

Kyselytutkimuksen toteuttaminen ammattikorkeakoulu- tutkinnon suorittaneiden kansainvälisyysosaamisen tar- peista työelämässä

Elena Istukaissaari



| | |
|---|--|
| Tekijä Elena Istukaissaari | |
| Koulutusohjelma Johdon assistenttityö ja kielet | |
| Raportin/Opinnäytetyön nimi Kyselytutkimuksen toteuttaminen ammattikorkeakoulun suorittaneiden kansainvälisyysosaamisen tarpeista työelämässä | Sivu- ja liitesivumäärä 19+3 |
| <p>Tämä toiminnallinen opinnäytetyö suoritettiin Haaga-Helia ammattikorkeakoululle toimeksiantona. Työ tukee Haaga-Helian kansainvälisyystiimin työtä ja tuottaa lisätietoa Haaga-Heliassa käynnissä olevan koulutusuudistuksen tarpeisiin. Toimeksiantona oli tukea toimeksiantajan kehittämistyötä tekemällä kyselytutkimus työelämän kansainvälisyysosaamisen tarpeista Haaga-Helian alumneille. Työn toiminnalliseen osuuteen kuuluivat yhteistyö toimeksiantajan kanssa, kyselytutkimuksen suunnittelu ja toteuttaminen, tuloksien dokumentointi sekä toimeksiantajalle tehdyt kehitysehdotukset. Työ sisältää sekä kehittämistyön että tutkimuksellisen työn elementtejä. Opinnäytetyö aloitettiin elokuussa 2020 ja se valmistui toukokuussa 2021.</p> <p>Työn tietoperustassa avataan kansainvälisyyttä työelämässä tilastojen ja liiketalouden kirjallisuuden valossa. Lisäksi tietoperustassa kerrotaan, miten kansainvälisyys näkyy Haaga-Heliassa ja yleisesti suomalaisissa ammattikorkeakouluissa.</p> <p>Kyselytutkimuksen tavoitteena oli selvittää, minkälaista kansainvälistä osaamista yritykset ja organisaatiot toivovat ammattikorkeakoulun suorittaneilta työntekijöiltä tänä päivänä. Osaamistarpeita kartoitettiin sekä kielitaidon että kulttuuriosaamisen osalta. Kyselyyn toivottiin vastauksia erityisesti organisaatioiden johdossa tai rekrytoinnissa toimivilta henkilöiltä, sillä heillä on yleensä laaja käsitys erilaisissa työtehtävissä vaadittavasta osaamisesta. Sähköiseen kyselylomakkeeseen vastasi yhteensä 53 yrityksen tai organisaation johdossa tai rekrytoinnissa toimivaa henkilöä. Kaikki vastanneista eivät välttämättä olleet Haaga-Helian alumneja, sillä kyselyä sai myös välittää eteenpäin organisaatiossa, mikäli alumni ei itse toiminut kyseisissä tehtävissä. Kyselytutkimus toteutettiin tammi-helmikuussa 2021.</p> <p>Tutkimustuloksista on koottu yhteenveto sekä lyhyt analyysi tähän opinnäytetyöhön. Vastauksen perusteella sekä kulttuurientuntemus että kielitaito koetaan tärkeiksi ominaisuuksiksi nykypäivän työelämässä ja rekrytoidessa uusia työntekijöitä. Suullinen kielitaito koettiin hieman kirjallista kielitaitoa tärkeämmäksi. Vastauksissa korostui englannin ja ruotsin kielten osaamisen tarpeellisuus. Yleisesti kielitaito koettiin hyödylliseksi erityisesti johtotehtävissä, markkinoinnissa sekä myynnissä. Kansainvälisyysosaamisen tarpeisiin vaikuttavat tuloksien perusteella muun muassa organisaation toimiala, maantieteellinen sijainti ja työntekijän toimenkuva.</p> | |
| Asiasanat Ammattikorkeakoulut, kansainvälisyys, kielitaito, kulttuuriosaaminen, osaamistarpeet | |

Sisällys

| | |
|--|-----------|
| 1 Johdanto | 1 |
| 1.1 Työn tarkoitus, tavoitteet ja rajaukset | 1 |
| 1.2 Työn menetelmä ja raportin rakenne | 1 |
| 2 Tietoperusta | 3 |
| 2.1 Kansainvälinen osaaminen työelämässä..... | 3 |
| 2.2 Kansainvälisyys Suomen ammattikorkeakouluissa | 5 |
| 2.3 Kansainvälisyys Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa..... | 5 |
| 3 Toiminnallisen työn toteuttaminen | 7 |
| 3.1 Toiminnallisen työn näkökulmia ja tiedonhankintamenetelmän valinta | 7 |
| 3.2 Produktin suunnittelu- ja toteutusprosessit | 7 |
| 4 Kyselytutkimuksen tulokset | 9 |
| 4.1 Taustatietoa vastaajista | 9 |
| 4.2 Kielitaidon tarpeet | 10 |
| 4.3 Kansainvälisyysosaaminen | 13 |
| 5 Pohdinta | 14 |
| 5.1 Tuloksien hyödynnettävyys ja luotettavuus | 14 |
| 5.2 Kehittämisen- ja jatkotutkimusehdotukset | 15 |
| 5.3 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi | 16 |
| Lähteet | 18 |
| Liitteet | 20 |
| Liite 1. Kyselyn saatekirje | 20 |
| Liite 2. Kyselylomakkeen runko | 21 |

1 Johdanto

Suomalainen työelämä on kansainvälistynyt paljon viime vuosikymmenien aikana. Internetin keksimisen ja teknologian kehittymisen ansiosta yhteydenpito ympäri maailmaa on yhä nopeampaa ja yritysten on ollut entistä helpompaa laajentaa toimintaansa ulkomaille. Työperäisen maahanmuuton yleistymisen myötä monikulttuuriset työyhteisöt ovat yleistyneet ja työntekijöillä on hyvä olla kielitaidon lisäksi myös monipuolista kulttuuriosaamista. (Demos Helsinki & OPH 2013, 17-23)

1.1 Työn tarkoitus, tavoitteet ja rajaukset

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on tukea Haaga-Helia ammattikorkeakoulun kansainvälisyystiimin kehittämistyötä ja samalla tuottaa arvokasta tietoa Haaga-Heliassa käynnissä olevan koulutusuudistuksen tarpeisiin. Koulutusuudistuksen tavoitteena on kehittää koulutusta niin, että valmistuvilla opiskelijoilla olisi mahdollisimman ajankohdasta, työelämässä tarvittavaa osaamista. Opinnäytetyön osana tehdyn kyselytutkimuksen tulokset auttavat Haaga-Helia ammattikorkeakoulua kehittämään opiskelijoiden kieli- ja kansainvälisyyskoulutusta oikeaan suuntaan. Toimeksiantajan tavoitteena on, että kansainvälisyys olisi osana kaikessa organisaation toiminnassa.

Toteutin Haaga-Helian alumneille kyselytutkimuksen, jossa selvitettiin, millaista kansainvälistä osaamista yritykset ja organisaatiot tarvitsevat ammattikorkeakoulun suorittaneilta työntekijöiltään tänä päivänä. Tutkimuksessa selvitettiin osaamista sekä kielitaidon että kulttuurituntemuksen osalta. Kyselytutkimus toteutettiin Webropol-ohjelmalla ja kysely sisälsi monivalintakysymyksiä sekä mahdollisuuden avoimiin kommentteihin. Kyselyyn toivottiin vastauksia nimenomaan yritysten ja organisaatioiden johdossa tai rekrytoinnissa toimivilta henkilöiltä, sillä heillä on yleensä melko laaja-alainen käsitys siitä, mitä osaamista organisaation henkilöstöllä on ja millaista osaamista organisaatiossa kaivattaisiin. Vastauksissa pyydettiin pohtimaan asiaa nimenomaan ammattikorkeakoulun suorittaneiden työntekijöiden osalta, sillä toimeksiantajana tutkimuksessa oli ammattikorkeakoulu.

1.2 Työn menetelmä ja raportin rakenne

Tämän opinnäytetyön menetelmävalinta ja sen perustelut eivät ole aivan yksiselitteisiä, sillä työn eteneminen ja toteutus ei ole tapahtunut täysin perinteisen opinnäytetyöprosessin mukaisesti. Tulkitsen työn toiminnalliseksi, kehittämistyötä sisältäväksi opinnäytetyöksi. Työ on enemmän toiminnallinen kuin tutkimuksellinen sen vuoksi, että työssä on valmistunut produkti eli tuotos, jonka suunnittelu pohjautuu enemmän tilaajan tarpeisiin ja

toiveisiin, kuin kirjalliseen tietoperustaan. Toimeksiannon mukaisesti tuotoksen, eli kyselytutkimuksen, tuloksia ei juurikaan analysoida opinnäytetyöraportissa, vaan tärkeintä on niiden selkeä dokumentointi. Toiminnallista osuutta työssä on toimeksiantajan kanssa tehty yhteistyö, produktin eli kyselytutkimuksen suunnittelu ja toteuttaminen, siitä saatujen tuloksien dokumentointi sekä toimeksiantajalle tehdyt kehitysehdotukset. Työ on osittain myös kehittämistyötä, sillä se tukee toimeksiantajaa heidän kehittämishankkeessaan tuottamalla lisätietoa päätöksenteon tueksi. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta nojautuu käsitteisiin, joita tekijän täytyy osata käyttää ja määritellä. Työ sisältää myös tutkimuksellisia elementtejä produktiin liittyvän tietojen keräämisen, tutkimusmenetelmän käytön ja tilastollisesti esitettyjen tutkimustuloksien myötä. Lisäksi työ tuottaa uutta tietoa tilaajalle, mikä on yksi tutkimuksellisen opinnäytetyön määritelmistä. (Salonen 2013, 9-12)

Tämän johdannon jälkeen, raportin toisessa luvussa, esittelen työn tukena käyttämäni tietoperustaa. Kerron kansainvälisyysosaamisesta liiketoiminnassa johtamisen ja henkilöstöhallinnon näkökulmasta, sekä lyhyesti työn inspiraationa toimineesta Opetushallituksen (ent. CIMO) ja Demos Helsingin vuonna 2013 toteuttamasta selvityshankkeesta. Lisäksi kerron, miten kansainvälisyys näkyy suomalaisissa ammattikorkeakouluissa ja avaan erityisesti Haaga-Helia ammattikorkeakoulun opiskelijoilleen tarjoamia kieliopintoja ja kansainvälistymisen mahdollisuuksia.

Kolmannessa luvussa esittelen opinnäytetyön toiminnallisen osuuden ja produktin, eli Haaga-Helian alumneille toteuttamani kyselytutkimuksen. Kerron toiminnallisen työn näkökulmista, produktin suunnitteluun ja toteuttamiseen liittyvistä prosesseista sekä valitsemastani tiedonkeruumenetelmästä. Luvun lopussa esittelen kyselytutkimuksen tuloksia sekä kirjallisessa että visuaalisessa muodossa. Tulokset on jaoteltu vastaajien taustatietoihin, kielitaidon tarpeisiin sekä kansainvälisyysosaamisen tarpeisiin. Jokaisen osion kohdalla on myös otteita vastaajien kirjoittamista avoimista kommentteista.

Raportin neljäs luku sisältää omaa pohdintaani työn onnistumisista ja epäonnistumisista. Pohdin luvussa muun muassa kyselytutkimuksen tuloksien hyödynnettävyyttä ja luotettavuutta sekä sitä, miten aiheen tutkimusta voitaisiin jatkaa ja kehittää eteenpäin. Pohdin myös koko opinnäytetyöprosessin onnistumista ja sitä, mitä opin työtä tehdessäni. Raportin lopusta löytyvät opinnäytetyön liittyvät liitteet; kyselylomakkeen mukana alumneille lähetetty saatekirje (liite 1) sekä itse kyselylomakkeen (liite 2) kysymyspatteristo.

2 Tietoperusta

Tässä luvussa esittelen opinnäytetyön aiheeseen liittyvää tietoperustaa. Kerron lyhyesti kansainvälisestä osaamisesta työelämässä johtamisen ja henkilöstöhallinnon näkökulmasta, sekä Suomessa aiemmin tehdystä selvityshankkeesta, jossa tutkittiin työntekijöiden kansainvälisyysosaamisen tarpeita. Lopuksi kerron kansainvälisyydestä Suomen ammattikorkeakouluissa ja erityisesti toimeksiantajan, eli Haaga-Helia ammattikorkeakoulun, opiskelijoilleen tarjoamista kansainvälistymisen mahdollisuuksista.

2.1 Kansainvälinen osaaminen työelämässä

Kansainvälisen osaamisen tärkeys työelämässä on kasvanut viime vuosikymmeninä voimakkaan globalisaation vuoksi. Globalisaatio on seurausta muun muassa maailman poliittisen ja taloudellisen ympäristön muutoksista, teknologian kehitymisestä sekä jatkuvasti kasvaneesta muuttoliikkeestä eri maiden välillä. Nykypäivän teknologia mahdollistaa paremmin eri maissa sijaitsevien yritysten välisen yhteistyön ja kommunikoinnin. Teknologian avulla yritysten on mahdollista tavoittaa asiakkaita ympäri maailmaa sekä perustaa omia tytäryhtiöitä ulkomaille. Näiden organisaatioiden johtajilla tulee olla monipuolista kansainvälisyysosaamista ja ymmärrystä, jotta organisaatiot voivat kasvaa ja menestyä kansainvälisillä markkinoilla. (Matveev 2016, 3-5)

Vuonna 2019 suomalaisilla yrityksillä oli liiketoimintaa 135 maassa ja suomalaiset tytäryhtiöt työllistivät ulkomailta lähes 586 000 henkilöä. Vuoteen 2018 verrattuna suomalaisyritysten henkilöstön määrä ulkomailta kasvoi kaksi prosenttia. EU-maissa suomalaiset tytäryhtiöt työllistivät yhteensä noin 296 000 henkilöä ja EU-maista suurin työllistäjä oli Ruotsi. Britannian päätös erota Euroopan Unionista vähensi hieman suomalaisten yritysten toimintaa Britanniassa. Suurin osa näiden tytäryhtiöiden vuoden 2019 liikevaihdosta tapahtui EU-maissa ja seuraavaksi eniten Aasiassa ja Oseaniassa. Globaalisti merkittävin työllistävä ala oli elektroniikka- ja sähköteollisuus. (Tilastokeskus 2021, 1-2)

Tilastokeskuksen mukaan Suomessa toimi vuonna 2019 yhteensä 4440 ulkomaista tytäryhtiötä. Huomattavasti eniten yhtiöitä Suomessa oli Ruotsilla, seuraavaksi eniten Yhdysvalloilla ja tämän jälkeen Saksalla. Ulkomaiset yhtiöt työllistivät Suomessa vuonna 2019 yhteensä lähes 279 000 henkilöä. Toimialoista suurimmat työllistäjät olivat teollisuudenala, tukku- ja vähittäiskauppa sekä informaatio ja viestintä. (Tilastokeskus 2020, 4)

Kansainväliset organisaatiot valitsevat rekrytointikäytäntöikseen yleensä joko etnosentrisen, polysentrisen tai geosentrisen rekrytoinnin. Etnosentrisessä rekrytoinnissa ulkomaisien toimintojen vetäjäksi valitaan henkilöt ko. organisaation kotimaasta. Polysentrisessä

rekrytoinnissa toimintaa johtamaan valitaan henkilöt siitä maasta, jossa ko. toimipiste sijaitsee. Tämä rekrytointikäytäntö on yleinen myös muiden, kuin johtotehtävissä olevien työntekijöiden valinnassa. Geosentrisessä rekrytoinnissa tehtävään valitaan siihen osaa miseltaan ja kyvyiltään parhaiten sopivat henkilöt, huolimatta siitä, mistä kulttuurista tai maasta he itse tulevat. Tämä käytäntö on yleisin organisaation ylintä johtoa valittaessa. (Wild & Wild 2020, 408-410)

Kansainvälisen organisaation johdossa tai rekrytoinnissa toimivien henkilöiden on hyvä omata tiettyjä ominaisuuksia voidakseen toimia tehokkaasti kansainvälisessä työympäristössä. Yksi keskeisimmistä ominaisuuksista on kulttuurinen sopeutumiskyky, joka edellyttää kulttuurien opiskelua ja niiden ominaispiirteiden tunnistamista. Kulttuurien piirteitä tulisi pyrkiä implementoimaan omassa työskentelyssä ja käyttäytymisessä ko. tehtävän ja tilanteen mukaisesti. Yksi tunnetuimmista kulttuurien välistä ymmärrystä ja monikulttuurista johtamistaitoa kehittävästä teorioista on Alankomaalaisen kulttuurintutkijan Geert Hofsteden kehittämä Cultural Dimensions Theory, jossa kulttuureja vertaillaan viiden eri ulottuvuuden avulla. Kansainvälisten organisaatioiden johtajat voivat käyttää Hofsteden mallia muun muassa ymmärtääkseen paremmin eri kulttuureista tulevia työntekijöitä sekä kehittääkseen yhteistyötä eri maiden organisaatioiden kanssa. On kuitenkin hyvä muistaa, että erinäiset teoriat ja jaottelut eivät ole yleistettävissä kaikkiin ihmisiin tai organisaatioihin, sillä kulttuurinen omiminen on yksilöllistä ja kulttuuri myös kehittyy jatkuvasti. (Wild & Wild 2020, 70; Browaeys & Price 2019, 30-31)

Työntekijöiden kansainvälisyysosaamisen tarpeita on tutkittu Suomessa vuonna 2013, kun CIMO toteutti yhdessä Demos Helsingin kanssa selvityshankkeen, jonka tavoitteena oli selvittää kansainvälisyyden merkitystä muuttuvassa yhteiskunnassa ja tulevaisuuden työelämässä. Aineistoa kerättiin asiantuntijatyöpajojen ja -haastattelujen, sekä opiskelijoille ja työnantajille tehdyn kyselyn avulla. Kyselyyn vastasi yhteensä 1053 opiskelijaa ja työnantajaa. (Demos Helsinki & OPH 2013, 9)

Selvityksen mukaan vuonna 2012 työnantajat eivät edelleenkään pitäneet kansainvälisyysosaamista kovin tärkeänä kriteerinä rekrytoidessaan uusia työntekijöitä. Kuitenkin he arvostivat työntekijöillä juuri niitä ominaisuuksia, joita kansainvälisillä osaajilla on. Selvityksessä kerrotaan uteliaisuuden olevan yksi tärkeä kansainvälisyysosaamiseen liittyvä ominaisuus, perinteisten kielitaidon ja kansainvälisen liikkuvuuden ohella. Kansainväliset osaajat ovat kiinnostuneita ja seuraavat maailmalla tapahtuvia muutoksia ja heidän tiedoistaan voi olla paljonkin hyötyä yrityksen toiminnalle. Selvityksen tuloksissa näkyi selvä yhteys siinä, että kansainvälistä toimintaa harjoittavat yritykset arvostivat kansainvälistä

osaamista enemmän myös rekrytoinnissa. Sitä vastoin yritykset, joilla ei ollut kansainvälistä toimintaa eivät myöskään antaneet työntekijöiden kansainväliselle osaamiselle juuriakaan painoarvoa. (Demos Helsinki & OPH 2013, 27-32)

2.2 Kansainvälisyys Suomen ammattikorkeakouluissa

Opetus- ja kulttuuriministeriö julkaisi vuonna 2020 raportin ”Yhteistyössä maailman parasta – Suomalaisen korkeakoulutuksen ja tutkimuksen kansainvälisyyden edistämisen linjaukset 2017–2025”. Raportissa esitetään, että suomalaisten korkeakoulujen tulisi vahvistaa opiskelijoiden globaalia osaamista, kuten globaalin toimintaympäristön tuntemusta, erilaisten maailmankatsomusten ymmärtämistä sekä kykyä toimia yhteistyössä eri kulttuureista ja taustoista tulevien ihmisten kanssa. Aidosti kansainvälinen korkeakoulu yhteisö on osallistava, monikielinen ja ottaa kansainvälisen kehittymisen huomioon opintojen suunnittelussa kokonaisuudessaan. Tällainen korkeakoulu yhteisö houkuttelee kansainvälisiä osaajia ja heidän läsnäolonsa tukee myös opiskelijoiden ja henkilökunnan kansainvälisyysosaamista. Tuoreiden tutkimusten mukaan sekä kotikansainvälistymisen että kansainvälisen liikkuvuuden mahdollisuuksia tulisi vahvistaa. (OKM 2020, 26-28)

Opiskelijoiden kansainvälistymistä pyritään toteuttamaan suomalaisissa korkeakouluissa muun muassa seuraavien ratkaisujen avulla: kansainvälinen liikkuvuus (työharjoittelu tai vaihto-opiskelu ulkomailla), intensiivikurssit, kesäkoulut, opetushenkilöstön liikkuvuus, paikallisten ja ulkomaalaisten opiskelijoiden yhteiskurssit, kieli- ja viestintäopinnot, kulttuurien välisen vuorovaikutuksen opinnot, virtuaalinen liikkuvuus ja kansainvälisen näkökulman lisääminen opetuksessa. (OPH 2012, 4-5)

2.3 Kansainvälisyys Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa

Tämän työn toimeksiantaja, Haaga-Helia, on yksityinen ammattikorkeakoulu Suomessa. Haaga-Heliällä on kolme kampusta Helsingissä, yksi Porvoossa ja yksi Vierumäellä. Opiskelijoita Haaga-Heliassa on noin 11 000 ja tämän lisäksi organisaatiossa työskentelee noin 650 asiantuntijaa. Tarjolla olevia koulutusaloja ovat muun muassa liiketoiminta, hotelli-, ravintola- ja matkailuala sekä tietotekniikka. (Haaga-Helia 2020a) Haaga-Helia tarjoaa opiskelijoilleen monia eri kansainvälistymisen mahdollisuuksia, kuten kieliopintoja, opiskelijavaihtoja sekä työharjoitteluja ulkomailla. Haaga-Helia on myös jäsenenä lukui-

sisä kansainvälisissä verkostoissa. Verkkosivullaan Haaga-Helia kertoo olevansa kansainvälinen ja rohkea työelämän uudistaja, joka tähtää opiskelijoiden laadulliseen työllistymiseen. (Haaga-Helia 2020b)

Haaga-Heliassa on yli 200 partnerikoulua maailmalla, joista opiskelijat voivat valita itselleen sopivimman vaihtoehdon opiskelijavaihdolle. Vaihtoon voi lähteä joko yhden tai kahden lukukauden ajaksi. Haaga-Helian opiskelijat voivat lähteä vaihtoon viiden eri vaihto-ohjelman kautta, joita ovat Erasmus+, Erasmus+ Global, Bilateral, Nordplus ja FIRST+ programme. Mikäli opiskelija ei halua lähteä ulkomaille vaihtoon kokonaisen lukukauden ajaksi, voi hän valita lyhyemmän intensiivisen opintojakson tai kesäkoulun ulkomailla. Nämä opintojaksot kestävät yleensä noin 1-8 viikkoa ja niihin on myös haettavissa Haaga-Helian apuraha. Opiskelijat voivat myös suorittaa työharjoittelunsa ulkomailla. Työharjoittelun kesto on opiskeluohjelmasta riippuen n. 2-5 kuukautta. Haaga-Heliassa on vain muutamia yrityskontakteja ulkomailla, joten opiskelijoiden suositellaan etsivän itse työharjoittelulle sopivan yrityksen. Haaga-Helia tarjoaa apurahaa niille opiskelijoille, jotka eivät saa palkkaa ulkomaan työharjoittelupaikastaan. (Haaga-Helia 2020c)

Haaga-Heliassa opiskelija voi valita 14 erilaisesta englanninkielisestä koulutusohjelmasta (kahdeksan alemmaa korkeakoulututkintoa). Opinnot on mahdollista suorittaa myös hybridinä, jolloin osa opinnoista on englanniksi ja osa suomeksi. Keväällä 2021 tarjottaviin kielipintoihin kuuluvat englantia, espanjaa, japania, kiinaa, ranskaa, ruotsia, saksaa, suomea ja venäjää. Kielten opiskelun määrä vaihtelee koulutusohjelman mukaan. (Haaga-Helia 2020c)

Haaga-Helian opiskelijakunta Helga koordinoi tutorointia. Suomalaiset opiskelijat voivat toimia vertaistutoreina vaihto-opiskelijoille ja kansainväliset tutkinto-opiskelijat voivat toimia tutoreina esimerkiksi muille kansainvälisille tutkinto-opiskelijoille tai vaihto-opiskelijoille. Tutorit tutustuttavat vaihto-opiskelijat Suomen kulttuuriin ja uuteen kaupunkiin sekä auttavat käytännönjärjestelyissä. (Helga 2020)

3 Toiminnallisen työn toteuttaminen

Tässä luvussa kerron opinnäytetyön toiminnallisesta osuudesta, eli kyselytutkimuksen suunnitteluun ja toteutukseen liittyvistä valinnoista ja prosesseista. Kerron toiminnallisen työn näkökulmista sekä kyselystä tiedonhankintamenetelmänä. Työn vaiheet olivat tavoitteen ja aikataulun määrittely, suunnittelu, toteutus sekä tulosten kokoaminen ja dokumentointi. Jokaisessa vaiheessa työtä myös refleктоitiin ja suunnitelmia muokattiin uusien havaintojen mukaisesti.

3.1 Toiminnallisen työn näkökulmia ja tiedonhankintamenetelmän valinta

Toiminnallisen työn luonne on hyvin samankaltainen projektityön kanssa. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on yleensä enemmän yhteistyötä opiskelijan ja toimeksiantajan välillä, toisin kuin tutkimuksellisessa työssä, jossa opiskelijan rooli on pikemminkin yksilösuoritus. Tässä toiminnallisessa opinnäytetyössä tuotin produktina kyselytutkimuksen, dokumentoin kyselyn tulokset ja kokosin toimeksiantajalle kehitysehdotuksia. Toiminnallisessa opinnäytetyössä voi hyödyntää erilaisia menetelmiä, mutta tärkeää työssä on sen hyödynnettävyys, tarvittavuus, ajankohtaisuus sekä uutuusarvo. (Salonen 2013, 41)

Tässä produktissa tiedonhankintamenetelmäksi valittiin sähköinen kyselylomake, sillä se on nopea ja kätevä tapa saada vastauksia mahdollisimman monelta henkilöltä. Koska vastauksia haluttiin mahdollisimman laaja-alaisesti eri toimialoilla työskenteleviltä alumnailta, olisi tiedot olleet haastavaa ja hidasta kerätä haastatteluiden avulla. Lisäksi opinnäytetyön tekoaikana Suomessa ja muualla maailmassa oli käynnissä koronapandemia, jonka vuoksi kasvokkain haastattelut olisi ollut haastavaa toteuttaa turvallisesti.

Kysely on tiedonhankintamenetelmänä nopea ja tehokas ja sen avulla voidaan kerätä hyvin laaja sekä helposti yleistettävissä oleva tutkimusaineisto. Kyselyn heikkouksina pidetään vastausten pinnallisuutta sekä sitä, että on vaikea arvioida kuinka tosissaan vastaajat ovat kyselyn ottaneet. Myöskään vastaajien perehtyneisyydestä aiheeseen ei voida olla varmoja. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 121)

3.2 Produktin suunnittelu- ja toteutusprosessit

Työn aloitusvaiheessa, kesällä 2020, pidimme toimeksiantajan, eli Haaga-Helian kansainvälisyystiimin kanssa suunnittelupalavereita, joissa määrittelimme toimeksiantajan kehittämistarpeen, suunnittelimme työn toteuttamista ja valitsimme tiedonkeruumenetelmän. Kuten kerroin aiemmassa osiossa, tiedonkeruumenetelmäksi valikoitui sähköinen kyselylomake (liite 2). Kävimme läpi toimeksiantajan tietotarpeita ja toiveita siitä, millaisia asioita

kyselytutkimuksessa olisi hyvä selvittää ja millä aikataululla työ tulisi toteuttaa. Valmistelin kyselylomakkeen toimeksiantajan toiveiden perusteella sekä peilaten Haaga-Helian nykyiseen kieli- ja kansainvälisyysopintojen tarjontaan. Esittelin kyselyn luonnoksen toimeksiantajalle ja sain siihen kehitysehdotuksia, joiden myötä lopullinen kyselylomake (liite 2) muodostui. Kyselylomake testattiin ennen lähettämistä muutamalla lähipiirin henkilöllä sekä itseni että toimeksiantajan toimesta ja lomaketta muokattiin heiltä saadun palautteen pohjalta.

Koostin ja toteutin kyselylomakkeen (liite 2) Webropol-ohjelman avulla. Valitsin tehdä kyselyn Webropol-ohjelmalla siksi, että se kuuluu Haaga-Helian opiskelijoilleen tarjoamiin työvälineisiin ja se oli itselleni ennestään tuttu ohjelma sekä opintojen että töiden kautta. Ohjelman avulla pystyin suunnittelemaan kyselyn helposti ja sain vastausten perusraportin kätevästi joko Excel, Word tai PowerPoint -muodossa. Kyselytutkimuksen perusjoukko toimi pääasiassa Haaga-Helian alumnit. Alumneille annettiin saatekirjeessä (liite 1) myös lupa välittää kysely organisaation sisällä toiselle henkilölle, mikäli he eivät itse toimineet organisaation johdossa tai rekrytoinnissa. Tutkimuksen otokseksi valittiin johdossa tai rekrytoinnissa toimivat henkilöt sen vuoksi, että osa kysymyksistä koskivat muun muassa organisaation rekrytointikäytäntöjä tai muita asioita, jotka ovat yleisesti vain kyseisissä tehtävissä toimivien henkilöiden tiedossa. Kysymyksiin pyydettiin vastaamaan kaikkien niiden organisaation työntekijöiden näkökulmasta, jotka ovat suorittaneet ammattikorkeakoulututkinnon.

Kyselylomake (liite 2) lähetettiin Haaga-Helian ylemmän korkeakoulututkinnon suorittaneille alumneille sähköpostitse maanantaina 25.1.2021 ja vastausaikaa kyselyyn annettiin kaksi viikkoa. Maisteritutkinnon suorittaneilta saatiin vastauksia 36 kappaletta. Kysely päätettiin kuitenkin lähettää vielä uudestaan alumnien uutiskirjeen mukana, sillä suurempi määrä vastauksia on paremmin yleistettävissä. Toisella kerralla kysely lähetettiin 18.2.2021 ja vastausaikaa annettiin kaksi viikkoa. Uutiskirjeen mukana lähetettynä kysely saavutti myös alemman korkeakoulututkinnon suorittaneet alumnit ja vastauksia saatiin tällä kerralla yhteensä 17.

4 Kyselytutkimuksen tulokset

Tässä luvussa esittelen kyselytutkimuksesta saadut tulokset. Tulokset on eritelty taustatietoihin, kielitaidon tarpeisiin sekä siihen, mitä kansainvälisyysosaamista pidetään tärkeänä rekrytoidessa uusia työntekijöitä. Nostan tuloksissa esiin myös tärkeimpiä tai kiinnostavimpia avoimiin kommenttikenttiin tulleita vastauksia. Kyselylomakkeen avoimiin kommenttikenttiin tuli vastauksia yhteensä 34 kappaletta.

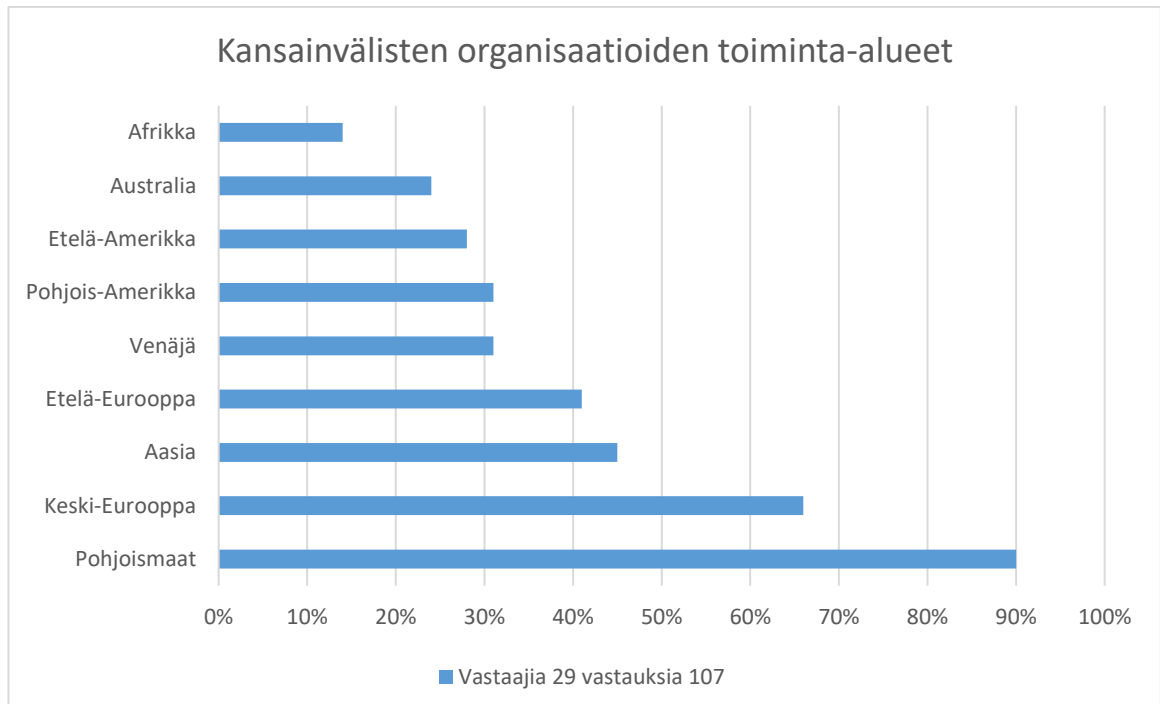
4.1 Taustatietoa vastaajista

Webropol-ohjelmalla tehty kyselylomake (liite 2) lähetettiin Haaga-Helian alumneille. Vastauksia kyselyyn saatiin yhteen 53 kappaletta. Suurin osa vastauksista, 68 %, saatiin ensimmäisellä vastauksella, jolloin kysely lähetettiin vain ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneille alumneille. Toisella vastauksella kysely lähetettiin vastattavaksi kaikille alumneille. Vastauksia toivottiin nimenomaan organisaation johdossa tai rekrytoinnissa toimivilta henkilöiltä ja heitä pyydettiin vastaamaan kaikkien organisaatiossa työskentelevien ammattikorkeakoulun suorittaneiden henkilöiden puolesta. Osa vastaajista saattaa olla myös muita kuin Haaga-Helian alumneja, sillä kyselyn saateviestissä annettiin lupa välittää kysely myös organisaation sisällä oikealle henkilölle. Tarkoitus kuitenkin oli, että samasta organisaatiosta kyselyyn vastaisi vain yksi edustaja.

Suurin osa vastaajista, 57 %, työskenteli suurissa, yli 250 työntekijän organisaatioissa. Keskisuurissa ja pienissä organisaatioissa työskenteli molemmissa 17 % vastaajista ja alle 10 työntekijän organisaatioissa 9 % vastaajista. Organisaatioiden toimialat jakautuivat hyvin monelle alalle, mutta eniten vastaajia työskenteli IT- ja tietoliikennealalla, matkailu- ja ravintola-alalla sekä pankki-, rahoitus- ja vakuutusalailla.

Taustatiedoissa selvitettiin myös sitä, toimiiko vastaajan yritys/organisaatio vain Suomessa vai myös kansainvälisesti. Vain Suomessa toimi 45 % vastaajien organisaatioista ja kansainvälisesti 55 %. Kuten kuvasta 2 havaitaan, kansainvälisillä organisaatioilla oli toimintaa eniten Pohjoismaissa, Euroopassa ja Aasiassa. Euroopan osalta toimintaa oli enemmän Keski-Euroopassa kuin Etelä-Euroopassa. Yhdelläkään organisaatioista, jotka tällä hetkellä toimivat vain Suomessa, ei vastaajien tietojen mukaan ollut suunnitelmissa laajentaa toimintaa ulkomaille. Osa vastaajista ei kuitenkaan ollut täysin varmoja asiasta.

Osion lopussa oli avoin kenttä, jossa vastaajat pystyivät antamaan lisätietoja ja kommentoimaan vapaasti aiheesta. Avoimissa vastauksissa osa kertoi työskentelevänsä globaalissa organisaatiossa/yrityksessä jossa suurin osa toiminnasta sijoittuu ulkomaille ja Suomessa on vain pieni osa työntekijöistä.

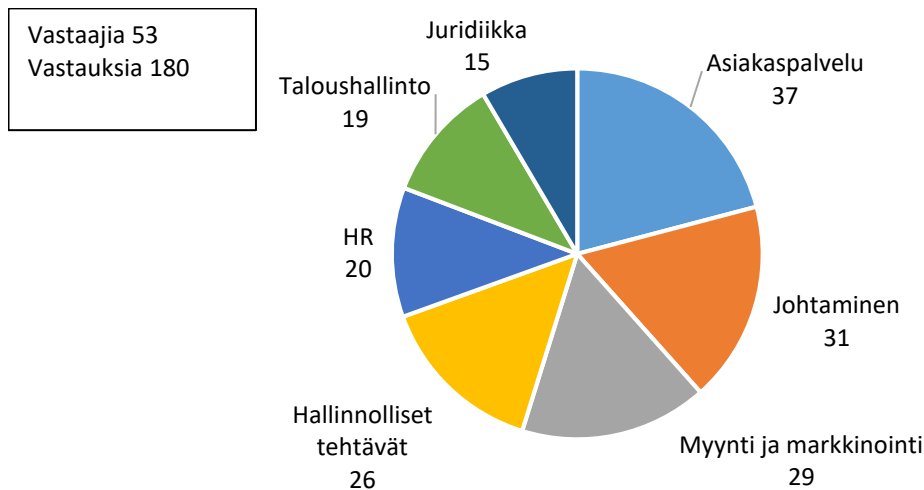


Kuva 1. Kansainvälisten organisaatioiden toiminta-alueet

4.2 Kielitaidon tarpeet

Kyselylomakkeessa (liite 2) kielitaidon osalta ensimmäisenä selvitettiin, kuinka tärkeäksi vastaajat sen omassa organisaatiossaan kokivat. Asteikolla 1-5 (jossa 1 vastaa ei ollenkaan tärkeää ja 5 todella tärkeää) suullinen kielitaito sai tulokseksi 4,5 ja kirjallinen 4,2. Tämän perusteella voidaan sanoa, että kielitaito yleisesti koetaan tärkeäksi, joskin suullinen kielitaito hieman kirjallista tärkeämmäksi. Sidosryhmien palveleminen heidän omalla äidinkielellään sai tärkeysasteikolla vastaajilta keskiarvotuloksen 3,55.

Seuraava kuvio (kuva 3) kuvaa kyselyn tuloksia siitä, missä työtehtävissä vastaajat kokivat kielitaitoa tarvittavan organisaatiossaan eniten. Tarpeellisimmaksi kielitaito koettiin asiakaspalvelutehtävissä ja seuraavaksi eniten ääniä sai johtaminen. Myös myynnissä ja markkinoinnissa sekä hallinnollisissa tehtävissä katsottiin kielitaidon olevan tarpeellista. Kysymyksessä pystyi valitsemaan useamman vaihtoehdon.



Kuva 2. Kielitaidon tarpeellisuus eri työtehtävissä (luvut kuvastavat vastausvaihtoehdon saamaa äänimäärää)

Kyselyssä selvitettiin myös, millaisissa työtehtävissä tai -tilanteissa vastaajat kokivat kielitaidon tarpeellisimmaksi. Vastausten perusteella eniten kielitaitoa tarvitaan puhelimella ja sähköpostilla viestiessä. Seuraavaksi eniten kielitaidosta koettiin olevan hyötyä dokumenttien tuottamisessa. Myös kokouksissa ja neuvotteluissa sekä muissa työssä vastaan tuleissa sosiaalisissa tilanteissa kielitaito koettiin tarpeelliseksi. Vastaukset vahvistavat aieman kysymyksen tuloksia siitä, että kielitaito on tarpeellista yleisesti nykypäivän työelämässä. Osion avoimissa vastauksissa korostui kielitaidon tärkeys erityisesti johtotehtävissä sekä asiakaspalvelussa.

Poimintoja avoimista vastauksista:

”Kielitaitovaatimus riippuu paljon työntekijän roolista: Johto ja hallinto tekevät yhteistyötä konsernitason, joten kielitaitovaatimukset (englanti) on kovemmat. Asiakaspalvelun tulee pystyä palvelemaan asiakkaita vähintään suomeksi ja englanniksi. Asiakkailta tulee olla mahdollisuus saada palvelua näillä kahdella kielellä asiakaspalvelusta”

”Palvelu ja dokumentointi onnistuu Pohjoismaissa hyvin myös englanniksi, sen sijaan neuvottelut ja määrittelyt onnistuvat paremmin asiakkaan äidinkielellä. Lisäksi kirjalliset tietolähteet ovat usein saatavilla vain maan virallisella kielellä.”

Taulukkoon 1 on koottu vastaukset kysymykseen siitä, kuinka usein mitään kieltä vastaajien organisaatioissa käytetään. Valmiit vaihtoehdot valittiin peilaten Haaga-Helian nyky-

siin kielioption vaihtoehtoihin. Lisäksi kysymyksessä oli avoimen vastauksen vaihtoehto, johon vastaajat pystyivät kirjoittamaan muita kielivaihtoehtoja. Vastausten perusteella eniten käyttöä on suomen ja englannin kielillä, joita molempia suurimman osan vastaajien organisaatioissa käytetään päivittäin. Myös ruotsin kielen käyttö on yleistä; 26 % vastaajista arveli ruotsia käytettävän organisaatiossaan päivittäin. Vaikka muut vastausvaihtoehtoihin valitut kielet ovat vastausten perusteella käytössä huomattavasti harvemmin, tarvitaan jokaista kieltä kuitenkin osassa organisaatioista.

Taulukko 1. Eri kielten käytön yleisyys vastaajien organisaatioissa

| | päivittäin | viikoittain | kuukausittain | harvemmin | ei koskaan |
|-----------------------|-------------|-------------|---------------|-------------|-------------|
| suomi | 98 % | 0 % | 0 % | 0 % | 2 % |
| englanti | 66 % | 32 % | 0% | 2 % | 0% |
| ruotsi | 26 % | 19 % | 21 % | 26 % | 8 % |
| venäjä | 4 % | 8 % | 13 % | 36 % | 40 % |
| saksa | 9 % | 8 % | 10 % | 36 % | 38 % |
| ranska | 6 % | 4 % | 8 % | 34 % | 49 % |
| espanja | 8 % | 6 % | 4 % | 32 % | 51 % |
| kiina | 8 % | 2 % | 2 % | 26 % | 62 % |
| Vastaajia yhteensä 53 | | | | | |

Kielitaidon osalta kyselyssä selvitettiin myös organisaatioiden toiveita tulevaisuudessa rekrytoitavien työntekijöiden kielitaidosta. Valmiiksi annetut kielivaihtoehdot olivat samat kuin edellisessä kysymyksessä. Englannin kielen taitoa tulevilta työntekijöiltä toivoi 94 % vastaajista. Suomen kielen osaamista toivoi 85 % vastaajista ja ruotsin kielen osaamista 47 % vastaajista. Järjestyksessä seuraavaksi eniten vastauksia sai venäjä (23 %), saksa (9 %), kiina (4 %) ja Ranska (2 %). Avoimissa vastauksissa osaamista toivottiin myös arabian, somalin, turkin, norjan ja viron kielistä. Vastauksissa korostettiin globaaleissa yrityksissä kielitaidon tarpeiden riippuvan siitä, minkä maan toimipiste on kyseessä. Tämän vuoksi suurissa globaaleissa yrityksissä työskentelevien oli vaikea tai jopa mahdoton vastata osaan kielitaitoa koskevista kysymyksistä.

Poimintoja avoimista vastauksista:

”Kielivaatimukset eroavat asiakaspalvelussa alueittain, kun yrityksemme palvelee koko Suomea. Englanti painottuu Pääkaupunkiseudulle ja muutamaaan muuhun kasvukeskukseen. Ruotsia tarvitaan varsinkin Varsinais-Suomessa ja Pohjanmaalla ja venäjää taas itärajan lähetyvillä.”

”Saavutettavuuslaki asettaa meille AA-tason organisaationa kieliedellytyksiä suomi-ruotsi-osalta. Rahoitusallalla englanti on olennaista, koska EU:sta tulee paljon säätelyä ja muutoinkin kansainvälisiä markkinoita pitää pystyä seurata.”

4.3 Kansainvälisyysosaaminen

Kyselyn viimeisessä osiossa vastaajia pyydettiin arvioimaan, kuinka tärkeänä he pitävät tiettyjä kansainvälisyysosaamisen osa-alueita rekrytoidessaan uusia työntekijöitä. Myös tässä kysymyksessä pyydettiin vastaamaan lähinnä ammattikorkeakoulun suorittaneiden työnhakijoiden osalta. Kuten taulukosta 2 näemme, tulosten mukaan vastaajat pitävät kykyä kommunikoida sujuvasti monikulttuurisissa ryhmissä ja tilanteissa hyvin tärkeänä. Myös yleinen kiinnostuneisuus kansainvälisiä asioita kohtaan on vastausten perusteella melko tärkeä ominaisuus rekrytoitavilla työntekijöillä. Avoimissa vastauksissa korostettiin ominaisuuksien tärkeyden riippuvan paljolti haettavasta työtehtävästä ja siitä kuinka globaali yritys on kyseessä.

Poimintoja avoimista vastauksista:

” Valitettavasti kokemusta kansainvälisyydestä ja erilaisista työskulttuureista ei edelleenkään arvosteta työhönotossa mielestäni tarpeeksi, vaikka eri kulttuurien tunteminen helpottaisi huomattavasti kanssakäymistä globaalissa yrityksessä.”

” Käytämme usein paikallisia konsultteja opastamaan, kuinka eri maissa tehdään päätöksiä ja verkostoidutaan ja kuinka markkinointia on muutettava kohdemaahan sopivaksi.”

Taulukko 2. Kansainvälisyysosaamisen eri osa-alueiden tärkeys rekrytoinnissa (vastausten keskiarvot)

| Kansainvälisyysosaamisen eri osa-alueiden tärkeys asteikolla 1-5 | |
|---|------------|
| <i>1 = ei ollenkaan tärkeää, 5 = todella tärkeää</i> | |
| Vastaajien määrä 53 | |
| Kyky kommunikoida sujuvasti monikulttuurisissa ryhmissä/tilanteissa | 4,2 |
| Kiinnostuneisuus kansainvälisiä asioita kohtaan | 3,6 |
| Tietämys siitä kuinka eri maiden businesskulttuurissa tehdään päätöksiä | 2,9 |
| Kyky kohdentaa markkinointia eri kulttuureihin sopivaksi | 2,9 |
| Kokemus opiskelusta tai työharjoittelusta ulkomailla | 2,8 |
| Tietämys siitä kuinka eri maiden businesskulttuureissa verkostoidutaan | 2,7 |

5 Pohdinta

Tässä luvussa pohdin, saavuttiko opinnäytetyö tavoitteensa ja onko produktina tehdyn kyselytutkimuksen tulokset yleistettävissä ja luotettavia. Pohdin myös mitä opin opinnäytetyöprosessin aikana, mikä onnistui ja toisaalta mitä tekisin toisin, jos aloittaisin opinnäytetyön teon uudelleen alusta. Lisäksi annan toimeksiantajalle kehittämissuhteita peilaten työssä tehdyn kyselytutkimuksen tuloksiin ja kerron ideoitani siihen, miten aiheen tutkimusta voitaisiin jatkaa tulevaisuudessa.

Opinnäytetyön päätavoitteena oli selvittää, minkälaista kansainvälisyysosaamista ammattikorkeakoulun suorittaneilta työntekijöiltä toivotaan ja tarvitaan tänä päivänä. Tavoitteena oli selvittää osaamistarpeita niin kielitaidon kuin kulttuurituntemuksen osalta. Uskon opinnäytetyön saavuttaneen nämä tavoitteet toimeksiannon mukaisesti. Kyselyn kautta saadut vastaukset antavat melko kattavan kuvan siitä, mitä kieliä työelämässä nykyään on tarpeellisinta osata ja millaisissa työtehtävissä kielitaidosta on eniten hyötyä. Kulttuurituntemuksen osalta niin kysymykset kuin vastauksetkin olivat enemmän suurpiirteisiä, mutta tulokset ovat silti mielenkiintoisia. Kyselytutkimus tukee Haaga-Helian kansainvälisyystiimiä heidän kehittämistyössään ja antaa lisätietoa Haaga-Heliassa käynnissä olevan koulutus uudistuksen tarpeisiin.

5.1 Tuloksien hyödynnettävyys ja luotettavuus

Kyselyn vastaajat olivat hyvin monipuolisesti eri toimialoilla toimivista organisaatioista ja yrityksistä, mikä parantaa tuloksien yleistettävyyttä. Otanta oli kuitenkin sen verran pieni, että vastauksia ei voida yleistää koskemaan kaikkia organisaatioita tai yrityksiä. Tutkimusmenetelmänä sähköinen kyselylomake on toimiva siksi, että vastaajat uskaltavat ehkä vastata kysymyksiin rehellisemmin, sillä he vastaavat anonyymisti. Sähköinen kysely on myös nopea keino saada vastauksia suurelta joukolta ihmisiä.

Vastauksia toivottiin erityisesti organisaation johdossa tai rekrytoinnissa toimivilta henkilöiltä. Vastaajia ei pyydetty vastaamaan oman työtehtävänsä näkökulmasta, vaan kaikkien niiden organisaation työntekijöiden näkökulmasta, jotka ovat suorittaneet ammattikorkeakoulututkinnon. Kyselyä suunniteltaessa tähän ratkaisuun päädyttiin sen vuoksi, että osa kysymyksistä vaati syvällisempää tietoa esimerkiksi organisaation laajentamissuunnitelmista. Tällaisista asioista on yleensä parhain tieto juuri organisaation johdolla. Lopulta laajentamiseen liittyviin kysymyksiin ei tullut juurikaan vastauksia, joten sen olisi hyvin voinut jättää pois lomakkeesta.

Tuloksien luotettavuutta heikentää se, että vastaajat eivät välttämättä tienneet kovin tarkasti muiden organisaation työntekijöiden toimenkuvia ja niissä vaadittavia osaamistarpeita. Etenkään isommissa organisaatioissa johdolla ei aina ole selkeää kuvaa kaikkien työntekijöiden työtehtävistä. Jälkikäteen ajateltuna kysymykset olisi voinut muotoilla niin, että vastaaja olisi voinut vastata oman työtehtävänsä näkökulmasta, jolloin kyselyyn vastaaminen olisi ollut helpompaa ja tulokset sen myötä luotettavampia. Vastaajan työtehtävän olisi voinut kysyä taustatiedoissa. Vastauksia olisi myös tullut todennäköisesti enemmän, jos kyselyyn olisi voinut vastata muutkin kuin organisaation johdossa tai rekrytoinnissa toimivat henkilöt. Toisaalta vastausten erottelu ja vertailu vastaajien työtehtävien perusteella olisi vienyt huomattavasti enemmän aikaa.

5.2 Kehittämis- ja jatkotutkimusehdotukset

Kyselytutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää ammattikorkeakoulujen opintotarjonnan suunnittelussa sekä kieliopiintojen että opiskelijoille tarjottavien kansainvälistymismahdollisuuksien osalta. Kielitaidon osalta koulutuksessa olisi hyvä panostaa nimenomaan suullisen kielitaidon oppimiseen, sillä tuloksien mukaan suullinen kielitaito koetaan hieman tarpeellisemmaksi kuin kirjallinen kielitaito. Vastausten perusteella myös rekrytoidessa uusia työntekijöitä, arvostetaan hakijan kykyä kommunikoida sujuvasti monikulttuurisissa ryhmissä ja tilanteissa. Tämä vaatii työntekijältä tarvittavan kielitaidon lisäksi kokonaisvaltaista kulttuurien tuntemista. Haaga-Heliassa kielten kurssien sisältöön voitaisiin siis sisällyttää entistä enemmän kulttuurien ominaispiirteisiin sekä eri maiden businesskulttuureihin tutustumista.

Tuloksien mukaan englannin kieli on vieraista kielistä työelämässä selvästi tarpeellisin. Haaga-Heliassa englannin kielen opintoihin olisi syytä siis panostaa myös tulevaisuudessa. Haaga-Helian nykyisin tarjoamat kielivaihtoehdot ovat myös kyselyn tulosten perusteella niitä eniten työelämässä käytössä olevia kieliä, joten ne on hyvä pitää opintovalikoimassa tulevaisuudessakin. Tuloksien perusteella ruotsin kielen lisäksi opintovalikoimaan voisi lisätä mahdollisesti myös muita pohjoismaisia kieliä, kuten norjaa ja tanskaa, sillä moni vastaajien kansainvälisistä organisaatioista toimi nimenomaan Pohjoismaissa. Kielitaidon tärkeys erityisesti johtamistehtävissä korostui niin monivalintakysymysten vastauksissa kuin avoimissakin vastauksissa. Tämän perusteella kielten opintoihin olisi hyvä panostaa erityisesti johtamiseen erikoistuvien opiskelijoiden koulutuksessa. Vastausten perusteella yksittäisissä työtehtävissä kielitaitoa tarvittaisiin eniten puheluihin ja sähköposteihin vastatessa sekä erilaisten dokumenttien tuottamisessa. Tämä olisi hyvä huomioida kielten kurssien sisältöä suunnitellessa.

Mikäli tutkimusta haluttaisiin jatkaa, voisi kyselyn tehdä kaikille Haaga-Helian alumneille, rajaamatta sitä missä tehtävissä työskentelevät voivat vastata, ja pyytää heitä vastaamaan oman työnsä näkökulmasta. Tällöin saataisiin parempi tieto siitä, minkälaista kieli-taitoa ja kulttuuriosaamista tarvitaan milläkin alalla ja minkälaisissa työtehtävissä. Tulokset olisivat tällöin myös luotettavampia, sillä kaikkien on helpompi vastata omasta puolestaan kuin muiden puolesta. Tätä ehdotettiin myös kyselyn avoimissa vastauksissa. Lisäksi ai-hetta voitaisiin tutkia lisää esimerkiksi haastattelujen avulla, jolloin voitaisiin saada hieman syvällisempää tietoa aiheesta. Aihetta voisi olla hyvä tutkia vuosittain, jolloin kansainväli-ssyysosaamisen tarpeiden kehittymistä voitaisiin seurata ja kehittää koulutusta vastaa-maan aina sen hetkisiin tarpeisiin.

5.3 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprosessi sujui mielestäni suurelta osin hyvin, vaikka matkan varrella olikin hieman hidasteita. Työn alku lähti käyntiin hitaasti, sillä aiheen keksiminen ja toimeksian-tajan löytäminen olikin haastavampaa kuin olin osannut odottaa. Yritin saada toimeksian-non silloiselta työnantajaltani, sillä uskoin työn olevan sujuvampaa voidessani tehdä sitä omaan työtehtävääni ja työpaikkaani liittyvästä aiheesta. Kun toimeksianto omalta työnan-tajalta ei ollutkaan mahdollinen, käännyn opinnäytetyöohjaajani puoleen ja sain häneltä listan aiheista, joista voisin tehdä työn toimeksiantona omalle oppilaitokselleni eli Haaga-Helia ammattikorkeakoululle. Valitsemani aihe oli itselleni hyvin mieluisa, sillä olen aina ollut kiinnostunut kansainvälisyydestä ja minulla on myös kokemusta erilaisista opintojen aikana suoritettavista kansainvälistymisen mahdollisuuksista niin kieliopintojen, vaihto-opiskelun kuin ulkomailla suoritettujen työharjoittelunkin osalta. Pidin myös aiheen ajankoh-taisuudesta sekä siitä, että se työstä olisi todellista hyötyä toimeksiantajalle.

Menetelmän valitseminen ja sen perustelu olivat tässä työssä melko haastava osuus, sillä työ ei täysin sopinut perinteisiin opinnäytetöiden menetelmiin. Alussa lähdin tekemään työstä tutkimuksellista, sillä ajattelin sen olevan itselleni tutuin vaihtoehto raportin kirjoitta-misen kannalta. Työn edetessä huomasin kuitenkin työssä olevan enemmän toiminnallisia piirteitä ja päädyin vaihtamaan työn toiminnalliseksi, kuitenkin myös tutkimuksellisia ele-menttejä sisältäväksi opinnäytetyöksi. Koin epävarmuutta ja turhautumista monessa vai-heessa, mutta koin opinnäytetyön työstämisen olevan hieman helpompaa sen ansiosta, että sain tehdä sitä omalle oppilaitokselleni ja tuttuun opettajien ohjauksessa. Yhteistyö toimeksiantajan kanssa sujui mielestäni hyvin ja sain aina tukea sitä tarvitessani. Kysely-tutkimuksen suunnittelu ja toteutus olivat mielestäni onnistuneita vaiheita opinnäytetyössä. Tiedon kerääminen kyselytutkimuksen avulla oli sopiva valinta juuri tähän työhön liittyvälle produktille, sillä sen avulla oli mahdollista saada vastauksia melko isolta joukolta ihmisiä.

Aikataulussa pysyminen oli haastavaa täysipäiväisen työskentelyn ja samaan aikaan suoritettavien opintojen vuoksi. Vaikeinta oli itsensä johtaminen, sillä on tottunut opintojen aikana suorittamaan tehtäviä muille ja muiden päättämien aikataulujen puitteissa. Vaikka pyrin asettamaan itselleni tiettyjä tavoiteaikatauluja ja etenemään työssä järjestelmällisesti, puuttui työnteosta tietynlainen määrätietoisuus. Tietyissä prosessin vaiheissa aikataulua oli hyvin vaikea arvioida ja moneen vaiheeseen menikin huomattavasti enemmän aikaa kuin olin alun perin siihen suunnitellut. Koronapandemian vuoksi kirjastot ja kahvilat, joissa normaalisti opiskelisin ja kirjoittaisin opinnäytetyötä, olivat suljettu. Ohjaajan ja muiden opinnäytetöitä tekevien opiskelijoiden kanssa pidetyt yhteispalaverit toimivatkin isona tukena opinnäytetyöprosessissa, sillä niissä saatu palaute, vertaistuki ja muiden töihin tutustuminen antoivat sekä lisää motivaatiota, että ideoita omaan työhön.

Tavoitteeni oli näyttää opinnäytetyössä omien opintojeni kautta kertynyttä osaamistani. Koen kuitenkin oppineeni tämän opinnäytetyöprosessin aikana paljon, Jos aloittaisin koko prosessin nyt alusta, osaisin tehdä raportista selkeämmän ja edetä työssä järjestelmällisemmin sekä tehokkaammin. Toiminnassa oppiminen on nopeuttanut ammatillista kehittymistäni. Opin tätä työtä tehdessä niin raportin laatimisesta, kyselytutkimuksen toteuttamisesta kuin itseni johtamisestakin. Raporttia kirjoittaessa kehityin referoinnissa sekä lähdeviitteiden merkitsemisessä. Koen opinnäytetyöprosessin kehittäneen myös vastuullisuuttani, vuorovaikutustaitojani sekä suunnitelmallisuuttani. Aiheeseen perehtyminen syvensi tietoaani kansainvälisyysosaamisen tärkeydestä ja sen toteutumisesta koulutuksessa. Vaikka aihe oli itselleni kiinnostava jo ennen opinnäytetyön aloittamista, koen olevani entistä kiinnostuneempi siitä näin työn valmistuttua.

Lähteet

Browaeyns, M-J. & Price, R. 2019. Understanding cross-cultural management. Pearson. Harlow. Luettavissa: <https://haagahelia.finna.fi/Record/3amk.280767>. Luettu: 7.5.2021.

Demos Helsinki & Opetushallitus 2013. Piilotettu osaaminen. Raportti. Opetushallitus. Helsinki. Luettavissa: https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/piilotettu_osaaminen_raportti_valmis_paivitetty092013.pdf. Luettu: 20.11.2020.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2020a. Haaga-Heliasta. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/haaga-heliasta>. Luettu: 20.5.2021.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2020b. Haaga-Helian strategia. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/strategia?userLang=fi>. Luettu: 10.12.2020.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu 2020c. Kansainvälisty opinnoissasi. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/kansainvalisyys/kansainvaliset-palvelut/kansainvalisty?userLang=fi>. Luettu: 10.12.2020.

Helga 2021. Yhteisö. Tutorointi. Luettavissa: <https://sites.google.com/helga.fi/helgafi/yhteis%C3%B6>. Luettu 11.4.2021.

Matveev, A. 2016. Intercultural Competence in Organizations: A Guide for Leaders, Educators and Team Players. Springer International Publishing. New York. Luettavissa: <https://www.vlebooks.com/Vleweb/Product/Index/1107716?page=0>. Luettu: 23.5.2021.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Opetushallitus 2012. Faktaa 1A/2012. Faktaa – Tietoa ja tilastoja. OPHn julkaisusarja. Opetushallitus. Helsinki. Luettavissa: https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/24635_faktaa_1a_2012.pdf Luettu: 20.11.2020.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2020. Yhteistyössä maailman parasta. Korkeakoulutuksen ja tutkimuksen kansainvälisyyden edistämisen linjausten 2017–2025 seuranta ja kehittäminen. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Helsinki. Luettavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162059/OKM_2020_14.pdf?sequence=4&isAllowed=y. Luettu: 12.1.2021.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Turun ammattikorkeakoulu. Turku. Luettavissa: <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>. Luettu: 10.5.2021.

Tilastokeskus 2020. Ulkomaiset tytäryhtiöt Suomessa 2019. Yritykset 2020. Tilastokeskus. Helsinki. Luettavissa: https://www.stat.fi/til/ulkoy/2019/ulkoy_2019_2020-12-17_fi.pdf. Luettu: 22.5.2021.

Tilastokeskus 2021. Suomalaiset tytäryhtiöt ulkomailla 2019. Yritykset 2021. Tilastokeskus. Helsinki. Luettavissa: https://www.stat.fi/til/stu/2019/stu_2019_2021-04-29_fi.pdf. Luettu: 22.5.2021.

Wild, J. & Wild, K. 2020. International business: The challenges of globalization. Pearson International Content. Luettavissa: <https://bookshelf.vital-source.com/#/books/9781292262314/cfi/4!/4/4@0:28.1>. Luettu: 10.5.2021.

Liitteet

Liite 1. Kyselyn saatekirje

Hyvä Haaga-Helian alumni,

Nimeni on Elena Istukaissaari ja opiskelen Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa Liiketoiminnan palveluratkaisujen ja kielten koulutusohjelmassa. Teen opinnäytetyöni Haaga-Helialle toimeksiantona aiheesta ”työelämän kieli- ja kansainvälisyysosaamisen tarpeet”. Opinnäytetyön tavoitteena on oheisen kyselylomakkeen avulla kartoittaa, millaista kv-osaamista työnantajat tarvitsevat ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneilta työntekijöiltä ja -hakijoilta tänä päivänä. Tulokset antavat arvokasta tietoa Haaga-Heliassa käynnissä olevan koulutusuudistuksen tarpeisiin.

Kysely on suunnattu organisaation johdossa tai rekrytoinnissa toimivalle henkilölle. Mikäli et itse toimi kyseisessä asemassa, pyydän välittämään kyselyn organisaationne sisällä oikealle henkilölle. Kysymyksiin vastaaminen vie n. 5-10 minuuttia ja aikaa vastaamiselle on kaksi viikkoa.

Kyselyyn vastataan nimettömänä ja osallistuminen on vapaaehtoista sekä luottamuksellista. Tulokset julkaistaan niin, ettei yksittäistä vastaajaa voi niistä tunnistaa. Valmis opinnäytetyö julkaistaan internetosoitteessa www.theseus.fi, josta se on vapaasti luettavissa.

Jokainen vastaus on tärkeä - lämmin kiitos ajastasi jo etukäteen. Vastausaikaa __ saakka.

Kyselyyn pääset **tästä**

Iloista talven jatkoa toivottaen,

Elena Istukaissaari

Kysymykset kyselyyn liittyen voi lähettää sähköpostitse:
a1500325@myy.haaga-helia.fi

Liite 2. Kyselylomakkeen runko

Taustakysymykset

1. Organisaation koko?
2. Organisaation toimiala?
3. Toimiiko organisaatio vain Suomessa vai myös kansainvälisesti?
4. Jos organisaatio toimii kansainvälisesti, niin missä?
5. Jos organisaatio toimii vain Suomessa, onko ulkomaille laajentaminen suunnitelmassa? (kyllä/ei)
6. Jos laajentaminen on suunnitelmassa, niin mille alueille?
7. Vapaat kommentit/lisätiedot

Kysymykset kielitaidosta

(Kysymyksiin pyydetään vastaamaan vain alemman tai ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden työntekijöiden osalta)

8. Kuinka tärkeäksi koet suullisen ja kirjallisen kielitaidon organisaationne työntekijöillä? (molemmat asteikolla 1-5)
9. Missä tehtävissä kielitaitoa tarvitaan eniten?
 - a. asiakaspalvelu
 - b. HR
 - c. johtaminen
 - d. myynti ja markkinointi
 - e. hallinnolliset tehtävät
 - f. taloushallinto
 - g. juridiikka
 - h. ei missään näistä
10. Millaisissa työtehtävissä/tilanteissa kielitaitoa tarvitaan organisaatiossanne eniten?
 - a. sosiaaliset tilanteet (kuten small talk)
 - b. puhelut ja sähköposti
 - c. dokumenttien tuottaminen
 - d. kokoukset/neuvottelut
 - e. ei missään näistä
11. Mitä kieliä organisaationne työntekijät käyttävät työssään ja kuinka usein? (päivittäin/viikoittain/kuukausittain/harvemmin/ei koskaan)
12. Mitä kieliä toivoisitte tulevien työnhakijoiden osaavan?
13. Kuinka tärkeäksi koet, että organisaationne sidosryhmiä/asiakkaita palvellaan heidän omalla äidinkielellään? (asteikko 1-5)
14. Vapaat kommentit/lisätiedot

Kysymykset kansainvälisyysosaamisesta

(Kysymyksiin pyydetään vastaamaan vain alemman tai ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittaneiden työntekijöiden osalta)

15. Rekrytoidessanne uusia työntekijöitä, kuinka tärkeäksi koet seuraavat taidot/ominaisuudet? (asteikko 1-5)

- a. Tietämys siitä, kuinka eri maiden businesskulttuureissa tehdään päätöksiä
- b. Tietämys siitä, kuinka eri maiden businesskulttuureissa verkostoidutaan
- c. Kyky kohdentaa markkinointia eri kulttuureihin sopivaksi
- d. Kyky kommunikoida ja neuvotella sujuvasti monikulttuurisissa ryhmissä/tilanteissa
- e. Kokemus opiskeluista tai työharjoittelusta ulkomailla
- f. Kiinnostuneisuus kansainvälisiä asioita kohtaan

16. Vapaat kommentit/lisätiedot