

Mikael Björk – Tarmo Ahvenainen

**Kielelliset käytänteet
Kymenlaakson alueen
logistiikkayrityksissä**

**Kymenlaakson ammattikorkeakoulu
University of Applied Sciences
2010**

Kielelliset käytänteet Kymenlaakson alueen logistiikkayrityksissä

Mikael Björk
Tarmo Ahvenainen

Kotka 2010
Kymenlaakson ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja B. Nro 59.

KymiTechnology



 cursor

Copyright: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu
Kustantaja: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu
Taitto ja paino: Kopijyvä Oy, Jyväskylä 2010

ISBN (NID.): 978-952-5681-72-7
ISBN (PDF.): 978-952-5681-73-4
ISSN: 1239-9094
ISSN: (verkkajulkaisu) 1797-5972

Sisällysluettelo

Johdanto	5
1 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen tavoitteet	6
1.1 Sähköinen kysely	6
1.2 Haastattelututkimus	6
1.3 Tutkimuksen tavoitteet	7
2 Logistiikka-alan yritysten kansainvälisyys	8
2.1 Yritysten pääasialliset kohdemaat liiketoiminnassa	8
2.2 Käytetyt kielet kansainvälisessä viestinnässä	9
2.3 Käytetyt kielet yrityksen sisäisessä viestinnässä	9
2.4 Kulttuurituntemus yrityksissä	10
3 Kielitaito logistiikka-alan yrityksissä	11
3.1 Henkilöstön kielitaitovaatimukset	11
3.1.1 Suullinen viestintä	11
3.1.2 Kirjallinen viestintä	12
3.2 Henkilöstön kielitaidon kehittäminen yrityksissä	14
4 Kohdatut ongelmat kansainvälisessä viestinnässä	15
4.1 Missä viestinnän muodoissa ongelmia esiintyy	15
4.2 Mistä ongelmat johtuvat?	16
4.3 Palaute kieliongelmista	17

5	Ratkaisumallit viestintäongelmien voittamiseksi	18
5.1	Yrityksissä käytössä olevat apuvälineet	18
5.2	Toivomuksia tarjonnan parantamiseen	19
5.2.1	Koulutus	19
5.2.2	Koulutusmateriaali	19
5.2.3	Käännössovellukset, elektroniset sanakirjat yms.	19
6	Yhteenveto	21
7	Johtopäätökset	23
Lähteet	24
Liite 1	Sähköisen kyselylomakkeen kysymykset	25

Johdanto

Kymenlaakson alueella toimii lukuisia logistiikka-alan yrityksiä jotka harjoittavat ulkomaankauppaa. Yleisin käytetty kieli kansainvälisessä viestinnässä on englanti, mutta sen sujuva osaaminen ei vielä takaa yhteisymmärrystä osapuolten välillä. Tämän tutkimuksen tavoitteena on selvittää paikallisten logistiikka-alan yritysten käyttämää kielipolitiikkaa, kielitaitovaatimukset yritysten henkilöstölle ja vieraisiin kieliin liittyvät ongelmat. Pääpainona tutkimuksessa oli tutkia Venäjän-kauppaan ja siihen liittyvään viestintään liittyviä seikkoja, mutta myös muiden maiden ja kielten vaikutusta paikallisten logistiikkayritysten toimintaan tutkittiin.

Tutkimus tehtiin Kymenlaakson ammattikorkeakoulun ja Cursor Oy:n yhteistoinnassa toteuttaman LogIT-projektin sivututkimuksena, ja työn tilaajana, ideojana ja ohjaajana toimi kielten yliopettaja Tarmo Ahvenainen. Tutkimuksen tiedonkeruun, tietojen analysoinnin ja raportoinnin suoritti Mikael Björk. LogIT-projektin päättötutkimus on Kari Stenmanin, Rajka Ivanisin, Juhani Talvelan ja Juhani Heikkisen tekemä esiselvityshanke logistiikka- ja ICT-yritysten yhteistyömahdollisuuksista Suomessa ja Venäjällä.

Raportissa esitellään aluksi tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen tavoitteet luvussa 2. Tämän jälkeen on vuorossa tutkimustulosten esittely, joka jakaantuu neljään lukuun. Luvussa 3 käsitellään tutkimukseen osallistuneiden yritysten kansainvälisyyttä ja viestinnässä käytettyjä kieliä. Luku 4 pureutuu henkilöstön kielitaitovaatimuksiin tutkittavissa yrityksissä. Seuraava luku tuo esille yrityksissä kohdattuja kieliongelmiä ja kuudennessa luvussa esitellään yrityksissä käytettyjä ratkaisumalleja kieliongelmiin voittamiseksi sekä toiveita apuvälinetarjonnan parantamiseksi. Lopuksi tutkimusta ja sen tuloksia käsitellään tiiviimmmin luvussa johtopäätökset. Lähdeluetteloon on merkitty tutkimuksen ideoinnissa käytetyt lähteet, vaikka itse raportissa ei lähdeviitteitä esiinnykään.

1 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen tavoitteet

Kymenlaakson logistiikka-alan yritysten kielitutkimuksen taustalla oli Kymenlaakson ammattikorkeakoulun halu selvittää yritysten käyttämää kielipolitiikkaa, kielitaitovaatimukset eri henkilöstöryhmille sekä kansainvälisessä viestinnässä esiintyviä ongelmia. Tutkimuksen kohteena olivat myös yritysten käyttämät apuvälineet kieliongelmiin ratkaisemiseksi ja tarpeet uusien ratkaisumallien tarjoamiseen. Tutkimusaineiston keräämiseen käytettiin makrotasolla (yritystasolla) sähköistä kyselyä ja mikrotasolla (työntekijätasolla) henkilökohtaisia haastatteluja. Tässä raportissa kyselystä ja haastatteluista saadut tiedot esitetään yhdistettynä.

1.1 Sähköinen kysely

Tutkimusta varten laadittiin sähköinen kyselylomake käyttäen ZEF-sovellusta (Z-Scored Electronic Feedback) ja osallistumiskutsu lähetettiin 30 logistiikka-alan yritykseen Kymenlaakson alueella, jotka valittiin osittain Kari Stenmanin ja Rajka Ivanovisin projektiryhmän laatimasta yrityslistasta ja osittain Internetissä tehdyn selvitystyön tuloksena. Yritykset edustivat seuraavia logistiikan toimintoja: ahtaus, varastointi ja huolinta. Yritysten työntekijämäärät vaihtelivat välillä 3–900. Suurimmista yrityksistä valittiin useampi henkilö postituslistalle, jotta varmistettaisiin mahdollisimman suuri otanta yritysten piirissä. 14 yritystä vastasi kyselyyn kokonaan ja 17 osittain, jolloin vastausprosentti vaihtelee kysymyksittäin 47 ja 57 prosentin välillä. Tästä johtuen raportin tekstiin tai kaavioihin on tarvittaessa merkitty kysymykseen vastanneiden määrä merkinnällä n = vastauksien määrä. Kyselylomakkeella pyrittiin selvittämään kielipolitiikkaa, kielitaitoon liittyviä vaatimuksia ja kansainväliseen viestintään liittyviä ongelmia yritystasolla.

Kyselyyn vastanneet henkilöt edustavat henkilöstöryhmiä aina toimihenkilöstä johtoportaan. Raportissa esitellyt tulokset eivät ole tilastollisesti päteviä edustamaan koko Kymenlaakson alueen logistiikka-alan yritysten kantaa, mutta antavat hyvin viitteitä tutkittavan alueen ongelmista.

1.2 Haastattelututkimus

Syventäviä tietoja tutkimukseen saatiin henkilökohtaisista haastatteluista, joihin osallistui henkilöitä eri logistiikka-alan yrityksistä, ja he edustivat kukin eri henkilöstöryhmiä.

Haastatteluilla pyrittiin kartoittamaan viestintään liittyviä ongelmia yksittäisen työntekijän kannalta. Aikatauluongelmien vuoksi ei ollut mahdollisuutta kuin kol-

meen haastatteluun. Vähäisestä määrästä huolimatta, tulokset haastatteluista tuki-
vat erittäin hyvin kyselytutkimuksesta saatua aineistoa. Haastatteluista edelsi kyse-
lytutkimuksesta saadun aineiston alustava analysointi, joka mahdollisti keskitty-
misen tärkeimpiin aiheisiin haastatteluissa. Haastatteluihin osallistuneiden henki-
löiden tai heidän edustamiensa yritysten nimiä ei esiinny tässä raportissa.

1.3 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksella pyrittiin selvittämään millä kielillä ja millaisella kielipolitiikalla Ky-
menlaakson alueella toimivat logistiikkayritykset toimivat. Pääpaino tutkimukses-
sa kohdistui yrityksiin, jotka harjoittivat Venäjän-kauppaa. Tarkemmin määritel-
tyinä tutkimuksen kohteina olivat; mitkä ovat henkilöstöryhmien kielitaitovaati-
mukset eri kielillä, millaisia kielitaitoon liittyviä ongelmia yrityksillä on esiintynyt
ja miten niitä on pyritty ratkaisemaan. Lisäksi tutkittiin mahdollisuuksia uusien
apukeinojen kehittämiseksi ja tarpeita uusille ratkaisumalleille.

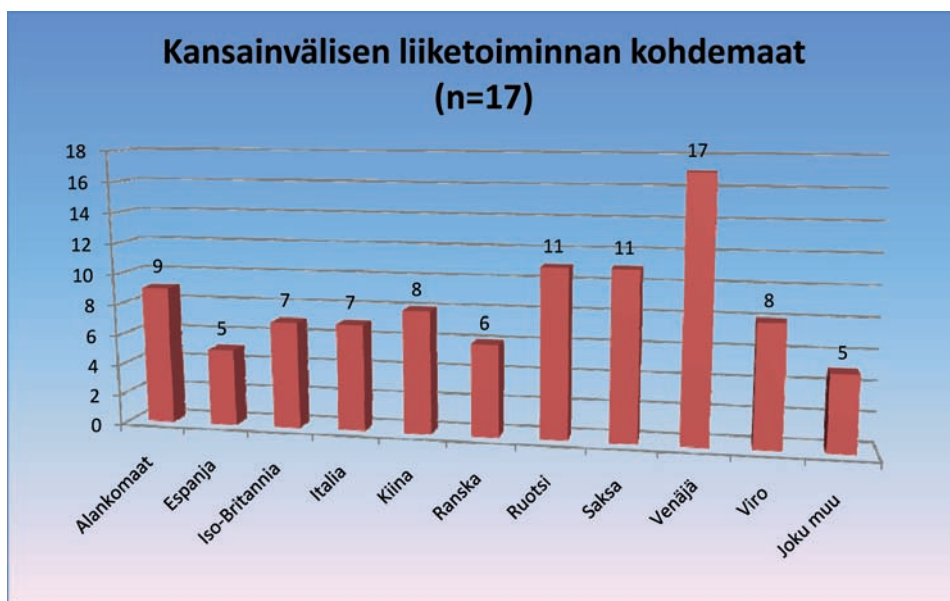
Tavoitteena oli myös kartoittaa Kymenlaakson ammattikorkeakoulun mahdolli-
suuksia tarjota yrityksille tukea henkilöstön kielitaidon kehittämiseksi.

2 Logistiikka-alan yritysten kansainvälisyys

Logistiikka-alan yritysten liiketoiminnan pääpaino on usein kansainvälisessä kaupassa, ja kyselyn tuloksista selviää, että vastanneissa yrityksissä kansainvälisen liiketoiminnan prosentuaalinen osuus koko liikevaihdosta oli 70–99 %. Aluksi selvitettiin yritysten pääasialliset kohdemaat ja käytetyt kielet kansainvälisessä toiminnassa.

2.1 Yritysten pääasialliset kohdemaat liiketoiminnassa

Kyselyn alussa kartoitettiin yritysten pääasialliset kohdemaat kansainvälisessä liiketoiminnassa ja viestinnässä käytetyt kielet edellä mainittuihin maihin. Alla olevasta kuvasta selviää, minkä maiden kanssa kyselyyn vastanneilla yrityksillä on liiketoimintaa. (Kuva 1)



Kuva 1: Kansainvälisen liiketoiminnan kohdemaat yrityksissä.

Kuten kuva 1 kertoo, Venäjän merkitys on paikallisille logistiikka-alan yrityksille suuri; 17 yritystä eli 100 % tähän kysymykseen vastanneista ilmoitti harjoittavansa liiketoimintaa Venäjän suuntaan. Myös Keski- ja Länsi-Euroopan maiden merkitys korostuu, mikä on nähtävillä Alankomaiden, Saksan, Italian ja Ranskan saamista osuuksista kyselyyn vastanneiden yritysten joukossa. Keski-Euroopan suu-

rilla vientimailla on luonnollisesti suuri vaikutus paikallisten logistiikka-alan yritysten toimintaan. Kohdassa ”joku muu” mainittiin yksittäisinä tapauksina mm. Norja, Japani, Puola sekä yleisesti Kaukoidän maat. Etelä-Korean puuttuminen vastauksista oli yllättävää, sillä kyseessä on suuri elektroniikan vientimaa.

2.2 Käytetyt kielet kansainvälisessä viestinnässä

Sekä kyselytutkimuksesta että haastattelututkimuksesta käy ilmi, että englannin kieli on eniten käytössä kansainvälisessä viestinnässä. Englanti toimii viestintäkielenä ainakin osittain kaikkiin maihin, joiden kanssa yrityksillä on liiketoimintaa. Kaikki kysymykseen vastanneet henkilöt kertoivat yrityksiensä viestivän pelkästään englanniksi Italiaan, Ranskaan, Kiinaan ja Alankomaihin. Haastatteluissa selvisi, että englannin kielen taito erityisesti Italiassa, Ranskassa ja Kiinassa on usein huonoa tai kieltä ei haluta käyttää. Venäjälle toimivista yrityksistä 15 vastasi tähän kysymykseen ja jopa 13 ilmoitti kommunikoivansa ainakin osittain venäjäksi kyseiseen maahan. Vain kaksi yritystä ilmoitti käyttävänsä ainoastaan englantia ja viisi ainoastaan venäjää. Haastatteluista tuli ilmi, että usein toimivaan kommunikaatioon tarvitaan sekä englannin että venäjän kieltä, sillä venäjän kielellä suoritettuun viestintään tarvitaan joskus varmistuksia ja tarkennuksia englanniksi.

Saksan merkitys vientimaana ja sen kielen osaamisen tärkeys on korostunut sekä kyselytutkimuksessa että haastatteluissa saatujen tietojen mukaan. Tästä huolimatta kun kysyttiin pääasiallisia viestintäkieliä Saksaan, vain kaksi kymmenestä vastanneesta ilmoitti yrityksensä kommunikoivansa edes osittain saksaksi kyseisen maan yritysten edustajien kanssa. Muuten viestintäkielenä toimii englanti.

Kiinan kanssa kommunikointi tapahtuu pelkästään englanniksi, joskin haastatteluista kävi ilmi, että kiinan kielen alkeiskursseja on järjestetty maan suuren markkinapotentiaalin takia.

Ruotsiin viestintää harjoitettiin seuraavasti; vain yksi yritys kymmenestä vastanneesta kommunikoi pelkästään ruotsilla, neljä yritystä pelkästään englannilla ja loput viisi sekä ruotsilla että englannilla.

Kysyttäessä englannin kielen riittävyttä kansainvälisessä viestinnässä asteikolla 1=Heikko – 5=Hyvä, saatiin vastauksien keskiarvoksi 3,8 eli melko hyvä.

2.3 Käytetyt kielet yrityksen sisäisessä viestinnässä

Tutkimuksessa pyrittiin selvittämään myös yrityksen kansainvälisyyden aste sisäisissä toiminnoissa. Kysymyslomakkeessa kysyttiin, onko yrityksen sisäisessä viestinnässä käytössä useampia kieliä ja mitä nämä kielet ovat.

Useampia kieliä käytettiin 15 yrityksen sisäisessä viestinnässä, jolloin vain kaksi yritystä vastanneista oli yksikielisiä. Käytetyt kielet jakautuivat suomen kielen lisäksi enimmäkseen kahtaalle: englanttiin ja venäjään, vain yhdessä yrityksessä käytettiin ruotsia. Nämä kielijakaumat on selitettävissä haastatteluista saatujen tietojen pohjalta yrityksen monikansallisilla omistussuhteilla ja kohdemaan kieltä tai tavien työntekijöiden rekrytoinnilla.

2.4 Kulttuurituntemus yrityksissä

Kysyttäessä kulttuurituntemuksen merkitystä kansainvälisessä liiketoiminnassa (asteikolla 1=vähäinen – 5=merkittävä) saatiin tulosten keskiarvoksi 4,0. Tästä voidaan päätellä, että kulttuurituntemusta arvostetaan kansainvälisessä kaupassa. Haastatteluista kävi ilmi, että varsinkin uusien työntekijöiden kohdalla kulttuurituntemus on kuitenkin puutteellista ja varsinkin Venäjän liiketoimintamentaliiteetti ja työskentelytavat saattavat tulla yllätyksenä uusille työntekijöille. Haastateltavat mainitsivat myös, että on olemassa tiettyjä asenteita muiden kulttuurien ja kansallisuuksien edustajia kohtaan, joita voisi mahdollisesti lieventää kulttuurikasvatuksella.

3 Kielitaito logistiikka-alan yrityksissä

Tässä tutkimuksen osassa selvitettiin kansainvälistä viestintää harjoittavien työntekijöiden kielitaitovaatimukset eri viestinnän muodoissa. Lisäksi tiedusteltiin, millä tavoin yritykset pyrkivät kehittämään henkilöstönsä kielitaitoa.

3.1 Henkilöstön kielitaitovaatimukset

Kyselylomakkeessa vastaajaa pyydettiin valitsemaan kielet, joita yrityksen kansainvälisessä viestinnässä tarvitaan ja arvioimaan vaaditun kielitaidon taso kolmiporraisella asteikolla: 1 = Alkeet, 2 = Suoriutuu tavallisemmista tilanteista ja 3 = Suoriutuu vaativimmistakin tilanteista. Kaavioissa asteikkona on 0–3, sillä niissä esitetään kielitaitovaatimuksien suhteellinen painoarvo, josta enemmän seuraavassa kappaleessa.

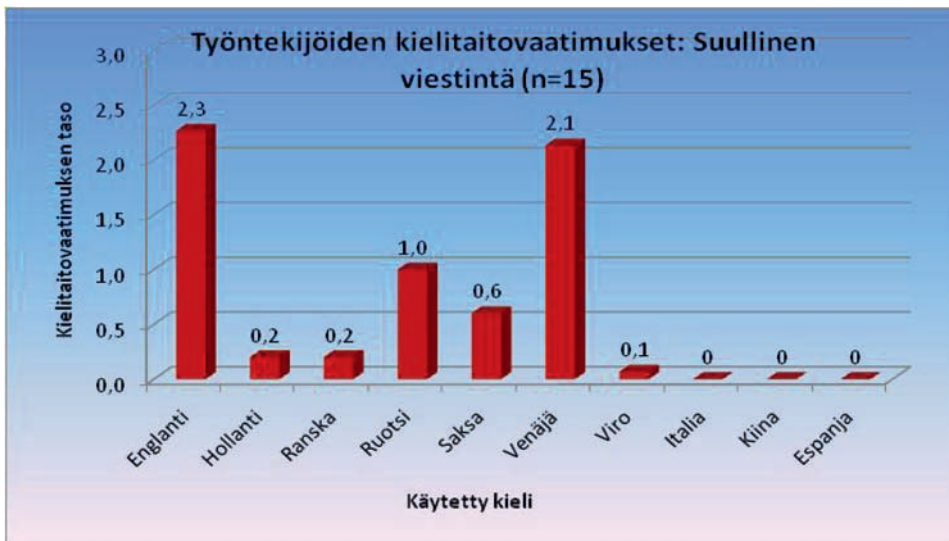
3.1.1 Suullinen viestintä

Kuvasta 2 käy ilmi viestinnässä käytettyjen kielten taitovaatimuksien suhteelliset painoarvot. Tällä tarkoitetaan sitä, että kaavioon on laskettu kunkin kielen saamat arvosanat kielen vaatimustasolle (asteikolla 1–3) yhteen ja jaettu saatu tulos vastanneiden lukumäärän ($n=15$) kanssa. Esimerkiksi venäjän kieli: 14 yritystä vastanneista tarvitsi sitä puheviestinnässä ja annettujen tulosten summa on 32. Tällöin venäjän kielen suhteellinen painoarvo kyselyyn vastanneiden yritysten joukossa on $32/15 = 2,1$. Vastaukset jakautuivat seuraavasti: (Kieli – Yritysten lukumäärä, jossa ko. kielen taito koettiin tarpeelliseksi.)

- Venäjä 14
- Englanti 13
- Ruotsi 7
- Saksa 5
- Viro 1
- Ranska 1
- Hollanti 1
- Italia 0
- Kiina 0
- Espanja 0

Kuvasta 2 näkyvät tulokset tukevat haastatteluista saatua tietoa siitä, mitkä ovat tärkeimpiä kieliä hallita kansainvälisessä viestinnässä. Englanti ja venäjä ovat tärkeimmissä rooleissa Kymenlaakson alueen logistiikka-yritysten viestinnässä, saa-

vuttaessaan yli kahden (2,0) suhteellisen painoarvon. Haastatteluista saatujen tietojen mukaan erityisesti venäjän kielen vaatimustaso on kohonnut viime aikoina, ja erityisesti tuli esille huolitsijan ammatti ja venäjän kielitaidon korostunut merkitys tuossa tehtävässä. Erään haastateltavan mukaan ilman venäjän kielen taitoa on lähes mahdotonta päästä huolitsijan tehtäviin, jos yrityksellä on Venäjän toimintoja. Jos huolitsija ei ole tehtäviensä tasalla joko ammattitaidon tai kielitaidon puolesta, kärsii yrityksen liiketoiminta tästä merkittävästi. Myös ylempien toimihenkilöiden tulisi hallita riittävä venäjän kielen taito, jotta he pystyvät sujuvasti kommunikoimaan suullisesti venäläisten kollegoidensa kanssa. Haastateltavan mukaan tämä edesauttaa suuresti asioiden hoitamista ja kasvattaa henkilöstön arvostusta venäläisten yritysten johtoportaalla silmissä. Hollannin ja ranskan kielten saamat painoarvot 0,2 muodostuivat siitä, että niitä vaadittiin vain yhdessä yrityksessä kumpaakin vaatimustasolla 3 = suoriutuu vaativimmistakin tilanteista.



Kuva 2: Työntekijöiden kielitaitovaatimuksen taso suullisessa viestinnässä.

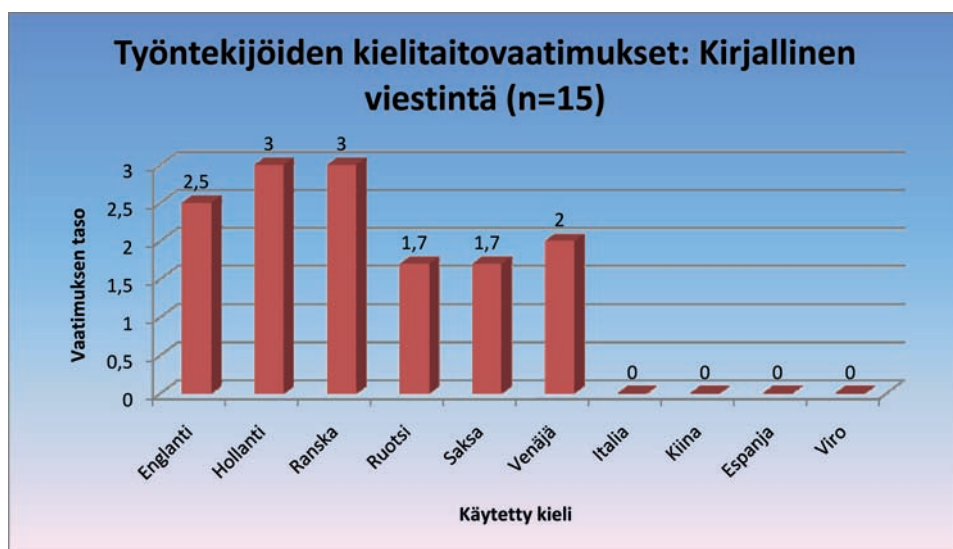
Eräs haastateltava mainitsi, että myös varastotyöntekijöiden tulisi omata tarpeellinen englannin tai venäjän kielen taito pystyäkseen kommunikoimaan kuskien kanssa itsenäisesti. Näin varmistetaan mahdollisimman sujuva prosessi jo varastojen lastauslaitureilta asti.

3.1.2 Kirjallinen viestintä

Kuvasta 3 käy ilmi viestinnässä käytettyjen kielten taitovaatimukset kirjoitetussa viestinnässä. Myös tässä kaaviossa on laskettu kielten taitotasojen suhteelliset vaatimukset (ks. 3.1.1). Kirjallisella viestinnällä tarkoitetaan tässä yhteydessä esim. sähköposteja, rahtikirjoja, tullikirjoja ja muita alaan liittyviä dokumentteja.

Vastaukset jakautuivat seuraavasti: (Kieli – Yritysten lukumäärä, jossa ko. kielen taito koettiin tarpeelliseksi.)

- Venäjä 13
- Englanti 13
- Ruotsi 7
- Saksa 3
- Viro 1
- Ranska 1
- Hollanti 1
- Italia 0
- Kiina 0
- Espanja 0



Kuva 3: Työntekijöiden kielitaitovaatimuksen taso kirjallisessa viestinnässä.

Kuvasta 3 selviää, että kielitaitovaatimukset ovat suullisessa ja kirjallisessa viestinnässä enimmäkseen samalla tasolla. Ruotsin, saksan ja venäjän kielten osalta vaatimustasot ovat pudonneet 0,1–0,4 yksikköä asteikolla. Vastaava pudotus englannin kielellä on 0,1 yksikköä ja viron kielen kirjallista osaamista ei kohdeyrityksistä tarvitse enää yksikään. Haastatteluista on tullut ilmi, että esimerkiksi Italiasta saapuneet rahtikirjat saattavat olla laadittu italian kielellä, mutta italian osaamista ei pidetä tarpeellisena kyselyyn vastanneiden yritysten keskuudessa. Saksan kielen osaaminen sen sijaan tuli esille kaikissa haastatteluissa; Saksa on suuri vientimaa ja saksan kielen osaava henkilö pystyy ainakin auttavasti kommunikoimaan useamman Keski-Euroopan maan edustajan kanssa, joista esimerkkinä mainitakoon Belgia ja Hollanti. Huomionarviosta on se, että saksan kielen suhteellinen taitovaatimuksen taso jäi molemmissa viestintämuodoissa pienemmäksi kuin

ruotsin kielen. Myös kirjallisessa viestinnässä hollantia ja ranskaa vaadittiin yksittäisissä yrityksissä tasolla 3.

Haastatteluissa tuli ilmi, että myös varastotyöntekijöiden tulisi osata englantia ja/tai venäjää tarpeeksi sujuvasti, jotta he pystyisivät käsittelemään rahtikirjoja kyseisillä kielillä. Ainakin varaston työnjohtajan tulisi pystyä tulkitsemaan rahtikirjojen pääasiallinen sisältö, jotta hän voisi omalla allekirjoituksellaan hyväksyä dokumentin, jos yrityksen käytäntö niin edellyttää.

3.2 Henkilöstön kielitaidon kehittäminen yrityksissä

Kyselytutkimukseen osallistuneita pyydettiin kertomaan, miten heidän edustamansa yritykset tukevat henkilökunnan kielitaidon kehittämistä. Kyselyssä oli mahdollista valita useampi vaihtoehto. Vastaukset jakautuivat seuraavalla tavalla (n=15):

Tarjoamalla taloudellista tukea (esim. kielikurssia varten)	6
Tarjoamalla kursseja työaikana	2
Muuten, miten?; Tarjoamalla kielikurssia iltaopetuksena	1
Ei mitenkään	7
Tarjoamalla etäopetusta ja verkkomateriaalia	0
Tarjoamalla opintomatkoja	0

Tulosten jakautumisessa huomionarvoista on se, että miltei puolet (7/15) vastaajista ilmoitti, ettei heidän yrityksessään tueta kielitaidon kehittämistä millään tavalla. Haastatteluista ilmi tulleiden tietojen perusteella yrityksen järjestämälle tai tukemalle kielikoulutukselle olisi tilausta alalla, joskin monessa yrityksessä kieliongelmat pyritään ratkaisemaan kielitaitoisen työvoiman rekrytoinnilla. Taloudellisella taantumalla ja sen aiheuttamalla resurssipulalla on myös osuutta koulutuksen puuttumiseen monissa yrityksissä ja erikokoisilla yrityksillä on vaihtelevasti mahdollisuuksia tukea henkilöstönsä kielikoulutusta taloudellisesti.

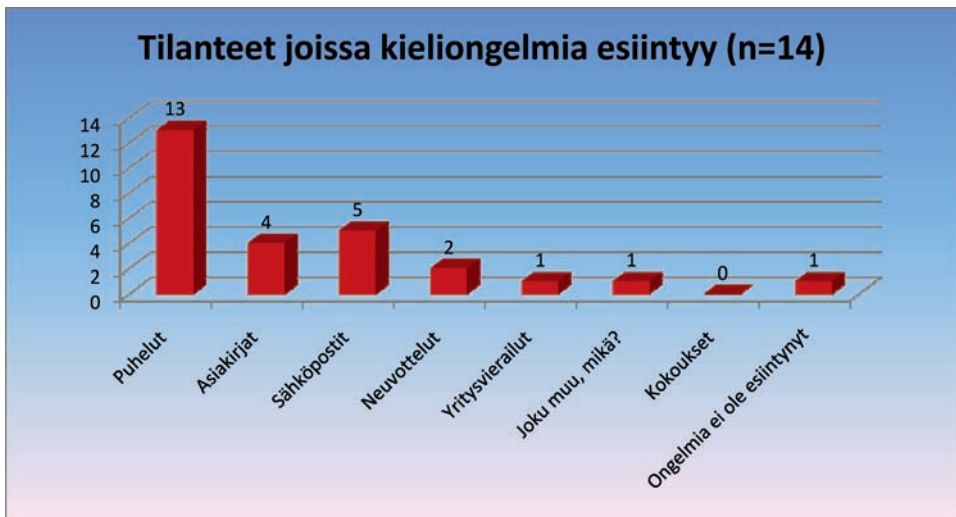
Kuusi yritystä tuki työntekijöidensä kielikoulutusta taloudellisesti ja kaksi antoi mahdollisuuden käyttää työaika kielitaidon kehittämiseen. Etäopetusta ja verkkomateriaalia ei käyttänyt yksikään tutkimukseen osallistuneista yrityksistä. Tämä tuo esiin kysymyksen: eikö sopivaa etäopetusmateriaalia ole tarjolla vai eikö sitä haluta käyttää yrityksissä?

4 Kohdatut ongelmat kansainvälisessä viestinnässä

Tässä kappaleessa käsitellään yritysten kohtaamia kieliongelmia kansainvälisessä viestinnässä. Erityisen mielenkiinnon kohteena ovat tilanteet, joissa ongelmia esiintyy ja vastaajien arviot syistä ongelmien taustalla.

4.1 Missä viestinnän muodoissa ongelmia esiintyy

Alla olevasta kuvasta (Kuva 4) näkyy tilanteet, joissa vastaajat ovat kokeneet ongelmia kansainvälisen viestinnän saralla.

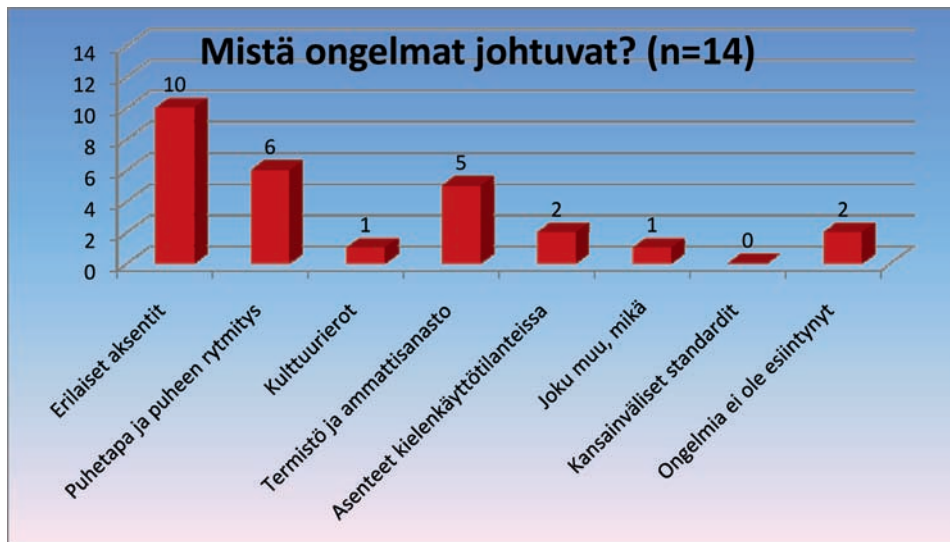


Kuva 4: Tilanteet joissa kieliongelmia esiintyy.

Kuten kuva 4 havainnollistaa, 13 yritystä 14 vastanneesta kokee puhelut vieraalla kielellä ongelmallisiksi. Kyselyn vapaassa palautteessa mainittiin useimmiten englannin kielen huono taito toisessa päässä, erityisesti kommunikoidessa yritysten kanssa jotka toimivat Venäjällä, Kiinassa tai Ranskassa. Neuvotteluissa ja yritysvierailuissa ongelmia esiintyi verrattain vähän. Kirjoitetussa viestinnässä, kuten asiakirjoissa ja sähköposteissa, ongelmia havaittiin noin kolmanneksessa yrityksistä ja ongelmallisimpina kielinä olivat englannin ja venäjän lisäksi myös suomen kieli. Vain yksi vastaaja ilmoitti, ettei ongelmia ole esiintynyt.

4.2 Mistä ongelmat johtuvat?

Kuvassa 5 esitellään syitä kansainvälisen viestinnän ongelmien taustalla.



Kuva 5: Mistä ongelmat kielenkäyttötilanteissa johtuvat?

Yllä olevasta kuvasta (kuva 5) nähdään yrityksissä havaittuja syitä kieliongelmiensa taustalla puhutussa ja kirjoitetussa viestinnässä. Puhutussa viestinnässä erilaiset aksentit ovat aiheuttaneet ongelmia kymmenessä yrityksessä ja vapaapalautteesta mainittiin erityisesti Kaukoidän vahva englannin aksentti ja venäjän aksentti esimerkiksi asiakaspalvelutiskillä.

Puhetapa ja puheen rytmitys aiheutti ongelmia kuudessa yrityksessä ja tarkennuksena mainittiin liian nopea tai äänenpainoltaan hiljainen puhetapa. Eräs haastateltavista mainitsi, että pyydettyä tarkennuksia puheviestinnässä epäselviksi jääneisiin seikkoihin, vastapuoli usein tehostaa viestiään kyseenalaisin keinoin; nopeuttamalla puhetta entisestään tai korottamalla ääntään. Täten tarvitaan paljon toistoja ja varmistuksia esimerkiksi sähköpostitse. Termistö ja ammattisanasto johtuvia kieliongelmiä kohdattiin viidessä yrityksessä. Esiin nousi eritoten logistiikka-alan perussanasto, jonka osaaminen ei ole vaaditulla tasolla kaikissa yrityksissä.

Tarkennuksena mainittakoon, että kaikille termeille ei välttämättä ole tarkkaa vastinetta venäjän kielessä jolloin ko. termi joudutaan kiertämään ja esittämään lähimmällä vastineella. Asialla on myös kääntöpuoli, yrityksissä on tullut vastaan tavara- tai tullikoodeja, joita ei löydy Suomen standardeista mutta Venäjältä kyllä.

Tutkimuksessa ilmi tulleiden tietojen mukaan dokumenttien, eritoten rahtikirjojen kanssa, on esiintynyt ongelmia. Monet Keski-Euroopan suuret vientimaat,

esimerkiksi Saksa, Ranska, Italia, lähettävät rahtikirjansa omalla kielellään logistiikkayrityksille Suomessa. Kyselyssä olleeseen erilliskysymykseen koskien kyrillisiä aakkosia vastasi 13 yritystä. Vain kahdella yrityksellä oli teknisiä ongelmia kyrillisten kirjaimien kanssa, johtuen kyrillisen näppäimistön puuttumisesta. Ajoittain haastatelluille yrityksille saapuu esimerkiksi sähköpostia kyrillisillä kirjaimilla, mutta asia on saatu hoidettua kielitaitoisen henkilökunnan avulla.

4.3 Palaute kieliongelmistä

Haastatteluissa kävi ilmi, että kieliongelmat jäävät usein elämään yrityksiensä välisessä viestinnässä. Syynä tähän on se, ettei palautetta epäselvästä kommunikaatiosta anneta, sillä kynnyksensä muodostuu liian korkeaksi liiketoimintasuhteissa. Asia on varsin ymmärrettävää, sillä kyseessä olisi varsin henkilökohtainen palaute joka saattaisi aiheuttaa mielipahaa ja johtaa pidättyväisyyteen viestintää kohtaan. Poikkeuksena mainittiin eräs Japanin suurista elektroniikka-alan yrityksistä. Tämä yritys vaatii asioiden hoitamista tarkasti määritellyn kaavan mukaisesti ja jos tästä poiketaan, on palaute välitön. Kyseinen yritys saattaa myös lähettää reklamaation jälkeen tarkkailijoita seuraamaan että varastointi ja kuljetukset hoidetaan heidän toivomallaan tavalla. Jos tarkkailijat eivät ole tyytyväisiä näkemäänsä, he raportoivat esimiehilleen jotka puuttuvat asiaan välittömästi. Tämä toimintamalli pätee myös kielitaitoon; japanilaiset vaativat sujuvaa kommunikointia ja epäselvyyksiin puututaan välittömästi.

Haastatteluissa tuli ilmi toive siitä, että palautetta kielitaitoon ja viestintään liittyvistä ongelmista voitaisiin jakaa puolueettoman tahon kautta, esimerkiksi logistiikka-alan yritysten välillä Suomessa ja Venäjällä. Jos vastaavanlainen tutkimus toteutetaan myös Venäjällä, oli toiveena, että tuloksia jaettaisiin ristiin.

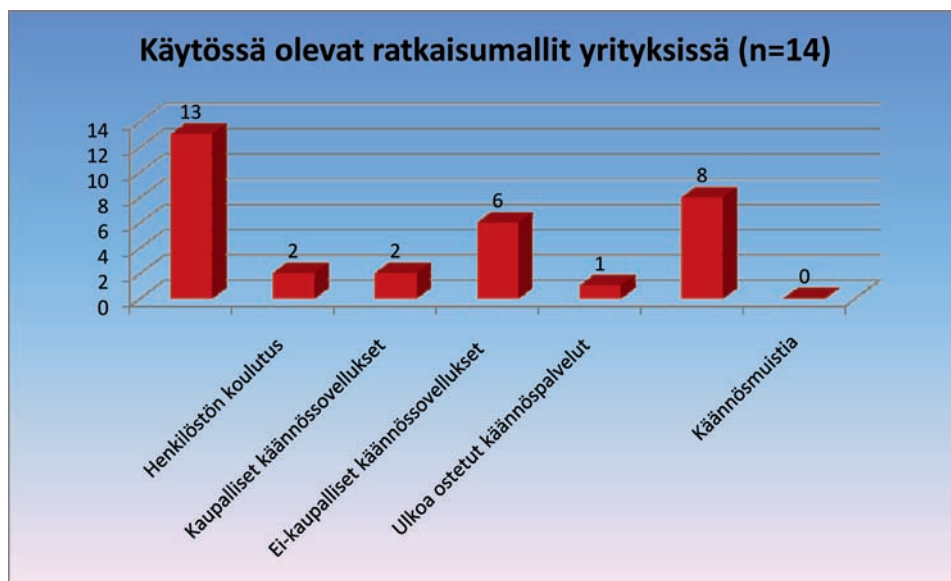
Tämä mahdollistaisi sen, että palautetta viestinnän epäkohdista voitaisiin välittää osapuolille kolmannen tahon kautta, ilman pelkoa liikesuhteiden tulehtumisesta. Näin voitaisiin helpottaa kansainvälisen yritysviestinnän vaatimustasojen yhdenmukaistamista ja kielitaidon kehittämisen päämäärien kohdentamista oikealle alueelle.

5 Ratkaisumallit viestintäongelmien voittamiseksi

Tässä raportin osassa käsitellään yrityksissä käytössä olevia keinoja kieliongelmi-
en selvittämiseksi ja tutkimuksessa ilmi tulleita parannusehdotuksia tarjonnan pa-
rantamiseksi.

5.1 Yrityksissä käytössä olevat apuvälineet

Kyselylomakkeessa pyydettiin vastaajia kertomaan millä tavoin heidän edusta-
mansa yritykset ovat pyrkineet ratkaisemaan kieliongelmiä ja parantamaan vies-
tinnän sujuvuutta. Vastauksien jakauma selviää kuvasta 6.



Kuva 6: Yrityksissä käytössä olevat apuvälineet kieliongelmiä ratkaisemiseksi.

Kuten kuvasta 6 näkyy, on kielitaitoisen työvoiman rekrytointi eniten käytetty kei-
no viestinnän sujuvuuden edistämiseksi. Sanakirjoja ja termienhallintaohjelmia
käytettiin yli puolessa kyselyyn osallistuneissa yrityksissä ja ilmaisten käännöspal-
veluiden apuun luotettiin kuudessa yrityksessä.

Kaupalliset käännössovellukset ja ulkoo ostetut käännöspalvelut (esim. tulkit) ei-
vät saaneet suurta kannatusta kyselyyn osallistuneiden yritysten joukossa.

Tulkkien palkkaamista ulkomailla pidettiin tehokkaana keinona välttää väärinkäsityksiä, mutta eräs haastateltava mainitsi, ettei pitänyt kommunikointia tulkin välityksellä luontevana tapana toimia.

5.2 Toivomuksia tarjonnan parantamiseen

5.2.1 Koulutus

Kyselytutkimuksessa ja haastatteluista kävi ilmi kielikoulutuksen tarve logistiikka-alan yritysten työntekijöille. Toivomuksena oli, että järjestettäisiin yrityksille suunnattuja kielikoulutuspaketteja, erityisesti venäjän ja saksan kielillä. Toivottuina opetusmuotoina olivat lähiopetus ja monimuoto-opetus ja toiveena oli myös, että sisältöön voisi hieman vaikuttaa itse, riippuen työntekijän tehtävistä ja tarpeista. Sisällöltä haettiin seuraavia asioita:

- Ammattisanastoa ja alan keskeisimpiä termejä
- Kulttuurikasvatusta koskien kohdemaan yleistä liiketoimintamentaliteettia ja työkulttuuria
- Eri logistiikan alojen ”slangia”
- Yleistä kielioppia ja ääntämistä

Koulutusmatkat ja eräänlainen työntekijävaihto koettiin myös tehokkaiksi keinoiksi tutustua vieraisiin kieliin ja muiden maiden kulttuureihin sekä työtapoihin. Englannin kielen osaamista uusien työntekijöiden parissa pidettiin itsestään selvyytenä, mutta koulutustarpeita tuli esille koskien yritysten vanhempaa työntekijäkantaa.

5.2.2 Koulutusmateriaali

Logistiikka-alan termistö ja sen puutteellinen osaaminen on esiintynyt tässä raportissa jo aikaisemminkin ja sen puutteen korjaaminen tuli esille myös käsitellessä parannusehdotuksia nykyiseen tarjontaan.

Eräs haastateltava toivoi, että logistiikka-alan eri alalajien (satama, varastointi, huolinta jne.) sanastot koottaisiin yhteen ja käännettäisiin mahdollisesti useammallekin kielelle. Myös eri aloilla käytössä olevaa, epävirallisempaa, slangia tulisi tutkia ja laatia oppaat tukemaan uusien työntekijöiden perehdyttämistä työhönsä.

5.2.3 Käännössovellukset, elektroniset sanakirjat yms.

Vastaajat olivat yleisesti ottaen varsin tyytyväisiä elektronisten sanakirjojen ja käännössovellusten tarjontaan ja niiden tarjoamaan apuun jokapäiväisessä työssä. Vain yksi vastanneista kirjoitti kyselyn vapaapalautteeseen, ettei tarpeita tyydyttävää sähköistä sanakirjaa ole löytynyt. Tutkimuksesta tosin kävi ilmi, että tiet-

tyä varovaisuutta tulee noudattaa käytettäessä Internetistä löytyviä ilmaisia käännöskoneita. Tämä pätee varsinkin tilanteisiin, joissa tarkoituksena on kääntää kokonaisia lauseita, jolloin merkitykset saattavat muuttua, mutta tästä johtuvia vakavia ongelmia ei tullut ilmi tutkimuksen aikana.

6 Yhteenveto

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, millä kielillä ja millaisella kielipolitiikalla Kymenlaakson alueen logistiikka-alan yritykset harjoittavat kansainvälistä toimintaa. Lisäksi tutkittiin millaisia kieliongelmia yrityksissä esiintyy, mistä ongelmat johtuvat ja miten niitä on pyritty ratkaisemaan sekä kerättiin toiveita ratkaisumallitarjonnan parantamiseksi. Myös Kymenlaakson ammattikorkeakoulun mahdollisuuksia tarjota tukea yritysten henkilöstön kielitaidon kehittämiseen selvitettiin.

Tutkimuksessa kävi ilmi, että ainakin tutkimukseen osallistuneiden yritysten parissa eniten kansainvälistä liiketoimintaa harjoitetaan Venäjän suuntaan. Seuraavaksi eniten edustettuina olivat Ruotsin lisäksi Keski-Euroopan maat, Kiina sekä Viro. Yllättävää oli Japanin ja Etelä-Korean vaikutuksen vähäisyys kohdeyritysten parissa.

Englannin kieli osoittautui käytetyimmäksi kieleksi kansainvälisessä viestinnässä ja sillä kommunikoiitiin kaikkiin tutkimuksessa esiintyneisiin maihin, ainakin osittain. Tutkimukseen osallistuneissa yrityksissä viestitään pelkästään englanniksi esimerkiksi Ranskaan, Hollantiin, Kiinaan ja Espanjaan. Englannin kielellä ja kohdemaan äidinkielellä viestitään Ruotsiin, Saksaan ja Venäjälle. Yritysten sisäisessä viestinnässä tarvittiin vieraiden kielten osaamista 15 yrityksessä ja kielet olivat englanti, venäjä ja ruotsi.

Henkilöstön kielitaitovaatimukset määriteltiin tutkimuksessa puhutun ja kirjoitetun viestinnän osalta. Tulokset kummankin viestintämuodon kannalta olivat lähes samankaltaiset ja tärkeimmiksi kieliksi nousivat englanti ja venäjä, joita vaadittiin keskimäärin tasolla; 2 = Suoriutuu tavallisimmista tilanteista. Saksan kielen osaamisen tarve nousi esille haastatteluissa, mutta sen saama painoarvo kyselytutkimuksen tuloksissa jäi verrattain vähäiseksi. Hollannin ja ranskan kieliä vaadittiin kumpaakin vain yhdessä yrityksessä, mutta vaatimustasot kummankin viestintämuodon osalta oli; 3 = suoriutuu vaativimmistakin tilanteista.

Kieliongelmia yrityksissä esiintyi eniten puheviestinnässä, tarkemmin määriteltynä puhuttaessa puhelimesta vieraan kielen edustajan kanssa. Ongelmien taustalta löytyi erilaiset aksentit ja puheen rytmitys. Kirjoitetussa viestinnässä ongelmia esiintyi sähköposteissa ja asiakirjoissa, johtuen yleensä sanaston ja termistön puutteellisesta hallinnasta tai eri maiden yritysten tavasta lähettää dokumentteja heidän omalla äidinkielellään. Palautetta kielitaitoon liittyvistä ongelmista ei juurikaan jaeta, sillä kynnys siihen muodostuu liiketoimintasuhteissa liian korkeaksi. Tutkimuksessa tuli ilmi tarve tutkimustulosten jakamisesta esimerkiksi tutkimukseen osallistuvien yritysten asiakkaille, ja jos Venäjällä toteutettaisiin samanlainen tutkimus, tulisi tulokset sieltä toimittaa suomalaisille yrityksille. Näin saataisiin

palautetta kieliongelmistä kulkemaan ristiin puolueettoman tahon kautta. Tämä helpottaisi kansainväliseen viestintään liittyvien kielitaitovaatimusten yhdenmukaistamista ja kielitaidon kehittämisen päämäärien kohdentamista.

Kansainväliseen viestintään liittyviä kieliongelmiä on yrityksissä pyritty ratkaisemaan etukäteen rekrytoimalla kielitaitoisia työvoimaa ja tarjoamalla koulutusta, joskin koulutuksen saama osuus ongelmanratkaisukeinona oli vähäinen. Ongelmien välitöntä ratkaisua haettiin ilmaisista käännöspalveluista, sanakirjoista ja termienhallintaohjelmista, joiden riittävyteen oltiin yleisesti tyytyväisiä kirjoitetun viestinnän ongelmien ratkaisemisessa.

7 Johtopäätökset

Yrityskoulutuksen tarve on ilmeinen, mutta koulutuksen sisältö tulisi kohdistaa huolellisesti. Logistiikan saksan ja venäjän kielen koulutukselle on selkeä tarve, mutta kuten hollannin ja ranskan kielitaitotarpeet on edellisessä luvussa esitetty; voi yrityksillä olla erittäin yksilöllisiä ja vaativia tarpeita kielikoulutuksen puitteissa.

Tarpeen mukaan esimerkiksi venäjän kieleen ja Venäjän-kauppaan liittyen voitaisiin luoda koulutuskokonaisuus johon kuuluisi esim. venäjän kielen koulutuksen lisäksi Venäjän tapakulttuurin ja liiketoimintakulttuurin tuntemusta sekä vierailu yrityksen toiminnan kannalta keskeisten toimijoiden luona Venäjällä. Tässä eri alueellisten toimijoiden yhteistyö (yritys, Kymenlaakson AMK, Cursor Oy) voisi olla hedelmällistä.

Vaikka alalla englannin kielen osaamista uuden työvoiman rekrytoinnissa pidetään itsestään selvyytenä, esiintyy vanhempaan työntekijäkantaan kohdistuvaa koulutustarvetta. Kielitaidon yleisen tason kohottamisen ohella esiin nousivat alan sanaston hallinta, puhelinviestintä, sekä taidot kommunikoida sellaisten ihmisten kanssa, joiden oma englannin kielen taito tuntuu riittämättömältä viestinnän tarpeisiin. Tätä varten esim. erilaisiin ei-syntyperäisten puhujien aksentteihin totuttautuminen sekä erilaiset ymmärtämisiongelmiä ratkaisumallit (viestintästrategiat) voisivat olla osana koulutusta. Lisäksi koska palautteen antaminen kieleen liittyvistä ongelmista koettiin hankalaksi, kasvot säilyttävä palautteenantotapa ja epäsuorat viestintästrategiat yhteisymmärryksen selventäjänä olisi tärkeä hallita.

Verkkoratkaisuja tulisi pyrkiä hyödyntämään lähiopetuksen rinnalla, jotta saavutetaan mahdollisimman monipuolinen koulutusjärjestelmä ja helpotetaan koulutettavien ajankäytönhallintaa etäopetusmahdollisuudella.

Logistiikkaan liittyvän monikielisen sanaston kehittäminen olisi paikallaan. Työntekijän kannalta hyödyllinen olisi verkossa toimiva monikielinen sanasto, jossa olisi myös selitykset sekä ääntämismallit eri kielille. Hyvänä pohjana tässä työssä voisi olla logistiikkayhdistyksen sanasto^{*)}, jota voisi edelleen kehittää vastaamaan vaativimpiakin tarpeita.

* http://www.logy.fi/yhdistys/sanasto.php?alku=i&loppu=o&sanasto_lang=fi

Lähteet

Huhta, Marjatta 1999. Language/Communication Skills in Industry and Business – Report for Prolang/Finland. Tutkimus. Helsinki: Opetushallitus.

Kuittinen, Piia 2009. Language problems of companies in the Kouvola region and language service needs. Opinnäytetyö. Kouvola: Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Suomen Osto- ja Logistiikkayhdistys 2009. Logistiikan sanasto. [Online]. Saatavissa: <http://www.logy.fi/sanasto> [Viitattu 19.5.2009]

Liite 1 Sähköisen kyselylomakkeen kysymykset

Yrityksen kansainväliset toiminnot

1. Kansainvälisen toiminnan kohdemaat ja käytetty kieli viestinnässä?
Valitkaa listasta maat joiden kanssa yrityksellänne on kansainvälistä toimintaa ja kirjoittakaa maan alla olevaan kenttään kieli, jota käytätte viestinnässänne kyseiseen maahan
2. Minkä maiden kanssa yrityksellänne on eniten kansainvälistä toimintaa?
Kirjoittakaa varattuun tilaan 3 maata, joiden kanssa yrityksellänne on eniten kansainvälistä toimintaa
3. Käytetäänkö yrityksenne sisäisessä viestinnässä eri kieliä?
Jos vastauksenne on Kyllä, kirjoittakaa eniten käytetyt vieraat kielet siihen varattuun tilaan.

Yrityksen työntekijöiden kielitaito

1. Työntekijöiden kielitaitovaatimukset SUULLISESSA viestinnässä
Millaista suullista kielitaitoa vaaditaan yrityksenne kansainvälisissä tehtävissä toimivilta henkilöiltä? Rastittakaa yrityksenne eniten kansainvälisessä viestinnässä käytetyt kielet ja merkitkää valitun kielen alle varattuun tilaan vaatimuksen taso,; Asteikko 1 = Alkeet, 2 = Suoriutuu tavallisimmista tilanteista, 3 = Suoriutuu vaativimmistakin tilanteista
2. Työntekijöiden kielitaitovaatimukset KIRJALLISESSA viestinnässä
Millaista kirjallista kielitaitoa vaaditaan yrityksenne kansainvälisissä tehtävissä toimivilta henkilöiltä. Rastittakaa yleisesti käytetyt kielet ja merkitkää valitun kielen alle varattuun tilaan vaatimuksen taso: 1 = Alkeet, 2 = Suoriutuu tavallisimmista tilanteista, 3 = Suoriutuu vaativimmistakin tilanteista
3. Kuinka hyvin koette yrityksenne suoriutuvan kansainvälisestä viestinnästä yleisellä tasolla?
4. Miten yrityksenne tukee henkilökunnan kielitaidon kehittämistä?
5. Kuinka tärkeänä pidätte eri kulttuurien tuntemusta henkilöstön keskuudessa?

Ongelmat kielenkäyttötilanteissa

1. Millaisissa tilanteissa vieraat kielet aiheuttavat ongelmia kansainvälisessä viestinnässä?
Rastittakaa tilanteet joissa ongelmia on syntynyt ja kuvailekaa syntynyttä ongelmaa lyhyesti vaihtoehdon alle varattuun tilaan. Kirjoittakaa lisäksi kieli, jonka käytössä ko. tilanteessa useiten tulee ongelmia.
2. Mistä ongelmat yleensä johtuvat?
Jos ongelmia kansainvälisessä viestinnässä on esiintynyt, niin mistä syistä? Rastittakaa esiintyneet syyt ja kommentoikaa niiden vaikutuksia kansainväliseen liiketoimintaanne.
3. Miten yrityksenne on pyrkinyt ratkaisemaan kansainvälisessä viestinnässä esiintyneitä ongelmia?

4. Kuinka tehokkaasti yrityksenne kieliongelmat ovat ratkaistavissa nykyisillä, tarjolla olevilla keinoilla?

5. Onko esiintynyt ongelmia, joihin ette ole löytäneet tyydyttäviä ratkaisuja nykyisillä, tarjolla olevilla keinoilla?

6. Toivomuksia / ehdotuksia tarjonnan parantamiseen?

7. Aiheuttavatko kyrilliset aakkoset teknisiä ongelmia yrityksenne viestinnässä?

Taustatietokysymykset

1. Yrityksenne päätoimiala?

2. Työntekijöiden määrä yrityksessänne?

3. Kansainvälisten toimintojen osuus yrityksenne liikevaihdosta?

4. Vastaajan asema yrityksessä?

5. Halukkuus haastatteluun?

6. Missä mittakaavassa olette kyselyyn vastanneet?

Esim. Oma toimipiste, tulosityksikkö, konserni jne.

Kymenlaakson ammattikorkeakoulun julkaisusarjassa B. ilmestyneet julkaisut

B-SARJA Tutkimukset ja raportit

- B 1 Markku Huhtinen & al.:
Laivadieselien päästöjen vähentäminen olemassa olevissa laivoissa [1997].
- B 2 Ulla Pietilä, Markku Puustelli:
An Empirical Study on Chinese Finnish Buying Behaviour of International Brands [1997].
- B 3 Markku Huhtinen & al.:
Merenkulkualan ympäristönsuojelun koulutustarve Suomessa [1997].
- B 4 Tuulia Paane-Tiainen:
Kohti oppijakeskeisyyttä. Oppijan ja opettajan välisen ohjaavan toiminnan hahmottamista [1997].
- B 5 Markku Huhtinen & al.:
Laivadieselien päästöjä vähentävien puhdistuslaitteiden tuotteistaminen [1998].
- B 6 Ari Siekkinen:
Kotkan alueen kasvihuonepäästöt [1998]. Myynti: Kotkan Energia.
- B 7 Risto Korhonen, Mika Määttänen:
Veturidieseleiden ominaispäästöjen selvittäminen [1999].
- B 8 Johanna Hasu, Juhani Turtiainen:
Terveysalan karusellikoulutusten toteutuksen ja vaikuttavuuden arviointi [1999].
- B 9 Hilikka Dufva, Mervi Luhtanen, Johanna Hasu:
Kymenlaakson väestön hyvinvoinnin tila, selvitys Kymenlaakson väestön hyvinvointiin liittyvistä tekijöistä [2001].
- B 10 Timo Esko, Sami Uoti:
Tutkimussopimusopas [2002].
- B 11 Arjaterttu Hintsala:
Mies sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisena – minunko ammattini? [2002].
- B 12 Päivi Mäenpää, Toini Nurminen:
Ohjatun harjoittelun oppimisympäristöt ammatillisen kehittymisen edistäjinä – ARVI-projekti 1999-2002 [2003], 2 p. [2005].
- B 13 Frank Hering:
Ehdotus Kymenlaakson ammattikorkeakoulun kestävän kehityksen ohjelmaksi [2003].

- B 14 Hilikka Dufva, Raija Liukkonen
Sosiaali- ja terveysalan yrittäjyys Kaakkois-Suomessa. Selvitys Kaakkois-Suomen sosiaali- ja terveysalan palveluyrittäjyyden nykytilasta ja tulevaisuuden näkymistä [2003].
- B 15 Eija Anttalainen:
Ykköskuski: kuljettajien koulutustarveselvitys [2003].
- B 16 Jyrki Ahola, Tero Keva:
Kymenlaakson hyvinvointistrategia 2003–2010 [2003], 2 p. [2003].
- B 17 Ulla Pietilä, Markku Puustelli:
Paradise in Bahrain [2003].
- B 18 Elina Petro:
Straightway 1996–2003. Kansainvälinen transitoreitin markkinointi [2003].
- B 19 Anne Kainlauri, Marita Melkko:
Kymenlaakson maaseudun hyvinvointipalvelut - näkökulmia maaseudun arkeen sekä mahdollisuuksia ja malleja hyvinvointipalvelujen kehittämiseen [2005].
- B 20 Anja Härkönen, Tuomo Paakkonen, Tuija Suikkanen-Malin, Pasi Tulkki:
Yrittäjyyskasvatus sosiaalialalla [2005]. 2. p. [2006]
- B 21 Kai Koski (toim.):
Kannattava yritys ei menetä parhaita asiakkaitaan. PK-yritysten liiketoiminnan kehittäminen osana perusopetusta [2005]
- B 22 Paula Posio, Teemu Saarelainen:
Käytettävyyden huomioon ottaminen Kaakkois-Suomen ICT-yritysten tuotekehityksessä [2005]
- B 23 Eeva-Liisa Frilander-Paavilainen, Elina Kantola, Eeva Suuronen:
Keski-ikäisten naisten sepelvaltimotaudin riskitekijät, elämäntavat ja ohjaus sairaalassa [2006]
- B 24 Johanna Erkamo & al.:
Oppimisen iloa, verkostojen solmimista ja toimivia toteutuksia yrittäjämäisessä oppimisympäristössä [2006]
- B 25 Johanna Erkamo & al.:
Luovat sattumat ja avoin yhteistyö ikäihmisten iloksi [2006]
- B 26 Hanna Liikanen, Annukka Niemi:
Kotihoidon liikkuvaa tietojenkäsittelyä kehittämässä [2006]
- B 27 Päivi Mäenpää
Kaakkois-Suomen ensihoidon kehittämisstrategia vuoteen 2010 [2006]
- B 28 Anneli Airola, Arja-Tuulikki Wilén (toim.):
Hyvinvointialan tutkimus- ja kehittämistoiminta Kymenlaakson ammattikorkeakoulussa [2006]
- B 29 Arja-Tuulikki Wilén:
Sosiaalipäivystys – kehittämishankkeen prosessievaluatio [2006].

- B 30 Arja Sinkko (toim.):
Kestävä kehitys Suomen ammattikorkeakouluissa – SUDENET-verkostohanke [2007].
- B 31 Eeva-Liisa Frilander-Paavilainen, Mirja Nurmi, Leena Wäre (toim.):
Kymenlaakson ammattikorkeakoulu Etelä-Suomen Alkoholiohjelman kuntakumppanuudessa [2007].
- B 32 Erkki Hämäläinen & Mari Simonen:
Siperian radan tariffikorotusten vaikutus konttiliikenteeseen 2006 [2007].
- B 33 Eeva-Liisa Frilander-Paavilainen & Mirja Nurmi:
Tulevaisuuteen suuntaava tutkiva ja kehittävä oppiminen avoimissa ammattikorkeakoulun oppimisympäristöissä [2007].
- B 34 Erkki Hämäläinen & Eugene Korovyakovsky:
Survey of the Logistic Factors in the TSR-Railway Operation - "What TSR-Station Masters Think about the Trans-Siberian?" [2007].
- B 35 Arja Sinkko:
Kymenlaakson hyvinvoinnin tutkimus- ja kehittämiskeskus (HYTKES) 2000-2007. Vaikuttavuuden arviointi [2007].
- B 36 Erkki Hämäläinen & Eugene Korovyakovsky:
Logistics Centres in St Petersburg, Russia: Current status and prospects [2007].
- B 37 Hilka Dufva & Anneli Airola (toim.):
Kymenlaakson hyvinvointistrategia 2007–2015 [2007].
- B 38 Anja Härkönen:
Turvallista elämää Pohjois-Kymenlaaksossa? Raportti Kouvolan seudun asukkaiden kokemasta turvallisuudesta [2007].
- B 39 Heidi Nousiainen:
Stuuva-tietokanta satamien työturvallisuustyön työkaluna [2007].
- B 40 Tuula Kivilaakso:
Kymenlaaksolainen veneenveistoperinne: venemestareita ja mestarillisia veneitä [2007].
- B 41 Elena Timukhina, Erkki Hämäläinen, Soma Biswas-Kauppinen:
Logistic Centres in Yekaterinburg: Transport - logistics infrastructure of Ural Region [2007].
- B 42 Heidi Kokkonen:
Kouvola muuttajan silmin. Perheiden asuinpaikan valintaan vaikuttavia tekijöitä [2007].
- B 43 Jouni Laine, Suvi-Tuuli Lappalainen, Pia Paukku:
Kaakkois-Suomen satamasidonnaisten yritysten koulutustarveselvitys [2007].
- B 44 Alexey V. Rezer & Erkki Hämäläinen:
Logistic Centres in Moscow: Transport, operators and logistics infrastructure in the Moscow Region [2007].
- B 45 Arja-Tuulikki Wilén:
Hyvä vanhusten hoidon tulevaisuus. Raportti tutkimuksesta Kotkansaaren sairaalassa 2007 [2007].

- B 46 Harri Ala-Uotila, Eeva-Liisa Frilander-Paavilainen, Ari Lindeman, Pasi Tulkki (toim.):
Oppimisympäristöistä innovaatioiden ekosysteemiin [2007].
- B 47 Elena Timukhina, Erkki Hämäläinen, Soma Biswas-Kauppinen:
Railway Shunting Yard Services in a Dry-Port. Analysis of the railway shunting yards in Sverdlovsk-Russia and Kouvola-Finland [2008].
- B 48 Arja-Tuulikki Wilén:
Kymenlaakson muisti- ja dementiaverkosto. Hankkeen arviointiraportti [2008].
- B 49 Hiikka Dufva, Anneli Airola (toim.):
Puukuidun uudet mahdollisuudet terveyden- ja sairaanhoidossa. TerveysSellu-hanke. [2008].
- B 50 Samu Urpalainen:
3D-voimalaitossimulaattori. Hankkeen loppuraportti. [2008].
- B 51 Harri Ala-Uotila, Eeva-Liisa Frilander-Paavilainen, Ari Lindeman (toim.):
Yrittäjämäisen toiminnan oppiminen Kymenlaaksossa [2008].
- B 52 Peter Zashev, Peeter Vahtra:
Opportunities and strategies for Finnish companies in the Saint Petersburg and Leningrad region automobile cluster [2009].
- B 53 Jari Handelberg, Juhani Talvela:
Logistiikka-alan pk-yritykset versus globaalit suuroperaattorit [2009].
- B 54 Jorma Rytönen, Tommy Ulmanen:
Katsaus intermodaalikuljetusten käsitteisiin [2009].
- B 55 Eeva-Liisa Frilander-Paavilainen:
Lasten ja nuorten terveys- ja tapakäyttäytyminen Etelä-Kymenlaakson kunnissa [2009].
- B 56 Kirsi Rouhiainen:
Viisasten kiveä etsimässä: miksi tradenomiopiskelija jättää opintonsa kesken? Opintojen keskeyttämisen syiden selvitys Kymenlaakson ammattikorkeakoulun liiketalouden osaamisalalla vuonna 2008 [2010].
- B 57 Lauri Korppas - Esa Rika - Eeva-Liisa Kauhanen
eReseptin tuomat muutokset reseptiprosessiin [2010].
- B 58 Kari Stenman, Rajka Ivanis, Juhani Talvela, Juhani Heikkinen
Logistiikka ja ICT Suomessa ja Venäjällä [2010].