



# Lohjalaisten yritysten arvostama kielitaito

Sofie Stolpe

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Lohjalaisten yritysten arvostama kielitaito

Sofie Stolpe  
Liiketalouden tradenomi  
Opinnäytetyö  
01, 2021

Sofie Stolpe

**Lohjalaisten yritysten arvostama kielitaito**

Vuosi 2021 Sivumäärä 34

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa kielitaidon tarvetta alueellisesti. Tutkimus kohdistettiin lohjalaisiin B2C-yrityksiin. Toimeksiantajan sijaan opinnäytetyölle hankittiin organisaatioita, jotka hyötyvät kyseisestä tutkimuksesta. Hyödyntäjäorganisaatioita olivat Laurea-ammattikorkeakoulu sekä Lohjalla toimiva aikuisoppilaitos Hiiden opisto.

Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa lohjalaisten yritysten arvostamaa kielitaitoa sekä saada lisää tietoa kielten merkityksestä sekä sen käytöstä yritysmaailmassa paikallisesti. Tutkimus toteutettiin käyttämällä sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä. Aineisto kerättiin yrityksille lähetettävällä kyselylomakkeella.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu yleisesti kielitaidosta ja sen tarpeesta työelämässä sekä kielitaidon arvioinnista. Suomen työelämän muuttuessa monikulttuuriseksi ja kielen ollessa osa kulttuuria, on myös monikulttuurista työyhteisöviestintää käsitelty. Lisäksi työssä kerrotaan globalisaation ja digitalisaation vaikutuksesta kielitaidon tarpeeseen.

Globalisaation ja digitalisaation madaltaessa valtioiden rajoja, on kielitaidon tarve kasvanut etenkin yritysmaailmassa. Nykyään englannin kielen osaaminen onkin lähinnä oletus ja joukosta erotetaan muiden vieraiden kielten osaamisella. Tämä englannin kielen osaamisen tarve näkyi vahvasti myös vastanneilla yrityksillä. Suomen ja englannin lisäksi yritysten arvostetuimpia kieliä olivat ruotsi, venäjä ja viro. Laurea-ammattikorkeakoulu julkaisee esitetyt tutkimustulokset Laurean kielten ja viestinnän julkaisusarjassa keväällä 2021. Hiiden opisto sen sijaan voisi mahdollisesti kehittää työelämään keskittyvien kieliopinintojen tarjontaa tutkimustulosten pohjalta.

Sofie Stolpe

**Language skills valued by Lohja-based companies**

Year	2021	Pages	34
------	------	-------	----

---

The purpose of this Bachelor's thesis was to research the need for language skills regionally. The study focused on B2C companies in Lohja. Instead of a commissioner, organizations that benefit from the research were acquired for the thesis. The beneficiary organizations were Laurea University of Applied Sciences and Hiiden opisto.

The aim of the study was to search the language skills valued by Lohja-based companies and to obtain more information about the meaning of languages and their use in the business world locally. The study was carried out using both quantitative and qualitative research methods. The material was collected through a questionnaire sent to companies.

The theoretical background of the thesis consists of language skills generally and their need in working life, as well as the evaluation of language skills. As Finnish working life becomes more multicultural and language is part of culture, multicultural work community communication has also been addressed. In addition, the thesis describes the impact of globalization and digitalization on the need for language skills.

As globalization and digitalization lower national borders, the need for language skills has increased, especially in the business world. Today, proficiency in English is mainly a presumption, and knowledge of other foreign languages is seen as a positive addition. This need for proficiency in English was also strongly reflected in the companies that responded to the survey. In addition to Finnish and English, the most valued languages of the companies were Swedish, Russian and Estonian. Laurea University of Applied Sciences will publish the presented research results in Laurea's publication series on languages and communication in spring 2021. Hiiden opisto, on the other hand, could potentially develop the selection of language studies focusing on working life based on the research results.

Keywords: languages, language skills, communication

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Lohjan matkailu ja kansainvälisyys .....	7
2.1	Caito -hanke Lohjalla .....	7
2.2	Rural Lifestyle - Creating attractive rural lifestyle destinations -hanke .....	8
3	Kielitaito.....	8
3.1	Kielitaidon tarve työelämässä .....	9
3.1.1	Monikulttuurinen työyhteisöviestintä.....	12
3.1.2	Globalisaation ja digitalisaation vaikutus .....	13
3.2	Kielitaidon arviointi.....	14
4	Tutkimusmenetelmät .....	15
5	Tutkimustulokset .....	16
5.1	Strukturoidut kysymykset .....	16
5.2	Avoimet kysymykset .....	22
5.3	Tutkimustulosten hyödyntäminen .....	23
6	Johtopäätökset .....	24
	Lähteet.....	26
	Kuviot .....	29
	Liitteet .....	30

## 1 Johdanto

Globalisaation ja digitalisaation madaltaessa valtioiden rajoja, on kielitaidon tarve kasvanut etenkin yritysmaailmassa. Nykyään englannin kielen osaaminen on lähinnä oletus ja joukosta erotutaankin muiden vieraiden kielten osaamisella. Etenkin ulkomaalaistaustaisilla voi olla ongelmana se, että työhön vaadittavat taidot löytyvät, mutta heidän kielitaitonsa on puutteellinen. Vieraiden kielten lisäksi on hyvä myös harjoittaa omaa jo olemassa olevaa suomen kielen taitoa, sillä jokaisella alalla on oma sanastonsa. Myös hyvät vuorovaikutustaidot suomen ja vieraiden kielten osaamisen lisäksi ovat tärkeitä.

Työyhteisöjen muuttuessa monikulttuurisiksi, olisikin hyvä keskittyä myös organisaatioiden viestintään. Erityisesti yrityksen sisäinen viestintä, kuten perehdytysmateriaali, oikeudet ja velvollisuudet tulisi olla kaikkien työntekijöiden saatavilla ja ymmärrettävissä.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää tutkimuskyselyn avulla lohjalaisien yritysten arvostamaa kielitaitoa. Tutkimus kohdistettiin yrityksiin, jotka markkinoivat tuotteitaan tai palveluitaan kuluttajille. Opinnäytetyössä tehty tutkimus toteutettiin käyttämällä sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen tutkimuksen menetelmiä. Aineisto kerättiin yrityksille lähetettävällä kyselylomakkeella. Kyselylomake sisälsi sekä strukturoituja että avoimia kysymyksiä.

Opinnäytetyön tavoitteena oli saada tietoa kielitaidon tarpeesta lohjalaisissa B2C-yrityksissä sekä etsiä mahdolliset ratkaisut tutkimuksessa ilmenneisiin yritysten tarpeisiin. Tavoitteena oli myös löytää tutkimuksesta hyötyviä organisaatioita sekä esittää heille saadut tulokset. Ennen tutkimuksen toteuttamista potentiaalisten hyödyntäjäorganisaatioiden kanssa keskusteltiin heidän mahdollisuuksistaan hyödyntää tutkimuksen tuloksia sekä kartoitettiin, olisiko erityistä tarvetta selvittää jonkin tietyn yritystyyppin kielitaidon tarvetta. Hyödyntäjäorganisaatioita olivat Lohjan alueella toimiva aikuisoppilaitos Hiiden opisto sekä Laurea-ammattikorkeakoulu.

## 2 Lohjan matkailu ja kansainvälisyys

Lohjan kaupunki sijaitsee läntisellä Uudellamaalla aivan Turku-Helsinki moottoritien varrella. Kaupungin sijainnin vuoksi kansainvälistyminen on helppoa. Läntiseltä Uudeltamaalta on lyhyt matka Eurooppaan sekä yhteys Hangon satamaan avaa meritien Euroopan lisäksi myös Venäjälle. (Novago 2020).

Lohjan väkiluku vuonna 2019 oli vajaa 46 000, josta 3,5 prosenttia ovat ruotsinkielisiä ja 3,3 prosenttia ulkomaan kansalaisia (Tilastokeskus 2020). Lohjalla sijaitsevia yrityksiä Kauppalehden (2020) mukaan sen sijaan oli hieman vajaa 12 000. Lohjan koko ja yritysten määrä on verrattavissa esimerkiksi noin 44 000 asukkaan Järvenpäähän, josta yrityksiä löytyy Kauppalehden (2020) mukaan hieman päälle 10 000 kappaletta.

Lohjalla on kattava valikoima nähtävyyksiä ja tapahtumia, jotka keräävät vieraita ulkomailta myöten. Paavolan tammi, Lohjanjärvi, luontopolut sekä monet kahvilat ja erilaiset liikkeet tarjoavat turisteille loistavat mahdollisuudet tutustua Lohjaan ja sen ympäristöön. Etenkin Tytyrin elämyskaivos sekä Lohjan Pyhän Laurin kirkko ovat turistien suosiossa. (Visitlohja 2020). Tytyrin elämyskaivos on saanut myös näkyvyyttä maailmanlaajuisesti oltuaan osana amerikkalaista Amazing race -sarjaa (Turun Sanomat 2009).

### 2.1 Caito -hanke Lohjalla

Lohjan matkailukulttuuria ja kansainvälisyyttä vahvistavat myös useat erilaiset hankkeet, joissa Lohjan kaupunki on ollut yhteistyökumppanina. Yksi näistä on Caito -hanke, jossa Lohjan kaupunki toimi yhteistyökumppanina vuoden 2019 lopulle. (Lohjan kaupunki 2019). Lohjan lähellä sijaitsevat Siuntio, Inkoo, Raasepori ja Hanko kuuluivat myös hankkeen toiminta-alueeseen. (Vihdin Uutiset 2019).

Caito -hankkeen tavoitteena oli kehittää Japanin matkailumarkkinoita Länsi-Uudenmaan, Viron ja Latvian alueilla. Hankkeen päähallinnoija oli Estonian University of Lifesciences. Vaikka hanke keskittyi lähinnä Japanin markkinoihin, oli tavoitteena saada alueelle yleisemminkin kansainvälisen asiakkaan palvelupolun osaamisen kasvua sekä saada osaamista uuteen palvelumuotoiluun. Näiden lisäksi tavoitteena oli myös maaseutumatkailun tunnettuuden kasvattaminen Japanissa sekä alueiden saavuttavuuden parantaminen kansainvälisille asiakkaille. Alueen yrittäjille järjestettiin myös erilaisia koulutuksia liittyen muun muassa digitalisaatioon, tuotekehitykseen ja Japanin markkinoihin. (Lohjan kaupunki 2019). Caito -hankkeen myötä saapui myös japanilainen matkailualan ryhmä Lohjalle. He viettivät viikonlopun Lohjalla tutustuen esimerkiksi Lohjan Menneen Ajan Joulumarkkinoihin sekä saunakulttuuriin. Ryhmässä mukana ollut matkailutoimiston omistaja Shigeyoshi Noto kertoikin, että Suomessa käyvistä japanilaisista turisteista olisi osa saatavilla myös Lohjalle, sillä Helsingin lisäksi halutaan nähdä myös maaseutua. (Vihdin Uutiset 2019).

## 2.2 Rural Lifestyle - Creating attractive rural lifestyle destinations -hanke

Lohjan kaupunki on yksi kahdeksasta hankepartnerista Rural Lifestyle - Creating attractive rural lifestyle destinations -hankkeessa. Hanke toteutetaan vuosina 2020-2022 ja sen tavoitteena on kehittää Pohjois- ja Baltian maiden maaseutumatkailun potentiaalia. (Visitlohja 2020).

Etenkin COVID-19-pandemian aikana matkailu ja sen muodot ovat muuttuneet, eikä tiedetä, palaako maailmaa koskaan ennalleen. Massaturismin ja suurien ryhmien matkailukohteiden tilalle ovat tulleet yksityiset matkailukohteet- ja tuotteet, jotka keskittyvät kestävyteen, luontoon ja pienimuotoiseen tuotantoon. Tällä hetkellä Pohjois- ja Baltian maita ei kaukaisilla markkinoilla nähdä välttämättä yksittäisinä maina, vaan enemmän yhtenä suurempana kokonaisuutena. Pienten matkailutoimijoiden on hankala saada näkyvyyttä suurilla markkinoilla, ja Rural lifestyle -hankkeen tavoitteena on korjata asiaa alueellisesti. Rural lifestyle -hanke pyrkii kokoamaan useiden eri maiden maaseudun elämäntapoihin liittyviä matkailutuotteita ja -kohteita sekä saamaan sitä kautta lisää näkyvyyttä kaukaisillakin markkinoilla. Hankkeen tarkoituksena on kehittää ja koota yhteen Ruotsista, Ahvenanmaalta, Manner-Suomesta, Virosta ja Latviasta tulevia Rural Lifestyle -tuotteita. Vaikka maat ovat hyvin samankaltaisia keskenään muun muassa maaseudun elämäntavoissa sekä luonnon ja kulttuuriperinnön samanlaisuudessa, on niillä kuitenkin tarpeeksi eroavaisuuksia, jotta tarjonta pysyy monipuolisena. (Visitlohja 2020).

## 3 Kielitaito

”Kielellä tarkoitetaan ensisijaisesti ihmisten käyttämiä luonnollisia kieliä, jotka tavallisesti toteutuvat puheviestintänä” (Karlsson 2008, 1). Tämä ihmisten kyky viestiä keskenään kielen avulla erottaa meidät muista eläinlajeista kaikkein selvimmin. Vaikka muutkin elävät olennot pystyvät kommunikoimaan, ei niiden viestintäjärjestelmä kuitenkaan yllä ihmiskielen tasolle. (Karlsson 2008, 1-2).

Maailmassa puhutaan arviolta noin 7000:ta luonnollista kieltä. Luonnollisilla kielillä tarkoitetaan kieliä, joita ei ole tietoisesti kehitetty. Arvio kielten määrästä maailmassa on usein kuitenkin vaihteleva, sillä siihen liittyy monenlaisia kysymyksiä ja epävarmuuksia. On kiinnitettävä huomiota muun muassa siihen, mikä ylipäättään lasketaan kieleksi ja mikä jonkin kielen murteeksi. On myös huomioitava tiedon lähde, sillä eri puolilta maailmaa kerätty tieto ei välttämättä ole täysin yhteismitallista. (Ojutkangas, Larjavaara, Miestamo & Ylikoski 2013, 18).

Kielitaito jaetaan yleensä neljään osaan: puheen ymmärtäminen, puhuminen, tekstin ymmärtäminen ja kirjoittaminen. Puhutun ja kirjoitetun kielen vastaanotto ja tuottaminen



eroavat toisistaan, sillä ne esimerkiksi opitaan eri tavoin sekä niitä käytetään erilaisissa tilanteissa. Puhuttaessa kielen tuottaminen on usein nopeampaa ja sen suunnittelu-aika on lyhyempi kuin kirjoitetussa kielessä. Tämän vuoksi täytesanoja ja muita suunnitteluilmauksia on usein puheessa, muttei kirjoitetussa kielessä. Etenkin suomen kielessä on suuri ero kirjakielen ja puhekielen välillä. Puhekieli mielletäänkin vapaamuotoisemmaksi kielimuodoksi, jonka ei välttämättä tarvitse noudattaa kirjakielen sääntöjä. (Viinikka & Voutilainen 2013).

Kieli ja kulttuuri ovat vahvasti sidoksissa toisiinsa, joten hyvä kielitaito edellyttää myös kulttuuriseen ilmaisuun tutustumisen. Eri kielillä on omanlainen tapa ilmaista asioita sekä erilainen tapa käyttää sanoja, äänen painoa ja puheen rytmitystä. Monesti sanoilla voi ollakin merkityksiä, jotka eivät välity toivotulla tavalla kuulijalle käännettynä. Kulttuurien välinen viestintä voikin olla tästä syystä hankalaa. Usein kieli avautuu kunnolla vasta kulttuuriin tutustumisen jälkeen. (Väestöliitto 2020).

### 3.1 Kielitaidon tarve työelämässä

Kielitaidon tarve työelämässä kasvaa ja monipuolistuu koko ajan. Kielitaidon tarpeita on tutkittu Suomessa eurooppalaisittain erityisen paljon eri alan yrityksissä. Etenkin englanti, venäjä, ruotsi, ranska, viro, saksa ja espanja ovat osoittautuneet hyvin tarpeellisiksi elinkeinoelämässä kiinan ja japanin lisäksi. Osattujen kielten vähyyden on yksi suurimmista kielitaidon ongelmista, joten kielivalikoimaa tulisikin kasvattaa. (Huhta 2011). Elinkeinoelämän keskusliitto (2018) kertoo, että jo vuonna 2014 yritysten rekrytointiongelmissa noin 10 prosenttia johtuu kielitaidon puutteesta. Monipuoliset kieliresurssit ja niiden tunnistaminen ovat kansainvälinen kilpailuetu, joka mahdollistaa elinkeinoelämän ja koko Suomen hyvinvoinnin. (EK 2018). Vaikka monet Suomessa toimivat yritykset ovat osa kansainvälistä konsernia ja työyhteisöjen sijainti on voinut levitä maailmanlaajuisesti, on kielitaito silti arkipäivää myös pienissä ja keskikokoisissa yrityksissä. Elinkeinoelämän keskusliiton tuottamassa tutkimuksessa selvitettiin yritysten kielitaitotarpeita muun muassa tutkimalla eri jäsenyritysten käyttämiä kieliä vuonna 2013 (kuvio 1). Yritysten käyttämissä kielissä suomi oli listan kärjessä ja englannin kieli oli käytössä 76 prosentilla vastanneissa yrityksissä, jolla se ylsi listan toiseksi. Ruotsia käyttivät sen sijaan melkein puolet yrityksistä, venäjää taas lähes kolmannes. Saksan kielelle tarvetta oli 14 prosentilla yrityksistä ja virolle sen sijaan vain viidellä prosentilla. Suurin kielitaidon tarve oli teollisuusyrityksissä, joiden vienti ja kansainvälinen liiketoiminta heijastuukin myös kyseisen tutkimuksen tuloksiin. (EK 2014).

Suomi	97 %
Englanti	76 %
Ruotsi	47 %
Venäjä	29 %
Saksa	14 %
Viro	5 %
Kiina	4 %
Ranska	2 %
Espanja	2 %
Italia	1 %
Portugali	1 %

Kuvio 1: Elinkeinoelämän keskusliiton julkaisemat tutkimustulokset EK:n jäsenyritysten käytetyimmistä kielistä (EK 2014).

Yrityksissä käytettävien kielten lisäksi EK:n jäsenyritykset arvioivat nykyisten käytössä olevien kielten merkityksen kasvua tulevaisuudessa. Etenkin palvelualat olivat nostaneet esiin venäjän kielen osaamistarpeen kasvun. Yhteensä 70 prosenttia yrityksistä olivatkin nimenneet venäjän merkityksen kasvavan. Kiinan tarpeen kertoi olevan kasvussa 58 prosenttia ja viron 40 prosenttia yrityksistä. Englannin kielen tarve tulee kasvamaan entisestään ja myös suomea tullaan tarvitsemaan suomalaisissa yrityksissä yhä enemmän monikulttuurisempien työyhteisöjen yleistyessä. (EK 2014).

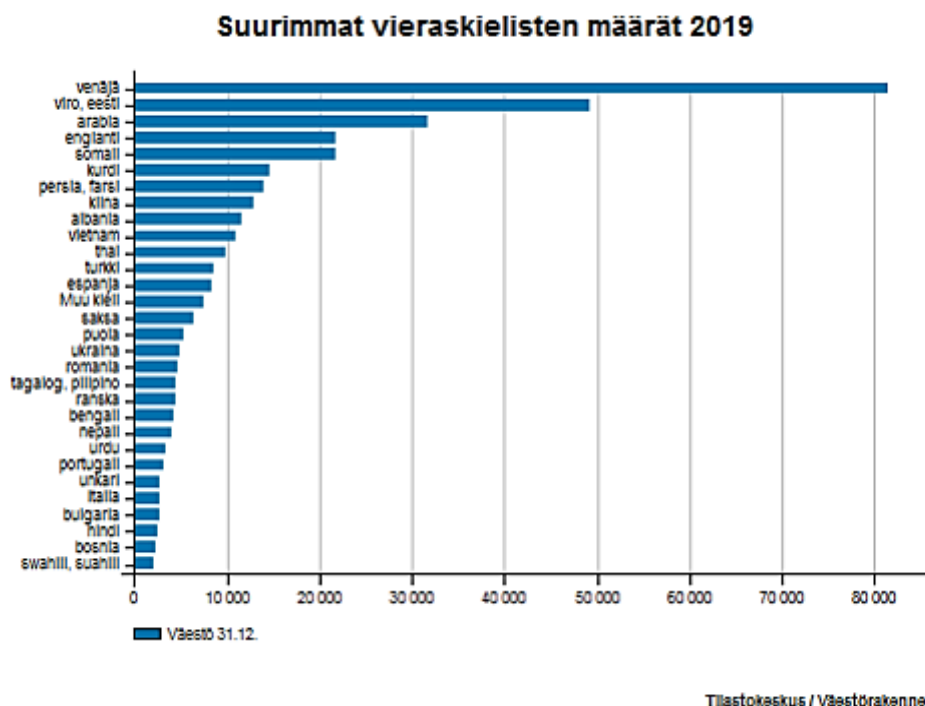
Venäjä	70 %
Kiina	58 %
Viro	40 %
Italia	38 %
Englanti	35 %
Saksa	29 %
Espanja	28 %
Ruotsi	16 %
Ranska	16 %
Portugali	13 %
Suomi	6 %

Kuvio 2: EK:n jäsenyritysten arvio nykyisin käytössä olevien kielten osaamistarpeen kasvusta tulevaisuudessa (EK 2014).

Ehdotuksia kielitaidon parantamiseen Suomessa on muun muassa kielten opetuksen varhentaminen kouluissa, henkilön äidinkielen lisäksi muidenkin kotikielten tilastointi

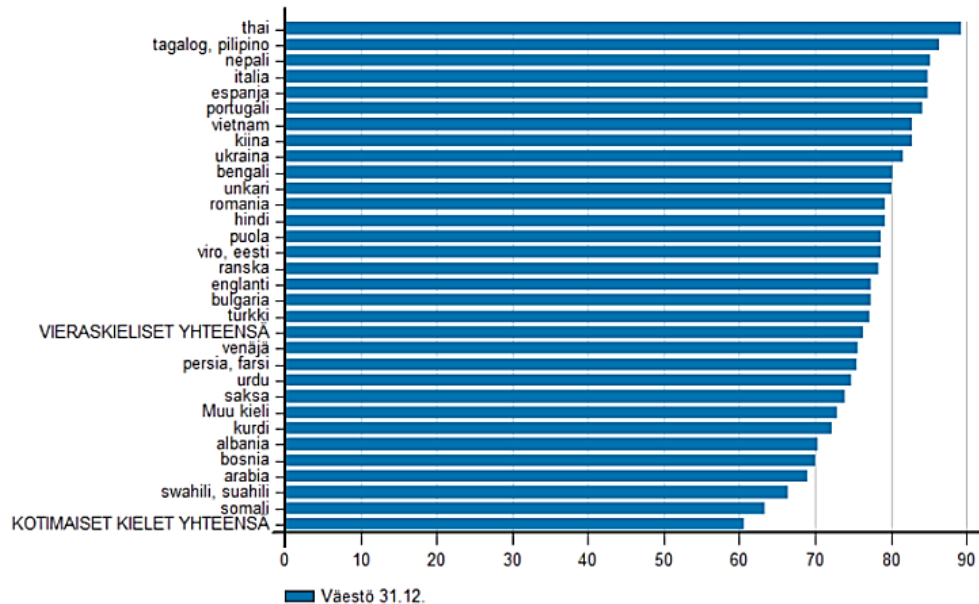
väestörekisteriin sekä työ- ja elinkeinoelämän yhteistyö koulutuksen järjestäjien kanssa toimenpiteistä, jotka parantavat opiskelijoiden kielivarannon tunnistamista ja hyödyntämistä työelämässä. Kerätyt tiedot vierasta kieltä äidinkielenään puhuvista vahvistaisi käsitystä ja ymmärrystä jo olemassa olevasta kielivarannosta. Tämä puolestaan loisi mahdollisuuden piilevän kielivarannon monipuoliseen hyödyntämiseen niin kotimaassa kuin kansainvälisestikin palveluiden käyttäjien ja työnantajien tarpeiden mukaisesti. (EK 2018).

Vieraskielisten henkilöiden osuus työelämässä on huomattava. Suomessa asui vuoden 2019 lopussa lähes 413 000 vieraskielistä henkilöä. Tämä tarkoittaa siis henkilöitä, joiden kieli on muu kuin suomi, ruotsi tai saame. Vieraskielisten osuus koko väestöstä oli tuolloin 7,5 prosenttia ja heidän osuutensa maakunnittain tarkasteltuna oli korkeimmillaan Uudenmaan maakunnassa. Vuoden 2019 lopussa vieraskielisistä ryhmistä suurimmat olivat äidinkielenään venäjää, viroa ja arabiaa puhuvat. Työikäisten vieraskielisten osuus eri kieliryhmissä sen sijaan oli suurimmillaan thain, tagalogin ja pilipinon sekä nepalin kielten puhujilla. Kuvioissa 3 ja 4 on eroteltu tarkemmat tiedot suurimmista vieraskielisten määristä sekä työikäisten henkilöiden osuuksista eri kieliryhmissä vuonna 2019. Työikäisiksi luetaan 15-64-vuotiaat henkilöt. (Tilastokeskus 2020).



Kuvio 3: Suurimmat vieraskielisten määrät 2019 (Tilastokeskus 2020)

### Työikäisten (15-64-vuotiaat) osuus (%) eri kieliryhmissä 2019



Tilastokeskus / Väestörakenne

Kuvio 4: Työikäisten osuus eri kieliryhmissä (Tilastokeskus 2020)

Työelämässä onkin tarve monipuoliselle, erilaiselle ja eritasoiselle kielitaidolle. Kielitaito kattaa kielen ymmärtämisen ja tuottamisen lisäksi myös kulttuurisen osaamisen sekä muun muassa argumentointi- ja esiintymistaidot. Kielitaidon ja kansainvälisen osaamisen tarve on levinnyt entistä laajemmin eri aloille. On myös tärkeää huomioida, että kielitaidosta puhuttaessa tarkoitetaan samalla myös henkilön äidinkielen taitoa vieraiden kielten lisäksi. Vieraiden kielten osaaminen oman äidinkielen monipuolisen hallinnan lisäksi ovat suuri etu työllistymisen ja työpaikan säilymisen kannalta. Onkin mahdollista, että työpaikka voi kariutua henkilön puutteellisiin kieli- ja viestintätaitoihin, vaikka häneltä löytyisikin tarvittava asiantuntemus. Työntekijöiden puutteellinen kielitaito heikentää myös yrityksen tarjoaman asiakaspalvelun toimivuutta sekä mahdollisesti voi jopa rajoittaa toiminnan laajentamista. (Sajavaara 2010).

#### 3.1.1 Monikulttuurinen työyhteisöviestintä

Viestintä on ihmisten välistä vuorovaikutusta, johon viestin lähettämisen lisäksi kuuluu sen vastaanottaminen ja tulkitseminen. Selkeät ilmaisutaidot sekä suullisesti että kirjallisesti on tärkeä osata missä tahansa ammatissa. Jo pitkään työyhteisöissä on töitä tehty tiimeissä ja laajoissa yhteistyöverkostoissa, jolloin viestintä on avainasemassa. Viestintä onkin oleellinen osa yrityksen arkea. (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström & Siira-Jokinen 2017, 9).

Viestintätilanteissa puhuja tai kirjoittaja tuo oman persoonansa esille taustoineen ja tavoitteineen. Jopa saman äidinkielen jakavat henkilöt ovat oppineet kielen käytön ja sen ymmärtämisen eri tavoin erilaisten taustojen vuoksi. Henkilön viestien ilmaisuun ja tulkitsemiseen vaikuttaa vahvimmin hänen taustansa ja kokemuksensa. Ennen omaa viestintätilannetta olisikin hyvä tutustua viestin vastaanottajiin, jotta viesti menisi perille niin kuin se on tarkoitettu. (Honkala ym. 2017, 10-11).

Viestintää käytetään yrityksissä muun muassa asiakaspalvelussa, myyntitehtävissä, neuvotteluissa sekä työntekijöiden välisissä keskusteluissa. Viestintä näkyy puhumisena, kuuntelemisena, kirjoittamisena ja lukemisena. Yrityksissä viestintä jaetaan sisäiseen ja ulkoiseen. Sisäisellä viestinnällä tarkoitetaan kaikkea yrityksen sisällä tapahtuvaa viestintää ja ulkoisella viestinnällä tarkoitetaan viestintää, joka suuntautuu yrityksestä ulospäin. (Honkala ym. 2017, 103).

Suomen työelämän muuttuessa monikulttuuriseksi, korostuu samalla hyvän kommunikaation tärkeys työyhteisöissä. Työyhteisöviestintä voi mahdollisesti olla monikielistä ja kulttuurienvälistä. Esimerkiksi Valtioneuvoston (2019) mukaan Suomessa työperusteisten oleskelulupahakemusten määrä on kasvussa ja Tilastokeskuksen (2020) mukaan vieraskielisten osuus Suomen väestöstä on myös kasvanut vuosien varrella selkeästi. Monikulttuurisuus onkin usein etu työskenneltäessä kansainvälisessä ympäristössä. Työpaikoilla on kuitenkin tärkeää keskittyä mahdollisiin kulttuurieroihin ja eri kielitaitojen tuomiin haasteisiin. Sisäisen viestinnän tulisikin olla ymmärrettävää kaikille. Erityisesti työntekijöiden oikeudet ja velvollisuudet vaihtelevat maittain merkittävästi. Edellä mainittujen seikkojen lisäksi kulttuuri ja kielitaito tulisi ottaa huomioon myös perehdytyksessä, jolloin perehdytys ja siihen liittyvä materiaali olisi saatavilla työntekijän ymmärrettävällä kielellä. (Työterveyslaitos 2020).

### 3.1.2 Globalisaation ja digitalisaation vaikutus

Globalisaatiolla tarkoitetaan maailman talouksien, kulttuurien ja väestön keskinäistä riippuvuutta, joka on seurausta valtioiden rajojen ylittävästä tavaroiden ja palveluiden kaupasta, teknologiasta sekä ihmisten ja tiedon virrasta. Vienti sekä työpaikkojen määrä ovat lisääntyneet Euroopassa globalisaation myötä ja vuonna 2018 jopa 344 000 Suomessa olevaa työpaikkaa olivat riippuvaisia viennistä, joka oli suuntautunut Euroopan Unionin ulkopuolelle. EU:n sisäisestä kaupasta sen sijaan riippuvaisia olivat 66 000 Suomessa olevaa työpaikkaa. Globalisaatio lisää myös merkittävästi kilpailua yritysten välillä. (Euroopan parlamentti 2019).

Digitalisaatio tiivistettynä on digitaalisen tietotekniikan yleistymistä arkipäiväisessä tekemisessä. Digitalisaatio näkyy organisaatioissa muun muassa yritysten ja niiden asiakkaiden välisessä vuorovaikutuksessa, parannetussa tiedonkulussa sekä työntekeksen malleissa. (Scrive 2020).

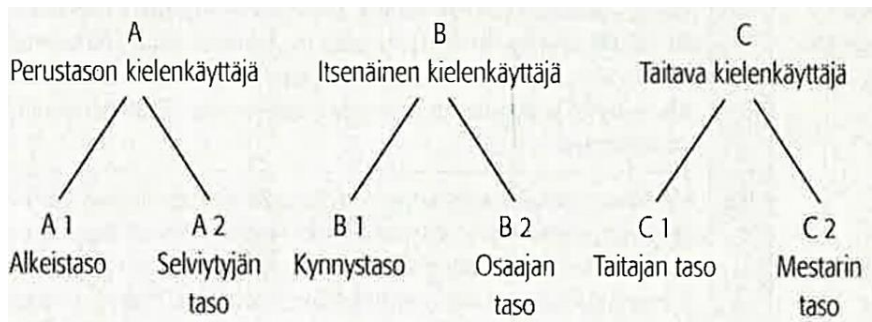
Globalisaatio yhdessä digitalisaation ja teknologian kehityksen kanssa ovat mahdollistaneet työn liikkuvuuden. Työtä ei tehdä välttämättä enää vain työpaikalla ja verkostoituminen ympäri maailman on yhä yleisempää. Työt eivät aina rajoitu vain yhteen kaupunkiin tai Suomen sisälle, vaan asiakkuuksia ja tiimejä voi löytyä mistäpäin maailmaa tahansa. Liiketoiminnan paikka- ja aikariippuvuuden vähentymisen seurauksena kilpailu kansainvälistyy sekä asiakkaiden saavutettavuus helpottuu ja nopeutuu. Tämä avaa yrityksille maailmanlaajuiset markkinat. (Palta 2016, 12-13).

Muuttuvan työelämän myötä myös kielitaitojen tarve on selvästi muuttunut. Yleisesti kielitaito yhdistetäänkin osaksi työntekijän ammattitaitoa ammatista riippumatta. Englannin kieli koetaan nykypäivänä lähes välttämättömäksi taidoksi ja useiden organisaatioiden käyttökieli onkin englantia. Joukosta erotetaan harvinaisempien kielten osaamisen avulla. Kielten osaamisen lisäksi eri alojen yrityksissä tarvitaan myös vuorovaikutustaitoja sekä erilaisten kulttuurien tuntemusta. (Pöyhönen & Luukka 2007, 233).

### 3.2 Kielitaidon arviointi

Kielitaidon arvioinnissa käytetään yleisesti siihen kehitettyä taitotasosteikkoa. EVK:n (CEFR) eli eurooppalaisen viitekehityksen tarkoituksena on helpottaa kielten opetuksen ja oppimisen arvioinnin määrittelyä ja vertailua kansainvälisesti. Viitekehitys auttaa myös tunnistamaan oppijoiden tavoitteet ja kartoittamaan tietoa siitä, mitä tietoja ja taitoja heidän tulisi kehittää, jotta kyseinen viestintä olisi tehokasta. Myös kielen kulttuurikonteksti on otettu kuvauksessa huomioon. Viitekehitys on suurena apuna etenkin tutkintojen ja pätevyysvaatimusten läpinäkyvyyden kannalta ja se helpottaa muun muassa suoritettujen tutkintojen hyväksymistä Euroopan eri maissa. Tämä puolestaan edistää liikkuvuutta Euroopassa. (Eurooppalainen viitekehitys 2003, 19). Esimerkiksi maahanmuuttajien kohdalla on tärkeää määrittää, mitä isäntämaan kielen taitotasoa heiltä vaaditaan, jotta he pystyvät kehittämään kyseessä olevan kielen taitojaan. (Opetushallitus 2018).

Yksinkertaisimmillaan viitekehityksessä kielitaito on jaettu taitotasoihin A1- A2, B1-B2 ja C1-C2 (kuvio 5). A-tason kielitaito tarkoittaa kielen alkeiden ja perusteiden hallintaa, kun taas B-tasolla kyetään jo itsenäiseen kielen käyttöön ja C-tason kielitaito merkitsee sujuvaa ja taitavaa viestintää kyseisellä kielellä. (Eurooppalainen viitekehitys 2003, 47).



Kuvio 5: Viitekehyksen taitotasot (Eurooppalainen viitekehys 2003, 47)

#### 4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää lohjalaisten yritysten arvostamaa kielitaitoa sekä sitä, minkälaisissa tilanteissa ja tehtävissä kielitaitoa yrityksissä käytetään. Tutkimuksessa selvitettiin myös eri kielten merkitystä yrityksissä sekä tarkasteltiin, onko kielitaidon tarve muuttunut ajan myötä, ja jos on niin miten. Tutkimus kohdistettiin B2C -yrityksiin, eli yritysyrityksiin, jotka markkinoivat tuotteitaan tai palveluitaan suoraan kuluttajille.

Opinnäytetyössä toteutetussa tutkimuksessa päätettiin kerätä ja analysoida aineisto käyttämällä sekä kvantitatiivisen että kvalitatiivisen tutkimusten menetelmiä. Kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus kuvaa ja tulkitsee kohdetta tilastojen ja numeroiden avulla. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus sen sijaan keskittyy kohteen laadun, ominaisuuksien ja merkityksen ymmärtämiseen kokonaisvaltaisesti. Monesti nämä erilaiset menetelmät tukevatkin ja täydentävät toisiaan tutkimuksessa. (Jyväskylän yliopisto 2015). Käyttämällä sekä kvalitatiivisen että kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmiä, saatiin tutkimukselle mahdollisimman monipuoliset tiedonkeruu- ja analyysimenetelmät, jotka täydentävät toisiaan.

Aineiston keräämiseen käytettiin tutkimuskyselylomaketta (Liite 1), joka sisälsi strukturoituja ja avoimia kysymyksiä. Strukturoidut kysymykset antoivat muun muassa pohjan sille, minkälaisesta yrityksestä oli kyse ja mitä kieliä yrityksessä arvostetaan. Strukturoitujen kysymysten avulla saatiin selville yrityksen toimiala, koko ja kuinka kauan yritys on toiminut Lohjalla. Lisäksi niiden avulla saatiin tietoa eri kielten merkityksistä lohjalaisissa yrityksissä. Samalla kartutettiin myös tietoa siitä, tietävätkö yritykset missä Lohjan alueella on tarjolla kielitaitoa parantavaa koulutusta. Avoimet kysymykset sen sijaan antoivat vastaajille mahdollisuuden kertoa omin sanoin näkemyksistään kielitaidon tarpeesta. Avoimet kysymykset koskivat kielitaidon tarpeen muuttumista yrityksen olemassaolon aikana, minkälaisissa tehtävissä ja tilanteissa kielitaitoa tarvitaan sekä minkä tasoiselle kielitaidolle yrityksessä on tarvetta.

Kyselylomake luotiin Google Forms lomaketyökalua käyttäen ja se lähetettiin paikallisille yrityksille joko sähköpostitse tai yrityksen Facebook -sivujen kautta. Yrityksille, joilta ei löytynyt sähköistä yhteydenottomahdollisuutta, tai muuten olivat parhaiten tavoitettavissa henkilökohtaisesti, annettiin heille täytettäväksi paperinen kyselomake. Paperisten lomakkeiden tiedot syötettiin myöhemmin Google Forms -lomaketyökaluun. Ennen lomakkeen laajempaa välittämistä eteenpäin, lähetettiin se ensin viidelle yritykselle testiin. Tällä varmistettiin se, että tutkimus varmasti mittaa juuri sitä, mitä sillä on tarkoituskin selvittää, ja että vastaajat ymmärtävät kysymykset ja asteikot oikein. Kun kysymysten todettiin tuottavan toivotunlaisia tietoja, lähetettiin se eteenpäin muille kohderyhmässä oleville yrityksille. Kyselylomaketta pyrittiin välittämään mahdollisimman monelle eri alan ja taustan omaavalle yritykselle, jotta saataisiin monipuolista tietoa alueen kielitaidon tarpeesta.

Kysely pyrittiin pitämään mahdollisimman lyhyenä ja ytimekkäänä, jotta mahdollisimman moni yritys ehtisi ja jaksaisi siihen vastata. Kysymyksiä lomakkeessa oli yhteensä kymmenen kappaletta, joista yhdeksän oli vastaajille pakollisia. Viimeinen kohta mahdollisille lisäkommenteille oli vastaajille vapaaehtoinen. Kyselyn ajankohta oli syyskuu 2020. Kyselylomake lähetettiin yrityksille 31.10.2020 ja se oli vastaajille auki 10.11.2020 asti.

## 5 Tutkimustulokset

Tutkimuskyselyyn vastasi yhteensä 47 lohjalaista B2C-yritystä. Vastanneiden yritysten koko- ja ikäluokka jakautuivat melko tasaisesti. Eniten vastauksia saatiin kuitenkin kaupan alan yrityksiltä, sekä pieniltä yrityksiltä, joiden työntekijöiden määrä on 1-5 henkilöä. Vastausten tasainen jakautuminen erilaisten yritysten kesken lisää tutkimuksen luotettavuutta.

Strukturoitujen ja avoimien kysymysten vastaukset ovat käsitelty pääsääntöisesti aluksi erilleen. Ne vaikuttavat kuitenkin vahvasti toisiinsa sekä auttavat luomaan laajempaa kuvaa kielitaidon tarpeesta, joten eri kysymysten tuloksia on verrattu suoraan myös toisiinsa.

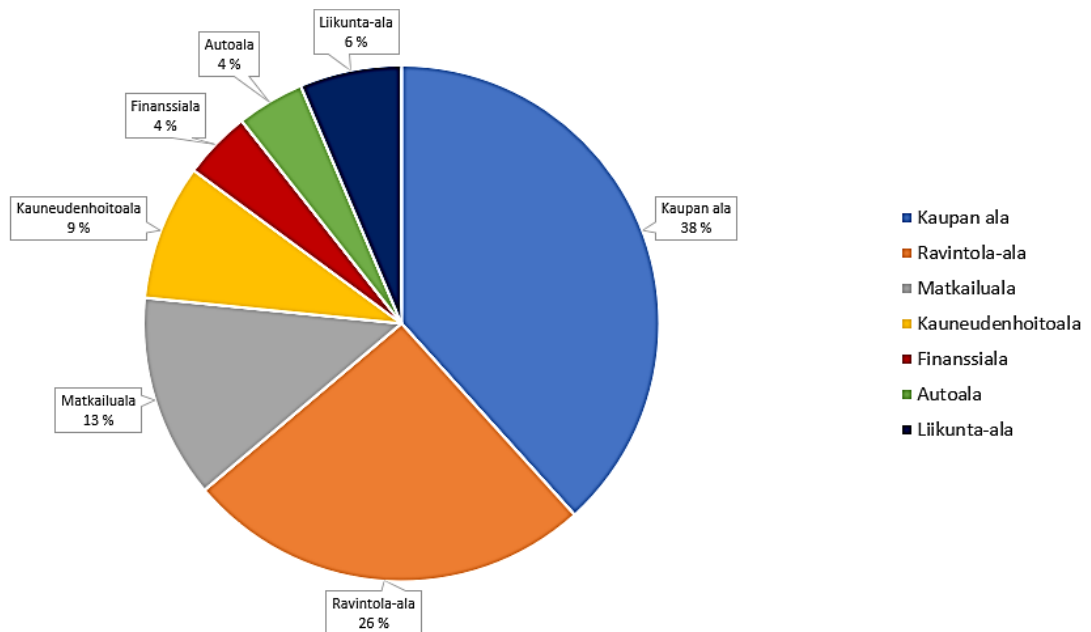
### 5.1 Strukturoidut kysymykset

Strukturoituja eli suljettuja kysymyksiä lomakkeessa oli yhteensä kuusi kappaletta. Strukturoiduissa kysymyksissä vastausvaihtoehdot on annettu valmiiksi.

Ensimmäisenä kyselyssä kartoitettiin vastanneiden yritysten toimialaa. Vastaukset jakautuivat eri toimialojen välillä melko tasaisesti. Eniten vastauksia saatiin kuitenkin kaupan, ravintola- ja matkailualan yrityksiltä. Kuvio 6 kertoo kyselyyn vastanneiden yritysten jakautumisesta toimialoittain. Kysymykseen oli annettu mahdollisuus myös nimetä jokin muu toimiala, mikäli sitä ei ollut valmiiksi listattu. Nimettyjä toimialoja oli autoala, liikunta-ala sekä

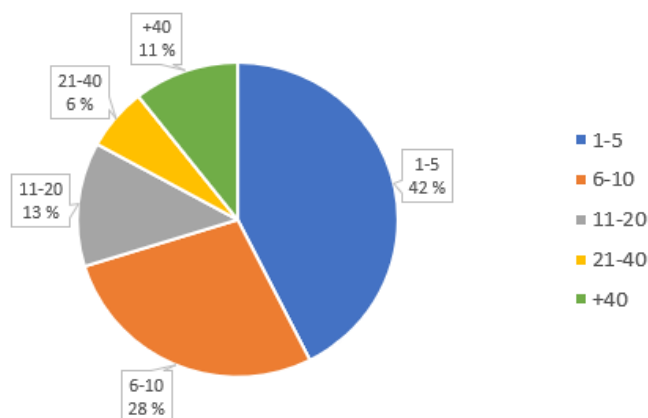


kauneudenhoitoala. Myös nämä erikseen nimetyt toimialat on jaoteltu kuvioon 6.



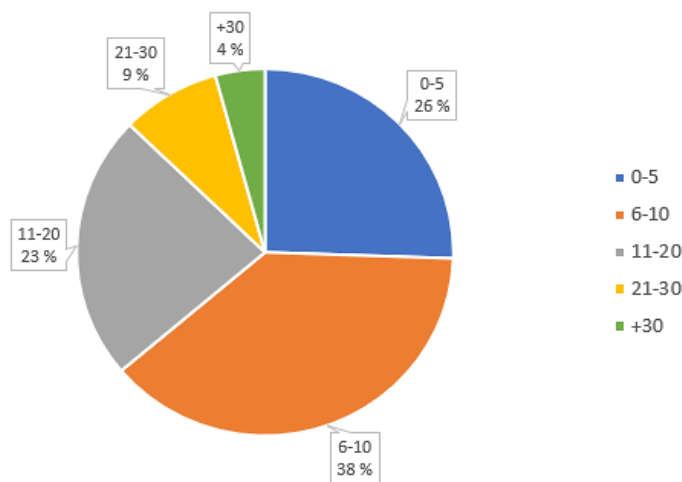
Kuvio 6: Kyselyyn vastanneet yritykset toimialoittain

Kyselyssä selvitettiin myös yrityksen kokoa henkilöstömäärän mukaan (kuvio 7). Tulosten avulla pystytään muun muassa vertaamaan, löytyykö eroja kielitaidon tarpeesta eri yrityskokojen välillä. Eli esimerkiksi onko sellaisella yrityksellä, jolla on paljon henkilöstöä, erilainen tarve kielitaidolle kuin yrityksellä, jossa töissä on vain muutama henkilö. Vastauksia saatiin eniten pieniltä yrityksiltä, joissa työskentelee 1-5 työntekijää. Näiden osuus vastaajista oli 42 prosenttia. Toiseksi suurin vastaajaryhmä oli yritykset, joissa työskentelee 6-10 henkilöä. Vastaukset painottuivat siis pienempiin yrityksiin, vaikka suuremmatkin yritykset osallistuivat kyselyyn kiitettävästi.



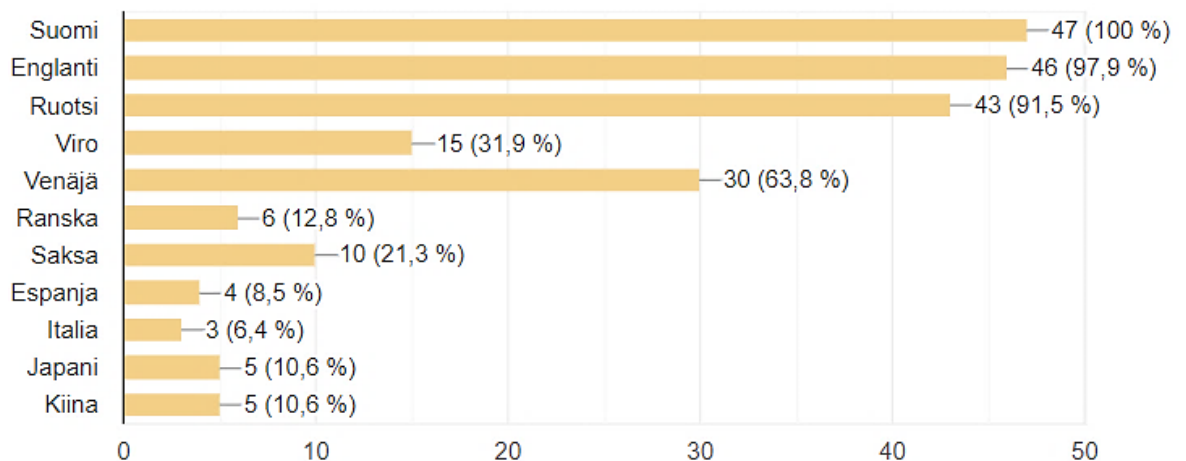
Kuvio 7: Vastanneiden yritysten koko henkilömäärän mukaan

Kielitaidon tarpeen muuttumista ajan myötä auttoi analysoimaan selvitys siitä, kuinka kauan yritykset ovat toimineet Lohjan alueella (kuvio 8). Eniten kyselyyn saatiin vastauksia nuorilta 0-5 ja 6-10 vuotta Lohjalla toimineilta yrityksiltä, mutta myös vanhempia, yli 30 vuotta toimineita yrityksiä vastasi kyselyyn. Vastausten jakautuminen painottui kuitenkin lähinnä yrityksiin, jotka ovat toimineet Lohjalla maksimissaan 20 vuotta. Kyselylomake sisälsi myös avoimen kysymyksen siitä, onko kielitaidon tarve muuttunut tai lisääntynyt ajan myötä yrityksessä. Kielitaidon tarpeen muutosta yrityksen historian aikana tarkastellaan vielä myöhemmin analysoitaessa avoimien kysymysten tuloksia.



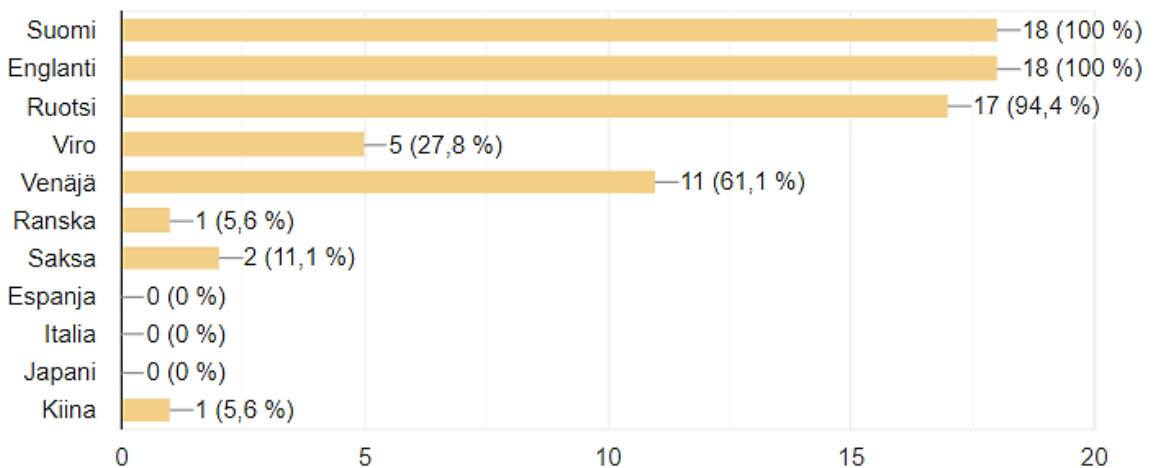
Kuvio 8: Vastanneiden yritysten toimintakä vuosina

Selvitettäessä, mitä kielitaitoa lohjalaiset yritykset arvostavat työntekijöiltään (kuvio 9), löytyi suomen kieli jokaiselta kyselyyn vastanneelta yritykseltä. Myös englannin kielen osaamisen tarve nousi odotetusti vahvasti esille, sillä kyseistä kielitaitoa arvostivat kaikki vastanneet yritykset yhtä lukuun ottamatta. Ruotsin kielen osaamista sen sijaan arvostivat 43 vastannutta yritystä ja neljänneksi arvostetuin kielitaito oli venäjä 30:llä vastauksella. Venäjän kielen osaamisen korkea arvostus oli hieman ennalta odotettavissa, sillä sitä äidinkielenään puhuvia vieraskielisiä henkilöitä oli Suomessa vuonna 2019 muihin kieliin verrattuna eniten (Kuvio 1). Viron ja saksan kielen taitoa arvostettiin myös useassa yrityksessä. Vähiten tarvetta yrityksillä oli espanjan ja italian kielten osaamiselle, vaikka muutamassa yrityksessä nekin olivat arvostettuja. Kiinan ja Japanin kielen taitoa sen sijaan arvostivat molempia viisi yritystä. Kyseisten kielten arvostus koostui lähinnä matkailualan yritysten vastauksista. Kaikki viisi japanin kielen osaamista arvostavaa yritystä olivatkin matkailualan yrityksiä; kiinan kielellä tämä matkailualan yritysten osuus oli kolme.



Kuvio 9: Kielet, joiden osaamista lohjalaiset yritykset arvostavat työntekijöiltään

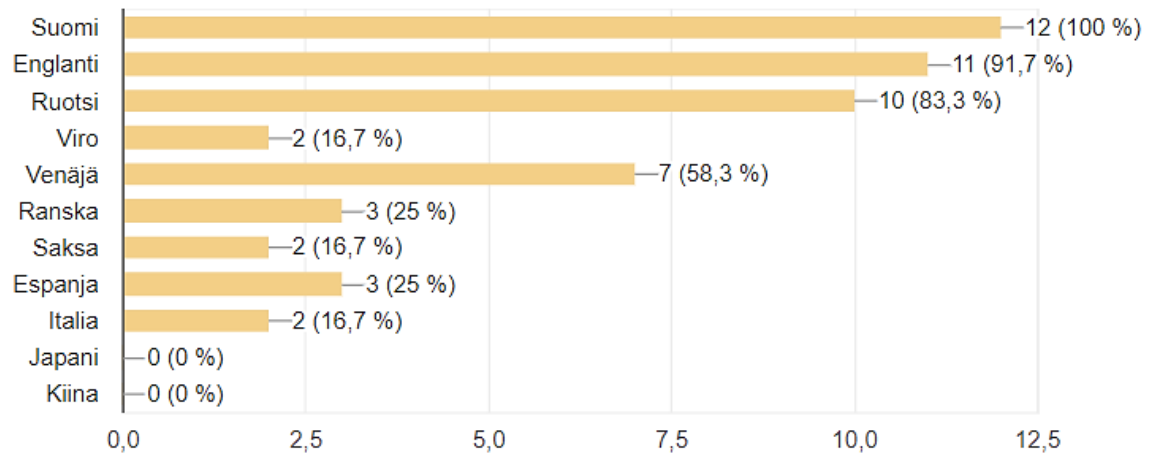
Kaupan alan yritysten osuus kaikista vastanneista oli suurin, sillä niiden osuus oli noin 38 prosenttia. Kaupan alan yritysten vastaukset liittyen arvostettuihin kielitaitoihin (kuvio 10) olivat suhteutettuna etenkin suomen, englannin, ruotsin, viron ja venäjän kielten kohdalla melkein identtiset verrattaessa kokonaistulokseen. Muiden kielten kohdalla löytyi selkeämpiä eroja. Yksikään kaupan alan yritys ei arvostanut espanjan, italian tai japanin kielten osaamista työntekijöiltään. Ranskan ja kiinan kielen arvostus oli myös vähäistä. Japanin ja kiinan kieli olikin lähinnä matkailualan yritysten suosiossa. Ranskaa arvostettiin sen sijaan eniten ravintola-alan ja kauneudenhoitoalan yrityksissä. Jokaisessa kaupan alan yrityksessä kielitaitoa tarvittiin asiakaspalvelu- sekä myyntitehtävissä.



Kuvio 10: Kaupan alan yritysten arvostamat kielitaidot

Ravintola-alan yrityksiä vastasi kyselyyn toiseksi eniten, yhteensä 12 kappaletta (kuvio 11). Niiden keskuudessa suurin arvostus oli suomen, englannin, ruotsin ja venäjän lisäksi melko

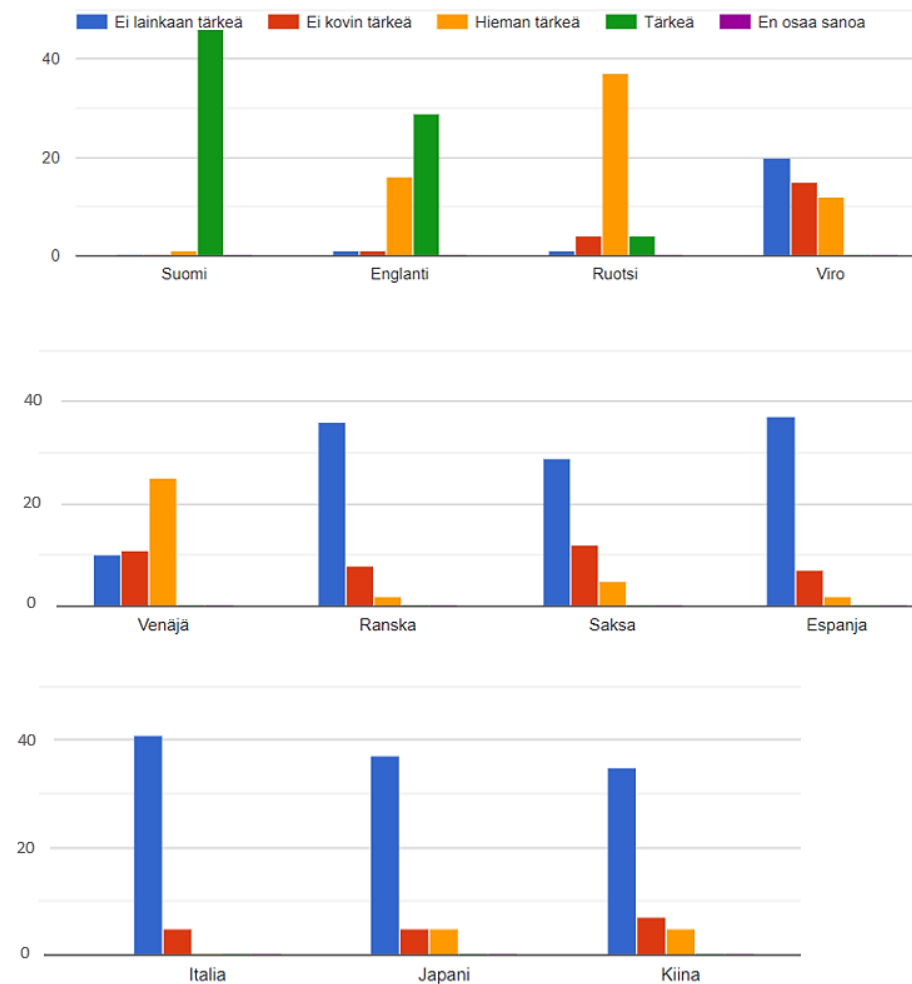
tasaisesti muilla kielillä. Ranska ja espanja olivat arvostettuja neljänneksessä ravintola-alan yrityksissä. Viroa, saksaa ja italiaa sen sijaan arvostivat kaksi yritystä kutakin. Kiinan ja japanin kieltä ei löytynyt yhdestäkään ravintola-alan yrityksen vastauksesta.



Kuvio 11: Ravintola-alan yritysten arvostamat kielitaidot

Eri kielitaitojen arvostuksen lisäksi tutkittiin myös sitä, minkälainen merkitys kyseisillä kielillä on yrityksessä. Odotetusti suomen kieli oli suurimmalla osalla vastanneista hyvin tärkeässä asemassa. Englannin kielen osaaminen koetaan nykyään lähes välttämättömänä taitona, joten sen suuri merkitys yrityksissä oli odotettavissa. Vastanneista yrityksistä 29 merkitsikin englannin kielen taidon merkityksen yhtä suureksi kuin suomen kielen taidon. Englannin kielen osaaminen koettiin myös selkeästi tärkeämmäksi ruotsin kieleen verrattuna. Tästä huolimatta ruotsin kielen merkitys nähtiin yritysten kesken silti suurena. Ruotsin kielen merkitys koettiin 37:ssä yrityksessä hieman tärkeäksi. Neljä yritystä koki, että ruotsin kielen merkitys on tärkeä ja toiset neljä, ettei sillä ole paljoa merkitystä. Tilastokeskuksen (2020) mukaan vuonna 2019 Lohjan väestöstä 3,5 prosenttia olivatkin ruotsinkielisiä, joka varmasti osaltaan vaikuttaa myös yritysten kielitaidon tarpeeseen. Vaikkei ruotsin kieltä koettukaan kovin tärkeänä, oli sen merkitys silti selkeästi näkyvissä suurimassa osassa yrityksissä. Venäjän ja viron kielet koettiin melko tärkeiksi. Venäjän merkitys yrityksissä oli neljänneksi suurinta. Venäjän ja viron kielten merkitys korreloi Tilastokeskuksen (2020) selvitystä vieraskielisten määrästä Suomessa vuonna 2019, sillä suurimmat vieraskielisten ryhmät olivat äidinkielenään venäjää ja viroa puhuvat. Olikin siis odotettua, että kyseisten kielten merkitys nousisi esille heti suomen, englannin ja ruotsin kielten jälkeen. Saksan, ranskan ja espanjan kielten merkitys oli toisiinsa verrattuna lähes samansuuruista. Saksan kielen merkitys kyseisten kielten välillä oli kuitenkin suurin. Viisi yritystä piti saksan kieltä hieman tärkeänä, kun taas hieman tärkeäksi kieleksi ranskan ja espanjan merkitsi kumpaankin vain kaksi yritystä. Italian kielen koki edes hieman tärkeäksi kieleksi vain viisi vastannutta yritystä, loput vastanneista eivät nähneet Italian kieltä oleellisena ollenkaan. Japanin ja kiinan kielen merkitys oli

keskenään myös melko tasaista. Vain kaksi yritystä enemmän kertoi kiinan kielellä olevan jonkinlainen merkitys yrityksessään kuin japanin kielellä. Kuviossa 11 on eroteltu yritysten vastaukset eri kielten merkityksistä.



Kuvio 12: Eri kielten merkitys lohjalaisissa yrityksissä

Lohjalaisilta yrityksiltä kysyttiin myös, ovatko ne tietoisia, missä Lohjan alueella kielten opintoja olisi tarjolla. Vastanneista yrityksistä selkeästi suurin osa tiesi, missä kielitaitoa parantavia kursseja on tarjolla Lohjan alueella. Kaikista vastanneista löytyi kuitenkin viisi yritystä, jotka eivät tiedäneet, missä kyseisiä opintoja tarjotaan. Lohjalla on hyvät mahdollisuudet eri kielten opiskeluun myös aikuisiällä työn ohella. Etenkin aikuisoppilaitos Hiiden opiston kurssitarjonnasta löytyy kattava määrä eri kielikursseja. Kielikurssit on jaoteltu osaamistasojen mukaan sekä on mahdollista myös keskittyä esimerkiksi liiketalous englantiin tai ruotsin asiakaspalvelusanaston osaamiseen. (Hiiden opisto 2020). Lohjalaiset yritykset olivatkin hyvin tietoisia siitä, missä Lohjan alueella on kielitaitoa parantavia koulutuksia tarjolla.

## 5.2 Avoimet kysymykset

Kyselylomakkeessa olevat avoimet kysymykset auttoivat ymmärtämään lohjalaisten B2C-yritysten kielitaidon tarvetta syvällisemmin. Avointen kysymysten vastauksia analysoitaessa otetaan huomioon myös strukturoitujen kysymysten tuloksia. Näin saadaan monipuolisempaa tietoa siitä, minkälaista kielitaitoa tarvitaan erilaisissa yrityksissä.

Lohjalaisilla yrityksillä on tarvetta erilaiselle kielitaidolle monissa eri tilanteissa ja tehtävissä. Suurin osa vastanneista yrityksistä kertoi tarvitsevansa kielitaitoa erilaisissa asiakaspalvelutilanteissa. Erilaista kielitaitoa vaativat asiakaspalvelutehtävät sisälsivät muun muassa yleistä myyntityötä, ohjaustilanteita, neuvontaa sekä kirjallisia yhteydenottoja. Sosiaalinen media ja sähköposti olivatkin nimettyjä kanavia, joissa kielitaidon tarve korostui. Etenkin sosiaalinen media tavoittaa ihmisiä Suomen lisäksi laajasti ympäri maailman, joten yrityksen kielitaidolla on suuri merkitys ulkomaisten asiakkaiden kanssa kommunikoidessa. Ulkomaalaisten asiakkaiden lisäksi yritykset tekevät yhteistyötä muun muassa ulkomaalaisten tavarantoimittajien ja muiden sidosryhmien kanssa. Kielitaito koettiin tarpeelliseksi tuotteita ostettaessa sekä muussa kansainvälisessä kaupassa. Ranskan kielen tarve nousi esille muun muassa ravintola-alan reseptiikan ymmärtämisessä sekä kauneudenhoitoalalla käytettävissä tuotteissa. Useampi yritys tarvitsi kielitaitoa myös lähtiessään ulkomaille alan messuille tai pystyäkseen käyttämään kansainvälisempää ja monipuolisempaa koulutusmateriaalia. Sekä suulliselle että kirjalliselle kielitaidolle onkin siis tarvetta erilaisissa tilanteissa. Myös elekielen tärkeys nostettiin esille suuremmassa kaupanalan yrityksessä, jossa kaikki työntekijät eivät puhuneet Suomea.

Kysyttäessä kielitaidon taitotasoista suurin osa yrityksistä koki, että kielten alkeiden ja perussanaston osaaminen yhdessä ammattisanaston kanssa olisi parhain yhdistelmä, sillä eri tehtävissä tarvitaan eri tasoista kielitaitoa. Usein alkeet riittävät, mutta kriittisten väärinkäsitysten välttämiseksi tulisi osata myös alan ammattisanastoa. Eurooppalaiseen viitekehykseen verrattuna kielitaidon tarve yrityksissä liikkui suurimmaksi osaksi B1 tasolla. Taitotaso B1 vastaa kynnystasoa, jossa henkilö hallitsee tavallisimmat arkielämän puhetilanteet niin töissä kuin vapaa-aikana. Etenkin finanssialalla toimivilla yrityksillä ammattisanasto koettiin erityisen tärkeänä, jotta sääntelyn ja lakien mukainen tiedonantovelvollisuus saadaan sopimuksia tehtäessä täytettyä. Englannin, suomen ja ruotsin kielen sujuvaa osaamista korostettiin ja muiden kielten osaaminen koettiin olevan positiivinen lisä, mutta niiltä ei odotettu yhtä laajaa osaamista. Vuorovaikutustaidot nostettiin myös vastauksissa esille. Usein hymy ja positiivinen asenne pelastaa puutteellisemmankin kielitaidon. Yksi vastanneista yrityksistä huomio myös sen, kuinka suomalainen usein ujostelee eri kielten käyttöä. Vaikka itse kielitaito löytyisi, monesti uskallus käyttää kieltä puuttuu, koska lausuminen tai kielioppi ei riitä sitä äidinkielenään puhuvan tasolle. Itse kielitaidon lisäksi tarvetta olikin siis myös itsevarmuudelle sen käyttämiseen.

Vastanneista yrityksistä 18 kertoi, etteivät ole huomanneet kielitaidon tarpeen lisääntyneen tai muuttuneen ajan myötä. Näistä yrityksistä suurin osa oli toiminut Lohjalla maksimissaan kymmenen vuoden ajan. Olikin odotettua, etteivät etenkin nuoret 0-5-vuotiaat lohjalaiset yritykset ole kokeneet vielä muutosta kielitaidon tarpeessa. Yksi vastanneista pienyrityksistä koki jopa englanninkielisten asiakkaiden vähentyneen ja siten samalla myös kielitaidon tarpeen laskeneen. Suurin osa vastanneista yrityksistä koki kuitenkin kielitaidon tarpeen muuttuneen tai kasvaneen ajan myötä. Monet kertoivat ulkomaalaisten turistien ja asiakkaiden määrän kasvaneen ja siten etenkin englannin kielen tarpeen suurentuneen. Useampi yritys mainitsi myös kokeneensa ruotsin kielen tarpeen vähentyneen verrattuna aiempaan. Vaikka ruotsinkielisiä asiakkaita edelleen on, puhuvat he usein henkilökunnalle kuitenkin suomea. Tämä muuttunut kielitaidon tarve englannin osaamisen tarpeen lisääntymisenä ja ruotsin kielen vähentymisenä näkyikin myös yritysten eri kielitaitojen arvostuksessa. Joissakin tapauksissa kielitaidon tarve on muuttunut myös työyhteisön sisällä. Esimerkiksi yksi yritys mainitsi heillä työskentelevän henkilön, joka ei puhu ollenkaan suomea. Tämä on kasvattanut kielitaidon tarvetta yrityksessä niin asiakaspalvelutilanteissa kuin yrityksen sisäisessäkin kommunikaatiossa.

### 5.3 Tutkimustulosten hyödyntäminen

Opinnäytetyöllä ei ollut toimeksiantajaa, vaan työlle etsittiin hyödyntäjäorganisaatioita. Tavoitteena olikin siis löytää tahoja, jotka hyötyvät tehdystä tutkimuksesta ja sen avulla mahdollisesti voisivat kehittää toimintaansa.

Hiiden opisto on Lohjalla vuodesta 1944 asti toiminut aikuisoppilaitos. Alun perin Hiiden opisto toimi Lohjan työväenopistona, kunnes vuonna 2001 sen yhdistyttyä Nummi-Pusulan ja Vihdin kansalaisopistojen kanssa muutettiin opiston nimi samalla Hiiden Opistoksi. Jo vuonna 1944 opisto tarjosi muun muassa suomen ja ruotsin kielen opintoja sekä puhe- ja kirjallisuuden kursseja. Nykypäivänä kurssitarjonta on huomattavasti laajempi. Hiiden opistolla on mahdollista opiskella kielten lisäksi muun muassa muusikin, liikunnan ja erilaisia käden taitojen kursseja. Laajasta kielikurssivalikoimasta löytyy esimerkiksi espanjan, saksan ja japanin kielen sekä tukiviittomien opintoja. Kielikurssit ovat pääsääntöisesti jaoteltu viitekehysten taitotasojen mukaan. Opisto tarjoaa mahdollisuutta muun muassa perehtyä englannin kielen liiketalouden aihepiiriin ja sanastoon sekä harjoitella ruotsinkielisiä asiakaspalvelutilanteita kielikurssin muodossa. Hiiden opistolta on mahdollista myös tilata kursseja yrityksille ja yhteisöille. Kurssit suunnitellaan opiston ja tilaajan yhteistyönä yrityksen tai yhteisön tarpeiden mukaan. Koulutus voidaan järjestää joustavasti muun muassa opiston tai työyhteisön omissa tiloissa. (Hiiden opisto 2020). Hiiden opiston kanssa keskusteltiin siitä, miten he voisivat hyötyä opinnäytetyön tutkimuksesta. Heidän kohdallaan olisikin mahdollista lisätä kurssitarjontaan esimerkiksi työelämään keskittyviä kieliopintoja, mikäli sellaisten tarve nousisi esille.

Toisena tutkimuksen hyödyntäjäorganisaationa on Laurea-ammattikorkeakoulu. Laurealla on yhteensä kuusi kampusta Uudenmaan alueella, joista yksi sijaitsee Lohjalla. Toimintansa Laurea aloitti Vantaalla vuonna 1992 ja se olikin ensimmäisiä kokeiluluvan saaneita ammattikorkeakouluja Suomessa. Laurea toimittaa julkaisusarjaa Laurea Julkaisut | Laurea Publications, jonka tavoitteena on muun muassa kasvattaa laurealaisen osaamisen näkyvyyttä. (Laurea 2020). Laurea-ammattikorkeakoulu julkaisee sähköisesti keväällä 2021 ammatillisia artikkeleita, jotka käsittelevät eri tavoin kieliä ja viestintää. Artikkeleista tulee kuitenkin löytyä yhteys Laureaan. Laurea julkaisee artikkelin kyseisessä julkaisusarjassa liittyen tämän opinnäytetyön tutkimuksen tuloksiin. Artikkelin kirjoitetaan yhdessä opinnäytetyöohjaajan kanssa.

## 6 Johtopäätökset

Tutkimustulokset mukailevat opinnäytetyön teoriaosuudessa ilmi käyneitä kielitaidon tarpeita ja linjoja melko hyvin. Etenkin englannin kielen tärkeys korostui toteutetussa tutkimuksessa hyvin vahvasti. Se olikin odotettua, sillä sen tärkeyttä etenkin työelämässä on korostettu aiemmissakin tutkimuksissa, jotka ovat liittyneet kielitaidon tarpeeseen. Tuloksissa on englannin kielen tarpeen lisäksi paljon muitakin yhtäläisyyksiä esimerkiksi Elinkeinoelämän keskusliiton teettämän tutkimuksen kanssa. Suurimmat merkitykset lohjalaisissa yrityksissä olivat suomen, englannin, ruotsin ja venäjän kielillä. Tämä korreloi vahvasti Elinkeinoelämän keskusliiton tutkimusta sen jäsenyritysten käytetyimmistä kielistä (Kuvio 1). Lohjalaiset yritykset kokivat viron kielen merkityksen kuitenkin melkein yhtä suureksi kuin venäjän. Tämä sen sijaan eroaa EK:n tutkimuksesta, jossa saksaa käytettiin yrityksissä viidenneksi eniten muihin kieliin verrattuna. EK:n tutkimuksessa ei myöskään ole japanin kieltä huomioitu ollenkaan, mutta portugalille on ollut sen sijaan käyttöä. Lohjalaisten yritysten arvio eri kielten merkityksestä on kyseisiä eroavaisuuksia lukuun ottamatta hyvin yhtenäinen EK:n jäsenyritysten käyttämien kielten kanssa.

Lohjalaisten yritysten eniten arvostamat kielet olivat suomi, Englanti, ruotsi, venäjä ja viro. Niiden merkitys muihin kieliin verrattuna oli myös korkeimmalla. Saksa oli kielistä viidenneksi arvostetuin, mutta sen merkitys ei ollut siitä huolimatta yrityksissä kovin vahva. Moni yrityksistä kertoi, ettei saksan kieli ole kovin tärkeä tai sillä on vain hieman merkitystä yrityksen toiminnassa. Ruotsin kielen arvostus ja merkitys lohjalaisissa yrityksissä oli korkea, vaikka moni yritys olikin huomannut sen tarpeen vähentyneen. Lohja on kaksikielinen kunta, jonka väestöstä 3,5 prosenttia puhuu ruotsia sekä myös osa Lohjan naapurikunnista ovat kaksikielisiä. Esimerkiksi Lohjan vierellä sijaitsevassa Raaseporissa enemmistö väestöstä on ruotsinkielisiä. (Kuntaliitto 2020, 10). Tämä vaikuttaa varmasti ruotsin kielen tarpeeseen myös lohjalaisissa yrityksissä. Kiinan ja japanin kielen arvostus sekä merkitys jäi yllättävän pieneksi yritysten kesken. Lohjalla on yritetty kehittää Japanin matkailumarkkinoita muun



muassa Caito -hankkeen avulla. Vaikka japanin kielen merkitys yrityksissä jäi kokonaisuudessaan melko vähäiseksi, etenkin matkailualalla toimivat yritykset kokivat sen kuitenkin tarpeelliseksi.

## Lähteet

## Painetut

Eurooppalainen viitekehys: kielten oppimisen, opettamisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehys. 2003. WSOY.

Karlsson, F. 2008. Yleinen kielitiede. 3. painos. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University.

Ojutkangas, K., Larjavaara, M., Miestamo, M. & Ylikoski, J. 2013. Johdatus Kielitieteeseen. Helsinki: Sanoma Pro.

## Sähköiset

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2014. Kielitaito on kilpailuetu. Viitattu 22.11.2020.  
<https://ek.fi/wp-content/uploads/Henko-2014.pdf>

Elinkeinoelämän keskusliitto. 2018. Monikielisyys vahvuudeksi. Viitattu 22.10.2020.  
<https://ek.fi/lausunnot/monikielisyys-vahvuudeksi/>

Euroopan parlamentti. 2019. Talouden globalisaation hyödyt Euroopassa. Viitattu 17.10.2020.  
<https://www.europarl.europa.eu/news/fi/headlines/economy/20190603STO53520/talouden-globalisaation-hyodyt-euroopassa>

Heinonen, I. Kieli kulttuurin avaajana. Luettu 9.10.2020.  
<https://www.oph.fi/fi/kieli-kulttuurin-avaajana>

Hiiden opisto. Kurssit. Viitattu 18.11.2020.  
<https://opistopalvelut.fi/hiidenopisto/courses.php?l=fi#pos-1-9>

Hiiden opisto. Yrityksille. Viitattu 21.11.2020.  
<https://www.hiidenopisto.fi/yrityksille/>

Hiiden opisto. 75v. Viitattu 21.11.2020.  
<https://www.hiidenopisto.fi/75/>

Huhta, M. 2011. Työelämän kielitaidon tarpeet ja kielikoulutuspolitiikka. Viitattu 21.10.2020.  
<https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-huhtikuu-2011/tyoelaman-kielitaidon-tarpeet-ja-kielikoulutuspolitiikka>

Ilpala-Klemm, M. 2009. Tytyrin kaivomuseo pyritään avaamaan uudelleen yleisölle. Viitattu 9.10.2020.  
<https://www.ts.fi/uutiset/kotimaa/1074338165/Tytyrin+kaivomuseo+pyritaan+avaamaan+uudelleen+yleisolle>

Jyväskylän yliopisto, 2015. Määrällinen tutkimus. Viitattu 10.11.2020.  
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

Jyväskylän yliopisto. Työelämän kielitaitotarpeet ja kielikoulutus. Luettu 13.10.2020.  
<https://www.jyu.fi/hytk/fi/laitokset/solki/tutkimus/projektit/kielo/kielitaitotarpeet>

Kauppalehti. Yritykset Järvenpää. Viitattu 4.12.2020.  
<https://www.kauppalehti.fi/yritykset/paikkakunnat/j%C3%A4rvenp%C3%A4%C3%A4>

Kauppalehti. Yritykset Lohja. Viitattu 17.10.2020.

<https://www.kauppalehti.fi/yritykset/paikkakunnat/lohja>

Kielikeskus. 2018. Kielitaidon taitotasokuvaukset. Viitattu 12.10.2020.

<https://www.helsinki.fi/fi/kielikeskus/kielitaidon-taitotasokuvaukset>

Kuntaliitto. Ruotsin- ja kaksikieliset kunnat. Viitattu 24.11.2020.

[https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/2017-02-ruotsin-ja-kaksikieliset-kunnat\\_0.pdf](https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/2017-02-ruotsin-ja-kaksikieliset-kunnat_0.pdf)

Laurea LibGuides. 2020. Tutkijan tueksi: Laurean julkaisusarja. Viitattu 21.11.2020.

<https://libguides.laurea.fi/c.php?g=377795&p=4887716>

Laurea. Laurea Organisaationa. Viitattu 21.11.2020.

<https://www.laurea.fi/tietoa-meista/organisaationa/>

Lohjan kaupunki. 2019. Caito -projektin kuulumisia 04/2019. Viitattu 15.10.2020.

<https://www.lohja.fi/blogit/caito-projektin-kuulumisia-04-2019/>

Novago. Kansainvälisille markkinoille. Viitattu 17.10.2020.

<https://novago.fi/kansainvalisille-markkinoille/>

Opetushallitus. 2018. Kielten oppimisen ja arvioinnin yhteinen eurooppalainen viitekehitys. Viitattu 15.10.2020.

[https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/evk\\_companion\\_volume\\_tiivistelma.pdf](https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/evk_companion_volume_tiivistelma.pdf)

Palta. 2016. Digitalisaatio palveluilla. Viitattu 22.10.2020.

[https://www.palta.fi/wp-content/uploads/2016/11/Digitalisaatio-palveluilla-Pysyyk%C3%B6-Suomi-mukana-digikehityksess%C3%A4\\_FINAL.pdf](https://www.palta.fi/wp-content/uploads/2016/11/Digitalisaatio-palveluilla-Pysyyk%C3%B6-Suomi-mukana-digikehityksess%C3%A4_FINAL.pdf)

Pöyhönen, S. & Luukka, M-R. 2007. Kohti tulevaisuuden kielikoulutusta. Viitattu 17.10.2020.

[https://www.jyu.fi/hytk/fi/laitokset/solki/tutkimus/projektit/kielo/projektin\\_loppuraportti/KIEPON\\_loppuraportti.pdf](https://www.jyu.fi/hytk/fi/laitokset/solki/tutkimus/projektit/kielo/projektin_loppuraportti/KIEPON_loppuraportti.pdf)

Scrive. Mitä on digitalisaatio? Viitattu 22.10.2020.

<https://www.scrive.com/fi/digitalisaatio/>

Sajavaara, A. 2010. Kieli- ja viestintätaidot korostuvat työelämässä. Luettu 10.10.2020.

<https://www.kielikello.fi/-/kieli-ja-viestintataidot-korostuvat-tyoelamassa>

Tilastokeskus. Kuntien avainluvut. Viitattu 7.10.2020.

<https://www.stat.fi/tup/alue/kuntienavainluvut.html#?year=2020&active1=444>

Tilastokeskus. 2020. Vieraskieliset. Viitattu 31.10.2020.

<https://www.stat.fi/tup/maahanmuutto/maahanmuuttajat-vaestossa/vieraskieliset.html>

Tilastokeskus. 2020. 70 vuotta täyttäneitä 874 000. Viitattu 31.10.2020.

[http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2019/vaerak\\_2019\\_2020-03-24\\_tie\\_001\\_fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/vaerak/2019/vaerak_2019_2020-03-24_tie_001_fi.html)

Työterveyslaitos. Monikulttuurinen työelämä. Viitattu 27.10.2020.

<https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/monikulttuurinen-tyoelama/>

Valtioneuvosto. 2019. Maahanmuutto kannattelee Suomen väestönkasvua - työperusteisten oleskelulupahakemusten määrä kasvussa. Viitattu 27.10.2020.

<https://valtioneuvosto.fi/-/1410869/maahanmuutto-kannattelee-suomen-vaestonkasvua-tyoperusteisten-oleskelulupahakemusten-maara-kasvussa>

Vihdin Uutiset. 2019. Pikkukaupunki teki kahdesta suomalaisille tuiki tavallisesta asiasta matkailuvalttinsa. Viitattu 4.12.2020.  
<https://www.vihdinuutiset.fi/paikalliset/1240660>

Viinikka, J & Voutilainen, E. 2013. Ääniä ilmassa, merkkejä paperilla - puhutun ja kirjoitetun kielen suhteesta. Viitattu 26.10.2020.  
<https://www.kielikello.fi/-/aania-ilmassa-merkkeja-paperilla-puhutun-ja-kirjoitetun-kielen-suhteesta>

Visitlohja. Lohjan Matkailu. Viitattu 9.10.2020.  
<https://www.visitlohja.fi/hyodyllista-tietoa-matkailijalle/lohjan-matkailupalvelukeskus/>

Visitlohja. Visitlohjan yhteistyö-hankkeet. Viitattu 18.10.2020.  
<https://www.visitlohja.fi/hyodyllista-tietoa-matkailijalle/hankkeet/>

Väestöliitto. Kielen merkityksestä. Viitattu 31.10.2020.  
[https://www.vaestoliitto.fi/monikulttuurisuus/tietoa-monikulttuurisuudesta/monikulttuurinen\\_parisuhde/kielen\\_merkityksesta/](https://www.vaestoliitto.fi/monikulttuurisuus/tietoa-monikulttuurisuudesta/monikulttuurinen_parisuhde/kielen_merkityksesta/)

## Kuviot

Kuvio 1: Elinkeinoelämän keskusliiton julkaisemat tutkimustulokset EK:n jäsenyritysten käytetyimmistä kielistä (EK 2014).....	10
Kuvio 2: EK:n jäsenyritysten arvio nykyisin käytössä olevien kielten osaamistarpeen kasvusta tulevaisuudessa (EK 2014). ....	10
Kuvio 3: Suurimmat vieraskielisten määrät 2019 (Tilastokeskus 2020) .....	11
Kuvio 4: Työikäisten osuus eri kieliryhmissä (Tilastokeskus 2020).....	12
Kuvio 5: Viitekehysten taitotasot (Eurooppalainen viitekehys 2003, 47).....	15
Kuvio 6: Kyselyyn vastanneet yritykset toimialoittain .....	17
Kuvio 7: Vastanneiden yritysten koko henkilömäärän mukaan.....	17
Kuvio 8: Vastanneiden yritysten toimintaikä vuosina.....	18
Kuvio 9: Kielet, joiden osaamista lojhalaiset yritykset arvostavat työntekijöiltään .....	19
Kuvio 10: Kaupan alan yritysten arvostamat kielitaidot .....	19
Kuvio 11: Ravintola-alan yritysten arvostamat kielitaidot .....	20
Kuvio 12: Eri kielten merkitys lojhalaisissa yrityksissä .....	21

## Liitteet

Liite 1: Tutkimuskyselylomake.....	31
------------------------------------	----

Liite 1: Tutkimuskyselylomake

## Lohjalaisten yritysten arvostama kielitaito

\*Pakollinen

1. Yrityksenne toimiala: \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- Matkailuala
- Ravintola-ala
- Kaupan ala
- Finanssiala
- Muu: \_\_\_\_\_

2. Työntekijöiden määrä yrityksessänne: \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- 1-5
- 6-10
- 11-20
- 21-40
- +40

3. Kuinka pitkään yrityksenne on toiminut Lohjalla? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

- 0-5 vuotta
- 6-10
- 11-20
- 21-30
- +30

4. Oletteko huomanneet kielitaidon tarpeen lisääntyneen tai muuttuneen ajan myötä yrityksessänne? Jos olette, niin miten? \*

---

---

---

---

---

5. Mitä kielitaitoa arvostaisitte työntekijöiltänne? (Voitte valita useita) \*

*Valitse kaikki sopivat vaihtoehdot.*

- Suomi  
 Englanti  
 Ruotsi  
 Viro  
 Venäjä  
 Ranska  
 Saksa  
 Espanja  
 Italia  
 Japani  
 Kiina

Muu:  \_\_\_\_\_



## 6. Arvioi seuraavien kielten merkitystä yrityksessänne: \*

Merkitse vain yksi soikio riviä kohden.

	Ei lainkaan tärkeä	Ei kovin tärkeä	Hieman tärkeä	Tärkeä	En osaa sanoa
Suomi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Englanti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ruotsi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Viro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Venäjä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ranska	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Saksa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Espanja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Italia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Japani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kiina	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Aiemmassa kohdassa nimetty muu kieli	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## 7. Minkälaisissa tilanteissa ja tehtävissä yrityksessänne tarvitaan erilaista kielitaitoa? \*

\*

---



---



---



---



---

8. Minkä tasoista kielitaitoa yrityksessänne tarvitaan? Riittääkö kielen alkeiden osaaminen vai onko tarvetta ammattisanastolle? \*

---

---

---

---

---

9. Tiedätkö missä Lohjan alueella tarjotaan kielten opintoja? \*

*Merkitse vain yksi soikio.*

Kyllä

Ei

10. Muita kommentteja tai lisätietoja:

---

---

---

---

---

---