloksia arvostettaisiin, innostus osallistua saattaisi lisääntyä. Opiskelijakunnan toiminnassa yksi esimerkki tästä on toimipisteiden tutorvastaavien tehtävät. Tutorvastaavat tukevat oman toimipisteensä tutoreita, koordinoivat näiden toimintaa sekä muutenkin suunnittelevat toimipisteensä tutorointia. Tekemistä ja vastuuta on siis selvästi muita tutoreita

enemmän. Koska suurin osa tutoreista kokee tutortoiminnan tärkeänä myös tutorvastaavan paikkaa arvostetaan. Ulkoasultaan tutorvastaava erottuu pitkähihaisen tutor-paidan ja lippalakin ansiosta muista tutoreista, jotka saavat t-paidan.

Jotta perustarpeet tyydyttyisivät tarvitaan siis viestintää. Viestinnän eri muodot vastaavat opiskelijoiden eri perustarpeisiin (Taulukko 3). Tiedonvälittämisen lisäksi tarvitaan tästäkin näkökulmasta keskusteluja, kiinnostusta opiskelijoiden kokemuksista sekä viestinnällisiä välineitä opiskelijoiden näkemysten esille tuomiseen sekä yhteisten asioiden hoitoon osallistumiseen.

Taulukko 3. Ihmisten olemassaolon perustarpeet ja viestintä - yksilön näkökulmasta (Viherä 2000, 136).

Perustarve	Edellyttämä viestintä
Jäsentyminen	Tiedon saanti, keskustelut
Liittyminen	Keskustelut, huolenpitoviestintä
Tekeminen	Organisointi, itseilmaisu, asioiden hoito

Kaikki haastateltavat tutkinto-opiskelijat ilmaisivat olevansa valmiita jakamaan omia kokemuksiaan muiden opiskelijoiden kanssa. Kysymyksen asettelusta johtuen saatuihin vastauksiin on kuitenkin syytä suhtautua sillä pienellä varauksella, että usein ihmiset tämän kaltaisessa tilanteessa haluavat haastattelutilanteessa vastata 'oikein'.

Haastateltavien muista vastauksista kuitenkin välittyi tarve opiskelijoiden väliselle viestinnälle ja useimmilla myös aito kiinnostus auttaa muita opiskelijoita. Tämän takia keinoja opiskelijoiden välisen suoran kokemusten vaihdon mahdollistamiseksi tulisi kehittää.

Yhtä haastateltua lukuun ottamatta kaikki olivat kiinnostuneita kuulemaan muiden kokemuksia. Vastausten sisällön perusteella on tulkittavissa, että kiinnostus kuulla kokemuksia oli suurempi kuin jakaa omia kokemuksia. Haastateltu, joka ei ollut erityisen kiinnostunut kuulemaan muiden kokemuksia perusteli asiaa sillä, että hänelle useimmat asiat olisivat kuitenkin jo tuttuja. Jo pidemmälle saman koulutusohjelman opinnoissa ehtineiden kokemukset kiinnostaisivat kuitenkin häntäkin, koska ne saattaisivat antaa uutta tietoa opinnoista.



## 8 SUOSITUKSET OPISKELIJAKUNNAN VIESTINNÄN TOTEUTTAMISEKSI

*So, we need English tutoring, we need English information – we need English information of some really basic things.*

(Ensimmäisen vuoden opiskelija Degree programme of Nursing  
-koulutusohjelmasta I, ryhmähaastattelu 25.2.2008)

Aloitin suositusten työstämisen tavoitteen asettelulla englanninkieliselle viestinnälle. Periaatteessa samat asiat pätevät viestintään laajemminkin. Suositusten tätä osiota voikin myöhemmin käyttää viestintästrategiatyöskentelyn taustamateriaalina. Jotta opinnäytetyön tuotos olisi helposti käyttöönotettavissa, päätin laatia tiivistelmän selvityksen pohjalta ilmenneistä kehittämissuosituksista (Liite 3).

Selvityksestä nousi viisi mielestäni keskeisintä kehittämistavoitetta, jotka nimesin toimivaksi perustiedottamiseksi, viestinnän suunnitelmallisuudeksi ja yhteisökuvan selkeyttämiseksi, viestinnän vuorovaikutteisuudeksi, päätöksenteon ja osallistumiskeinojen näkyviksi saattamiseksi sekä yhteisöllisyyden muodostamiseksi viestinnän keinoin. Tavoitteet kietoutuvat osin toisiinsa ja useampien tavoitteiden toteutumista on mahdollista edistää samoilla toimenpiteillä (Taulukko 4). En kuitenkaan näe tavoitteiden osittaisessa päällekkäisyydessä ongelmaa, sillä niiden on tarkoitus ennen kaikkea toimia ajattelun välineinä ja muistinvirkistäjinä.

Kiireellisin kehittämiskohde on perusviestinnän kuntoon saattaminen, sillä se luo pohjan kaikelle muulle viestintätoiminnalle ja pitkälti myös edellytyksiä opiskelijan toiminnalle yleensäkin. Keskeisin tiedotettava sisältö liittyy opiskelijan oikeusturvaan. Perusviestinnän on katettava koko opiskelijan aika ammattikorkeakoulussa aina opiskelupaikan saamisesta valmistumiseen. Englanninkieliseen viestintään löytyy osaksi ratkaisuja jo pelkästään laajentamalla toimiviksi koettuja käytänteitä suomenkielisen viestinnän puolelta. Jo pienillä askelilla ja oivalluksilla voidaan saada nykyiseen tilanteeseen huomattava parannus. Vaikka tässä haastateltujen tutkinto-opiskelijoiden odotukset kielitaidon osalta vaihtelivat, kannattaa tässä tilanteessa lähteä rohkeasti rakentamaan englanninkielistä viestintää. Kieliasullisia virheitä voi tarvittaessa korjata palautteen mukaan ja aktiivisemmän viestinnän kautta saadaan toivottavasti nostettua opiskelijakuntatoiminta myös tutkinto-opiskelijoiden tietoisuuteen.

Taulukko 4. Suositukset toimenpiteiksi englanninkielisen viestinnän kehittämiseksi opinnäytetyössä määritettyjen tavoitteen asetteluiden valossa

Toimenpiteet	Perustiedotus	Suunnitelmallisuus ja yhteisökuvan selkeyttäminen	Päätöksenteon ja osallistumiskeinojen näkyvyys	Vuorovaikutteisuus	Yhteisöllisyys
- Englanninkielinen Uuden Opiskelijan Opas (sisältö tutkinto-opiskelijoita ajatellen) postitse kotiin opiskelupaikkailmoituksen mukana	X	X			
- Palautteen ja kehittämisohjeiden kerääminen ensimmäisestä englanninkielisestä UOPSista (palautelomake oppaan mukana + mahdollinen arvonta vastaajien kesken)				X	
- Englanninkielinen jäsenkirje postitse kotiin, kun on ottanut opiskelupaikan vastaan sekä jäsenyyden erääntyessä	X	X			
- Englanninkielinen opiskelijakuntainfoilaisuus opintojen ensimmäisten päivien aikana	X	X	X	X	
- Englanninkielinen tutor-opiskelija omasta koulutusohjelmasta					X
- Englanniksi järjestettävä tutorkoulutus (tiedottaminen)			X		X
- Kutsut vaihto-opiskelijoille suunnattuihin tapahtumiin myös tutkinto-opiskelijoille					X
- Opiskelijakunnan ja koulutusalanjärjestön järjestämät keskustelutuokiot, kuten kahvituokiot, illanistujaiset jokaisessa toimipisteessä		X		X	X
- Toimiston avoimet ovet muutaman kerran vuodessa		X		X	X
- Opiskelijakunta on Tour -toimipistekiertue myös englanninkielisin materiaalein	X			X	
- Vaalikuulutukset (edustajistonvaalit, opiskelijaedustajan paikat) englanniksi			X		
- Viikkotiedote englanniksi (vähintään otsikkotasolla)	X				
- Verkkosivut olennaisilta osiltaan käännetty englanniksi ja ajan tasalla	X	X			X
- Osa opiskelijakunnan jäsenlehden sisällöstä englanniksi, mikäli lehteä julkaistaan	X	X			X
- Englanninkielisen printtiedotuksen lisääminen tai englanninkielinen alue ilmoitustauluille	X				
- Opiskelijakunnan viestinnän toimivuuden seuranta ja palautteen kerääminen toiminnan tarkoituksenmukaisuudesta yleensä (oma kyselytutkimus tai yhteistyö amk:n kanssa opiskelijapalautteessa)		X		X	
<b>Viestinnän sisällöt</b>					
- Viestintä opiskelijakunnan vaikuttamistyön tavoitteisiin, tuloksiin ja ajankohtaisiin asioihin liittyen	X	X	X		
- Tiedotus opiskelijan oikeusturvaan liittyvistä asioista (tutkintosääntö, valitusreitit)	X	X	X		
- Tiedotus opintososiaalisista asioista (opiskeluterveydenhuolto, opiskelija-asuminen tms.)	X				
- Tiedotus uusien opiskelijoiden tapahtumasta ja muista opiskelijakunnan järjestämistä tapahtumista	X				X
- Tiedotus englanniksi edustajistovaaleista (tehtävä, vaalikelpoisuus, ehdolle asettuminen, äänestäminen)			X		
- Tiedotus esim. kerhon perustamisesta ja olemassa olevista kerhoista			X		X
- Ajantasainen tieto liikuntatoiminnasta (kurssit, liikuntapassi, Metropolian liigat, liikuntatapahtumat)	X				x
- Tiedotus opiskelijaeduista	X				

Koska opiskelijakunta ja sen toiminta oli opiskelijoille hämäränpeitossa, sen yhteisökuvaa on tarpeen selkeyttää. Yhteisökuvan määrittämisessä auttaa kolmen keskeisen tekijän määrittely: mitä ja miten me teemme, mitä ja miten me sanomme sekä

miltä me näytämme. Näiden määrittelyjen on pohjaututtava totuudenmukaiseen tietoon ja oltava kaikkien toimijoiden tiedossa. Näiden on myös näytävä kaikessa viestinnässä. Viestinnän suunnitelmallisuus on tärkeää, koska opiskelijoille muodostuu helposti omat tapansa etsiä tietoa. On siis tärkeää, että tiedon sijainti on ennakoitavissa ja asioista tiedotetaan ajoissa.

Opiskelijakunnan viestinnän sekä muun toiminnan kehittäminen tutkinto-opiskelijoiden tarpeita hyvin vastaavaksi vaatii heidän osallistumistaan suunnitteluun. Parhaan tuloksen saavuttamiseksi opiskelijakunnan toimintaan olisi saatava mukaan tutkinto-opiskelijoita. Vaikka tämä saattaakin tuntua hieman itsestään selvältä johtopäätökseltä, vaatii sen toteuttaminen panostusta, jota ei tähän mennessä ole tehty. Jotta tutkinto-opiskelija voisi kiinnostua opiskelijakunnan toiminnasta on hänen ensin oltava tietoinen sen olemassaolosta ja toiminnasta. Lisäksi opiskelijakunnan toimintaan on oltava matala kynnys osallistua esimerkiksi tutoroinnin tai kahvi-illan kautta. Erityisen tärkeää on viestiä keinoista osallistua opiskelijakunnan päätöksentekoon. Opiskelijakunta toimii edustuksellisen demokratian periaatteiden mukaisesti ja päätöksentekoon liittyvät pelisäännöt ovat kaikille samat. Opiskelijakunnan tulisi kuitenkin toimillaan tehdä osallistuminen mahdolliseksi esimerkiksi huolehtimalla mahdollisuuksien mukaan käänöksistä.

Viestinnän vuorovaikutteisuus luo pohjaa paitsi opiskelijakunnan tehtävien toteuttamiselle myös yhteisöllisyyden muodostumiselle. Pelkkä vuorovaikutteisuus ei kuitenkaan vielä tarkoita yhteisöllisyyden olemassa oloa. Vuorovaikutteisuus ei synny väkisin, mutta sille on annettava tilaa ja tilaisuuksia. Osallistumisen edellytykset ovat opiskelijan valmiudet paitsi päästä käsiksi viestintäkanaviin ja niiden käytön hallinta myös motivaatio.

Monet tutkinto-opiskelijat kokevat eristyvänsä joukosta omassa ammattikorkeakoulussaan. Muualta muuttavien sosiaalinen verkosto on uudessa asuinpaikassa usein suppea. Kuten vuorovaikutukseen, yhteisöllisyyteenkään ei voi pakottaa, mutta sen kehittymisen edellytyksiä voi vaalia. Englanninkielisen tutortoiminnan käynnistyminen vähentää toivottavasti osaltaan koettua eristyneisyyttä. Hyvä tutor tukee aloitusryhmän ryhmäytymistä. Tutoreiden ja englanninkielisen viestinnän avulla myös tieto opiskelijakunnan toiminnasta löytää tutkinto-opiskelijat.

Mitä opiskelijakunta sitten voi tarjota tutkinto-opiskelijalle? Samat palvelut kuin muillekin opiskelijoille eli käytännössä edunvalvontaa, apua ongelmatilanteissa, erilaisia palveluita sekä mahdollisuuden osallistua järjestötoimintaan ja oppia suomalaisen yhteiskunnan toiminnasta ja päätöksentekoprosesseista. Opiskelijakunnan toimintaan osallistumalla löytää helposti ympärilleen ihmisiä, joiden kanssa voi viettää vapaa-aikaa, tutustua suomalaiseen kulttuuriin ja näin madaltaa mahdollista kulttuurishokin poikasta. Vertaistuen avulla selviävät monet käytännölliset pikkuseikat, kuten milloin kannattaa hakea kesätöitä, miten talvesta selviää tai minkälaisia opiskelutekniikoita kannattaisi kokeilla.

## 9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTOIMET

Opiskelijakunnan viestintätoiminnassa on paljon kehitettävää. Samalla on kuitenkin ymmärrettävä, että asioiden muuttaminen kertaheitolla ei ole mahdollista.

Opinnäytetyötä tehdessäni huomasin selvästi, että työtä olisi ollut helpompi lähestyä, jos opiskelijakunnan viestintää oltaisiin jo raamitettu kokonaisuutena. Tässä tilanteessa yhden kohtalaisen pienen osa-alueen kartoittaminen ja suunnittelu tuntui hieman takaperoiselta. Toisaalta kyseessä on klassinen muna-kana -dilemma, jonka pohtimiseen ei kannata uhrata suuremmin aikaa. Uskon, että nyt tekemästäni selvityksestä on hyötyä myös viestinnän kokonaissuunnittelussa. Vastaava selvitys olisi kuitenkin tarpeellinen myös suomenkielisten opiskelijoiden ja aikuisopiskelijoiden kokemuksista.

Viestintätoimintaa ja -käytäntöjä on jatkossa tarpeen miettiä pitkäjänteisesti. Vaikka viestintästrategia kalskahtaakin byrokraattiselta ja paperinmakuiselta, ei viestinnän tavoitteiden ja periaatteiden auki keskusteleminen ja paperille kirjaaminen ole opiskelijakunnassakaan huono ajatus. Jotta strategia ei unohtuisi toimiston laatikkoon, vaan toiminnasta tiedottaminen nivoutuisi luonnolliseksi osaksi muuta työtä, olisi tarpeen luoda myös selkeät ja helposti mielessä pidettävät ohjeistukset viestinnän käytännöistä ja työnjaosta.

Lisäksi tarvittaisiin suunnitelmat opiskelijakunnan sisäisen ja etenkin ulkoisen viestinnän käytännön toimenpiteiden kehittämiseksi. Tämän opinnäytetyöni jälkeen tuntuisi luontevalta, että sisäisen jäsenviestinnän laajempi kehittäminen aloitettaisiin viestinnän toimivuuden seurannasta. Ulkoisen viestinnän osalta näkisin hyödyllisenä etenkin sidosryhmille kohdistuvan viestinnän suunnitelmallisen hyödyntämisen edunvalvonta- ja vaikutustyössä.

Tutkinto-opiskelijoiden kannalta mielenkiintoisia jatkoselvitys- ja kehityskohteita löytyisi paitsi ammattikorkeakoulun yleisestä viestinnästä myös alumnitoiminnan saralla. Metropolia Ammattikorkeakoulun opiskelijakunnassa aloittaa syksyn alusta kansainväliten asioiden sihteeri, jonka myötä toivon myös englanninkielisen viestinnän kulkevan aimo harppauksin eteenpäin. Omalta osaltani jatkan toimimista saman aihepiirin parissa ainakin englanninkielisen Uuden Opiskelijan Oppaan sekä vanhoille Stadian ja EVTEKin opiskelijoille postitettavan Metropolia-oppaan englanninkielisen version päätoimittajana.

Työtä tehdessäni huomasin myös, että opiskelijakunnan viestinnän erottaminen sen muusta toiminnasta oli hankalaa. Viestintä on ihmisten välistä vuorovaikutusta ja siksi läsnä kaikessa yhteisessä toiminnassa. Kaikki toiminta viestii jotain, sitä järjestävästä tai tekevästä tahosta. Vastaavasti toiminnan arvo voidaan helposti asettaa kyseenalaiseksi, mikäli siitä ei kukaan tiedä. Välillä toiminnan olennainen sisältö kiteytyy paremmin jonkun toisen sanoin.

*The Student Union is group of people preferably students well concerned about things like student rights, student duties and about also, I don't know if it's crucial in this case, but they also provide some crisis supervision or just provide services for students and make sure that students are heard and only the student union can take part of the meetings of some higher authorities. So the Student Union is the voice of the student body.*  
(Kolmannen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services -koulutusohjelmasta, haastattelu 6.3.2008)

## LÄHTEET

### **Kirjallisuus**

- Adler, Nancy J 2002. *International Dimensions of Organizational Behavior*, Cincinnati: South-Western.
- Ammattikorkeakoululaki 351/2003. 42 a § Opiskelijakunta [WWW-dokumentti] <<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030351>> (luettu 17.2.2008)
- Anttila, Pirkko 1998. *Tutkimisen taito ja tiedonhankinta Taito-, taide- ja muotoilualojen tutkimuksen työvälineet*, Helsinki: Akatiimi Oy.
- Aula, Pekka; Matikainen, Janne & Villi, Mikko 2006. *Verkkoviestintäkirja*, Helsinki: Yliopistopaino.
- Eskola, Jari & Vastamäki Jaana 2001. Artikkel: Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa *Ikkunoita tutkimusmetodeihin I metodin valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (toim. Juhani Aaltola & Raine Valli), Jyväskylä: Ps-kustannus, 24–42.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena 2001. *Tutkimushaastattelu, Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*, Helsinki: Yliopistopaino.
- Juholin, Elisa 2001. *Communicare! Viestintä strategiasta käytäntöön*, Helsinki: Inforviestintä Oy.
- Koivisto, Janna & Juusola, Henna 2008. ”We need more English information about our study, life in Finland and this country” –Tutkimus ulkomaisten tutkinto-opiskelijoiden asemasta Suomen ammattikorkeakoulutuissa vuonna 2007, Helsinki: Suomen ammattikorkeakouluopiskelijakuntien Liitto – SAMOK ry.
- Kunelius, Risto 1997. *Viestinnän vallassa*, Helsinki: WSOY
- Markkula, Jaana 2006. *Ammattikorkeakoulu opiskelijan silmin - Opinnot, opintojen ohjaus ja vaikuttamismahdollisuudet*, Helsinki: Opiskelijoiden tutkimussäätiö Otus rs. 28/2006
- Nurmela, Juha 2006. Artikkel: Suomalaisten tieto- ja viestintätekniikan käyttö – sosiologisia näkökulmia verkkoviestintään Teoksessa Aula, Pekka; Matikainen, Janne & Villi, Mikko. *Verkkoviestintäkirja*, Helsinki: Yliopistopaino, 43–67.
- Pyörälä, Eeva 2002. *Johdatus laadullisen tutkimuksen metodologiaan* [WWW-dokumentti] <<http://www.valt.helsinki.fi/yleope/kvali/kvali1.pdf>> (luettu 17.2.2007)
- Salo-Lee, Liisa 1998. *Kieli, kulttuuri ja viestintä*. Teoksessa Salo-Lee, Liisa; Malmberg, Raija & Halinoja, Raimo. *Me ja muut Kulttuurienvälinen viestintä*, Jyväskylä: Yleisradio Oy, 6–35.
- Siukosaari, Anssi 1999. *Yhteisöviestinnän opas*, Helsinki: Tietosanoma Oy

Snäll, Mitti 1997. Artikkele: Kohtaamisia ruudussa, kohtaamisia puheessa. Teoksessa Haastattelupuheesta tutkijan tulkintaan: kolme kertomusta laadullisesta tutkimuksesta, Helsinki: Helsingin yliopisto

Viertola, Juha 2008. Opas ammattikorkeakoulun opiskelijakunnan hallintoon, Helsinki: Suomen Ammattikorkeakouluopiskelijakuntien Liitto –SAMOK ry.

Viherä, Marja-Liisa 2000. Digitaalisen arjen viestintä; Miksi, millä ja miten, Helsinki: Edita

### **Haastattelut**

Ensimmäisen vuoden opiskelija Degree programme of Nursing –koulutusohjelmasta I, ryhmähaastattelu 25.2.2008

Ensimmäisen vuoden opiskelija Degree programme of Nursing –koulutusohjelmasta II, ryhmähaastattelu 25.2.2008

Ensimmäisen vuoden opiskelija Degree programme of Nursing –koulutusohjelmasta III, ryhmähaastattelu 25.2.2008

Ensimmäisen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services –koulutusohjelmasta, haastattelu 14.3.2008

Kolmannen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services –koulutusohjelmasta, haastattelu 6.3.2008

Opiskelijakuntatoimija I, haastattelu 17.4.2008

Opiskelijakuntatoimija II, haastattelu 18.4.2008

Opiskelijakuntatoimija III, haastattelu 19.4.2008

Opiskelijakuntatoimija IV, haastattelu 20.4.2008

Toisen vuoden opiskelija Degree programme of Social Services –koulutusohjelmasta, haastattelu 6.3.2008



## LIITE 1

### Haastattelurunko, tutkinto-opiskelijat

#### *Alkusanat*

- Oma ja opinnäytetyön esittely
- Teidät on kutsuttu tähän haastatteluun, koska opiskelette englanninkielisessä koulutusohjelmassa
- Kysymyksiin ei ole väärää vastauksia ja olen ehdottoman kiinnostunut kuulemaan kaikki mielipiteet
- Keskustelu nauhoitetaan opinnäytetyötäni varten. Kaikki mitä sanotte on kuitenkin luottamuksellista, eikä teitä tulla yhdistämään kommentteihinne

#### *Avaus*

Remember the beginning of your studies and draw a mind map about things that were new or difficult back then.

*5-7 minuuttia kartan piirtämiseen*

#### *Esittely*

Introduce yourself, from which degree programme you are from and how long you have studied there

#### *Siirtymä*

You just drew a map of thing new or difficult at the beginning of your studies - Where did you find information concerning them to clear them out?

How have your needs for communications changed since the beginning of your studies?

- issues concerning studies
- student rights issues (right to study, course assesment, accreditation, tuition fees...)
- issues concerning practical training
- issues concerning accomodation
- issues concerning free-time and hobbies
- issues concerning well-being and sports

#### *Avainkysymykset*

What is Student Union HAMOK and what does it do?

How does HAMOK communicate to students?

How should the communicatios of the Student Union be organized?

Which would be the means for the Student Union to communicate with students?

Would you be willing to share your experiences as student with others (students)?

Would you like to hear about the experiences of other students?

#### *Lopetus*

What kind of role should students have in communications in the University of Applied Sciences?

Did we miss some important issue about communications today?

## LIITE 2

### Haastattelurunko, opiskelijakuntatoimijat

#### *Alkusanat*

- Oma ja opinnäytetyön esittely
- Kysymyksiin ei ole vääriä vastauksia ja olen ehdottoman kiinnostunut kuulemaan kaikki mielipiteet

#### *Avaus*

Mikä oli ensimmäinen kosketuksesi opiskelijakuntaan? (Minkälainen vaikutelma siitä jäi?)

#### *Siirtymä*

Miten lähdit opiskelijakunnan toimintaan? (Mikä motivoi osallistumaan?)

Minkälaisia viestintämenetelmiä HAMOK käyttää?

#### *Avainkysymykset*

Minkälaisia kehittämiskohteita olet huomannut viestintätoiminnassa?

- Entä opiskelijakunnan englanninkielisessä viestinnässä?

Mitkä ovat opiskelijakunnan kannalta keskeisiä asioita ajatellen tutkinto-opiskelijoiden kanssa tapahtuvaa viestintää?

- Mitä tavoitteita opiskelijakunnalla on viestintään liittyen?

Haastatteleman tutkinto-opiskelijat kokivat englanninkielisen viestinnän riittämättömänä, mitä syitä englanninkielisen viestinnän vähäisyydelle on?

Mitä opiskelijakunta voi tarjota tutkinto-opiskelijalle?

Kuinka paljon tutkinto-opiskelijat ottavat yhteyttä opiskelijakuntaan?

- Minkälaisissa asioissa?

#### *Lopetus*

Mikä opiskelijoiden roolin pitäisi olla ammattikorkeakoulussa tapahtuvassa viestinnässä?

Jäikö keskustelussa käsittelemättä, jokin olennainen opiskelijakunnan viestintään liittyvä seikka?

## **Suosituksset Metropolia Ammattikorkeakoulun opiskelijakunnan viestintätoiminnalle, vieraskielisten opiskelijoiden huomioiminen**

Suosituksset on laadittu teemahaastatteluilla kerättyjen Helsingin ammattikorkeakoulun opiskelijakunnan viestintään liittyvien kokemusten pohjalta. Suosituksia varten haastateltiin kuusi vieraskielistä tutkinto-opiskelijaa sekä neljä opiskelijakuntatoimijaa.

### **Tavoitteen asettelu opiskelijakunnan englanninkieliselle viestinnälle**

#### *Toimiva perustiedotus*

Toimiva perustiedottaminen opiskelijakunnan olemassaolosta, palveluista ja toiminnasta luo pohjan kaikelle muulle viestinnälle. Toimiva perustiedotus auttaa opiskelijoita hahmottamaan toimintaympäristönsä ammattikorkeakoulussa ja opiskelijakunnassa sekä toimimaan siinä aktiivisesti. Englanninkielisen tiedotuksen lisääminen lisää välillisesti muiden tietoisuutta tutkinto-opiskelijoiden olemassa olosta

#### *Viestinnän suunnitelmallisuus ja yhteisökuvan selkeyttäminen*

Selvityksessä kävi ilmi, että tutkinto-opiskelijoiden kuva opiskelijakunnan toiminnasta ja tarkoituksesta on hämärä. Opiskelijakunnan yhteisökuvaa (imagoa) on selkeytettävä, suunnitteleamalla viestintätoimintaa myös pidemmällä aikavälillä. Yhteisökuvan on muodostuttava totuuden mukaiseen tietoon ja sen muodostumiseen vaikuttaa kolme keskeistä tekijää:

- Mitä ja miten me teemme?  
Opiskelijakunnan varsinainen toiminta, palvelut ja päätöksenteko. Miten opiskelijakunta hoitaa tehtävänsä
- Mitä ja miten me sanomme?  
Miten opiskelijakunta viestii jäsenilleen, muille opiskelijoille, toimijoilleen tai sidosryhmilleen. Mitkä ovat perusviestit, joita opiskelijakunta välittää kaikessa viestinnässään omasta toiminnastaan, tarkoituksestaan ja arvomaailmastaan? Miten opiskelijakunta mainostaa itseään?
- Miltä me näytämme?  
Opiskelijakunnan toimijoiden olemus samoin kuin toimiston, verkkosivujen ja printtimateriaalin ulkoasukin vaikuttaa kuvaan opiskelijakunnasta. Näkyykö opiskelijakunta ammattikorkeakoulussa ja pystyykö kaiken opiskelijakunnan toiminnan yhdistämään pelkän vilkaisun perusteella opiskelijakuntaan?

#### *Viestinnän vuorovaikutteisuus*

Opiskelijakunnan on tehtäviensä täysipainoiseksi toteuttamiseksi saatava tietoa ja yhteydenottoja opiskelijoilta. Viestinnän vuorovaikutteisuus mahdollistaa myös opiskelijakunnan toiminnan kehittämisen opiskelijoita entistä paremmin palvelevaksi. Vuorovaikutteisuuteen ei voi pakottaa, mutta toimivalla perustiedotuksella, selkeällä yhteisökuvalla sekä vastaanottavalla asenteella luodaan edellytykset sen syntymiselle.

#### *Päätöksenteko ja osallistumiskeinot näkyviksi*

Jotta opiskelijat innostuisivat osallistumaan opiskelijakunnan toimintaan, heidän on suurin piirtein oltava tietoisia opiskelijakunnan toiminnasta ja sen vaikutusmahdollisuuksista. Opiskelijoilta tulevien ideoiden tai aloitteiden vastaanottaminen ei kuitenkaan saa riippua siitä, osataanko niitä tuoda esille oikeassa muodossa tai oikealla tavalla. Viralliseen päätöksentekoon vaikuttaakseen opiskelijan on kuitenkin oltava tietoinen, mitä asioita valmistellaan ja miten osallistutaan. Sama pätee myös toimintaan osallistumiseen esim. tutorina tai kerhon perustamisen kautta.

## Viestinnän kautta yhteisöllisyyttä

Varsinkin muualta muuttavien opiskelijoiden sosiaalinen verkosto on usein opintojen alussa suppea uudessa opiskelukaupungissa. Samalla opintojen aloittaminen on itsessäänkin murrosvaihe ihmisen elämässä, johon kaipaa tukea ympäristöltään. Opintojen myöhemmässäkin vaiheessa opiskelijoiden välinen tiedonjakaminen helpottaa opintojen etenemistä ja niissä jaksamista. Ihmisillä on myös tarve kuulua yhteisöön.

## Suosituksukset viestinnän toteuttamiselle

	Perustiedotus	Suunnitelmallisuus ja yhteisökuvan selkeyttäminen	Päätoiminnan ja osallistumiskeinojen näkyvyys	Vuorovaikutteisuus	Yhteisöllisyys
<b>Toimenpiteet</b>					
- Englanninkielinen Uuden Opiskelijan Opas (sisältö tutkinto-opiskelijoita ajatellen) postitse kotiin opiskelupaikkailmoituksen mukana	X	X			
- Palautteen ja kehittämissuositusten kerääminen ensimmäisestä englanninkielisestä UOPSista (palautelomake oppaan mukana + mahdollinen arvonta vastaajien kesken)				X	
- Englanninkielinen jäsenkirje postitse kotiin, kun on ottanut opiskelupaikan vastaan sekä jäsenyyden erääntyessä	X	X			
- Englanninkielinen opiskelijakuntainfotilaisuus opintojen ensimmäisten päivien aikana	X	X	X	X	
- Englanninkielinen tutor-opiskelija omasta koulutusohjelmasta					X
- Tiedotus englanniksi järjestettävästä tutorkoulutuksesta			X		X
- Kutsut vaihto-opiskelijoille suunnattuihin tapahtumiin myös tutkinto-opiskelijoille					X
- Opiskelijakunnan ja koulutusalanjärjestön järjestämät keskustelutuokiot, kuten kahvitaukot, illanistujaiset jokaisessa toimipisteessä		X		X	X
- Toimiston avoimet ovet muutaman kerran vuodessa		X		X	X
- Opiskelijakunta on Tour -toimipistekiertue myös englanninkielisin materiaalein	X			X	
- Vaalikuulutukset (edustajistonvaalit, opiskelijaedustajan paikat) englanniksi			X		
- Viikkotiedote englanniksi (vähintään otsikkotasolla)	X				
- Verkkosivut olennaisilta osiltaan käännetty englanniksi ja ajan tasalla	X	X			X
- Osa opiskelijakunnan jäsenlehden sisällöstä englanniksi, mikäli lehteä julkaistaan	X	X			X
- Englanninkielisen printtiedotuksen lisääminen tai englanninkielinen alue ilmoitustauluille	X				
- Opiskelijakunnan viestinnän toimivuuden seuranta ja palautteen kerääminen toiminnan tarkoituksenmukaisuudesta yleensä (oma kyselytutkimus tai yhteistyö amk:n kanssa opiskelijapalautteessa)		X		X	
<b>Viestinnän sisällöt</b>					
- Viestintä opiskelijakunnan vaikuttamistyön tavoitteisiin, tuloksiin ja ajankohtaisiin asioihin liittyen	X	X	X		
- Tiedotus opiskelijan oikeusturvaan liittyvistä asioista (tutkintosääntö, valitusreitit, miten toimia ongelmatilanteessa)	X	X	X		
- Tiedotus opintososiaalisista asioista (opiskeluterveydenhuolto, opiskelija-asuminen tms.)	X				
- Tiedotus uusien opiskelijoiden tapahtumasta ja muista opiskelijakunnan järjestämistä tapahtumista	X				X
- Tiedotus englanniksi edustajistovaaleista (tehtävä, vaalikelpoisuus, ehdolle asettuminen, äänestäminen)			X		
- Tiedotus esim. kerhon perustamisesta ja olemassa olevista kerhoista			X		X
- Ajantasainen tieto liikuntatoiminnasta (kurssit, liikuntapassi, Metropolian liigat, liikuntatapahtumat)	X				x
- Tiedotus opiskelijaeduista	X				

## Sähköisen viestinnän kehittäminen

Opiskelijakunnan verkkosivujen englanninkielinen sisältö minimissään:

- Mikä opiskelijakunta on ja miksi?
- Liittyminen ja jäsenyyden uusiminen
- Toimiston aukioloajat
- Jäsenedut
- Ajankohtaiset asiat, lyhyt yhteenveto, mitä on meneillään
- Liittymismahdollisuus opiskelijakunnan sähköpostilistalle
- Päätöksenteko opiskelijakunnassa, miten voi vaikuttaa ja osallistua
- Uuden Opiskelijan Oppaan verkkoversio (Metropolia-oppaan verkkoversio)
- Opiskelijan oikeudet ja velvollisuudet, mitä tehdä ongelmatilanteessa
- Opiskeluterveydenhuolto, ketä koskee millä ehdoin

### *Tarvittavat jatkoselvitykset*

Selvitettävä Metropolian Tuubi-portaalin hyödyntämismahdollisuuksia opiskelijakunnan viestinnässä laajemmin kuin viikkotiedotteen jakelukanavana (esim. verkkosivujen sisällön osittainen kopiointi tai siirtäminen Tuubiin). Myös viestinnän vuorovaikutteisuutta edistäviä ratkaisuja on selvitettävä.