

**OPINNÄYTETYÖ
AMK**

ANU HYVÖNEN 2013

**KIELITAITO JA KULTTUURIENVÄLINEN
VIESTINTÄ ROVANIEMELÄISISSÄ MAT-
KAILUALAN YRITYKSISSÄ**



**Rovaniemen
ammattikorkeakoulu**
University of Applied Sciences
LUC

MATKAILUN KOULUTUSOHJELMA

ROVANIEMEN AMMATTIKORKEAKOULU
MATKAILU-, RAVITSEMIS- JA TALOUSALA

Matkailun koulutusohjelma
Ammattikorkeakoulututkinto

Opinnäytetyö

**KIELITAITO JA KULTTUURIENVÄLINEN VIESTINTÄ
ROVANIEMELÄISISSÄ MATKAILUALAN YRITYKSISSÄ**

Anu Hyvönen

2013

Toimeksiantaja Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy

Ohjaajat Ari Kurtti ja Merja Vankka

Hyväksytty _____ 2013 _____

Tekijä	Anu Hyvönen	Vuosi	2013
Toimeksiantaja Työn nimi	Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy Kielitaito ja kulttuurienvälinen viestintä rovaniemeläisissä matkailualan yrityksissä		
Sivu- ja liitemäärä	51 + 2		

Opinnäytetyössäni selvitin määrällistä menetelmää käyttäen rovaniemeläisten matkailualan yritysten kielitaidon tasoa. Matkailualan työntekijöille lähetetyn kyselyn avulla selvitin, mitä kieliä alueella osataan ja kuinka hyvin. Lisäksi tavoitteena oli selvittää arvostetaanko ja pidetäänkö kielitaito tärkeänä asiana, ja että miten vaikeissa kulttuurien välisissä tilanteissa tullaan toimeen. Kyselyssä vastaajien itsearvioinnin apuna toimi eurooppalaisen viitekehyksen tasoasteikko.

Tutkimustulosten mukaan kielitaito rovaniemeläisissä matkailualan yrityksissä on hyvä, mutta suppea ja yksipuolinen. Englantia osataan kaikissa ikäryhmissä, mutta se ei enää yksistään riitä monipuoliseen kielitaitoon. Venäjän osaa alueilta ei suuremmin löydy, vaikkakin sen tärkeys etenkin tulevaisuudessa tiedostetaan. Ruotsia osataan heikohkosti, mutta laajasti koko alalla. Lisäksi saksa on eurooppalaisista kielistä huomattavasti parhaiten osattu.

Rovaniemeläiset matkailualan työntekijät ovat kuitenkin luovia ja kekseliäitä sekä rohkeita käyttämään kieliä. Suurin osa käyttääkin kielitaitoaan töissä aina kun mahdollista, mutta kaikki eivät kuitenkaan koe taitoa tärkeäksi alalla vedoten sanattomaan viestintään ja englannin kieleen, joita voi käyttää paikkaamaan puutteita kielitaidossa.

Ulkomaalaiset asiakkaat, etenkin venäläiset matkailijat arvostavat kuitenkin omalla kielellään saatua palvelua yhä enemmän, jolloin laajaa kielitaitoa ei voi korvata muilla taidoilla. Rovaniemen matkailualan tulisi tunnistaa tulevaisuuden tarpeet myös kielten osalta ja hyödyntää tätä tietoa työntekijöiden koulutuksessa.

Avainsanat

kielitaito, kulttuurienvälinen viestintä, sanaton viestintä, asiakaspalvelu, määrällinen tutkimus

Author	Anu Hyvönen	Year	2013
Commissioned by	Rovaniemi Tourism and Marketing Ltd.		
Subject of thesis	Language Skills and Intercultural Communication in the Field of Tourism in Rovaniemi		
Number of pages	51 + 2		

The aim of the thesis was to find out which languages are the best known and spoken among the employees in the field of tourism in Rovaniemi. In the thesis one of the main interests was also to investigate the attitudes towards languages and how employees manage in situations where there is no common language.

The thesis was carried out by using a quantitative research method. The survey was sent to companies and their employees representing tourism industry in Rovaniemi with The Common European Framework of Reference for Languages which helped the respondents to self-evaluate their language skills.

The results of the survey showed that people who work in the travel industry in Rovaniemi have good language skills in English. Unfortunately the skills in other languages are not so good and especially the skills in Russian are very low. Nevertheless many employees have the basic skills in German while the skills in other European languages are weaker.

People who work in the tourism industry in Rovaniemi are creative and they are not afraid of mistakes while using languages. The respondents were also willing to use their language skills at work, though they find also nonverbal communication very important. The tourism industry in Rovaniemi should identify the future language needs of tourism and use that information in the language training for its employees.

Key words languages, nonverbal communication, intercultural communication, quantitative research, customer service

SISÄLTÖ

KUVIOLUETTELO	1
1 JOHDANTO	2
2 ROVANIEMEN MATKAILU	4
3 KIELITAITO	6
3.1 KIELITAITO JA TYÖELÄMÄ	6
3.2 KIELITAITO JA KULTTUURI	8
3.3 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA	9
3.4 EUROBAROMETRI	11
3.5 EUROOPPALAISEN VIITEKEHYKSEN TASOASTEIKKO KIELILLE	12
4 KYSELY ROVANIEMEN MATKAILUALAN YRITYKSIIN	14
4.1 KVANTITATIIVINEN TUTKIMUS	14
4.2 AINEISTON HANKINTA	16
4.3 KIELITASO JA KULTTUURILLINEN VIESTINTÄ ROVANIEMELÄISSÄ MATKAILUALAN YRITYKSISSÄ	18
4.3.1 Taustatiedot	18
4.3.2 Kielitaito	22
4.3.3 Mielipiteet kielistä ja kulttuurien välisestä kommunikaatiosta	29
4.3.4 Avoimet kysymykset	38
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	42
6 POHDINTA	45
LÄHTEET	47
LIITTEET	51

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1. Vastaaajien sukupuolijakauma (n = 46)	18
Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma (n = 46).....	19
Kuvio 3. Kyselyyn vastanneet työaloittain (n = 46).....	20
Kuvio 4. Kyselyyn vastanneiden äidinkieli (n = 46)	21
Kuvio 5. Paikat, jossa vastaajat ovat kielitaitonsa hankkineet (n = 46).....	22
Kuvio 6. Englannin kielitaito (n = 46)	23
Kuvio 7. Venäjän kielitaito (n = 46)	24
Kuvio 8. Ruotsin kielitaito (n = 46)	25
Kuvio 9. Ranskan kielitaito (n = 46)	25
Kuvio 10. Saksan kielitaito (n = 46)	26
Kuvio 11. Saksan kielitaito ikäryhmittäin (n = 46)	27
Kuvio 12. Englannin kielitaito ikäryhmittäin (n = 46).....	27
Kuvio 13. Venäjän kielitaito ikäryhmittäin (n = 46)	28
Kuvio 14. Englannin kielitaito työaloittain (n = 46)	28
Kuvio 15. Kiinnostus kieliä kohtaan (n = 46).....	29
Kuvio 16. Kiinnostus kieliä kohtaan ikäryhmittäin (n = 46)	30
Kuvio 17. Kiinnostus kieliä kohtaan työaloittain (n = 46)	30
Kuvio 18. Virheiden pelkääminen kieliä käyttäessä (n = 46).....	31
Kuvio 19. Kielien käyttäminen vapaa-ajalla (n = 46)	32
Kuvio 20. Kielitaidon tärkeys töissä (n = 46).....	33
Kuvio 21. Kielien käyttö töissä (n = 46).....	33
Kuvio 22. Kielien arvostus töissä (n = 46).....	34
Kuvio 23. Yleinen kielitaso työpaikalla (n = 46).....	34
Kuvio 24. Kielitaidon tiedustelu työhaastattelutilanteessa (n = 46).....	35
Kuvio 25. Kannustus kielien käyttöön työaloittain (n = 46)	36
Kuvio 26. Vastaaajien mielipiteitä kielistä ja kulttuurien välisestä kommunikaatiosta (n = 46).....	37
Kuvio 27. Tärkeimmät kielet tulevaisuudessa (n = 46).....	38
Kuvio 28. Toimiminen asiakaspalvelutilanteissa, joissa ei ole yhteistä kieltä (n = 46) ..	39

1 JOHDANTO

Rovaniemi on kansainvälinen joulukaupunki, jossa vieraskieliset kävijät erilaisista kulttuureista ovat arkipäivää. Ulkomaalaiset asiakkaat arvostavat omalla kielellään saatua palvelua yhä enemmän, ja siksi olisikin tärkeää kehittää matkailualalla työskentelevien kielitaitoa monipuolisemmaksi ja paremmaksi.

Euroopan unionin tavoitteena olisi, että jokainen unionin kansalainen osaisi perustaidot ainakin kahdesta eri kielestä oman äidinkiелensä lisäksi (European Commission 2012b). Tutkimusten mukaan englanti koetaan edelleen tärkeimmäksi kieleksi rekrytointitilanteissa (Elinkeinoelämän keskusliitto 2010a). Samalla englannin kielentaidosta on kuitenkin muodostunut itsestäänselvyys ja kyseisen kielen osaamista ei pidetä enää erikoistaitona. Englanninkielen taito ei enää yksistään riitä monipuoliseen kielitaitoon oman äidinkielen rinnalla.

Tutkimusongelmina opinnäytetyssäni oli selvittää Webropol-kyselyn avulla, millainen kielitaito rovaniemeläisten matkailualan yritysten henkilökunnalla on tällä hetkellä. Kyselyn avulla selvitin, mitä kieliä osataan ja kuinka hyvin. Halusin saada käsityksen nimenomaan siitä, millaiseksi työntekijät itse kokevat oman kielitaitonsa. Tavoitteenani oli myös selvittää matkailualalla työskenteleviltä, miten tärkeäksi he kokevat kielitaidon, arvostetaanko tätä taitoa työpaikalla, ja että miten kulttuurien välisissä asiakaspalvelutilanteissa käytetään sanatonta viestintää apuna.

Tutkimuksessani halusin selvittää myös, mitä mieltä työnantajat ovat työntekijöidensä kielitaidoista, ja että täyttävätkö työntekijöiden tiedot ja taidot yritysten tarpeet. Suuren hotelliketjun yksittäiseltä kerroshoitajalta tuskin vaaditaan yhtä hyvää kielitaitoa kuin ohjelmapalveluyrityksen oppaalta, mutta satunnaisissa asiakaspalvelutilanteissa voi myös kerrossiivoojan ”s’il vous plaît” saada aikaan yhtä vahvan ja mieleenpainuvan vaikutuksen.

Koska työn tavoitteena oli saada selville kattavasti millainen kielitaito Rovaniemen matkailualalla on, lähetin kyselyn ravintoloihin, majoituspalveluyrityksiin,

matkakohteisiin sekä ohjelmapalveluyrityksiin. Tuloksia vertasin yleiseen kielitasoon Euroopan unionin sisällä sekä Rovaniemen matkailutilastoihin. Jotta kyselyn vastaajat olisivat osanneet arvioida paremmin kielitaitojaan, liitin euroopalaisen viitekehysten kielitaidon tasoasteikon ohjeistukseksi kyselyyn.

Toimeksiantajana opinnäytetyössäni toimii Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy, jonka matkailutilastoja käytin työssäni hyödyksi vertaamalla niitä kyselytuloksiini. Matkailutilastojen lisäksi vertasin rovaniemeläisten matkailuyritysten henkilökunnan kielitaitoa Eurobarometri-tutkimukseen (European Commission 2012b). Työn tuloksia voi hyödyntää Rovaniemen matkailua kehittäessä sekä matkailualan yritysten henkilökunnan ammattitaitoa parannettaessa.

Kielitaitoa on tutkittu aiemmin Rovaniemen ulkopuolella muun muassa opinnäytetyössä Oululaisten yritysten arvostama kielitaito (Nikka 2011) sekä laajemmin Eurobarometri-raportissa Europeans and their languages (European Commission 2012b). Nikan työstä käy ilmi englannin kielen tärkeä asema ensimmäisenä vieraana kielenä sekä venäjän kielen heikko asema. Venäjän kielen tärkeys tiedostetaan, mutta sitä ei kuitenkaan koeta yhtä hyödylliseksi kuin englannin, saksan ja ruotsin kieliä. (Nikka 2011, 34.) Eurobarometri-tutkimuksen mukaan Euroopan unionin kansalaisista hieman yli puolet osaa puhua toista kieltä äidinkiensä lisäksi, kun taas vähän alle puolet unionin kansalaisista ei osaa mitään vierasta kieltä (European Commission 2012b, 12).

Kielitaitoa ei ole aiemmin tutkittu Rovaniemen alueella, joten mielestäni opinnäytetyöni ja tutkimukseni tulivat tarpeeseen. Rovaniemi on erityisen vilkas ja kansainvälinen kaupunki, joten kielitaidon luulisi olevan iso osa alueen matkailualalla työskentelevien ammattitaitoa. Kaupungista löytyy ammattimaisia matkailualan harjoittelija sekä eriasteisissa kouluissa alaa opiskelevia, joten olikin mielenkiintoista nähdä tutkimuksen lopputulos. Millainen kielitaito kansainvälisessä joulukaupungissa on?

2 ROVANIEMEN MATKAILU

Rovaniemen kaupunkistrategian mukaan Rovaniemi on aidosti kansainvälinen monipuolisten palvelujen ja rajattomien mahdollisuuksien kasvava keskus (Rovaniemi 2013). Rovaniemi on Lapin kansainvälinen matkailukeskus, jonka matkailu perustuu pitkälti joulutuotteeseen ja ympärivuotiseen saatavuuteen (Lapin korkeakoulukonserni 2013, 26). Rovaniemi on rekisteröitynyt Joulupukin viralliseksi kotikaupungiksi ja kaupunki tunnetaan tittelistään The Official Hometown of Santa Claus. Rovaniemen matkailulle on ominaista myös hyvä talvisesonki joulun jälkeen sekä kasvava kokous- ja kongressimatkailu. (Lapin liitto 2010.)

Rovaniemen alueen tärkeimmät matkailukohteet ovat Joulupukin Pajakylä, Santa Park, Arktikum, Ounasvaara sekä Ranuan eläinpuisto. Joulupukin luona Pajakylässä vierailee vuosittain noin 400 000 henkilöä. (Visit Rovaniemi 2006.) Lapin liiton matkailustrategiassa määritellään Lapin matkailun arvoihin kuuluvan asiakastyytyväisyyden ja laadun, johon kuuluu matkailupalveluiden tuottaminen asiakaslähtöisesti yksilötasolla sekä lämmin ja ystävällinen palvelu (Lapin liitto 2010).

Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy:n matkailutilastojen mukaan vuonna 2012 ulkomaalaisten kävijöiden määrä oli suurempi kuin kotimaisten. Ulkomalaisia rekisteröityjä yöpymisiä oli kyseisenä vuonna Rovaniemellä 279 000, kun taas kotimaisia yöpymisiä oli 217 900. (Visit Rovaniemi 2012.)

Suurin osa ulkomaalaisista yöpymisistä tuli Venäjältä (63 800), Saksasta (31 100), Ranskasta (20 700), Japanista (17 600), Italiasta (15 500) sekä Norjasta (13 100). Talvisesonkina 2012–2013 suurin osa ulkomaalaisista yöpyjistä saapui Isosta-Britanniasta, Venäjältä, Italiasta sekä Japanista, kun taas kesäsesonkina 2012 suurin osa yöpyjistä tuli Venäjältä, Saksasta, Norjasta, Alankomaista sekä Ruotsista. Verratessa kotimaisia kaupunkeja keskenään Rovaniemi oli kolmanneksi vetovoimaisin kaupunki ulkomaalaisissa yöpymisissä heti Helsingin ja Vantaan jälkeen. (Visit Rovaniemi 2012.)

Vuonna 2006 Rovaniemellä oli noin 120 matkailun ydintoimijayritystä. Matkailun ydintoimijoita ovat yritykset kuten matkatoimistot, majoitusliikkeet, ohjelmapalveluyritykset, tilausliikenne sekä käyntikohteet. Mukaan luettuna henkilöliikenteen yritykset sekä ravintolat ja kahvilat, oli Rovaniemellä vuonna 2006 matkailualan yrityksiä yli 380. Rovaniemen vuoden 2006 matkailustrategiasta kävi myös ilmi alueen matkailuelinkeinon tiedostavan kielitaidon tärkeyden alalla. Strategiassa todetaan työvoiman tarvitsevan eri asiakassegmenttien kulttuurien tuntemista sekä kielitaitoa muunkin, kuin englannin osalta. Strategian mukaan Rovaniemen matkailu kaipasi englannin lisäksi muun muassa ranskan, italian, espanjan, venäjän sekä saksan kielen taitoisia työntekijöitä. (Visit Rovaniemi 2006.)

Matkailuteollisuuden alueellisen tärkeyden Rovaniemelle ymmärtää vertaamalla vuoden 2011 matkailutuloja saman vuoden koko teollisuus-toimiluokan tuloihin, jotka olivat noin 330 miljoonaa euroa. Matkailun osuus oli 175 miljoonaa euroa, eli hieman yli puolet koko teollisuusalan tuloista. (Lapin korkeakoulukonserni 2013, 26.)

On myös huomioitavaa, että matkailu työllistää Rovaniemellä saman verran ihmisiä kuin teollisuus, vaikka jälkimmäisen liikevaihto on reilusti suurempi. Matkailualan palkkaverotulot olivat vuonna 2011 noin 5 miljoonaa euroa. (Lapin korkeakoulukonserni 2013, 27.) Rovaniemen asukasluku seutukuntineen oli vuonna 2012 65 100 ja alueen työpaikkojen määrä noin 27 500. Majoitus- ja ravitsemistoiminta työllisti samana vuonna 950 henkilöä. (Lapin liitto 2013, 12–13.)

3 KIELITAITO

3.1 Kielitaito ja työelämä

Kieli on yksi keskeisimmistä tekijöistä, joka erottaa ihmisen muista eläinlajeista. Ihminen pystyy käyttämään kieltään niin puhuttaessa ja kirjoittaessa, kuin myös ajateltaessa. Kieli on jokapäiväinen työkalu, jonka avulla hahmotamme maailman, ja jota käytämme päivittäin monella eri tapaa moniin eri tarkoituksiin. Kieli on symbolijärjestelmä, joka toimii koodina viestittäessä merkityksiä ihmiseltä toiselle. (Määttä 2009, 23; Karlsson 2004, 1–2; Sajavaara–Piirainen–Marsh 1999, 11.)

Maailmassa on tällä hetkellä 7105 luonnollista kieltä (Ethologue 2013) ja joka kolmas maailman ihminen käyttää päivittäin kahta tai jopa useampaa kieltä (Kalliokoski–Kotilainen–Pahta 2009, 9). Vieraiden kielten taito on yhä tärkeämmässä asemassa työllisyyden ja liikkuvuuden kannalta, koska nykyinen työelämä perustuu kansainväliseen vuorovaikutukseen. Kielitaito ei ole enää pelkästään merkki hyvästä yleissivistyksestä, vaan siitä on tullut oleellinen osa ammattitaitoa. (Euroopan komissio 2012; Määttä 1993, 68.)

Kansainvälisyys ja globalisoituminen ovat muuttaneet työelämää maailmanlaajuisesti verkostoitumiseksi. Rohkeus käyttää kieliä sekä kielenkäytön toimivuus ovat usein oleellisempia asioita työelämän viestintätilanteissa, kuin täydellinen kielenhallinta. Elinkeinoelämän keskusliiton mukaan hyvä kielitaito tarkoittaa sitä, että henkilö kykenee sujuvasti ottamaan osaa keskusteluun, hän kykenee ilmaisemaan itseään ymmärrettävästi sekä rakentamaan luottamusta. Hyvä kielitaito helpottaa kansainvälistymistä sekä lisää ammatillisia vaihtoehtoja. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2010b.)

Kieli on vuorovaikutuksellista ja se syntyy ja kehittyy erilaisissa konteksteissa, joissa sitä käytetään (Sajavaara ym. 1999, 23). Asiakaspalvelutilanteessa palvelun edellytyksenä on kontaktin syntyminen asiakaspalvelun tarjoajan ja sitä tarvitsevan välille. Vuorovaikutuksessa on siis aina kaksi osapuolta. Elinkeinoelämän keskusliiton mukaan palvelualalla työskentelyyn kuuluu pyrkimys palvella

asiakasta tämän omalla äidinkielellään (Elinkeinoelämän keskusliitto 2010b.) On kuitenkin pidettävä mielessä, että asiakas ei aina halua kommunikoida omalla äidinkielellään. Laadukkainta palvelu on juurikin silloin, kun palvelukielenä on luontevin kieli asiakkaan näkökulmasta (Rautiainen–Siiskonen 2006, 103).

Haaga Instituutin tekemän tutkimuksen mukaan kielitaidon merkitys matkailualalla tulee kasvamaan yhä lisää. Kyseiseen tutkimukseen osallistui eri matkailualan yrittäjiä, jotka kertoivat näkemyksiään, millainen tulevaisuuden matkailuala tulee olemaan, ja mitkä trendit alalla tulevat vaikuttamaan. (Havas–Jaakonaho–Rantanen–Sievers 2006, 84.)

Kun asiantuntijoilta kysyttiin tulevaisuuden matkailualan ammattilaisten osaamistarpeita, painottuivat vastauksissa vuorovaikutustaidot, kulttuurien tuntemus ja monipuolinen kielitaito. Haastatelluista osa koki, että vahvan englannin kielen osaamisen lisäksi ruotsin kielitaidon tulisi olla yhä parempi. Toinen puolisko oli taas sitä mieltä, että olisi parempi osata vahvasti jokin muu kieli, kuin Englanti tai Ruotsi. (Havas ym. 2006, 89.) Tässä vaiheessa tutkimuksessa ei mainittu mitään venäjän kielen tärkeydestä, mikä oli hieman yllättävää.

Tutkimustuloksissa painotettiin kielitaitoa ja kulttuurien tuntemusta tärkeänä osana tulevaisuuden matkailualan ammatillisuutta, mutta toisaalta siinä todettiin myös muun muassa liiketoimintaosaamisen, taloushallinnon, luovuuden, innovatiivisuuden sekä monen muun ominaisuuden olevan yhtä tärkeä. (Havas ym. 2006, 92.) Tutkimuksen loppupuolella kiteytettiin hyvin, että vuonna 2020 matkailualan työntekijöiden tulee olla moniosaajia, jotka hallitsevat teknisten taitojen lisäksi kommunikoimisen ja eri kielet. (Havas ym. 2006, 141.)

Vaikka eri kielten osaamista arvostetaan ja niiden tärkeys tiedostetaan, on Englannin kielen asemaa vaikea horjuttaa. Elinkeinoelämän keskusliiton henkilöstö- ja koulutustiedustelun mukaan Englanti koetaan yhä huomattavasti tärkeimmäksi kieleksi uutta henkilöstöä rekrytoidessa niin palvelu- kuin myös teollisuus- ja rakennusalailla. Seuraavaksi tärkeimpinä kielinä pidettiin Ruotsia ja Venäjää sekä Saksaa ja Ranskaa. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2010a.)

Englannin kielestä on tullut lingua franca, eli välittäjäkieli, jota puhuu koko maailmassa useampi ei-syntyperäinen puhuja, kuin mitä natiivi-, eli syntyperäisiä puhujia on. On arvioitu, että kieltä käyttää jossain määrin jopa neljä miljardia ihmistä. Kyseistä kielitaitoa pidetään nykyään niin itsestään selvyytenä, että sen osaamista ei pidetä enää edes erityisosaamisena. Englanti on yleisin kieli niin kansainvälisessä bisnesmaailmassa, tieteessä, kuin myös kulttuurissa. (European Commission 2011; Johansson–Nuolijärvi–Pyykkö 2011, 38, 115; Marckwort–Marckwort 2011, 23.)

Aiemmin mainitussa Haaga Instituutin tutkimuksessa todettiin myös erityisesti matka-asiantuntijoiden työssä ammattikielen osaamisen lisäksi ruumiin- ja elekielen olevan yhä tärkeämpää. Lisäksi kerrottiin, että asiakaspalvelijan käyttämän kielen ja sen käytön on oltava sopusoinnussa asiakkaan käyttämän kielen kanssa. Esimerkkinä käytettiin, että liiketapaamisella asiakkaalle ei sanota ”heippa”. (Havas ym. 2006, 115.) Mielestäni tulevaisuudessakin maalaisjärjellä ja omalla ajattelulla tulee pärjäämään hyvin. Jos virallissävytteisemmänkin kokouksen ilmapiiri tai sen osanottajat ovat rentoja ja samalla aaltopituudella, voi ”heipalla” luoda tuttavallisen suhteen asiakkaaseen ja paremman kuvan kuin turhalla jäykkyydellä.

3.2 Kielitaito ja kulttuuri

Kieli ei siis ole pelkkää muotoa ja sisältöä vaan siihen kuuluu myös kulttuuria ja kommunikaatiota. Pystymme kommunikoimaan myös ei-verbaalisella kielellä, kuten ilmeillä, eleillä sekä pukeutumisella ja tapakulttuurillamme. Ei-verbaalisen kielen avulla voimme ilmaista tunteitamme, ajatuksiamme sekä muun muassa tapakulttuuria. Kieli on kulttuurisidonnaista, joten kielitaitoon ei riitä yksinomaan kielen osaaminen, vaan kielenosaajalla tulisi olla myös kommunikaatio- ja kulttuuritaitoja. Jokaista kieltä oppiessamme tutustumme kielen opiskelun rinnalla myös eroihin ja ominaispiirteisiin kielen kommunikaatiossa sekä kulttuurissa. Yleensä kielitaito ei olekaan ainoa päämäärä kielenopetuksessa virallisten opetussuunnitelmien mukaan, vaan tavoitteena voi olla myös kulttuurintuntemus ja kansainvälistyminen. (Kukkonen 1996, 7–8; Sajavaara ym. 1999, 188.)

Lisäksi kielentaitajalla voi olla laajahko kielitaito jostain kielestä, mutta omassa työtehtävässä tarvittavia sanoja ja fraaseja ei osata. Miten tällöin määritellään kielitaito? Yhtä hyvin toinen työntekijä voi osata alan sanaston hyvin pärjäten näin kielitaidoillaan, vaikkei muuten kieltä osaisikaan. Kielitaitoa on hyvin vaikea määritellä, mutta tällaisissa tapauksissa vastaaja voi arvioida itse pärjääkö työtilanteessa omilla kielitaidoillaan ja näin määrittää osaamisensa. Huonommin kieliiä osaava voi olla non-verbaalisesti hyvä elehtijä ja kekseliäs ja näin ollen saada asiansa toimitettua. Vuorovaikutus ei ole siis pelkkää puheen ja kielen välitystä, vaan myös eleiden, katseiden ja kehonosien käyttämistä kielen kanssa merkitysten viestimiseen (Haddington–Kääntä 2011, 11–12).

Amerikkalaisen tutkijan Albert Mehrabian mukaan kahden ihmisen hyvälle vuorovaikutukselle merkittävintä on kehonkieli. Mehrabian tutkimuksen mukaan vasta sen jälkeen tulevat äänen käyttö ja sanat vuorovaikutuksen keinoina. Ratkaisevinta ei siis aina ole välttämättä se mitä sanotaan, vaan se miten vastapuoli ymmärtää sanoman. (Marckwort–Marckwort 2011, 25, 30.)

3.3 Aikaisempia tutkimuksia

Aiempaa tutkimusta kielitaidon tasosta matkailualalla ei Rovaniemen alueella ole tehty. Siksi opinnäytetyössäni käytän tietoperustana Euroopan komission laatimaa Eurobarometri-raporttia *Europeans and their languages* (European Commission 2012). Aiheesta on tehty myös seuraavia opinnäytetöitä: Oululaisten yritysten arvostama kielitaito (Nikka 2011), Vieraiden kielten taito Kemi-Tornion matkailuyrityksissä (Pulkkinen 2000) sekä Kulttuurien välinen viestintä majoituspalveluyrityksen vastaanotossa (Heikkinen 2012) ja Tarjoilijoiden ja ulkomaalaisten asiakkaiden välinen kommunikointi, Case: osuuskauppa Hämeenmaa (Lepälä 2011). Käytin näitä teoksia apuna tutkimuksessani. Lisäksi käytän opinnäytetyössäni hyödyksi Rovaniemen matkailutilastoja sekä Elinkeinoelämän keskusliiton tilastoja, joista saan hyvää tietoa työelämän tarpeista.

Pääsääntöisesti käytän tietoperustana Eurobarometri-raporttia sen tuoreuden, luotettavuuden sekä kattavuuden takia. Raportista saa hyvän käsityksen millainen kielitaito Euroopan unionin alueella yleensä on. Nikan opinnäytetyö Oulu-

laisten yritysten arvostama kielitaito (2011) on myös tuore, mutta työ ei niinkään käsittele matkailualaa, vaan yrityselämää yleisesti sekä Suomen ulkomaankauppaa. Pulkkisen työ Vieraiden kielten taito Kemi-Tornion matkailuyrityksissä (2000) on vertailukohteena hyvä teos, mutta sen julkistamisvuosi on jo hieman vanha. Leppälän opinnäytetyö tutkii aihetta suppeahkosti, kuten myös Heikkisen, mutta jälkimmäisessä keskitytään Rovaniemen alueeseen.

Nikan opinnäytetyössä Oululaisten yritysten arvostama kielitaito päätutkimusongelmina oli selvittää, mitkä kielet koetaan tärkeimmiksi, ja missä tilanteissa niitä tarvitaan (Nikka 2011, 23). Tutkimuksesta kävi ilmi englannin kielen tärkeys sekä sen vahva asema ensimmäisenä vieraana kielenä. Venäjän kieltä ei koeta yhtä hyödylliseksi kuin englannin, saksan ja ruotsin kieliä, vaikka sen hyöty varsinkin tulevaisuudessa tiedostetaan. (Nikka 2011, 34.)

Leppälän opinnäytetyö keskittyy selvittämään neljän lahtelaisen ravintolan tarjoilijoiden mielipiteitä ulkomaalaisista asiakkaista sekä heidän kielitaitoaan ja mahdollista kielimuuria asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. Tutkimuksen tuloksista käy ilmi englannin kielen yleisyys ja sen hyvä taso sekä ruotsin ja venäjän kielen heikkous. Yllättävää oli, että opinnäytetyön mukaan 61 prosentilta vastaajista ei ollut kysytty heidän kielitaidostaan työhaastattelussa. Kyselyyn vastanneista kukaan ei kokenut ulkomaalaisten kanssa työskentelyä epämiellyttäväksi. Vastauksista kävi myös ilmi, että kielitaidon kehittämistä motivoisi, jos kielten osaminen huomioitaisiin bonuksena palkassa. (Leppälä 2011, 1–2, 30–31, 34.)

Riikka Heikkisen opinnäytetyössä haastatellaan kuutta vastaanottovirkailijaa Rovaniemen eri hotelleista. Haastatteluista käy ilmi kommunikaatio-ongelmat vieraskielisten asiakkaiden kanssa. Työntekijät kertovat käyttävänsä viestintätilanteissa apuna elekieltä sekä paperille piirtämistä ja kirjoittamista. (Heikkinen 2012, 22–23.) Puolet haastateltavista vastaanottovirkailijoista oli kokenut suurimmaksi ongelmaksi asiakkaan tai oman kielitaidon riittämättömyyden varauksen tekemisen yhteydessä. Haastateltavien mielestä tämä vaikeuttaa etenkin puhelimen välityksellä tehtäviä varauksia. Eräs haastateltava oli myös oivaltautunut, että ongelmat eivät välttämättä johdu pelkästään kielitaidon puutteesta,

vaan myös ehkä kulttuurillisista eroista. Haastatteluiden perusteella kysyntää Rovaniemellä olisi ainakin venäjän, japanin, italian sekä espanjan taitajille. (Heikkinen 2012, 24, 35.)

3.4 Eurobarometri

Euroopan unionissa on 23 virallista kieltä. Euroopan unioni kannustaa sen kaikkia kansalaisia monikielisyyteen ja päämääränä olisi, että jokaisella kansalaisella olisi äidinkieltensä lisäksi perustaidot kahdesta eri kielestä. Eurobarometritutkimuksessa käydään läpi Euroopan unionin kansalaisten kokemuksia ja havainnoiteja monikielisyydestä. Lisäksi tutkimus selvittää mitä kieliä osataan, miten hyvin sekä mitä mieltä kielten oppimisesta ollaan. (European Commission 2012, 1–2.)

Eurobarometri-tutkimus toteutettiin haastattelemalla kansalaisia Euroopan unionin jäsenmaissa aika välillä 25.2. – 11.3.2012. Vastajia oli reilut 26 000 erilaisista sosiaalisista väestöryhmistä 27 jäsenmaasta. (European Commission 2012, 3.)

Kyselyssä selvitettiin, mitä muita kieliä kuin omaa äidinkieltään Euroopan unionin kansalaiset osaavat. Osaamisen määritelmänä oli keskusteltavuus ja kyky pitää keskustelua yllä. Kävi ilmi, että vastaajista hieman yli puolet osaa puhua toista kieltä äidinkieltensä lisäksi. Neljännes osa puhuu äidinkieltensä lisäksi ainakin kahta muuta kieltä sekä 10 prosenttia vastaajista ainakin kolmea muuta kieltä. Huomioitavaa on, että vähän alle puolet vastaajista ei osaa puhua mitään vierasta kieltä. (European Commission 2012, 12.)

Suomalaisista 71 prosenttia osaa pitää keskustelua yllä ainakin yhdellä vieraalla kielellä, 48 prosenttia osaa kyselyn mukaan puhua ainakin kahta vierasta kieltä äidinkielen lisäksi sekä 26 prosenttia pystyy puhumaan kolmea vierasta kieltä. Peräti 25 prosenttia vastasi, ettei pysty pitämään keskustelua yllä muulla kielellä kuin omalla äidinkielellään. Muuhun Eurooppaan verrattuna suomalaisten kieli-taito on kuitenkin tutkimuksen mukaan hyvä. Selvityksen mukaan Suomessa

yleisin puhuttu ulkomainen kieli on englantia 70 %, toisena ruotsi 44 % sekä kolmantena saksa 18 %. (European Commission 2012, 15, 21.)

Tutkimuksessa selvitetään myös kansalaisten passiivisia kielitaitoja. Tässä selvityksessä passiivisen kielitaidon määritelmänä on kyky pystyä seuraamaan vieraskielisen televisio- tai radio-ohjelman kulkua. Suomalaisista vastaajista puolet kokee osaavansa englantia passiivisesti. Muita kieliä ei osata yhtä hyvin; suomalaisista vastaajista saksaa osaa passiivisesti 11 prosenttia, ranskaa ja espanjaa neljä prosenttia sekä venäjää kaksi. (European Commission 2012, 31.)

Tutkimuksessa kysyttiin vastaajilta mitkä ovat kielen oppimisen suurimpia etuja. Suomalaisten vastaajien mielestä suurimpana etuna on kielen tai kielten käyttö töissä. Muista Euroopan unionin maista vain Tanska 72 %, Ruotsi 70 % sekä Saksa 66 % kokivat kielitaidon käyttämisen töissä tärkeämpänä etutena kuin Suomi. (European Commission 2012, 65.)

3.5 Eurooppalaisen viitekehysten tasoasteikko kielille

Opinnäytetyössäni käytin itsearviointiin apuna eurooppalaisen viitekehysten tasoasteikko kielille (katso liite 2). Yhteinen eurooppalainen viitekehys määrittää yhteisen tason Euroopan maiden kielitasolle. Se auttaa Euroopan maita luomaan yhteisen, kansainvälisen pohjan kielten opetussuunnitelmiin, tutkintoihin sekä oppikirjojen laatimiseen. Euroopan neuvoston mukaan eurooppalaisen viitekehysten tavoitteena on edistää jäsenvaltioiden keskinäistä yhtenäisyyttä ja liikkuvuutta. (Jokiniemi 2008, 19–20.)

Viitekehys määrittää myös yhteiset kielitaidon tasot, jotta kielten taitajien tieto- ja taitotasoa voisi mitata yhteisesti Euroopan sisällä. Viitekehys ei pelkästään luo yhteistä pohjaa kielitasolle, vaan myös kuvaa millaista kielitaitoa edellytetään tehokkaaseen viestimiseen vierailta kielillä. Viitekehysten tarkoituksena on helpottaa kielitaidon määrittämistä objektiivisten kriteeriensä avulla. Viitekehys pyrkii määrittämään kielitaidon kattavasti, läpinäkyvästi ja johdonmukaisesti. Tämä tarkoittaa sitä, että se pyrkii määrittämään kielitiedon, kielen osataidot sekä kielenkäytön osa-alueet mahdollisimman kattavasti ja mahdollisimman selkeästi ja

ymmärrettävästi. Lisäksi viitekehys pyrkii olemaan joustava; sitä pitäisi voida soveltaa aina tarpeiden mukaan eri olosuhteisiin. (Jokiniemi 2008, 19, 26–27.)

Kielitaidon kaikkien osa-alueiden hallitseminen on vaikeaa, joten yhdenkin osa-alueen tiedoista ja taidoista on hyötyä työelämässä (Laurén 2000, 9). Viitekehyksessä on otettu huomioon taso-erot kielitaidon eri osa-alueiden välillä. Näin ollen voidaan määritellä osittainen viestintätaito, joka on hyödyllinen esimerkiksi tapauksissa, joissa kielenpuhujalla on rajalliset taidot kielen ymmärtämisessä, mutta ei puhumisessa. (Jokiniemi 2008, 19–20.)

On yleistä, että suulliset ja kirjalliset kielitaidot eroavat toisistaan. Puhumista ja kirjoittamista on helpompi havainnoida ja mitata, koska molemmat ovat konkreettista toimintaa, joista jää jälki. On hyvin vaikeaa saada kielitaidosta täysin luotettava ja kattava kuva arvioimalla tai mittaamalla vain yhtä kielitaidon osa-alueita. Oleelliseksi osaksi kielitaidossa voi määritellä taidon käyttää kieltä tilanteeseen sopivalla tavalla. Viitekehyksessä on otettu huomioon myös kielen yhteys kulttuuriin. Kieli ei toimi alana kuten matematiikka, vaan kielenkäyttö vaihtelee suuresti sen ympäristön ja kontekstin mukaan. (Jokiniemi 2008, 19, 75; Sajaavaara ym. 1999, 183, 188, 206.)

Viitekehysten väline itsearviointiin mahdollistaa jokaisen kielenkäytön osa-alueen arvioinnin erikseen. Itsearviointilokerikossa kielitaidon osa-alueet arvioidaan ymmärtämisen, puhumisen sekä kirjoittamisen osalta erikseen, joista ymmärtäminen ja puhuminen on jaettu vielä kuullun ja luetun ymmärtämiseen sekä suulliseen vuorovaikutukseen sekä puheen tuottamiseen. Nämä osa-alueet arvioidaan taitotasolla A1, A2, B1, B2, C1 sekä C2, joista A kuvastaa peruskielitaitoa, B itsenäisen kielenkäyttäjän kielitaitoa sekä C taitavan kielenkäyttäjän kielitaitoa. (Jokiniemi 2008, 48–50.)

4 KYSELY ROVANIEMELÄISIIN MATKAILUALAN YRITYKSIIN

4.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Työmenetelmänä tutkimuksessani käytin kvantitatiivista, eli määrällistä menetelmää. Määrällisessä tutkimusmenetelmässä tutkittavia asioita ja tuloksia tarkastellaan ja esitetään numeerisesti. Lopuksi numeeriset tiedot analysoidaan ja tulkitaan sanalliseen muotoon. (Vilka 2007, 14.)

Opinnäytetyöni pohjautui omaan haluuni ja uteliaisuuteeni selvittää rovaniemäläisten matkailualan yritysten henkilökunnan kielitaito. Tutkimustyyppinä käytinkin tutkimuksessani kartoittavaa tutkimusta, jolloin tavoitteena oli etsiä uusia näkökulmia tai uutta tietoa vähän tunnetusta aiheesta (ks Vilka 2007, 20).

Määrällisessä tutkimuksessa edetään teoriasta käytäntöön. Oleellista määrällistä tutkimusta tehdessä on operationalisoida, eli muuttaa teoreettiset käsitteet ymmärrettävään muotoon arkikielelle. Määrällisessä tutkimuksessa olevat käsitteelliset asiat pitää muuttaa pienempiin osa-alueisiin, kuten kysymyksiksi ja vastausvaihtoehdoiksi, jotta teksti olisi ymmärrettävämpää ja lähempänä käytännön tasoa. On myös oleellista, että jokainen kyselyn vastaaja ymmärtää kysymykset ja käsitteet samalla tavalla. (Vilka 2007, 25, 36–37.)

Kyselyn laatimiseen kuuluu tutkimuksen objektiivisuuden ja esteettisyyden takaaminen. Tutkimuksen objektiivisuus täytyy taata vaikuttamalla mahdollisimman vähän kyselystä saatuihin vastauksiin asettamalla ne kokonaan ulkopuoliseen viitekehukseen. Lisäksi ennen aineiston keräämistä täytyy strukturoida, eli vakioda tutkittavat asiat ja siihen liittyvät käsitteet niin, että jokaisella on valmiudet ymmärtää ja käsitellä kysymykset samalla tavalla. (Vilka 2007, 14–16.)

Eettisyyteen tutkijan tulisi pyrkiä noudattamalla ammattietiikkansa kysymystenasettelun, aineiston keräämisen, tulosten esittämisen sekä aineiston säilytyksen yhteydessä. Yksityisyyttä ja tekijänoikeuksia koskevat asiat täytyy ottaa huomioon. (Vilka 2007, 89 – 91.) Kyselyssä minun ei tarvinnut tietää vastaajien henkilöllisyyttä ja ilmoitinkin heille käsitteleväni vastuksia anonymisti. Työssäni

käyttämät tutkimukset ja tilastot ovat julkisia, joten salassapitovelvollisuutta minulla ei ollut. Lisäksi itse tutkimustuloksetkin ovat julkista tietoa.

Tutkimuksessani tuli ottaa huomioon myös sen validiteetti ja reliabiliteetti. Validiteetti mittaa sen, kuinka hyvin tutkimuksessa käytetty mittausväline mittaa tutkittavaa asiaa (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2013). Työssäni sähköpostilla lähetetty kysely oli paras ratkaisu saamaan selville faktoja ja mielipiteitä, mitkä koin tärkeiksi. Lomakkeen kysymysten laatiminen ja niiden asettelu onnistui myös, ja kysymykset kysyivät juuri sitä, mitä halusinkin tietää. Mielestäni tutkimukseni on validi, sillä kysely kohdistui oikeaan kohderyhmään monipuolisesti ja kysymykset käsittelivät tutkittavaa asiaa kattavasti. Kyselyyn vastanneet henkilöt edustavat niin hyvin eri työpaikkoja ja -tehtäviä, että voi sanoa, että kysely edustaa suppeasti koko Rovaniemen matkailualaa.

Reliabiliteetti liittyy täsmällisyyteen, tarkkuuteen ja luotettavuuteen tutkimuksen vastauksissa (Kajaanin Ammattikorkeakoulu 2013). Tutkimus tehtiin, lähetettiin ja vedettiin yhteen sähköisessä muodossa, joten kaikki vastaajat saivat samat kysymykset, eli ne ovat keskenään vertailukelpoisia. Uusimalla kyselyn samoille ihmisille samoilla kysymyksillä, toteutuisi reliabiliteetti todistetusti, mikäli vastaukset olisivat samat kuin ensimmäisellä kerralla (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2013).

4.2 Aineiston hankinta

Aineiston keräämisen tapana tutkimuksessani oli kysely, eli survey-tutkimus, jonka tein Webropol-ohjelman avulla. Survey- tutkimus tarkoittaa sitä, että kysely on vakioitu niin, että jokaiselta kyselyn vastaajalta kysytään täsmälleen samoja asioita samalla tavalla (Vilkkä 2005, 73). Ominaista kyselylle on myös se, että kyselyyn vastaaja itse lukee kysymykset ja vastaa niihin itse (Vilkkä 2007, 28).

Opinnäytetyöni tavoitteita ajatellen Webropol-kysely oli paras tapa saada primäärisiä eli ensi käden aineistoja (Vilkkä 2007, 33). Tavoitin samalla kyselyllä useita eri ihmisiä ja kyselyn luonteen vuoksi vastaajat saivat rauhassa ja anonyymisti miettiä omia osaamisiaan ja vastauksiaan. Vastaajille jäi myös aikaa tutustua viitekehyksen tasoasteikkoon (katso liite 2), jonka laitoin kyselyyn liitteeksi itsearviointia helpottamaan.

Määrällisen tutkimuksen miinuspuolena voi olla kuitenkin vastausprosentin vähäisyys sekä vastauslomakkeiden hidas palautuminen. Vastaajien vähimmäismäärän tulisi olla 100, jotta tuloksista voisi vetää kunnollisia johtopäätöksiä. Lisäksi erityisesti matkailualalla tulisi huomioida sesongit kyselyä lähetettäessä. (Vilkkä 2007, 17, 28.) Vaikka en saanutkaan sataa vastausta, olen tyytyväinen vastausmäärään, joka oli 46. Haastatteleamalla en olisi tavoittanut noinkaan isoa vastaajajoukkoa ja yrityksiin jätettävät paperiset vastauslomakkeet olisi ollut hankala kerätä takaisin analysoitavaksi. Lähetin kyselyn syyskuun puolessa välissä, joka oli ainut mahdollinen ajankohta aineiston keräämiseen pysyväkseni aikataulussa.

Lähetin kyselyn Webropol- ohjelman avulla rovaniemeläisiin majoituspalvelu- ja ohjelmapalveluyrityksiin, käyntikohteisiin kuten Joulupukin Kammariin ja Santa Parkiin sekä ravintoloihin ja kahviloihin. Kysely oli tarkoitettu koko työpaikan henkilökunnalle, myös johdolle. Kriteerinä oli, että yritys on matkailualan yritys ja sijaitsee Rovaniemen kunnan sisällä. Koska lähetin kyselyn sähköpostiin, tuli myös kyselyn vastaanottajilla olla julkisesti löytyvä sähköpostiosoite. Tämä osoittautui hankalaksi, koska monilla yrityksillä on vain yleinen info- sähköpostiosoite yrityksen Internet- sivuillaan. Googlen hakukonetta käyttämällä löysin

kuitenkin eri kautta hotellinjohtajien ja ravintolapäälliköiden yhteystiedot, joille myös lähetin kyselyn.

En verrannut tarkemmin erikseen, mitä työnantaja toivoo henkilökuntansa osaan, vaan tiedustelin myös heidän omaa kielitaitoaan. Kysyin työntekijöiltä ja työnantajilta samat kysymykset, koska halusin nimenomaan saada kuvan yleisestä kielitaidosta matkailualalla. Kyselylomakkeessa oli kuitenkin avoin kohta myös pelkille työnantajille, jossa pyysin heitä kertomaan millaiseksi he kokevat nykyisten työntekijöidensä taidot.

Kyselyyn vastaaminen vei alle 10 minuuttia. Kysely jakautui kahteen eri osioon: alussa lomakkeessa kysyin vastaajan taustatietoja, kuten sukupuolta, ikää, työpaikkaa, ammattia ja äidinkieltä. Loppukyselyssä tiedustelin vastaajien kielitaitoa sekä mielipiteitä erilaisista kulttuurillisista tilanteista. (Liite 1)

Vastaajien kielitaitoa tiedustelin monivalinta-asteikon avulla, jossa vastaajan täytyi arvioida eri kielten taitoja viitekehyksen mukaan A1:stä C2:seen. Ääripäinä olivat myös valintavaihtoehdot äidinkieli ja ei taitoa. Valmiina kielivaihtoehtoina olivat suomi, englanti, ruotsi, saksa, ranska, espanja, venäjä ja italia. Lisäksi vastaajalla oli mahdollisuus kirjoittaa jokin muu kieli mitä osaa. Kysyin myös missä vastaajat ovat kieliä oppineet. (Liite 2)

Seuraavassa osiossa ohjeistin vastaajia valitsemaa kohdan, joka kuvastaa heidän mielipiteitään parhaiten. Vaihtoehtoina olivat täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, jokseenkin eri mieltä, täysin eri mieltä ja en osaa sanoa. Tiedustelin vastaajilta muun muassa ovatko he kiinnostuneita kielistä, kehittävätkö he kielitaitojansa ja millä keinoin he toimivat kansainvälisissä asiakaspalvelutilanteissa, joissa yhteistä kieltä asiakkaan kanssa ei ole. Tässä kohdassa halusin saada selville vastaajien tottumukset kielien käytöstä töissä ja vapaa-ajalla sekä saada selville miten paljon vastaajat ja heidän työpaikkansa arvostavat kielitaitoa.

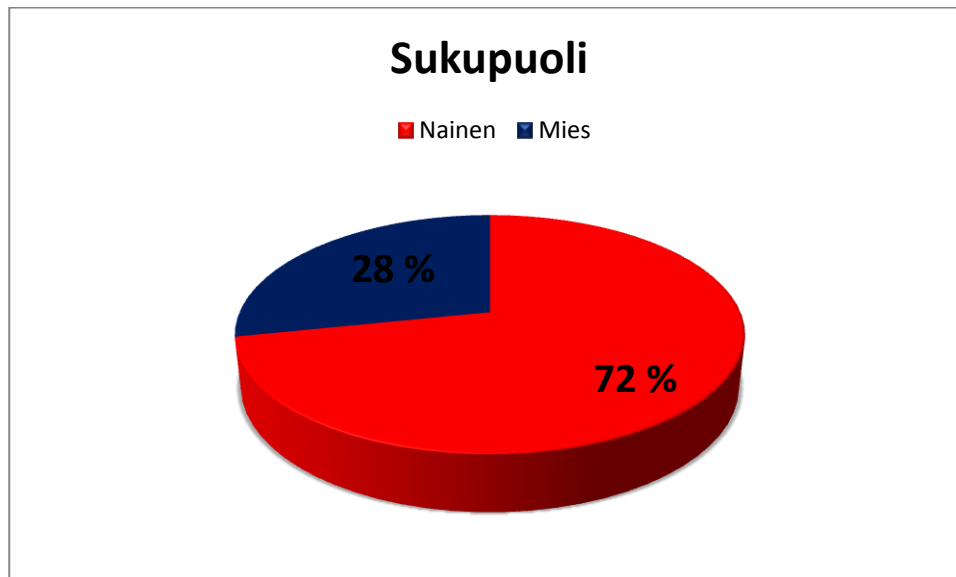
Yhteensä sähköpostiosoitteita löysin 191, mikä oli mielestäni hyvä luku. Joukkoon kuului laidasta laitaan matkailualan harjoittajia hotellinjohtajista ohjelma-

palveluyrittäjiin sekä hotellin vastaanotosta leirintäalueisiin ja kahviloihin. Ensimmäisenä kuutena päivänä vastauksia oli tullut vain 32, minkä jälkeen lähetin vielä vastaamattomille muistutusviestin ja odotin pari päivää vastauksia. Lopulta sain tutkimukseen vastaajia 46.

4.3 Kielitaso ja kulttuurienvälinen viestintä rovaniemeläisissä matkailualan yrityksissä

4.3.1 Taustatiedot

Kyselyn aloitin kysymällä vastaajien taustatietoja, kuten sukupuolta, ikää, työpaikkaa, ammattia ja äidinkieltä, sukupuolta sekä ikää. Olisin voinut tiedustella myös vastaajien koulutusta, mutta se tulee osittain ilmi myöhemmin (kuvio 5).

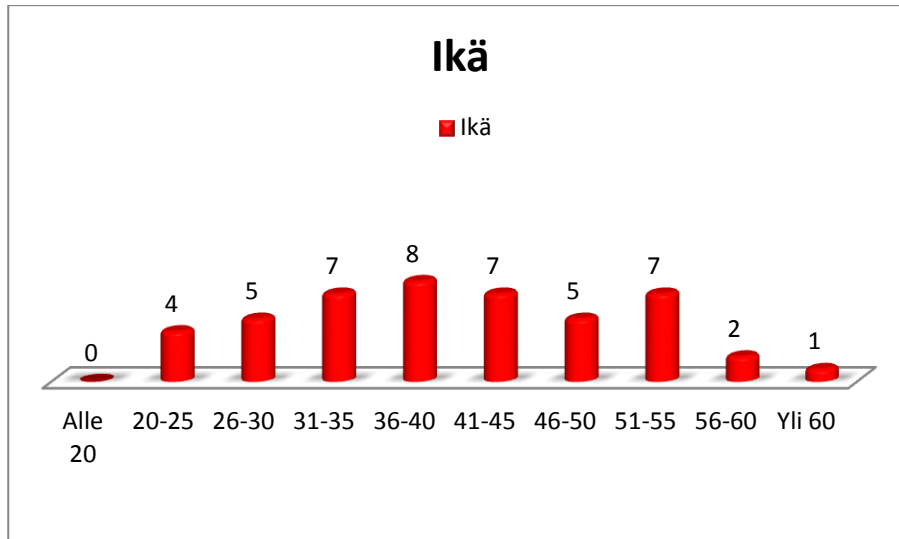


Kuvio 1. Vastaajien sukupuolijakauma (n = 46)

Kyselyyn vastasi 46 henkilöä, joista suurin osa oli naisia (kuvio 1). Vastaajista vain 28 prosenttia oli miehiä, kun taas naisten osuus oli huomattavasti enemmän: 72 prosenttia. Miesten antamien vastausten vähyys johtuu luultavasti enemmänkin matkailualan henkilökunnan naispainotteisuudesta, kuin miesten haluttomuudesta vastata kyselyyn.

Kuviossa 2 tarkastelen vastaajien ikää. Kyselyyn halusin laittaa hyvin tarkan ikäjakauman, sillä minusta oli mielenkiintoista tietää tarkalleen kunkin ikäryhmän

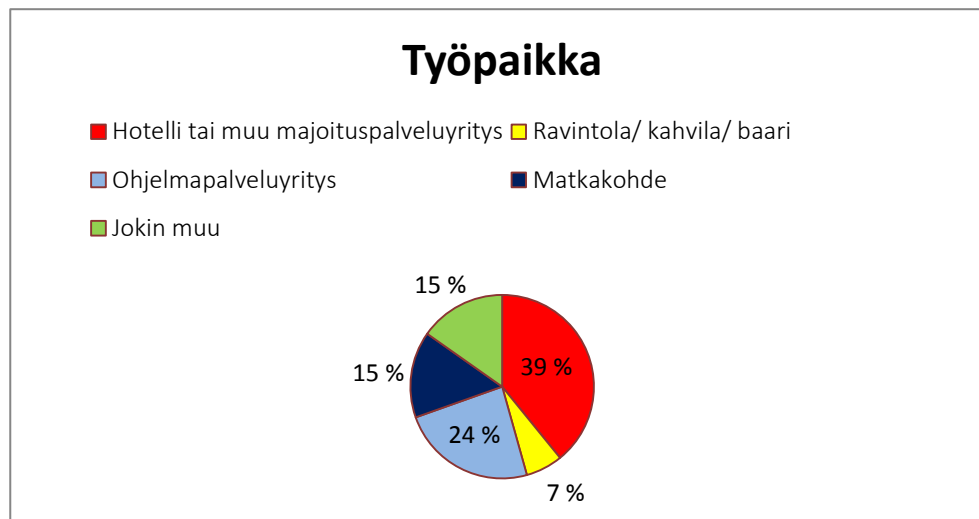
kielitottumukset, sillä ajattelin niiden vaihtelevat suuresti eri ikäryhmien välillä. Ikäjaottelu saattoi olla liiankin tarkka, mutta ajattelin sen helpottavan kyselyn analysointia. Myöhemmin tarkastelen ikäryhmiä kuitenkin laajemmin tutkimustuloksia analysoidessa.



Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma (n = 46)

Suurin osa kyselyn vastaajista sijoittuu 20–55 ikävuosien välille (kuvio 2). Yllättävää oli, että alle 30-vuotiaita ei vastannut kuin vain yhdeksän. Suurin osa vastaajista on iältään 31–45- tai 51–55-vuotiaita. Kyselyyn vastasi myös kolme yli 56-vuotiasta.

Työpaikat jaoin valmiiksi neljään eri ryhmään, jotka olivat hotelli- tai muu majoituspalveluyritys, ravintola/ kahvila/ baari, ohjelmapalveluyritys sekä matkakohde. Lisäksi annoin vastaajille mahdollisuuden lisätä itse työpaikan, jos se ei kuulunut mihinkään aiemmista jokin muu-kohtaan.



Kuvio 3. Kyselyyn vastanneet työaloittain (n = 46)

Suurin osa kyselyyn vastanneista kertoi työpaikakseen hotellin tai muun majoituspalveluyrityksen (kuvio 3). Toiseksi eniten vastaajia oli ohjelmapalveluyrityksistä. Vastaajista 15 prosenttia kertoi työskentelevänsä jossain matkakohteessa ja toiset 15 työskentelevänsä jossain muualla, esimerkiksi myynti- ja markkinointitoimistossa, matkailuneuvonnassa sekä freelancerina. Työpaikakseen ravintolan tai kahvilan valitsi vain kolme vastaajaa. Rovaniemeläisten ravintoloiden ja kahviloiden yhteystietoja oli hyvin vaikea löytää, joten tämän toimialan vähäisyys vastaajissa selittynee luultavasti sillä.

Pidin mahdollisena, että kohta jossa tiedustelen työpaikkaa, voisi aiheuttaa hämmennystä. Joku olisi voinut kokea vaikeaksi vastata minkä alan yrityksessä on töissä, jos edustaa esimerkiksi pienempää yritystä jossa on samassa ohjelmapalveluaktiviteetteja ja ravintolapalveluita. Päätin kuitenkin, että kyselyyn vastaaja osaa itse päättää millä alalla yrityksen pääpaino suurimmaksi osaksi on. Huoli oli myös turha, sillä kysymyksen asettelu ei näyttänyt tuottaneen epäselvyyksiä.

Tiedustelin lomakkeessa myös vastaajien työnimikkeitä. Neljä vastaajaa kertoi olevansa vastaanottovirkailijoita. Lisäksi kyselyyn vastasi useita myyntipäälliköitä, kahdeksan yrittäjää sekä laaja kirjo henkilöitä myyntineuvottelijasta muun muassa kahvilavastaavaan, myyjään, matkailuneuvojaan, front desk manageriin,

sales manageriin, koordinaattoriin ja matkaoppaaseen. Lisäksi yksi vastaaja jätti ilmoittamatta työnimikkeensä, joten hänen ammattinsa jää arvoitukseksi.

Mielestäni oli tärkeää kysyä taustatiedot-osiossa vastaajien äidinkieltä. Kysymyksestä sai selville myös sen, onko Rovaniemellä paljon kansainvälisiä työntekijöitä.



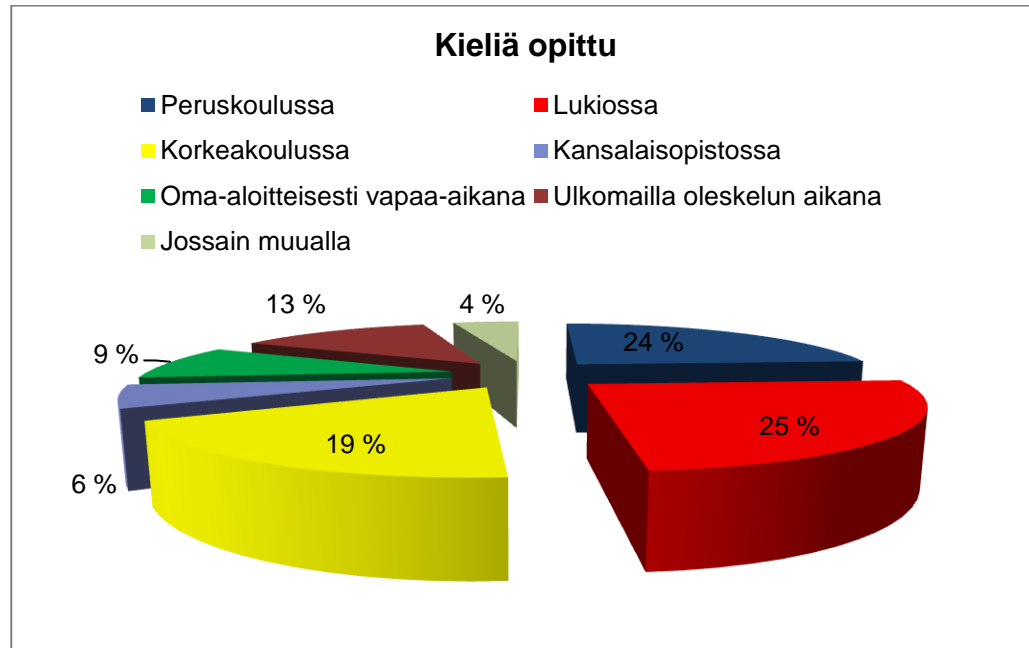
Kuvio 4. Kyselyyn vastanneiden äidinkieli (n = 46)

Melkein kaikki vastaajat ovat äidinkieleltään suomalaisia (kuvio 4). Vain kaksi henkilöä ilmoitti äidinkielekseen jonkin muun. Jokin muu- vaihtoehdon valinneiden äidinkielet ovat ranska sekä espanja ja katalaani. Toinen vastaajista on ilmeisesti kaksikielinen.

Yllättävän moni vastaajista on äidinkieleltään suomalainen. Luulin, että vastaajissa olisi ollut hieman enemmän ulkomaalaistaustaisia henkilöitä, jotka kuitenkin osaavat suomea ja jotka ovat ympärivuotisesti alueella töissä. Kenties heitä ei ollutkaan Rovaniemellä kyselyn ajankohtana, tai sitten kysely ei vain tavoittanut heitä.

4.3.2 Kielitaito

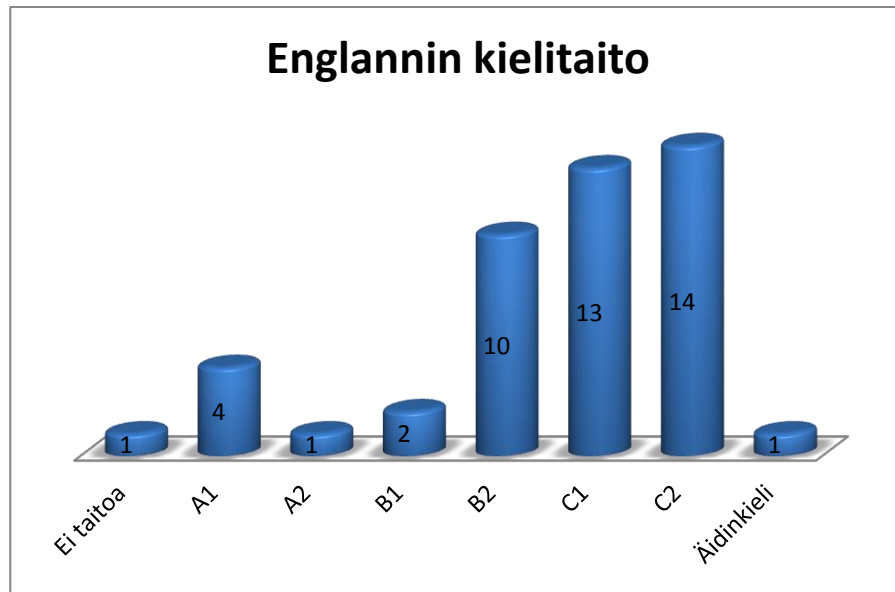
Tutkimuksen mukaan matkailualalla työskentelevät ihmiset ovat oppineet kieliä pääasiassa lukiossa, korkeakoulussa sekä peruskoulussa (kuvio 5). Kieliä oli opittu myös ulkomailla käydessä, kansalaisopistossa sekä oma-aloitteisesti vapaa-ajalla. Lisäksi jossain muualla- vaihtoehtoon oli vastattu, että kieliä on opittu muun muassa töissä sekä hotelli- ja ravintolakoulussa.



Kuvio 5. Paikat, jossa vastaajat ovat kielitaitonsa hankkineet (n = 46)

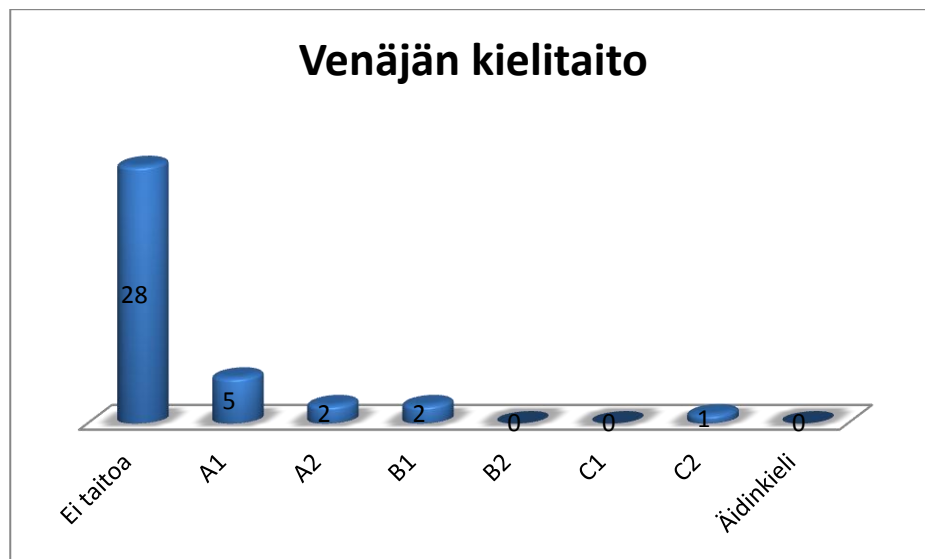
Vastaajat pystyivät valitsemaan monta eri vastausvaihtoehtoa, joten kuviosta ei käy ilmi yksittäisten henkilöiden oppimistottumukset. Kieliä oli kuitenkin enimmäkseen opiskeltu ja opittu kouluissa peruskoulusta aina lukioon ja korkeakouluun. Kyselyn valmiina vastausvaihtoehtona ei ollut ammattikoulua tai muuta toisen asteen koulua lukion lisäksi, mutta neljä vastaajaa oli lisännyt kyseisen koulutuksen jokin muu- kohtaan. Lukiossa kieliä oli opiskellut lähemmäs 40 vastaajaa, joten tästä voi päätellä, että suurin osa rovaniemeläisistä matkailualan työntekijöistä on peruskoulutukseltaan ainakin ylioppilas.

Englanti on selvästi hyvin osattu kieli rovaniemeläisissä matkailualan yrityksissä (kuvio 6). Suurin osa ilmoitti osaavansa englantia hyvin ja yksi vastaaja ilmoitti osaavansa sitä jopa äidinkielen veroisesti.



Kuvio 6. Englannin kielitaito (n = 46)

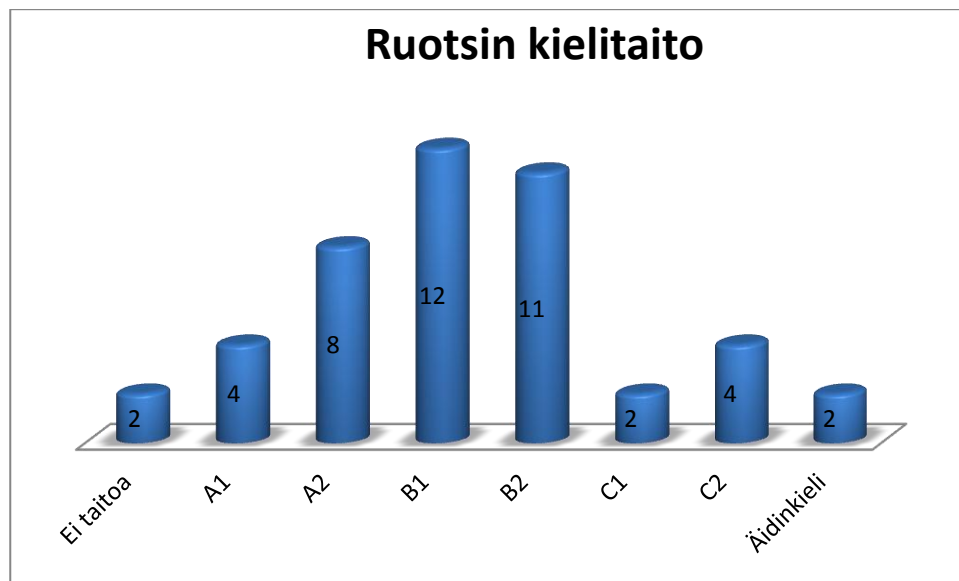
Yllättävää on kuitenkin, että yksi vastaaja ilmoitti, ettei hänellä ole mitään taitoja englannin kielestä. Samoin neljä vastaajaa ilmoitti englannin kielen taitonsa olevan heikohko. Englannin kielen hyvä taso korostuu kuitenkin enemmän, kun vertaa edeltävää kuviota seuraavan, venäjän kielen osaamiskuvioon.



Kuvio 7. Venäjän kielitaito (n = 46)

Venäjän kieltä ei suurin osa vastaajista tunne lainkaan (kuvio 7). Kaikista vastaajista, joita oli 46, jopa 28 ilmoitti, ettei omaa minkäänlaista kielitaitoa kyseisestä kielestä. Venäjän alkeita kertoi osa osaavansa ja yksi vastaajista vastasi osaavansa kieltä hyvin, C2:n tasoisesti.

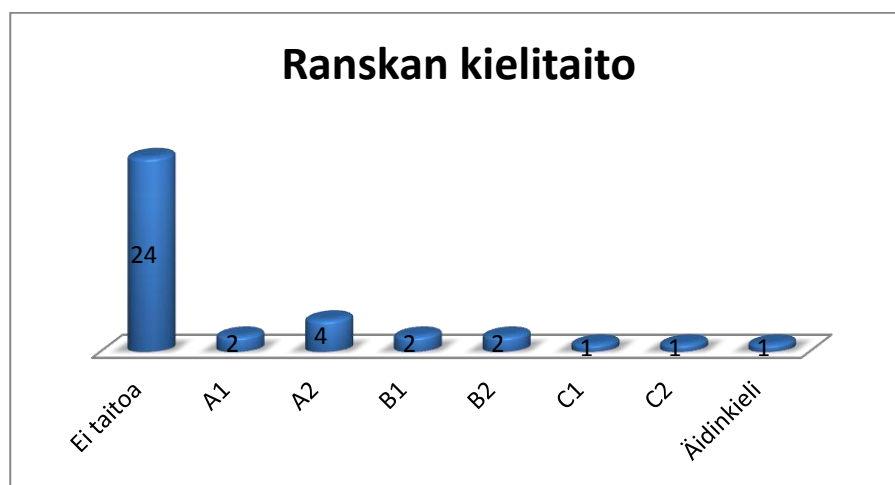
Suurin osa kyselyn vastaajista on kuvion 8 mukaan keskinkertaisia ruotsin osajia. Suurin osa rovaniemeläisistä matkailualan työntekijöistä kykenee siis käymään perustason keskustelu ruotsin kielellä. Kaksi vastaajista ilmoitti, ettei osaa ruotsia millään tasolla, kun taas lähemmäs kymmenen vastaajaa kertoi osaavansa kyseistä kieltä todella hyvin tai täysin äidinkielen veroisesti.



Kuvio 8. Ruotsin kielitaito (n = 46)

Tulosten perusteella ruotsin kielen opiskelusta on siis hyötyä ja lähes kaikki op-
pivat monen vuoden opiskelun jälkeen ainakin jotakin.

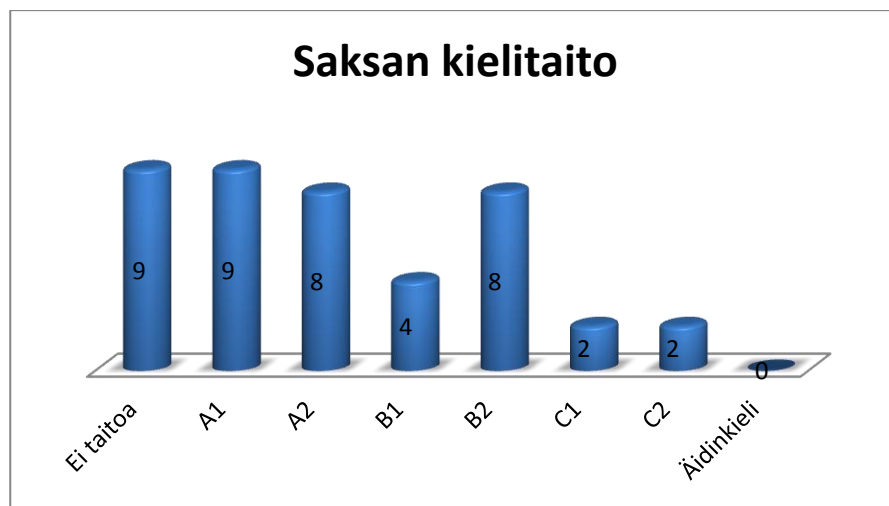
Ranskan kielitaidot ovat rovaniemeläisissä matkailualan yrityksissä heikohkot
(kuvio 9). Suurimmalla osalla ei ole kyseisestä kielestä mitään taitoja. Yksi vas-
taajista on äidinkieltään ranskalainen ja loput vastasivat taitonsa olevan siltä
väliltä alkeista ja perussanastosta todella hyvään kielitaitoon.



Kuvio 9. Ranskan kielitaito (n = 46)

Vastaajien kielitaidot espanjasta ja italiasta ovat lähes identtiset ranskan kielitaidon kanssa, joten kuvio ranskan kielitaidosta edustaa hyvin myös osaamista näiden kahden muun kielen osalta. Suurimmalla osalla vastaajista ei ole kielistä mitään taitoa, mutta muuten eritasoisia kielen osaajia alkajista hyviin taitajiin löytyy.

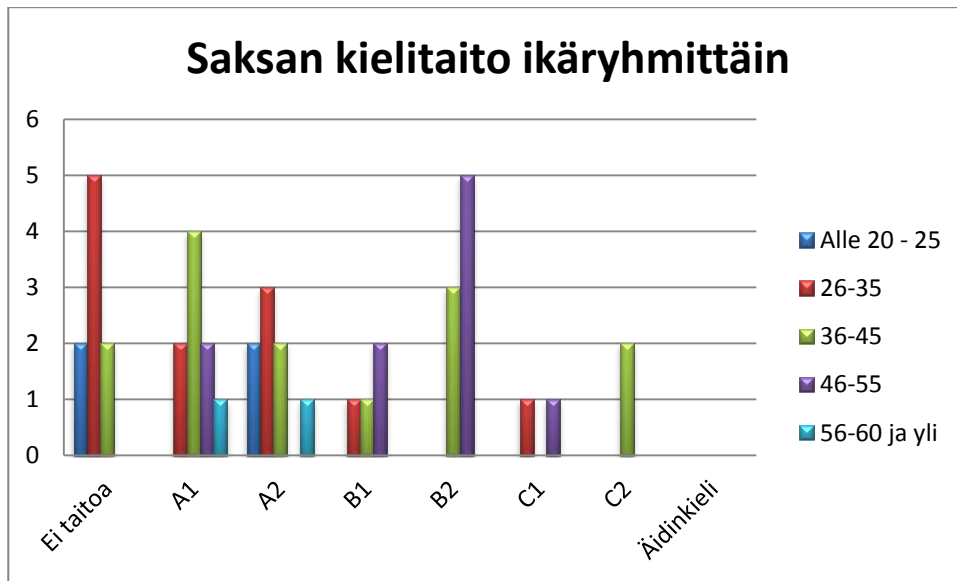
Saksan kielen taitoa tarkastellessa huomaa, että se on Manner-Euroopan kielistä selvästi tunnetuin ja kyselyn perusteella Rovaniemellä osataan saksasta useassa paikassa ainakin alkeet (kuvio 10).



Kuvio 10. Saksan kielitaito (n = 46)

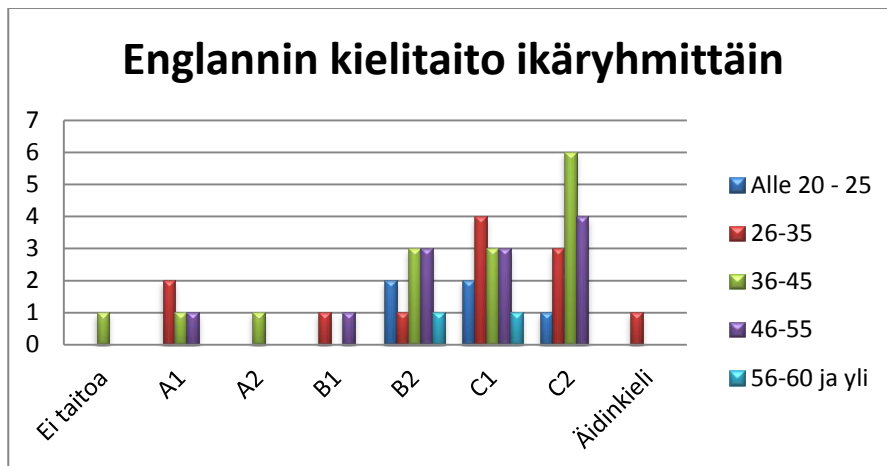
Suurimmalla osalla on saksan kielestä joko perustiedot ja -taidot tai ei taitoa ollenkaan, mutta vastaajista löytyi myös monta hyvää kielen osaajaa.

Alemmassa kuviossa on eriteltyä saksan kielitaito erikseen vielä ikäryhmien mukaan (kuva 11). Kuvioista huomaa, että etenkin 36 – 55- vuotiailla on joko todella hyvät, tai keskinkertaiset taidot kielestä. Tämä selittyy saksan kielen vahvasta painottamisesta ja arvostuksesta kouluissa vanhempien ikäryhmien ollessa lapsia ja nuoria.



Kuvio 11. Saksan kielitaito ikäryhmittäin (n = 46)

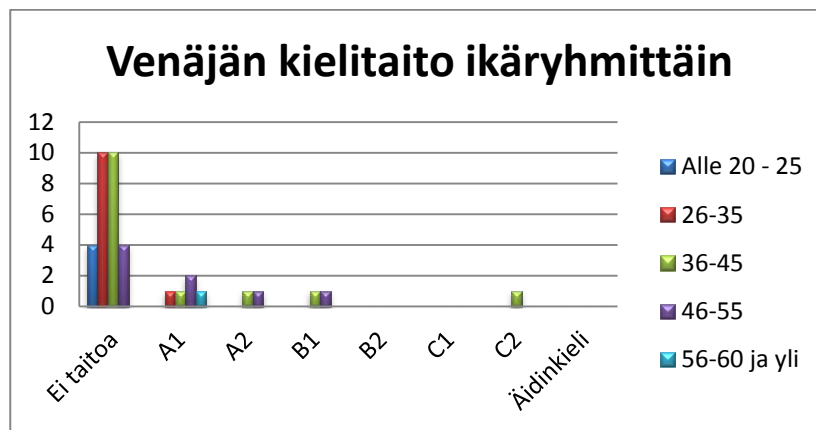
Kun tarkastelee kielitaitoja myös englannin ja ruotsin osalta ikäryhmittäin, ei huomaa niin näkyvää muutosta ikäryhmien välillä.



Kuvio 12. Englannin kielitaito ikäryhmittäin (n = 46)

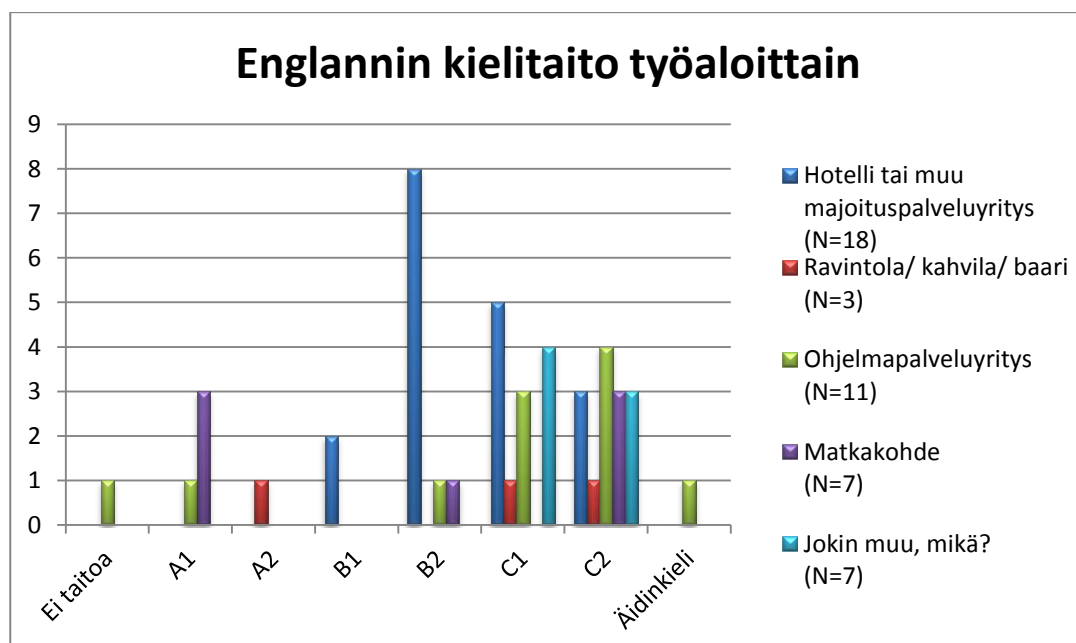
Englannin kielen osalta hyviä ja ei-niin-aidokkaita kielen osaajia löytyy jokaisesta ikäryhmästä (kuvio 12). Ainoastaan kaikki alle 26-vuotiaista näyttää osaavan kieltä vähintään B2-tason tasoisesti. Tutkimustuloksen mukaan ei voi yleistää, että vanhemmilla ikäpuolilla olisi huonompi englannin kielentaito, sillä häntäpäässä on myös muutama alle 26–35-vuotias.

Tarkastellessa venäjän kielitaitoa ikäryhmittäin huomaa, että huonoiten kieltä taitavat nuorimmat ikäryhmät ja parhaat taidot ovat 36 – 55- vuotiailla (kuvio 13).



Kuvio 13. Venäjän kielitaito ikäryhmittäin (n = 46)

Alla olevan kuvion mukaan englannin kielitaidossa ei ole työaloittain suuria tai huomattavia eroja (kuvio 14). Majoituspalveluyritysten työntekijöillä on kaikilla englannin kielitaito ainakin tasolla B1. Matkakohteissa ja ohjelmapalveluyrityksissä on joitain huonompia kielen osaajia, mutta vastapainoksi heistä löytyy myös todella hyviä kielenosaajia.

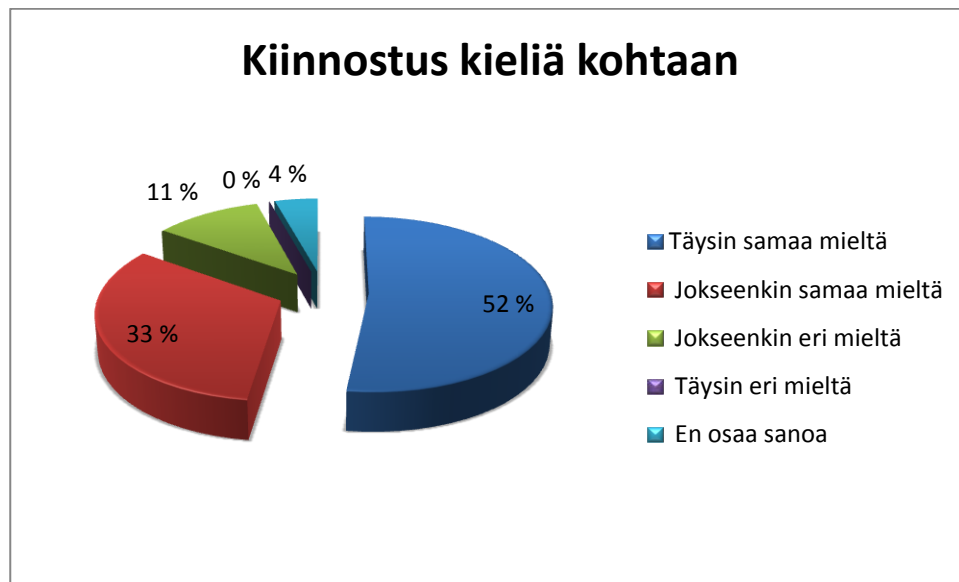


Kuvio 14. Englannin kielitaito työaloittain (n = 46)

Muita kieliä, joita vastaajat kyselyn mukaan osaavat ovat norja, portugali ja tanska, joita osataan A1- tasoisesti.

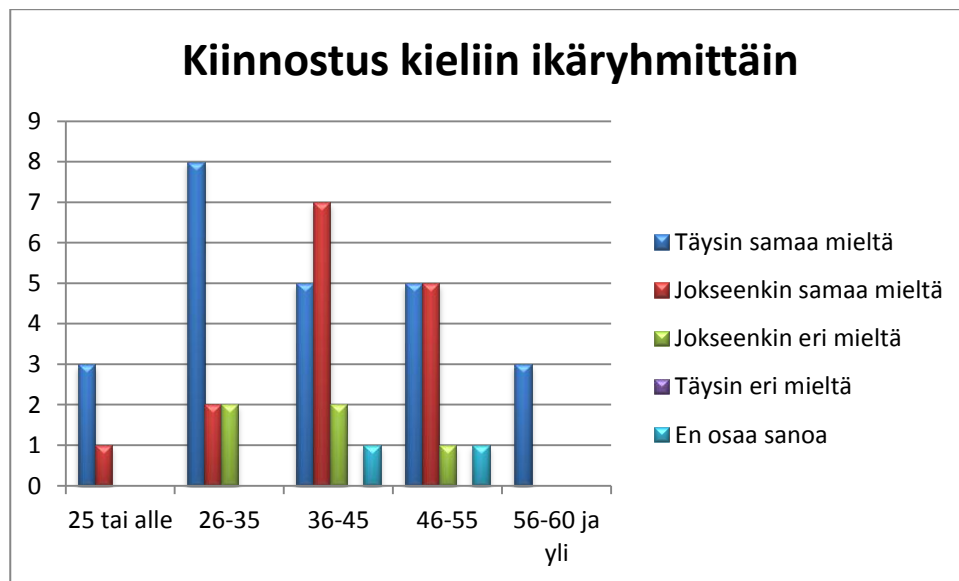
4.3.3 Mielenkiinto kielistä ja kulttuurien välisestä kommunikaatiosta

Tutkimuksessa halusin myös ottaa huomioon suhtautumisen kieliin sekä kulttuurien väliseen ja sanattomaan viestintään. Halusin analysoida tutkimuksessani vastaajien mielenkiintoa kieliin monesta eri näkökulmasta katsottuna.



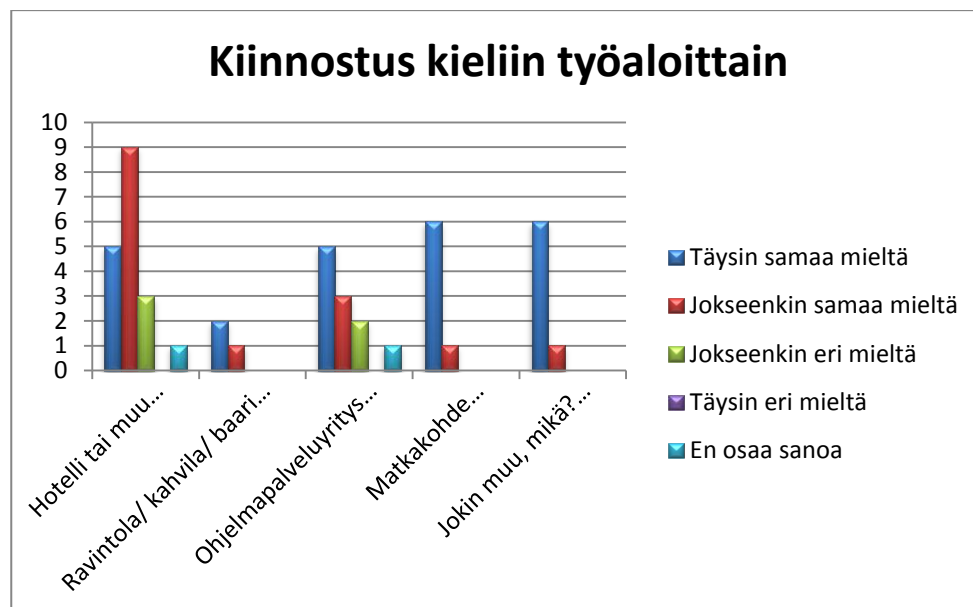
Kuvio 15. Kiinnostus kieliä kohtaan (n = 46)

Kyselystä käy ilmi, että kaikista vastaajista noin puolet on kiinnostunut kielistä ja neljännes osa kokee kielet jokseenkin kiinnostaviksi (kuvio 15). Kukaan ei ollut asiasta täysin eri mieltä, vaikkakin löytyi niitä, jotka ovat jokseenkin sitä mieltä, etteivät kielet heitä kiinnosta. Tarkasteltuna samaa kysymystä ikäryhmien mukaan näkee, että kiinnostuneimpia kielistä ovat nuorimmat ja vanhimmat ikäryhmät (kuvio 16). Yli 56- vuotiaita vastaajia oli vähän, mutta tämä ikäryhmä vastasi yksimielisesti, että ovat täysin samaa mieltä väitteen kanssa ja ovat kiinnostuneita kielistä.



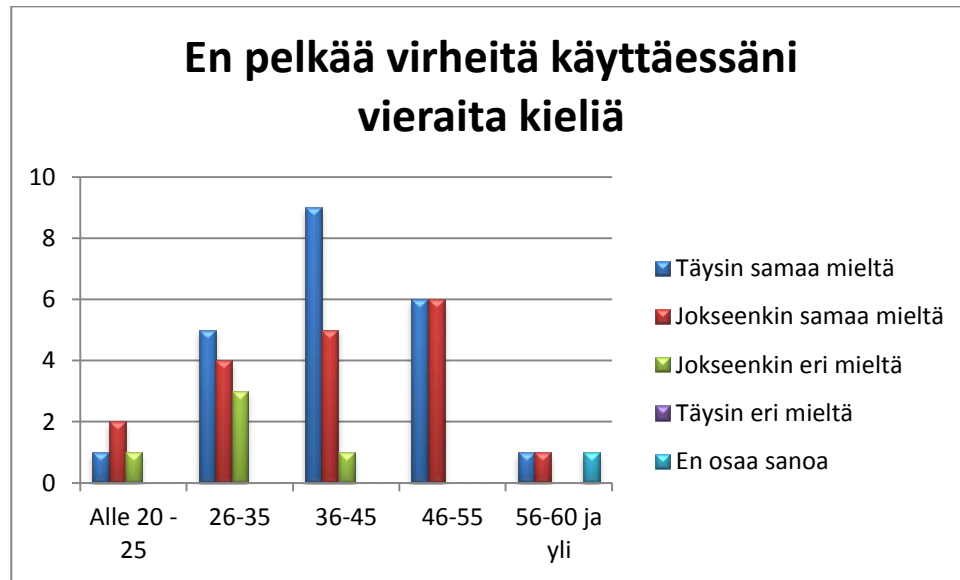
Kuvio 16. Kiinnostus kieliä kohtaan ikäryhmittäin (n = 46)

Kyselyn mukaan matkailualan työntekijöiden kiinnostus kieliä kohtaan on työalasta riippumatta samantyylinen (kuvio 17). Kuitenkin vain majoituspalvelu- ja ohjelmapalveluyrityksissä oltiin jokseenkin eri mieltä siitä, kiinnostavatko kielet.



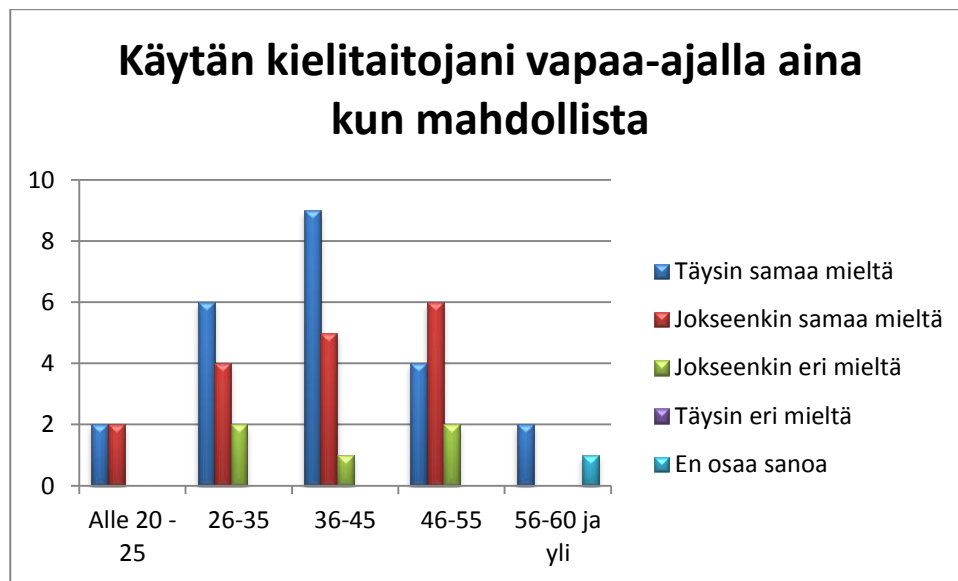
Kuvio 17. Kiinnostus kieliä kohtaan työaloittain (n = 46)

Kuvion 18 mukaan kieliä käyttäessä ei pelätä virheitä. Etenkin keskimmäiset ikäryhmät ovat täysin samaa mieltä väittämän kanssa. Vanhemmat ja nuoremmat ikäpolvet ovat kenties epävarmempia vieraiden kielien käytön kanssa tai he kokevat kieliä puhuessaan kieliopillisuuden ja ääntämisen tärkeämmiksi, kuin itse puheen tuottamisen.



Kuvio 18. Virheiden pelkääminen kieliä käyttäessä (n = 46)

Tutkimuksen mukaan kaikkien ikäryhmien edustajat käyttävät kielitaitojaan vapaa-ajalla aina kun mahdollista (kuvio 19). Etenkin 26 – 45 ja yli 56- vuotiaat ovat eniten sitä mieltä, että käyttävät kielitaitojansa vapaa-ajalla aina kun mahdollista. Yli 56- vuotiasta löytyy myös vastaaja, joka ei osannut sanoa väittämään mitään. Tämä kertoo ehkä siitä, ettei vastaajalla ole mahdollisuutta esimerkiksi vieraskielisen seuran puutteen takia käyttää kielitaitojaan vapaa-ajalla, vaikka haluaisikin.



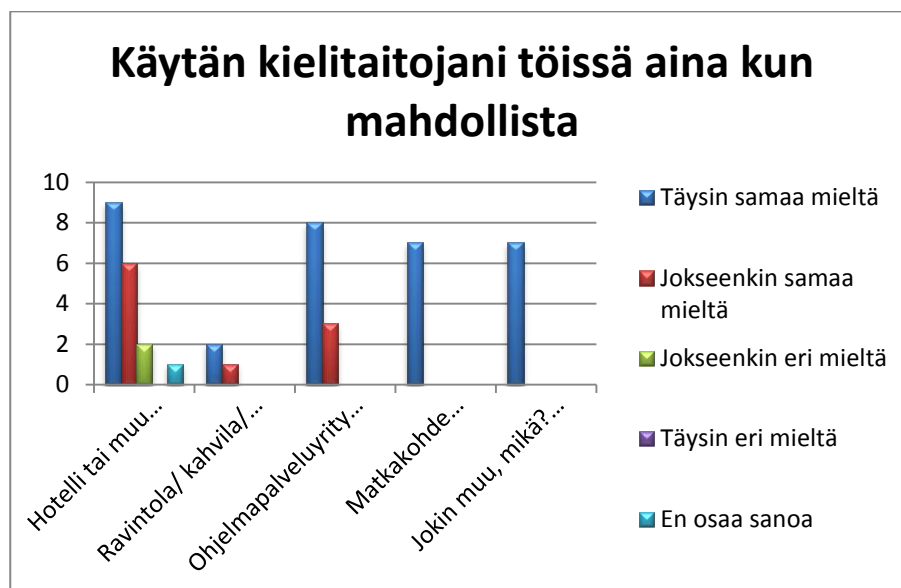
Kuvio 19. Kielien käyttäminen vapaa-ajalla (n = 46)

Suurin osa vastaajista on sitä mieltä, että kielitaito on tärkeä osa heidän ammatitaitoaan alalla (kuvio 20). Majoituspalveluyrityksessä työskentelevistä yksi vastaaja ei kuitenkaan osannut sanoa mitä mieltä on ja toinen on asiasta jokseenkin eri mieltä. Miksi nämä eriävät vastaukset tulivat juuri majoituspalveluyrityksistä voi johtua siitä, että hotellissa tai muussa majoituspalveluyrityksessä asiakas-kontakti on lyhyempi ja ehkä selkeämpi kuin esimerkiksi ravintolassa tilauksen teko. Ehkä he kokevat, että esimerkiksi vastaanottotyössä on paljon muutakin tärkeämpää kuin kielitaito.



Kuvio 20. Kielitaidon tärkeys töissä (n = 46)

Majoituspalveluyrityksistä löytyi myös yksi vastaaja, joka on eri mieltä siitä, että käyttää kielitaitoaan töissä aina kun mahdollista (kuvio 21). Muuten vastaajat ovat lähes yhtä mieltä siitä, että he käyttävät taitojaan töissä aina kun mahdollista.



Kuvio 21. Kielien käyttö töissä (n = 46)

Kuvion 22 mukaan rovaniemeläisissä matkailualan yrityksissä arvostetaan kielitaitoa. Vain muutama kyselyyn vastaajista, jotka edustavat majoituspalveluyri-

tyksiä sekä jotain muita matkailualan yrityksiä, ovat jokseenkin eri mieltä väittämän kanssa.



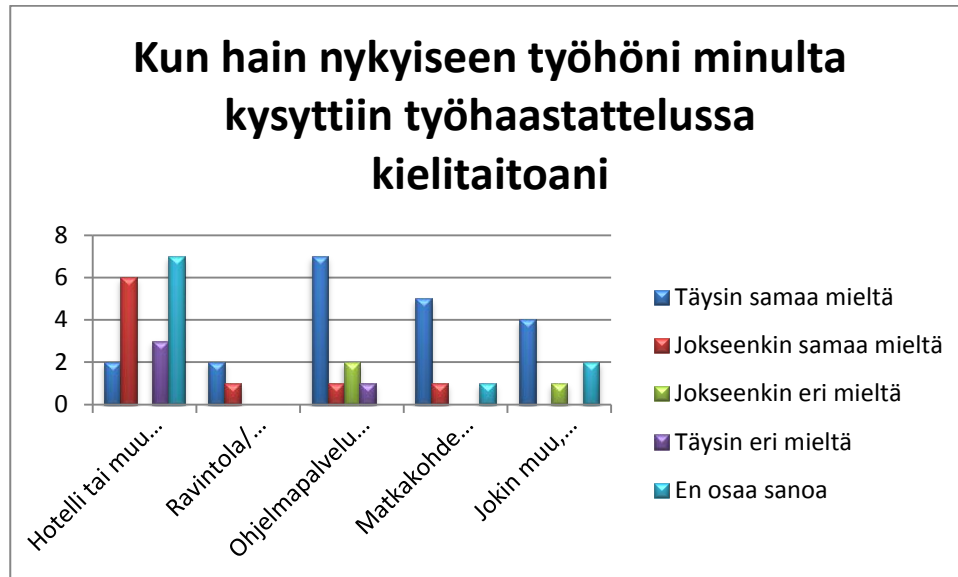
Kuvio 22. Kielien arvostus töissä (n = 46)

Suurin osa vastaajista on jokseenkin sitä mieltä, että kielitaito omalla työpaikalla on riittävä (kuvio 23).



Kuvio 23. Yleinen kielitaso työpaikalla (n = 46)

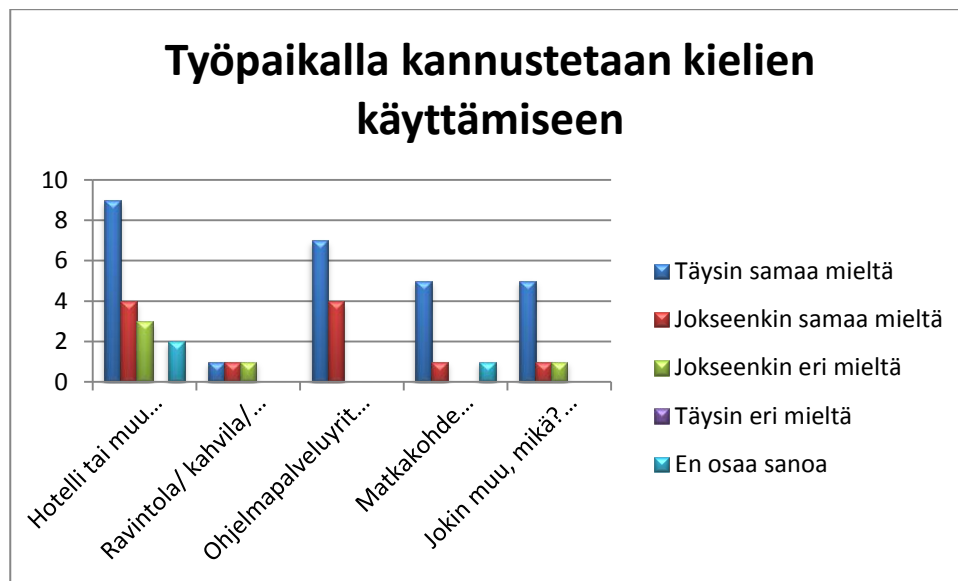
Täysin samaa mieltä olevia vastaajia on vähemmän, mitä jokseenkin eri mieltä olevia. Majoituspalveluyritysten henkilökunnasta löytyi myös yksi vastaaja, joka on täysin eri mieltä siitä, että työpaikan kielitaso on riittävä.



Kuvio 24. Kielitaidon tiedustelu työhaastattelutilanteessa (n = 46)

Suurimmalta osalta on tutkimuksen mukaan kysytty työhaastattelussa kielitaitoja (kuvio 24). Ohjelmapalveluyrityksissä työskentelevistä pari henkilöä on vastannut, että heiltä ei ole kysytty kielitaitoa työhaastattelussa. Tämä saattaa johtua joko siitä, että jostain syystä työpaikalla ei ole koettu sitä tärkeäksi, tai että töihin on tultu esim. harjoittelun kautta.

Henkilöt, jotka vastasivat en osaa sanoa, ovat luultavasti olleet niin kauan töissä, etteivät enää muista työhaastatteluhetkeä. Nämä henkilöt ovat saattaneet tulla uuteen työpaikkaan ilman työhaastattelua, tai ovat itse yrittäjiä, joten he eivät voineet vastata kysymykseen. On myös mielenkiintoista, että suurin osa majoituspalveluyrityksessä työskentelevä vastasi, ettei osaa sanoa.

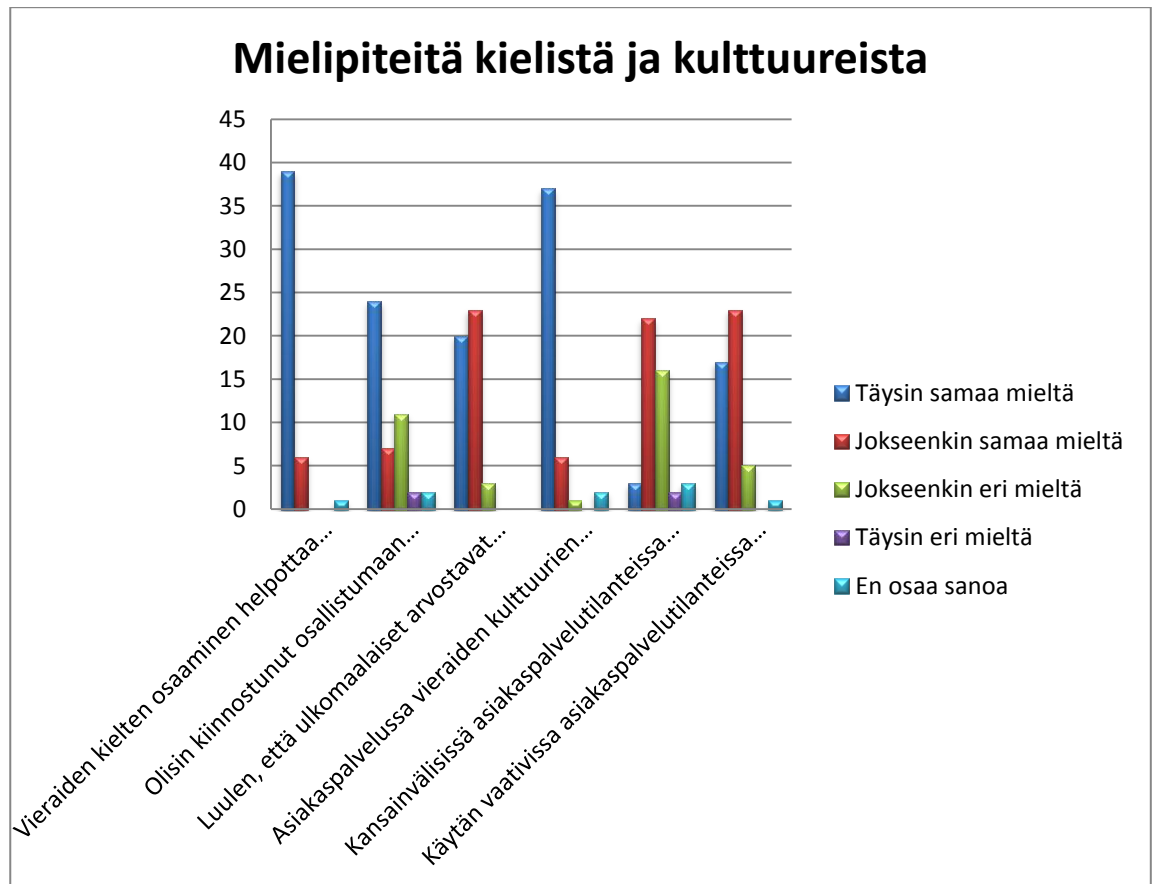


Kuvio 25. Kannustus kielten käyttöön työaloittain (n = 46)

Suurin osa vastaajista on täysin samaa mieltä väittämän kanssa, että työpaikalla kannustetaan vieraiden kielten käyttämiseen (kuvio 25). Matkakohteet ja ohjelmapalveluyritykset ovat kuitenkin ainoat ryhmät, jossa kukaan ei ollut asiasta edes jokseenkin eri mieltä. Osa ei osannut sanoa väittämään mitään. Tämä johtuu luultavasti siitä, että he eivät ymmärtäneet kysymystä tai heidän työpaikoillaan kielten käyttämisestä ei keskustella juuri lainkaan ja väite ei näin herättänyt mitään ajatuksia.

On kuitenkin luonnollista, että esimerkiksi ohjelmapalveluyrityksissä kannustetaan kielten käyttämiseen enemmän, kuin esimerkiksi majoituspalveluyrityksessä. Ohjelmapalveluyritysten toimintaan kun usein liittyy pidempi aikaiset asiakaskontaktit, joissa henkilökunta koulutetaan toiminaan vieraila kielillä.

Suurin osa vastaajista on samaa mieltä väittämän kanssa, että vieraiden kielten osaaminen helpottaa heidän työtään (kuvio 26). Vain päälle viisi vastaajaa oli asiasta vain jokseenkin samaa mieltä ja yksi vastaaja ei osannut vastata kysymykseen mitään. Vastaajista kuitenkin vain osa olisi kiinnostunut osallistumaan kielikurssille, jos työpaikka järjestäisi semmoisen.



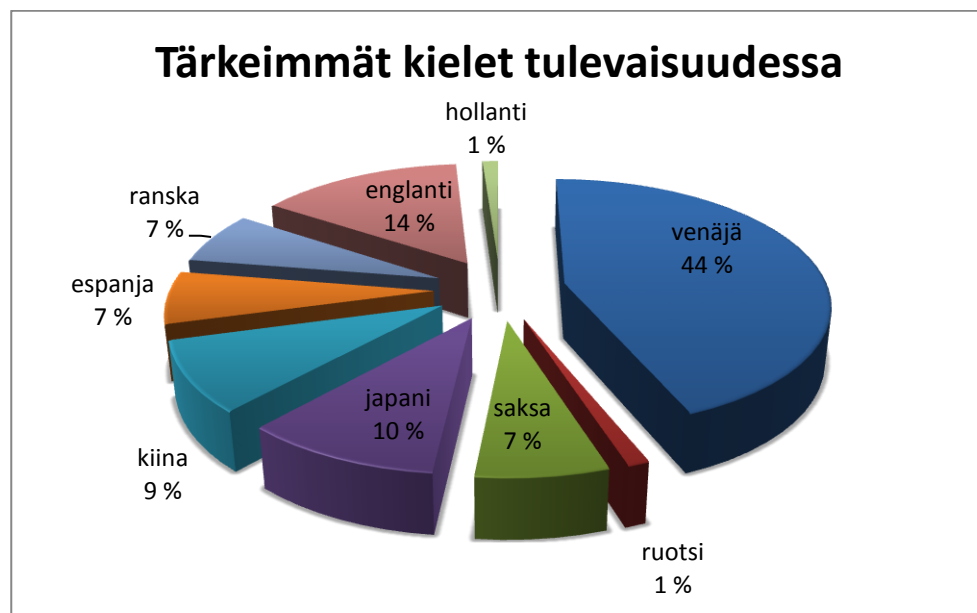
Kuvio 26. Vastaajien mielipiteitä kielistä ja kulttuurien välisestä kommunikaatiosta (n = 46)

Suurin osa vastaajista on samaa mieltä väittämän kanssa, että vieraiden kulttuurien tuntemus helpottaa kanssakäymistä asiakkaiden kanssa (kuvio 26). Noin puolet vastaajista on jokseenkin sitä mieltä, että ulkomaalaisten arvostavat enemmän omalla kielellään saatua palvelua. Toinen puolisko tuntuu olevan asiasta täysin samaa mieltä väittämän kanssa.

Kansainvälisissä asiakaspalvelutilanteissa sanaton viestintä, kuten eleet ja ilmeet ovat tärkeämpi asia kuin kielitaito. Väittämästä oltiin suureksi osaksi joko jokseenkin eri mieltä tai jokseenkin samaa mieltä (kuvio 26). Huomattavasti suurin osa vastaajista ilmoitti kylläkin olevansa täysin tai jokseenkin samaa mieltä, että käyttää vaativissa asiakaspalvelutilanteissa apuna sanatonta viestintää.

4.3.4 Avoimet kysymykset

Kyselylomakkeessa kysyin minkä tai mitkä kielet vastaajat kokevat tärkeiksi tulevaisuudessa (kuvio 27). Vastaajat olivat kovin yksimielisiä siitä, että tärkein kieli tulevaisuudessa on venäjä. Myös englannin, japanin ja kiinan kieliä painotettiin. Vähiten tärkeimmiksi arvioitiin ruotsin ja hollannin kielet, jotka mainittiin vain kerran vastauksissa. Yhdessä vastauksessa painotettiin myös yleisesti kaikkien aasialaisten kielten tärkeyttä tulevaisuudessa.

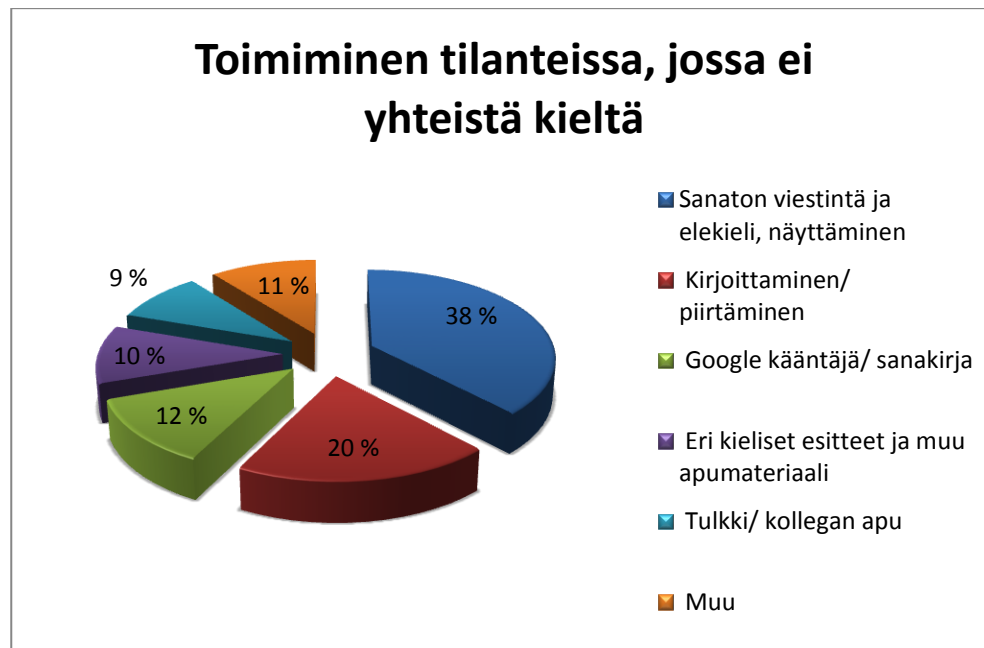


Kuvio 27. Tärkeimmät kielet tulevaisuudessa (n = 46)

Ranskan, saksan ja espanjan kielitaidot koetaan yhtä tärkeiksi, mutta kukaan vastaajista ei maininnut italian kieltä. Myöskään norjan kieltä ei vastausten mukaan koeta tärkeäksi tulevaisuutta ajatellessa.

Toisessa avoimessa kysymyksessä kysyttiin, miten vastaajat toimivat asiakaspalvelutilanteessa, jossa asiakkaan kanssa ei ole yhteistä kieltä (kuvio 28). Suurin osa vastasi käyttävänsä sanatonta viestintää kuten elekieltä, näyttämistä, viittoilua tai kädestä pitäen näyttämistä apuna kyseisissä tilanteissa.

Toisessa avoimessa kysymyksessä kysyttiin, miten vastaajat toimivat asiakaspalvelutilanteissa, jossa asiakkaan kanssa ei ole yhteistä kieltä (kuvio 28). Suurin osa vastasi käyttävänsä sanatonta viestintää kuten elekieltä, näyttelemistä, viittoilua tai kädestä pitäen näyttämistä apuna kyseisissä tilanteissa.



Kuvio 28. Toimiminen asiakaspalvelutilanteissa, joissa ei ole yhteistä kieltä (n = 46)

Viides osa vastaajista kertoi käyttävänsä apuvälineenä kynää ja paperia, joiden avulla piirtäen tai kirjoittaen pyritään pääsemään asiakkaan kanssa yhteisymmärrykseen viestintätilanteessa. Osa käyttää myös Google kääntäjää tai sanakirjaa apuna. Lisäksi materiaalit kuten kartat ja esitteet toimivat apuna, sekä pieni osa vastaajista mainitsi käyttävänsä apuna tulkkia tai kyseistä vierasta kieltä puhuvaa kollegaa.

Vastaajat kertoivat myös yrittävänsä löytää englannista tai muusta kielestä joitakin yhteisiä sanoja, jotta viestiminen onnistuisi. Lisäksi eri kielten yhdisteleminen ja selkeästi, hitaasti puhuminen esim. englannin kielellä on huomattu lisäävän ymmärrettävyyttä. Kaiken kaikkiaan vastauksista heijastuu luovuus ja kekseliäisyys. Eräs vastaaja kirjoitti: ”Hyvin harvoin tarvii yhteistä kieltä, asuminen on osa elämää ympäri maailman ja pelisäännöt suhteellisen yksinkertaiset.” Toinen vastaaja kiteytti myös näin ajatuksensa: ”Jotenkin on aina selvitty”.

Muuta kommentoitavaa- kohdassa vastaajat saivat kirjoittaa ajatuksiaan aiheesta. Kommentit edustivat eri mielipiteitä kielitaidon tärkeydestä ja sen liittymisestä matkailualalla työskentelevän ammattitaitoon.

Eräs vastaaja kirjoitti: ”Itsevarmuus, rohkeus ja halu kommunikoida ovat tärkeämpiä kuin kielen täydellinen osaaminen”. Samoilla linjoilla oli myös toinen vastaaja, joka kommentoi rohkaisevasti: ”Kun yrittää ratkaista ongelmaa, vaikka kaikkea ei ymmärrä, saa jo sympatit puolelleen”. Myös henkilö, joka kommentoi: ”Vieraiden kielten käyttäminen perustuu uskaltamiseen, ymmärretyksi tuleminen on pääasiassa sanoja peräkkäin, ja mielestäni kouluissa kielioppi on ihan liian yliarvostettua, siitä syystä monet harjoittelijat eivät uskalla alkaa puhumaan koska luulevat että kaiken pitää olla kieliopillisesti oikein” tuntui olevan samaa mieltä.

Kielitaidon puutetta eivät kaikki siis koe ongelmaksi, kuten kommentoija: ”Kukaan ei ole jättänyt majoittumatta kielitaidon puutteen takia” kertoo. Lisäksi eräs vastaajista kommentoi: ”Tuskinpa ummikko arabit edes odottaa, että heidän kieltä osataan”.

Osa kommentoijista kertoi olevansa kuitenkin myös eri mieltä. Eräs vastaajista tähdensi, että pelkästään jo muutaman sanan osaaminen asiakkaan äidinkielellä tekee vaikutuksen henkilöön. Eräs henkilö kommentoi myös yleisesti, että ” Kielten opiskelu on tärkeää kaikilla aloilla ja tasoilla työskenteleville. Pelkkä englanti ei riitä! Pari viikkoa sitten Lapin Kansa kertoi, kuinka pohjoissuomalaiset raskaanliikenteen autonkuljettajat saisivat töitä Ruotsista, jos osaisivat ruotsia”.

Viimeinen avoin kysymys oli suunnattu ainoastaan työnantajille. Kyselyssä pyydettiin työnantajia kommentoimaan ja arvioimaan omakohtaisesti, täyttävätkö heidän mielestään työntekijöiden kielitaidot yrityksen tarpeet. 18 työnantajaa vastasi tähän kohtaan.

Viisi työnantajaa vastasi selvästi kyllä ja ainoastaan yksi vastasi ei. Suurin osa vastasi jotain siltä väliltä, kuten että tilanne on hyvä, mutta saisi olla parempikin. Tilanne työpaikoilla on kuulemma riittävä, mutta kieliä voisi aina osata enemmän ja paremmin. Yksi työnantajista kirjoitti, että kielitaito on melkein yrityksen vaatimalla tasolla ja eräs henkilö kommentoi, että kielitaso on riittävä silloin, kun käytössä on tulkit. Myös kausityöntekijöiden tärkeyttä kielitaidon turvaamisessa painotettiin sekä kerrottiin tulevana kautena kiinnitettävän erityishuomiota työntekijöiden kielitasoon.

Yksi vastaajista totesi: ”Eiköhän siivoajakin ole tärkeämpi kuin kielitaitoinen rajoittunut yhdenasian osaaja. (moni siivoaja hallitsee viron- venäjän -ja englannin kielen ja he ovat merkittäviä tekijöitä asiakaspalvelussa myös oman työnsä kautta)”.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Englanti on selkeästi puhutuin ja osatuin kieli rovaniemeläisissä matkailualan yrityksissä. Englantia käytetään lingua francana paikkaamaan muita kieliä ja siihen turvaudutaan kun muita yhteisiä kieliä ei ole tai niitä ei haluta käyttää. Englannin kieli on hallussa suurimmalla osalla vastaajista ikään tai työpaikkaan katsomatta ja osa vastaajista kokee kyseisen kielen olevan tärkeässä asemassa myös tulevaisuudessa.

Tutkimukseni mukaan ruotsin kieltä osataan kohtuullisen hyvin niin majoituspalvelu-, kuin myös ohjelmapalveluyrityksissä ja matkakohteissa. Lisäksi monessa yrityksessä on saksankielen taitoisia työntekijöitä varsinkin vanhemmissa ikäpolvissa. Ranskan, italian ja espanjan kielitaidot ovat heikompia.

Rovaniemeläisissä matkailualan yrityksissä venäjää osataan todella heikosti, vaikka suurin osa vastaajista tiedostaa sen olevan tärkein kieli tulevaisuudessa. Rovaniemen matkailutilastojen mukaan suurin osa kansainvälisistä yöpymisistä on tullut viime vuosina Venäjältä (Visit Rovaniemi 2012). Rovaniemellä ei siis osata alueen matkailun kannalta tärkeintä kieltä.

Jo vuoden 2006 Rovaniemen matkailustrategiassa todettiin alueen matkailun kaipaavan englannin kielitaidon lisäksi ranskan-, italian-, espanjan-, venäjän-, sekä saksan kielentaitoisia työntekijöitä (Visit Rovaniemi 2006). Tutkimukseni tulosten mukaan ainakaan tällä hetkellä tavoitteeseen ei ole päästy.

Monet vastaajista kommentoi, että vieraan kielen taidottomuus ei haittaa asiakaspalvelutilannetta, ja että näistä tilanteista selvitään aina elekielen avulla. Rovaniemeläisten matkailualan yritysten henkilökunta on kyllä luovaa ja kekseliäistä sanattoman viestinnän osalta, mutta entä jos asiakas nimen omaa haluaa ja vaatii palveluaan omalla äidinkielellään? Tällöin ei paraskaan elekielellä toimiminen ja palvelualltius välttämättä auta. Pitäisi muistaa, että palvelu on laadukainta silloin, kun palvelukielenä on luontevin kieli asiakkaan näkökulmasta (Rautiainen–Siiskonen 2006, 103). Elinkeinoelämän keskusliiton mukaan palve-

lualalla työskentelyyn kuuluu pyrkimys palvella asiakasta tämän omalla äidinkielellään (Elinkeinoelämän keskusliitto 2010b).

Äidinkielellä saatua palvelua ei peräänkuuluta pelkästään tilastot, vaan myös itse matkailijat, erityisesti venäläiset, mikä selviää TripAdvisor- yhteisön ja Booking.com- Internet- sivuilta. Tarkastellessani rovaniemeläisille majoituspalveluyrityksille annettuja negatiivisia palautteita kyseisillä foorumeilla törmäsin lähes jokaisen rovaniemeläisen hotellin kohdalla yhteen tai useampaan kommenttiin, jossa kaivattiin venäjänkielistä palvelua. Venäjänkielentaitoinen henkilökunta tai hotellihuoneen venäjänkielinen tv-kanava olisi tuonut yöpymisiin huomattavaa lisäarvoa.

Negatiivista palautetta ei ollut annettu kuitenkaan vain venäjän kielen osalta, vaan muutamia yksittäisiä palautteita oli annettu myös japanin ja ranskan kielen osalta. Palautteen antajat olisivat halunneet palvelua omalla äidinkielellään. Lisäksi ihmeteltiin norjankielisen tv-kanavan puuttumista hotellista ja eräs ruotsalainen vierailija kommentoi hotellin vastaanottovirkailijoiden olleen haluttomia puhumaan ruotsia.

Suurin osa kyselyn vastaajista ei kuitenkaan pelkää virheitä vieraita kieliä käyttäessään ja suurin osa työntekijöistä käyttää kielitaitojaan myös vapaa-ajalla. Kielistä ollaan pääsääntöisesti kiinnostuneita ja suurimmaksi osaksi työpaikka kannustaa kielten käyttämiseen ja taitoa arvostetaan. Lähtökohdat kieltenopiskeluun ovat siis hyvät, vaikka kaikkia työpaikan järjestämä kielikurssi ei kuitenkaan kiinnostaisi. Työntekijät kuitenkin tiedostavat, että kielten osaaminen helpottaa heidän työtänsä, ja että taito on tärkeä heidän alallaan.

Verratessa kielitaidon tasoa rovaniemeläisissä matkailualan yrityksissä Euroopan unionin sisäiseen, on taso Rovaniemellä hyvä. Vain hieman yli puolet eurooppalaisista osaa ainakin yhtä vierasta kieltä (European Commission 2012). Tutkimuksestani ei käy ilmi yksittäisten henkilöiden kielten osaaminen, mutta yleinen taso on korkeammalla, sillä unionin asukkaista jopa 46 %:lla ei ole taitoa

mistään vieraasta kielestä. Rovaniemellä jopa 98 %:lla matkailualalla työskentelevistä on taidot ainakin englannin kielestä.

Selvityksen mukaan Suomessa yleisin puhuttu ulkomainen kieli on englanti 70 %, toisena ruotsi 44 % sekä kolmantena saksa 18 %. (European Commission 2012, 15, 21.)

Eurobarometritutkimuksen mukaan venäjän kieltä ei osata unionissa muuallakaan Itä-Euroopan maita lukuun ottamatta (European Commission 2012). Täytyy kuitenkin muistaa, että meillä tarve venäjänkielen osaajiin on selvä ja huomattavasti suurempi kuin monessa muussa maassa.

Venäjänkielisten matkaajien tulo jatkunee vielä tulevaisuudessakin, mutta samaan aikaan pitäisi alkaa tiedostamaan ja vastaamaan myös muiden asiakasryhmien kasvuun. Elinkeinoelämän keskusliiton mukaan pula venäjän kielten osaajista on saanut julkisuutta vasta hiljattain (Lapin Kansa 2013). Jos koulutautumistarpeet pitäisi tiedostaa ennen välitöntä tarvetta, tulisiko venäjän kielen lisäksi panostaa jo nyt kiinan, japanin ja muiden aasialaisten kielten osaajiin, jotka ovat tulevaisuuden suurin kasvava matkailuryhmä?

6 POHDINTA

Haasteena tutkimuksessani oli työntekijöiden itsearvionnin onnistuminen sekä aitojen vastausten saaminen. Itsearviointi oli kiinni vastaajasta itsestään, mutta hyvän ohjeistuksen avulla sain mielestäni todenmukaista ja hyödyllistä tietoa kieltenosaamisesta.

Kysely kuvastaa todennäköisesti aitoja mielipiteitä, sillä etenkin kuviot 18 ja 19 noudattavat hyvin Gaussin käyrää, eli normaalijakaumaa. Normaalijakauman muodostuminen on kyselytutkimuksissa yleistä ja se kertoo tässäkin tapauksessa siitä, että kuviot kuvastavat totuudenmukaisia ja aitoja mielipiteitä. (Aalto yliopisto 2007.)

Tarkastellessa vastaajien ammatteja voi todeta, että kyselyn vastaajat koostuivat hyvin eri alan ja ammatin edustajista. Lista on kuitenkin aika johtajapainotteinen, ja olisi ollut mukava saada enemmän matkailutoimistovirkailijoita, oppaita sekä kahvilatyöntekijöitä mukaan kyselyyn. Myös kerroshoitajien ja siivoajien vastaukset ja mielipiteet olisivat olleet tärkeitä, mutta koska heidän yhteystietojaan ei löytynyt, en voinut lähestyä heitä. Vaihtoehtona olisi ollut haastatella näitä kyseisiä ihmisiä, mutta järjestelyjen kannalta se olisi ollut vaikeaa.

Vertailin kielten oppimistottumuksia myös ikäryhmittäin, mutta yllätyksekseni eri ikäryhmien välillä ei ollut suuria eroja. Suuret ikäluokat näyttivät opiskelleen myös kouluissa kieliä, saman lailla kuin alle 30-vuotiaatkin. Oletin, että alle 35-vuotiaista huomattavasti useampi olisi vastannut opiskelleensa kieliä ulkomailla oleskelun aikana. Ilmeisesti vaihto-oppilasvuodet ja muu oleskelu ulkomailla ei ole ollut niin yleistä kuin ajattelin. Voi myös olla, että kansainvälistymisen aikana ei vain ole keritty oppia itse kieltä.

Mielestäni tutkimukseni tuloksista nousi selkeästi yksi asia esille yli muiden, joka on venäjän kielen taidottomuus. Tiesin kielen olevan tärkeä alueella ja huonosti osattu, mutta olisin silti luullut Rovaniemellä olevan useampia kielen osaajia. Oli myös mielenkiintoista huomata, että vaikka suurimmaksi osaksi vastaajat suh-

tautuvat kielten oppimiseen ja niiden käyttämiseen positiivisesti, löytyi myös joi-
tain vastaajia, jotka olivat asiasta hieman eri mieltä. Olisi ollut mielenkiintoista
saada tietää perustelut miksi eräs vastaajista ei koe kielitaitoa tärkeäksi ominai-
suudeksi työssään majoituspalveluyrityksessä.

Kysymyksiä ja johtopäätöksiä tutkimustuloksista olisi voinut tehdä vielä lisää,
mutta rajat tulivat vastaan ja kaiken hyödyllisen kysyminen kyselylomakkeessa
ja sen analysoiminen oli mahdotonta. Kysymyksiä ja ristiintaulukointeja olisi ollut
mukava tutkia pitemmälle, mutta minun tuli arvioida tärkeimmät asiat ja analy-
soida ne.

Olen tyytyväinen työhöni ja etenkin tutkimustuloksiin. Vaikka vastaajamäärä ei
ollut suuri, kuvastaa se silti hyvin alan osaamista. Opinnäytetyöstäni saatuja tu-
loksia voi hyödyntää Rovaniemen matkailun kehittämisessä, sillä tuloksista nä-
kee suoraan matkailuyritysten henkilöstön kieliosaamisen. Tutkimuksen perus-
teella voi myös perustellusti todeta miten tärkeää kielten opetus eriasteisissa
kouluissa myöhemmän osaamisen kannalta on. Toivon myös, että kysely herät-
tää pohdintaa ja keskustelua matkailualan ammattilaisten ominaisuuksista, vie-
raiden kielten opiskelusta yleensä sekä venäjän kielen tärkeydestä.

Aihetta voisi tutkia vielä lisää ja selvittää esimerkiksi eri kulttuureista ja eri kielel-
listä alueista saapuvien matkajien tottumuksia Rovaniemellä. Mitä kieliä he
osaavat puhua, mitä kieliä he haluavat käyttää ja mitä mieltä he ovat rovanieme-
läisten kielitaidoista? Jatkotutkimuksen tuloksia voisi verrata opinnäytetyöhöni,
jolloin voisi todentaa onko rovaniemeläisen matkailualan henkilökunnan kielitaito
hyvä perustellusti, asiakkaiden näkökulmasta katsottuna.

LÄHTEET

- Aalto yliopisto 2007. Määrien analysoiminen. Osoitteessa
<http://www.uiah.fi/projekti/metodi/080.htm>. 3.8.2007.
- Elinkeinoelämän keskusliitto 2010a. Osaava henkilöstö - menestyvät yritykset. EK:n koulutus- ja työvoimapolitiittiset linjaukset vuoteen 2015. Osoitteessa
http://www.ek.fi/ek/fi/tutkimukset_julkaisut/2010/6_kesa/Osaava_henkilosto_menestyvat_yritykset.pdf. 26.5.2013.
- 2010b. Työelämässä tarvitaan yhä useampia kieliä. EK:n henkilöstö- ja koulutustiedustelu 2009. Osoitteessa
http://www.ek.fi/ek/fi/yrityskyselyt/liitteet/Tyoelamassa_tarvitaan_yha_useampia_kielia.pdf. 27.5.2013.
- Ethnologue 2013. Statistical summaries. Osoitteessa
<http://www.ethnologue.com/statistics>. 27.5.2013.
- European Commission 2012a. Komission tiedonanto Euroopan parlamentille, neuvostolle, Euroopan talous – ja sosiaalikomitealle ja alueiden komitealle. Osoitteessa
http://ec.europa.eu/education/news/rethinking/com669_fi.pdf. 24.5.2013.
- 2012b. Specila Eurobarometer 386. Europeans and their languages. Osoitteessa
http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_386_en.pdf. 14.5.2013.
- 2011. Lingua Franca: Chimera or reality? Osoitteessa:
http://ec.europa.eu/languages/pub/publications_en.htm. 26.5.2013.
- 2008. Kielitaito on valttia kaupankäynnissä. Yrityksille on etua kielitaidosta. Euroopan komission perustaman, monikielisyyttä käsittelevän yritysfloorumin suosituksia. Osoitteessa
http://ec.europa.eu/languages/pdf/davignon_fi.pdf. 27.4.2013.
- Haddington, P. – Kääntä, L. (toim.) 2011. Kieli, keho ja vuorovaikutus. Multimo-
 daalinen näkökulma sosiaaliseen toimintaan. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Havas, K. – Jaakonaho, K. – Rantanen, P. – Sievers, K. 2006. Matka 2020. Matkailukoulutuksen määrällinen ja laadullinen ennakointi. Haaga Instituutin ammattikorkeakoulu. Osoitteessa: <http://www.haaga-helia.fi/fi/palvelut-ja-yhteistyö/julkaisut/Matka2020laadullinen.pdf/view>. 19.9.2013.

- Heikkinen, R. 2012. Kulttuurienvälinen viestintä majoituspalveluyrityksen vastaanotossa. Opinnäytetyö. Rovaniemen ammattikorkeakoulu: Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma.
- Huttunen, I. – Huttunen, J. 1998. Vieraat kielet: oppiminen, opettaminen, arviointi. Yleiseurooppalainen viitekehys. Oulu: Oulun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunta.
- Idström, A. – Sachiko, S. (toim.) 2009. Kielissä kulttuurien ääni. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- Johansson, M. – Nuolijärvi, P. – Pyykkö, R. (toim.) 2011. Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt. Helsinki: Suomalaisuuden Kirjallisuuden Seura.
- Jokiniemi, J. (toim.) 2008. Eurooppalainen viitekehys. Kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy.
- Kajaanin ammattikorkeakoulu 2013. Opinnäytetyöpankki. Osoitteessa <http://193.167.122.14/Opari/ontTukiLuotettavuus.aspx>. 26.9.2013.
- Kalliokoski, J. – Kotilainen, L. – Pahta, P. (toim.) 2009. Kielet kohtaavat. Helsinki: Suomalaisuuden Kirjallisuuden Seura.
- Karlsson, F. 2004. Yleinen kielitiede. Helsinki: Yliopistopaino.
- Kielikoulutuspolitiikan verkosto 2010. Mitä kieli on? Osoitteessa <http://www.kieliverkosto.fi/article/mita-kieli-on/>. 30.9.2010.
- Kukkonen, P. (toim.) 1996. Kielet tutuksi. Kommunikaatiosta, kielestä ja kulttuurista. Helsinki: Hallinnon edistämiskeskus. Edita.
- Lapin Kansa 2013. Nuorten kielitaito yksipuolistuu. Osoitteessa <http://www.lapinkansa.fi/Kotimaa/1194847058759/artikkeli/nuorten+kielitaito+yksipuolistuu.html>.
- Lapin Liitto 2013. Lapin suhdannekatsaus 2013. Rovaniemen seutukunta. Osoitteessa http://www.lapinliitto.fi/c/document_library/get_file?folderId=53801&name=DLFE-19889.pdf. 19.8.2013.

- 2010. Matkailustrategia 2011–2014. Osoitteessa
http://www.lapinliitto.fi/c/document_library/get_file?folderId=21330&name=DLFE-9293.pdf. 7.5.2010.
- Lapin korkeakoulukonserni 2013. Matkailulla maakunta menestyy. Matkailun tulo- ja työllisyysvaikutukset 12 lappilaisessa kunnassa vuonna 2011. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino.
- Laurén, C. 2000. Kielten taitajaksi: kielikyöpy käytännössä. Jyväskylä: Atena Kustannus Oy.
- Leppälä, M. 2011. Tarjoilijoiden ja ulkomaalaisten asiakkaiden välinen kommunikointi: case: Osuuskauppa Hämeenmaa. Lahden ammattikorkeakoulu: hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma.
- Marckwort, R. – Marckwort, A. 2011. Ole hyvä asiakaspalvelija vaativissa tilanteissa. Helsinki: Yrityskirjat Oy.
- Määttä, A. 1993. Aikuisten kielitaito. Helsinki: Painatuskeskus Oy.
- Nikka, E. 2011. Oululaisten yritysten arvostama kielitaito. Opinnäytetyö. Oulun seudun ammattikorkeakoulu: Liiketalouden koulutusohjelma.
- Pitkänen, M. 2012. Kulttuurienvälinen kompetenssi asiakaspalvelutyössä - Kohti parempaa asiakaspalvelua Vuokatissa - : Kainuulaisten ravintolatyöntekijöiden näkemyksiä kulttuurin roolista asiakaspalvelussa. Opinnäytetyö. Savonia-ammattikorkeakoulu: palveluliiketoiminnan koulutusohjelma.
- Pulkkinen, N. 2000. Vieraiden kielten taito Kemi-Tornion matkailuyrityksissä. Opinnäytetyö. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu: Liiketalouden ja tietojenkäsittelyn koulutusohjelma.
- Pörn, M. – Åstrand. (toim.) 2003. Kieli tienhaarassa. Turku: Åbo Akademis förlag.
- Rautiainen, M. – Siiskonen, M. 2006. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. Helsinki: Restamark.
- Rovaniemi 2013. Tavoitteet ja toimenpiteet 2011-2016. Osoitteessa
<http://www.rovaniemi.fi/loader.aspx?id=a4d22155-5b67-40f6-b8b1-e6393be949fb>. 19.8.2013.

- Sajavaara, K. – Piirainen–Marsh, A. (toim.) 1999. Kielenoppimisen kysymyksiä. Jyväskylä: Soveltavan kielentutkimuksenkeskus. Jyväskylän yliopistopaino.
- Vilkkä, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.
- Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.
- Visit Rovaniemi 2006. Rovaniemen matkailustrategia. Osoitteessa <http://www.visitrovaniemi.fi/loader.aspx?id=12b387b1-a846-40afb300-525b4efbde45>. 22.5.2013.
- 2012. Rovaniemen matkailutilasto 2012. Osoitteessa <http://www.visitrovaniemi.fi/loader.aspx?id=71893a3c-e6a4-4c0e-88d0-bd754e96a912>. 24.5.2013.
- 2013. Rovaniemen Matkailu ja Markkinointi Oy. Osoitteessa <http://www.visitrovaniemi.fi/Suomeksi/Yhteystiedot-ja-media>. 28.5.2013.
- Yule, G. 1996. The study of language. Second edition. Cambridge: Cambridge university press.

LIITTEET

Kyselylomake

Liite 1

Yleinen eurooppalainen viitekehys

Liite 2

Kielitaito rovaniemeläisissä matkailualan yrityksissä

Taustatiedot

1. Sukupuoli *

- Nainen
 Mies

2. Ikä *

- Alle 20
 20-25
 26-30
 31-35
 36-40
 41-45
 46-50
 51-55
 56-60
 Yli 60

3. Työpaikka *

- Hotelli tai muu majoituspalveluyritys
 Ravintola/ kahvila/ baari
 Ohjelmapalveluyritys
 Matkakohde
 Jokin muu,
mikä?

4. Ammattinimike *

5. Äidinkieli *

- Suomi
 Ruotsi
 Venäjä
 Jokin muu,
 mikä?

Kielitaito ja asiakaspalvelu

6. Kielitaito

Valitse seuraavista omaa kielitaitoasi parhaiten vastaavat kohdat. Itsearviointiin avuksi liitteestä löytyy eurooppalaisen viitekehyksen tasoasteikko, jota voi käyttää apuna.

	Ei taitoa	A1	A2	B1	B2	C1	C2	Äidinkieli
Suomi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Englanti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ruotsi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saksa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ranska	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Espanja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Venäjä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Italia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jokin muu, mikä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jokin muu, mikä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Missä olet oppinut kieliä? *

Voit valita useamman vaihtoehdon

- Peruskoulussa
 Lukiossa
 Korkeakoulussa
 Kansalaisopistossa
 Oma-aloitteisesti vapaa-aikana

 Ulkomailla olesketun aikana
 Jokin muu, mikä?

8. Valitse seuraavista sopivin vaihtoehto *

	Täysin samaa mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Täysin eri mieltä	En osaa sanoa
Olen kiinnostunut kielistä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kehitän kielitaitoani mielellään vapaa-ajalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytän kielitaitoani töissä aina kun mahdollista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytän kielitaitoani vapaa-ajalla aina kun mahdollista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
En pelkää virheitä käyttäessäni vieraita kieliä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kielitaito on tärkeä osa ammattitaitoa alallani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vieraiden kielten osaaminen helpottaa työtäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kielitaitoa arvostetaan töissäni	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Yleinen kielitaso työpaikallani on mielestäni riittävä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Työpaikallani kannustetaan vieraiden kielten käyttämiseen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Olisin kiinnostunut osallistumaan kielikurssille jos työpaikkani järjestäisi semmoisen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kun hain nykyiseen työhöni minulta kysyttiin työhaastattelussa kielitaitoani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luulen, että ulkomaalaiset arvostavat eniten omalla kielellään saatua palvelua	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asiakaspalvelussa vieraiden kulttuurien tuntemus helpottaa kanssakäymistä asiakkaiden kanssa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kansainvälisissä asiakaspalvelutilanteissa sanaton viestintä kuten oloet ja ilmeet ovat tärkeämpi asia kuin kielitaito	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytän vaativissa asiakaspalvelutilanteissa apuna sanatonta viestintää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Minkä tai mitkä kielet koet erityisen tärkeiksi tulevaisuudessa?

10. Miten toimit asiakaspalvelutilanteessa, jossa sinulla ei ole yhteistä kieltä asiakkaan kanssa?

11. Muuta kommentoitavaa?

Seuraava avoin kysymys on tarkoitettu vain työnantajille.

12. Täyttääkö henkilökunnan kielitaito mielestänne yrityksen tarpeet?

Liite 2 Eurooppalaisen viitekehysten tasoasteikko

		A1	A2	B1	B2	C1	C2
Y M M Ä R T Ä M I N E N	Kuullun ymmärtäminen	Tunnistan tuttuja sanoja ja kaikkein tavallisimpia sanontoja, jotka koskevat minua itseäni, perheitäni ja lähiympäristöäni, kun minulle puhutaan hitaasti ja selvästi.	Ymmärrän muutamia sanontoja ja kaikkein tavallisinta sanastoa, joka liittyy läheisesti omaan elämään; esimerkiksi aivan keskeinen tieto itsestäni ja pemeestäni, ostosten tekeminen, asuinpaikka ja työpaikka. Ymmärrän lyhyiden, selkeiden, yksinkertaisten viestien ja kuulutusten ydinisältöä.	Ymmärrän pääkohdat selkeästä yleiskielisestä puheesta, jossa käsitellään esimerkiksi työssä, koulussa tai vapaa-aikana säännöllisesti esiintyviä ja minulle tuttuja aiheita. Tavoitan pääkohdat monista radio- ja tv-ohjelmista, joissa käsitellään ajankohtaisia tai minua henkilökohtaisesti kiinnostavia asioita, kun puhe on melko hidasta ja selvää.	Ymmärrän pitkäkköä puhetta ja luentoja. Pystyn jopa seuraamaan monipolvista perustelua, jos aihe on suhteellisen tuttu. Ymmärrän useimmat tv-uutiset ja ajankohtaisohjelmat. Ymmärrän useimmat yleispuhekielellä esitetyt elokuvat.	Ymmärrän pitkäkköä puhetta silloinkin, kun sitä ei ole muotoiltu selkeästi ja kun asioiden välisiin suhteisiin vain viitataan eikä niitä ilmaista täsmällisesti. Ymmärrän tv-ohjelmia ja elokuvia ilman erityisiä ponnistuksia.	Ymmärrän vaikeuksista kaikenlaista elävää ja nauhoitettua puhetta silloinkin, kun on kyse syntyperäisen kielenpuhujan nopeasta puheesta, jos minulla on hiukan aikaa tutustua puhutapaan.
	Luetun ymmärtäminen	Ymmärrän tuttuja nimiä, sanoja ja hyvin yksinkertaisia lauseita esimerkiksi ilmoituksissa, julisteissa ja luetteleissa.	Pystyn lukemaan hyvin lyhyitä, yksinkertaisia tekstejä. Pystyn löytämään tiettyä, ennustettavissa olevaa tietoa jokapäiväisistä yksinkertaisista teksteistä, esimerkiksi mainoksista, esitteistä, ruokalistosta ja aikatauluista. Ymmärrän lyhyitä, yksinkertaisia henkilökohtaisia kirjeitä.	Ymmärrän tekstejä, joissa on pääasiassa hyvin tavallista arkipäivän kieltä tai työhön liittyvää kieltä. Ymmärrän tapahtumien, tunteiden ja toiveiden kuvaukset henkilökohtaisissa kirjeissä.	Pystyn lukemaan ajankohtaisia ongelmia käsitteleviä artikkeleita ja raportteja ja havaitsemaan niissä kirjoittajien näkökulmat ja kannanotot. Ymmärrän oman aikani kaunokirjallisuutta.	Ymmärrän pitkiä ja monipolvisia asia- ja kirjallisuustekstejä ja huomaan tyylieroja. Ymmärrän erityisalojen artikkeleita ja melko pitkiä teknisiä ohjeita silloinkin, kun ne eivät liity omaan alaani.	Pystyn lukemaan vaivatta käytännöllisesti katsoen kaikenlaista kirjoitettua kieltä, myös abstrakteja, rakenteellisesti tai kielellisesti monimutkaisia tekstejä, kuten ohjekirjoja, erityisalojen artikkeleita ja kaunokirjallisuutta.
P U H U M I N E N	Suullinen vuorovaikutus	Selviydyn kaikkein yksinkertaisimmista keskusteluista, jos puhekomppanini on valmis toistamaan sanottavansa tai ilmaisemaan asian toisin, puhumaan tavallista hitaammin ja auttamaan minua muotoilemaan sen, mitä yrittän sanoa. Pystyn esittämään yksinkertaisia kysymyksiä ja vastaamaan selkeisiin arkisiin tarpeita tai hyvin tuttuja aiheita käsittelevissä keskusteluissa.	Pystyn kommunikoimaan yksinkertaisissa ja rutiinimaisissa tehtävissä, jotka edellyttävät yksinkertaista ja suoraa tiedonvaihtoa tutuista aiheista ja toiminnoista. Selviydyn hyvin lyhyistä keskusteluista, mutta ymmärrän harvoin kylliksi pitääkseni keskustelua itse yllä.	Selviydyn useimmista tilanteista, joita syntyy kohdekielisillä alueilla matkustettaessa. Pystyn osallistumaan valmistautumatta keskusteluun aiheista, jotka ovat tuttuja, itseäni kiinnostavia tai jotka liittyvät arkielämään, esimerkiksi perheeseen, harrastuksiin, työhön, matkustamiseen ja ajankohtaisiin asioihin.	Pystyn viestimään niin sujuvasti ja spontaanisti, että säännöllinen yhteydenpito syntyperäisten puhujien kanssa on mahdollista ilman että kumpikaan osapuoli kokee sen hankalaksi. Pystyn osallistumaan aktiivisesti tutuista aihepiireistä käytävään keskusteluun, esittämään näkemyksiäni ja puolustamaan niitä.	Pystyn ilmaisemaan ajatuksiani sujuvasti ja spontaanisti ilman että minun juurikaan tarvitsee hakea ilmauksia. Osaan käyttää kieltä joustavasti ja tehokkaasti sosiaalisin ja ammatillisin tarkoituksiin. Osaan muotoilla ajatuksia ja mielipiteitä täsmällisesti ja liittää oman puheenvuoroni taitavasti muiden puhujien puheenvuoroihin.	Pystyn ottamaan vaivatta osaa asioiden käsitteilyyn ja kaikkiin keskusteluihin. Tunnen hyvin kielelle tyypilliset, idioomaattiset ilmaukset ja puhekieliset ilmaukset. Pystyn tuomaan esille ajatuksiani sujuvasti ja viittämään täsmällisesti hienojakin merkitysvähteitä. Osaan perääntyä ja kiertää mahdolliset ongelmat niin sujuvasti, että muut tuskin havaitsevat olleenaan ongelmia.
	Puheen tuottaminen	Osaan käyttää yksinkertaisia sanontoja ja lauseita kuvaamaan, missä asun ja keitä tunnen.	Pystyn kuvaamaan perheitäni ja muita ihmisiä, elinoloja, koulutustaustani ja nykyistä tai edellistä työpaikkaani käyttäen, usein luettelomaisesti, aivan yksinkertaisia ilmauksia ja lauseita.	Osaan liittää yhteen ilmauksia yksinkertaisella tavalla kuvatakseni kokemuksia ja tapahtumia, unelmiani, toiveitani ja pyrkimyksiäni. Pystyn perustelemaan ja selittämään lyhyesti mielipiteitäni ja suunnitelmiani. Pystyn kertomaan tarinan tai selittämään kirjan tai elokuvan juonen sekä kuvailemaan omia reaktioitani.	Pystyn esittämään selkeitä, yksityiskohtaisia kuvauksia hyvinkin erilaisista minua kiinnostavista aiheista. Pystyn selittämään näkökantani johonkin ajankohtaiseen kysymykseen ja esittämään eri vaihtoehtojen edut ja haitat.	Pystyn esittämään selkeitä ja yksityiskohtaisia kuvauksia monipolvista aiheista ja kehittelemään keskeisiä näkökohtia sekä päättämään esitykseni sopivaan lopetukseen.	Pystyn esittämään selkeän ja sujuvan kuvauksen tai perustelun asiayhteyteen sopivalla tyylillä. Esityksessäni on tehokas looginen rakenne, joka auttaa vastaanottajaa havaitsemaan ja muistamaan tärkeitä seikkoja.
K I R J O I T T A M I N E N	Kirjoittaminen	Pystyn kirjoittamaan lyhyen, yksinkertaisen postikortin, esimerkiksi lomakkeita. Pystyn löytämään lomakkeita, joissa kysytään henkilöä, esimerkiksi kirjoittamaan nimeni, kansallisuuteni ja osoitteeni hotellin majoittumislomakkeeseen.	Pystyn kirjoittamaan lyhyitä, yksinkertaisia muistinpäntöjä ja viestejä asioista, jotka liittyvät arkisiin tarpeisiin. Pystyn kirjoittamaan hyvin yksinkertaisen henkilökohtaisen kirjeen esimerkiksi kiittäkseni jotakuta jostakin.	Pystyn kirjoittamaan yksinkertaista, yhtenäistä tekstiä aiheista, jotka ovat tuttuja tai itseäni kiinnostavia. Pystyn kirjoittamaan henkilökohtaisia kirjeitä, joissa kuvailen kokemuksia ja vaikutelmia.	Pystyn kirjoittamaan selkeitä, myös yksityiskohtia sisältäviä selvityksiä hyvinkin erilaisista aiheista, jotka kiinnostavat minua. Pystyn laatimaan kirjoitelman tai raportin, jossa välitän tietoa tai esitän perusteluja jonkin tietyn näkökannan puolesta tai sitä vastaan. Pystyn kirjoittamaan kirjeitä, joissa korostan tapahtumien tai kokemusten henkilökohtaista merkitystä.	Pystyn ilmaisemaan ajatuksiani ja näkökantojani varsin laajasti selkeässä, hyvin jäsenneetyssä tekstissä. Pystyn kirjoittamaan yksityiskohtaisia selvityksiä monipolvista aiheista kirjassa, esseessä/kirjoitelmassa tai raportissa sekä korostamaan tärkeimpinä pitämiäni seikkoja. Osaan valita oletetulle lukijalle sopivan tyylin.	Osaan kirjoittaa selkeää, sujuvaa tekstiä asiaankuuluvalla tyylillä. Pystyn kirjoittamaan monimutkaisia kirjeitä, raportteja tai artikkeleita, jotka esittelevät jonkin yksittäisen tapauksen. Käytän tehokkaasti loogisia rakenteita, jotka auttavat vastaanottajaa löytämään ja muistamaan keskeiset seikat. Pystyn kirjoittamaan koosteita ja katsauksia ammattin tai kaunokirjallisuuteen liittyvistä julkaisuista.