



Isabel Malmberg

# Toimivan viestinnän merkitys liiketalouden alalla menestymiselle

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

Maaliskuu 2022

## Tiivistelmä

Tekijä:	Isabel Malmberg
Otsikko:	Toimivan viestinnän merkitys liiketalouden alalla menestymiselle
Sivumäärä:	38 sivua + 1 liite
Aika:	Maaliskuu 2022
Tutkinto:	Tradenomi
Tutkinto-ohjelma:	Liiketalous
Suuntautumisvaihtoehto:	Laskenta ja rahoitus
Ohjaaja:	Lehtori Kristiina Suihko

---

Opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää toimivan viestinnän merkitystä liiketalouden alalla menestymiselle. Opinnäytetyö oli tutkimustyypinen työ kirjallisesta viestinnästä, ja työssä käytettiin olemassa olevaa dataa.

Viitekehys koostui seuraavista osa-alueista: viestintä, työelämän viestintä, kirjallinen viestintä, kielitaito ja tekstilaji sekä verkkoteksti. Tässä opinnäytetyössä valittu menetelmä oli laadullinen eli kvalitatiivinen. Opinnäytetyöhön valittiin analysoitavaksi seitsemän artikkelia, jotka oli julkaistu tieteellisissä julkaisuissa. Nämä seitsemän artikkelia analysoitiin Tulokset-luvussa.

Kirjallinen viestintä on vanhin tunnettu viestintätapa. Mikä tahansa viestintämuoto, joka kirjoitetaan ja dokumentoidaan lähettäjältä vastaanottajalle, on kirjallista viestintää. Tuloksissa kävi ilmi, että tänä päivänä työelämässä arvostetaan hyvää kielitaitoa, oikeinkirjoitusta, kohteliaisuutta ja kykyä asettua viestin lukijan asemaan.

Avainsanat: kirjallinen viestintä, työelämäviestintä, kielitaito

## Abstract

Author: Isabel Malmberg  
Title: The importance of effective communication for succeeding in business  
Number of Pages: 38 pages + 1 appendice  
Date: March 2022  
Degree: Business Administration  
Degree Programme: Bachelor of Business Administration  
Specialisation option: Finance and accounting  
Instructor: Kristiina Suihko, Senior Lecturer

---

The purpose of this thesis was to find out the importance of effective communication for succeeding in business. The thesis is a research-type study on written communication where existing data was used.

The framework consists of the following elements: communication, working life communication, written communication, language skills, text type and web text. The chosen method was qualitative. Seven articles published in scientific journals were selected for the analysis for the thesis. These seven articles were analyzed in the Results chapter.

Written communication is the oldest known method of communication. Any form of written and documented communication from a sender to a recipient is written communication. The results showed that good working language skills, spelling, politeness and the ability to position oneself as a reader of a message are valued in working life today.

Keywords: written communication, working life communication, language skills

# Sisällys

1	Johdanto	1
2	Viitekehys	3
2.1	Yleistä viestinnästä	3
2.2	Työelämäviestintä	4
2.3	Kirjallinen viestintä	7
2.4	Kielitaito	11
2.5	Tekstilaji	12
2.6	Verkkoteksti	14
3	Toteutus	16
3.1	Tiedonkeruu	17
3.2	Käytetty menetelmä	18
3.3	Valittujen artikkeleiden esittely	20
3.4	Eettiset pohdinnat	22
4	Tulokset	23
4.1	Kirjallisen viestinnän merkitys	23
4.1.1	Sanojen valinta	23
4.1.2	Tehokkaat viestintätaidot ja kirjoittaminen	24
4.1.3	Kirjallisen viestinnän haasteet ja edut	25
4.1.4	Oikeinkirjoitus ja lukijan huomioiminen	26
4.2	Viestintä työelämässä	27
4.2.1	Viestintätaidot työelämässä	27
4.2.2	Teknologian kehitys ja koulutus viestinnässä	28
4.3	Kielitaidon merkitys	28
4.3.1	Englannin kielen taito	28
4.3.2	Kirjoittaminen vieraalla kielellä	29
5	Johtopäätökset	30
	Lähteet	35
	Liitteet	
	Liite 1. Analysoidut artikkelit	

# 1 Johdanto

Viestintäympäristö on muuttunut paljon internetin, sosiaalisen median ja teknologisen kehityksen kautta ja tämä on vaikuttanut merkittävästi työyhteisöjen ja yksittäisten henkilöiden viestintätapoihin. Tämä kehitys on luonut uusia viestintäkanavia, ja viestintä kehittyy jatkuvasti nopealla vauhdilla. Yhteydenpito toisiin henkilöihin on tänä päivänä huomattavasti helpompaa kuin aikaisemmin, mutta samalla yhteydenpito on muuttunut paljon vaativammaksi ja kiireisemmäksi. Tämä nopea muutos asettaa haasteita, koska tavoitteena on, että jokaisen tulisi osata viestiä onnistuneesti eri tilanteissa erilaisten ihmisten kanssa. Menestyminen työssä edellyttää hyviä ja monipuolisia viestintätaitoja. (Kortejärvi-Nurmi & Murtola 2015, 3.)

Opinnäytetyön aihe on valittu oman mielenkiintoni mukaan. Haluan ymmärtää paremmin toimivaa viestintää ja sitä, millaisia vaikutuksia sillä on työelämässä. Viestintä on taito, jota jokainen voi itsessään kehittää. Kaikki tarvitsevat viestintätaitoja, ja puutteellinen viestintä aiheuttaa monesti epävarmuutta ja väärinymmärryksiä sekä saattaa vaikeuttaa työntekoa. Onnistunut viestintä taas tekee työstä tehokkaampaa, mielekkäämpää ja tuotteliaampaa. Opinnäytetyön tarkoitus on antaa laajasti tietoa ja lisätä ymmärrystä toimivan viestinnän tärkeydestä.

Tämä opinnäytetyö käsittelee toimivan viestinnän merkitystä liiketalouden alalla menestymiselle. Tämä on tutkimustyyppinen työ, jossa on käytetty olemassa olevaa dataa. Työ keskittyy työelämänviestintään, ja se on rajattu työelämän kirjalliseen viestintään liiketalouden alalla. On katsottu, että tämä rajaus oli hyvä, koska viestintä itsessään on iso osa-alue.

Opinnäytetyö koostuu johdannosta, viitekehyksestä, toteutuksesta, tuloksista, johtopäätöksistä, lähdeluettelosta sekä liitteestä, jossa kerrotaan esitetyt ja analysoidut artikkelit.

Opinnäytteen toteutus -lukuun on valittu esiteltäväksi seitsemän artikkelia, jotka on julkaistu tieteellisissä julkaisuissa. Nämä seitsemän artikkelia analysoidaan Tulokset-luvussa. Artikkelit on analysoitu deduktiivisella tavalla, analyysissä on käytetty kolmea pääkategoriaa, jotka ovat kirjallisen viestinnän merkitys, viestintä työelämässä ja kielitaidon merkitys.

Aiheen rajaukseen vaikutti myös kirjoittajan oma mielenkiinto aiheeseen. Kirjoittaja katsoi, että voi itsekkin kehittää uutta osaamista ja ymmärrystä aiheesta. Varsinkin pandemia-aikana ja etätyön lisääntyessä moni on työssään joutunut entistä enemmän viestimään kirjallisesti ja tällöin on ollut tärkeää, että viestin sisältö on oikea. Kirjallisessa viestinnässä on viestinnän kannalta paljon hyviä puolia, mutta myös omat haasteensa. Uskon, että opinnäytetyö auttaa kirjoittajia löytämään uusia ja hyödyllisiä vihjeitä kirjoittamiseen ja auttaa heitä asettumaan lukijan asemaan.

Tutkimusongelmana työssä esitetään: Mitkä ovat liiketalouden alan työntekijöihin kohdistuvat kirjallisen viestinnän odotukset? Työn tarkoitus on kartoittaa, millaisia kirjallisia viestintätaitoja arvostetaan tänä päivänä työelämässä.

Tutkimuskysymykset, joihin työssä pyritään vastaamaan, ovat seuraavat: Mitä kirjallisia viestinnän taitoja tarvitaan liiketalouden alalla? Mitkä ovat toimivat kirjalliset taidot liiketalouden alalla valittujen artikkeleiden mukaan? Mitä etua työntekijälle on hyvistä ja ajantasaisista kirjallisista viestintätaidoista?

Viitekehys koostuu seuraavista osa-alueista: yleistä viestinnästä, työelämän viestinnästä, kirjallisesta viestinnästä, kielitaidosta ja tekstilajista sekä verkkotekstistä. Viitekehyksessä on lähteenä käytetty useampaa kirjaa ja artikkeleita. Kirjat, jotka valittiin työhön, kertovat viestinnästä. Artikkelit, jotka valittiin viitekehukseen, käsittelevät viestintää yleisellä tasolla ja siksi näitä artikkeleita ei ole valittu esiteltäviksi Menetelmä-luvussa tai analysoitaviksi Tulokset-luvussa.

## 2 Viitekehys

Tässä luvussa esitellään opinnäytetyön aihetta olemassa olevan ammattikirjallisuuden perusteella. Luvussa käydään läpi yleistä viestinnästä, työelämän viestintää, kirjallista viestintää, kielitaitoa, tekstilajia ja verkkotekstiä.

### 2.1 Yleistä viestinnästä

Viestintä koostuu vuorovaikutuksesta eli ihmisten välisestä toiminnasta. Vuorovaikutus, joka tapahtuu ihmisten välillä, on sanallista tai sanatonta viestintää. Sanallinen viestintä tai verbaalinen viestintä on sanoista rakentuvaa puhetta tai kirjoittamista. Ihminen voi myös sanattomasti viestiä ilmeillä, eleillä, katseella, liikkeillä ja tilankäytöllä. Näin lähetetään toisille henkilöille viestejä tiedostaen tai tiedostamatta. Kun kirjoitamme, käytämme lähinnä sanallista viestintää. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 11.)

Viestinnällä on iso rooli markkinoinnissa, myynti- ja ostotoiminnassa, brändin johtamisessa ja maineen ylläpitämisessä sekä osallistumisessa yhteiskunnalliseen keskusteluun. Viestintää tarvitaan, kun halutaan edistää yhteisön vapaaehtoista vuorovaikutusta verkostoissa missä ihmiset tapaavat toisiaan organisaatiossa tai sen ulkopuolella. (Kortejärvi-Nurmi & Murtola 2015, 10.) Viestintä on tärkeää ja välttämätöntä ihmiselle ja sosiaaliselle järjestykselle, koska ilman viestintää organisaatiossa ei voisi olla toimintaa tai organisaatioita olla olemassa. Viestintä on synonyymi sanalle kommunikaatio. (Juholin 2017, 22–23.)

Lukija arvioi viestiämme kolmesta asiasta: millä välineellä lähetämme viestin, miten heitä puhutellaan ja miltä tekstimme ulkoasu näyttää? Valitsemme sopivan tavan viestiä sen mukaan kenelle viestimme ja miksi viestimme. Viestimme sisältöön ja muotoon vaikuttaa kohderyhmämme ja tavoitteemme. Tämä vaikuttaa siihen, mitä sanomme ja miten esitämme asiamme. Mitä onnistuneemmin puhuttelemmme kuulijoita ja lukijoita, sitä paremmin he kuuntelevat meitä. On muistettava, että heidän huomiostaan kilpailevat muut kymmenet viestit ja tarinat. Valitsemme tavan viestiä sen mukaan, kenelle viesti on tarkoitettu ja miksi viestimme. Kohderyhmä ja tavoite vaikuttavat viestin sisältöön ja muotoon eli

siihen, mitä sanomme ja miten esitämme asianamme. (Lohtaja-Ahonen & Kaiho-virta-Rapo 2012, 11–12.)

Metsäahon mukaan tarvitsemme viestintätaitoja jokapäiväisessä työssä, kun puhumme kollegoidemme kanssa, lähetämme viestejä asiakkaille, teemme tarjouspyyntöjä tai soitamme esimiehelle. Päivittäisen viestinnän ollessa kunnossa sujuvat asiat mutkattomasti. Asiakkaat saavat palvelun ajoissa ja asiat hoituvat, kuten on sovittu. Kun sopimuksista ja pelisäännöistä pidetään kiinni, on työilmapiiri hyvä ja ihmiset tekevät mielellään töitä. Näin jokaisella on oma rooli ja jokainen tietää omat vastualueensa. Hyvät viestintätaidot lisäävät organisaation hyvää mainetta. Etenkin tiedotustilanteissa on tärkeää miettiä, mitä kanavaa käyttää viestintään, mitkä asiat luokitellaan vähemmän tärkeisiin ja mitkä ovat kiireellisiä tiedotteita. Viestintää voidaan verrata kohteliaisiin käytöstapoihin ja siistiin pukeutumiseen. Siksi on syytä kiinnittää huomiota toimivaan viestintään. (Metsäaho 2013, 10–11.)

## 2.2 Työelämäviestintä

Viestintä on työyhteisössä hyvin vuorovaikutteista. Kun ollaan vuorovaikutuksessa, on kysymys kahden tai usean ihmisen välisestä vaikutussuhteesta. Vuorovaikutukseen osallistuvat tuottavat, jakavat ja tulkitsevat merkityksiä yhdessä. Vuorovaikutus perustuu jommankumman osapuolen haluun välittää viesti. (Kortejärvi-Nurmi & Murtola 2015, 11.)

Vuorovaikutus koostuu monista eri taidoista. Nämä taidot ovat kuuntelu, havaintojen tekeminen, argumentointi, toisen tukeminen, puheenvuoron ottaminen ja antaminen ja toisen puheenvuorosta jatkaminen sekä keskustelun ylläpitäminen. (Kortejärvi-Nurmi & Murtola 2015, 11.)

Kaikissa yrityksissä ja työyhteisöissä viestitään jatkuvasti. Ihmiset viestivät kun keskustellaan, palvellaan asiakkaita, tiedotetaan, neuvotellaan tai kirjoitetaan sähköpostiviestejä, muistioita tai pöytäkirjoja. Viestintä on tärkeä osa ammattitaitoa. Viestinnän avulla on mahdollista tehdä yhteistyötä erilaisten ihmisten kanssa ja toteuttaa yrityksen yhteisiä tavoitteita. Viestintä tukee yrityksen toi-



mintaa, ja sitä tarvitaan yrityksen perustoiminnoissa, kuten asiakassuhteiden hoitamisessa. Sillä luodaan kuvaa yrityksestä, sen palveluista ja tuotteista. Näin yritys pystyy erottumaan muiden kilpailijoiden joukosta. (Kaloinen & Suntinen & Vallisaari 2008, 141–143.)

Viestinnällä pystytään tiedottamaan yrityksen asioista omille työntekijöille ja myös ulkopuolisille yhteistyökumppaneille. Viestintää tarvitaan myös kun työntekijä perehdytetään uuteen työhön ja työyhteisöön. Tällöin uusi työntekijä saa tietoa työn sisällöstä, työmääräyksistä, ohjeista ja muista henkilöstöä koskevista asioista, kuten yrityksen työterveyshuollosta. Perehdytystä tarvitaan myös, kun työntekijät siirtyvät toisiin työtehtäviin. (Kaloinen & Suntinen & Vallisaari 2008, 141–143.)

Suurin osa viestinnästä tapahtuu organisaation eri puolilla. Vaikka organisaatioissa on usein omat viestintätiimit, on eri työtehtävissä toimivien ihmisten pystyttävä viestimään työyhteisössä ja ulkopuolisille sidosryhmille. Viestinnällä johdetaan moninaisia toimintaympäristöjä, kuten esimerkiksi IT-palveluja, turvallisuutta ja taloutta. Viestinnän johtamisella halutaan saada tuloksia organisaation kaikilla osa-alueilla ja ulkoisten sidosryhmien kanssa. Viestintä antaa tilaa palautteelle ja ideoinnille. Se on näkyvä toiminto, joka luo mielipiteitä viestinnästä jokaiselle. Viestintää arvioidaan jatkuvasti, viestintä voi koostua tiedotteista, videoista, infograafeista, julkaisuista tai julisteista. Organisaatiossa on tärkeää kannustaa ja rohkaista kaikkia vuorovaikutukseen ja vastuulliseen viestintään. (Marjamäki & Vuorio 2021, 28–29.)

Conradin ja Newberryn mukaan useimmat organisaatioiden ja johtamisen asiantuntijat väittävät, että tehokas ja toimiva viestintä on perustana kaikille organisaatioille. Teoreetikoiden mukaan viestintää ei voi koskaan olla liikaa. Tehokas kommunikaatio ja viestintätaidot ovat tärkeitä toimivan organisaatiokäyttämisen, työsuhteiden ja työprosessien kannalta. Organisaation viestintä on tehokasta, kun tietoa voidaan jakaa järjestelmien ja verkoston kautta esimiehille ja työntekijöille oikeaan aikaan, jotta työtehtävät saadaan suoritettua ajallaan. Hyvässä viestinnässä on arvokasta, kun voidaan jakaa avoimesti mielipiteitä, kes-

kustella ideoista ja saada käytännön neuvoja muilta. Tämä mahdollistaa myös yhdessä oppimisen muiden kanssa ja tukee yhteisöllisyyttä työpaikalla. (Conrad & Newberry 2012, 113.)

Domagalskin mukaan viestintätavat työpaikolla ovat tällä hetkellä monipuolisempia kuin koskaan aiemmin. Tietokone- ja puhelinteknologian kehitys on laajentanut vaihtoehtoja kommunikaatioon tavoilla, joita ei voitu kuvitella vielä vuosikymmen sitten. Sähköposti, tekstiviesti ja sosiaalinen media luovat mahdollisuuden tavoittaa kollegoita, esimiehiä ja asiakkaita reaaliajassa, virtuaaliajassa tai henkilökohtaisesti milloin tahansa. Koska saatavilla on monia eri medioita viestintään, voidaan olettaa, että työpaikalla tapahtuva viestintä on lisännyt tuotavuutta ja parantanut organisaation tehokkuutta. Käytettävissä olevat mediat tarjoavat hyvän mahdollisuuden työn tehostamiseen. (Domagalski 2015, 3.)

Aallon mukaan avoimessa ja aktiivisessa työelämän viestinnässä korostuu läpinäkyvyys, jakaminen ja yhteistyö. (Aalto 2012, 73). Digitaalinen ja verkottunut toimintaympäristö muuttaa jatkuvasti kaikkia toimialoja. Aktiivinen avoimuus edistää ja tukee organisaation oppimista. Jos organisaatiot muuttuvat hitaasti, voi työskulttuurin muuttaminen viedä aikaa. Mikäli organisaation jäsenet ovat medialuku- ja kirjoitustaitoisia, on muutos ketterämpi tehdä. Aktiivinen avoimuus edellyttää, että työntekijä saa aikaa puhua omasta työstään. Tällöin työntekijän on hyvä pohtia toimialansa kehitystä, tehdä havaintoja nykyhetkestä, muistella menneitä toimintatapoja ja ennakoida tulevia. (Aalto 2012, 8.)

Olennaista aktiivisessa työelämän viestinnässä on luottamus. Työntekijän on pystyttävä luottamaan itseensä sekä työyhteisöön ja työyhteisön tulee luottaa häneen. Työntekijällä tulee olla hyvä ammatillinen itsetunto, ja hänen tulee olla tyytyväinen työhönsä. Jos työntekijä on epävarma omasta osaamisestaan tai jos hän on tyytymätön työtehtäviin tai työpaikkaan, voi hänen olla hankalaa viestiä työssään. (Aalto 2012, 8.)

Kaihovirta-Rapo painottaa puheviestinnän tieteellisessä julkaisussa, Prologoksessa, että viestintäosaaminen on yksi tärkeämmistä asioista, joita työnantajat

vaativat tänä päivänä työelämässä. Koska teknologiavälitteisen viestinnän määrä kasvaa ja viestinnästä tulee yhä monimuotoisempaa, on tärkeää pitää viestintäosaaminen ajan tasalla. Työelämässä tarvitaan ajantasaista tietoa siitä, millaista viestintätaitoa vaaditaan työelämässä ja millainen viestintäosaaminen on tarpeen, jotta menestyään liike-elämässä. (Kaihovirta-Rapo 2014, 44.)

Koska viestintää toteutetaan koko ajan enemmän teknologian välityksellä ja organisaatioiden viestintä siirtyy yhä enemmän verkostoihin, tulee omalle viestintäosaamiselle suurempia vaatimuksia. Globalisaatio ja taloustilanne luovat yhdessä kilpailutilanteen, jossa korostuvat omat vuorovaikutus- ja viestintätaidot työnhakutilanteissa. (Kaihovirta-Rapo 2014, 41.)

Masclen mukaan kirjoittaminen on välttämätön ammatillinen taito. Liikeviestinnän tunneilla kirjoittamisen opetuksen tavoitteena on kehittää taitoja ja tietoja, joita tarvitaan tulevissa kirjoitushaasteissa. Monet kirjoittajat kamppailevat kuitenkin siirtääkseen taitoja ja tietoja kontekstista toiseen. Ensisijainen syy tähän taisteluun on se, että vuosien kirjoittamisopetuksesta huolimatta useimmat ihmiset ovat erittäin huolissaan kirjoittamisestaan, eivätkä pidä itseään ”kirjoittajina”. Kirjoitusopetus tyypillisesti ei juuri lisää kirjoittamisen ymmärtämistä, ja kirjoittamisen tehokkuuden edistäminen voi sekä vähentää kirjoitustaitoa että kirjoittamisen edelleen kehittymistä. (Masclé 2013, 216–225.)

### 2.3 Kirjallinen viestintä

Kirjallinen viestintä on vanhin tunnettu viestintätapa. Mikä tahansa viestintämuoto, joka kirjoitetaan ja dokumentoidaan lähettäjältä vastaanottajalle, on kirjallista viestintää. Kirjalliseen viestintään kuuluu kirjeet, muistiinpanot, tutkimuspaperit ja raportit. Se on konkreettinen viestinnän muoto, jota voidaan käyttää myös myöhempää tarkoitusta varten. Kun tiedot ovat kirjallisena, ne ovat helposti jaettavissa monelle muulle henkilölle, mikä tekee siitä joukkoviestintää ja koska viestin tiedot eivät muutu, on toimitetun viestin teksti ja tietojen tarkkuus sama kaikille vastaanottajille. (Prabavathi & Nagasubramani 2018, 31.)

Jotta kirjallinen viesti ymmärretään oikein, on välttämätöntä kirjoittaa virheettömästi, selkeästi ja täsmällisesti. Koska kirjallisessa viestinnässä ei ole mahdollisuutta saada palautetta välittömästi, on tärkeää, että viestintä on yksityiskohtaista ja täsmällistä. On tärkeää muistaa pitää viestintä yksinkertaisena, muuten lukijat voivat ymmärtää viestin eri lailla kuin kirjoittaja on tarkoittanut. (Prabavathi & Nagasubramani 2018, 31.)

Tietyissä tilanteissa kirjallinen viestintä on muuta viestintää tehokkaampaa. Kun halutaan välittää monimutkaisia tietoja, vastaanottaja haluaa kirjallisen asiakirjan, jotta hän voi lukea sen useamman kerran. Asiakirjaa saatetaan tarvita myös myöhempää käyttöä varten tai lähettäjä haluaa viestiä toistuvasti kirjallisen asiakirjan tai lomakkeen avulla. Tämä viestintämuoto sopii hyvin myös silloin, kun halutaan välttää fyysistä vuorovaikutusta yleisön kanssa tai jos se ei ole mahdollista tietyissä tilanteissa. Kirjallisessa viestinnässä on hyvä muistaa käyttää lyhyitä ja tuttuja sanoja, lyhyitä lauseita ja kappaleita, käyttää teknisiä sanoja varoen, antaa esimerkkejä kuvien tai kaavioiden avulla, ilmaista ajatuksia loogisesti, välttää tarpeettomia sanoja, mm. täytesanoja ja välttää syrjiviä sanoja. (Prabavathi & Nagasubramani 2018, 31–32.)

Ihmiset viestivät kirjallisesti käyttäen erilaisia viestintämenetelmiä, kuten sähköpostia. Viestinnän prosessiin liittyy viestin lähettäminen ja vastaanottaminen kahden henkilön välillä tai ryhmältä toiselle ryhmälle. Kirjallista viestintää käytetään päivittäin työpaikan kommunikoinnissa. Kirjallinen viestintä on melko ainutlaatuista, koska jokaisella käytetyllä sanalla on oltava tietty tarkoitus tai se voi helposti johtaa väärinymmärryksiin. Yli 70 % ajastamme kuluu viestintään muiden henkilöiden kanssa. (Prabavathi & Nagasubramani 2018, 29.)

Kirjallisella viestinnällä on oma roolinsa organisaation prosessissa. Teksteillä, kuten raporteilla, sopimuksilla, muistioilla ja työmääräyksillä, on tärkeä rooli työn tekemisessä. Nämä dokumentit vaikuttavat organisaation päivittäiseen tuotantoon. Kielen ja viestintätaitojen osaaminen on tärkeää työllistymiselle. Mediamainoksien mainostajat painottavat tiettyä kieltä ja viestintätaitoja, joita he odottavat tulevilta työntekijöiltä. Näihin kuuluvat hyvät ihmissuhdetaidot, kyky

johtaa, hyvät viestinnän perustaidot, joihin kuuluu lukutaito, kyky kuunnella ja lukea sekä puhua. Kieliosaamisesta englantia pidetään hyvin tärkeänä, mutta myös jonkun kolmannen kielen taitoa kotimaisten kielten lisäksi pidetään etuna. (Attan & Raof & Noor & Abdullah & Hamzah 2012, 77–78.)

Kirjallisen viestinnän haasteena voi olla, että lukijat ymmärtävät viestin eri lailla ja harvoin sellaisena, kuin kirjoittaja on tarkoittanut. Näin viestin sisältö voi vääristyä. Viestin vastaanottaja voi ymmärtää väärin kirjoittajan käyttämää sanastoa. Jos viestissä on paljon kiinnostuksen kohteita tai paljon informaatiotulvia, eivät kuulijat tiedä mihin keskittyä. Monet muut viestit kilpailevat heidän huomiostaan. Viestin rakenne ja ulkoasu vaikuttaa paljon siihen, miten viesti ymmärretään. Kirjoitusvirheet ja vaikea sanasto esim. vierasperäiset sanat, slangisanat tai vieraat lyhenteet, voivat vaikeuttaa viestin ymmärtämistä. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta Rapo 2012, 12–13.)

Viestintäkanavalla on myös väliä, jos valitsemme viestintäkanavan, joita kohde-ryhmä ei osaa käyttää tai joka ei kiinnosta sitä, viestimme tuskin kiinnostaa tai saavuttaa vastaanottajia. Lukijat lukevat saamiaan viestejä sitä paremmin, mitä onnistuneemmin viestimme heidän kanssaan. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta Rapo 2012, 12–13.)

Kirjoittamisen prosessi tarkoittaa sitä prosessia, jonka seurauksena teksti syntyy. Prosessiin kuuluu ideointia, ensimmäisen version kirjoittamista, luonnostelua, muokkaamista ja oikolukua. Nämä ovat kirjoittamisen työvaiheita ja työskentelystrategioita. Kirjoittamisen kognitiivinen prosessi tarkoittaa ajatteluun liittyviä ajatuksia, joita kirjoittaja käy läpi tekstiä kirjoittaessaan. Tässä vaiheessa suunnitellaan, arvioidaan ja monitoroidaan tekstiä. Kirjoittamiseen vaikuttavat kirjoittajan arvostukset ja tavat. Kirjoitetaanko käsin tai tietokoneella? Minkälaisia tekstejä kirjoitetaan? (Svinhufvud 2016, 22–23.)

Kirjoitettuun tekstiin vaikuttaa kirjoittajan identiteetti. Identiteetti on mielen sisäinen ilmiö, jolla on vaikutus kirjoittamisen prosessiin. Kirjoittajan identiteetti vaikuttaa siihen, miten hän kirjoittaa, miten hän esittää asioita teksteissä ja millä tavalla hän tuo itsensä esille. Prosessin hallinta vaatii tietoa ja ymmärrystä kir-

joittamisen työskentelytavoista ja kykyä osata toteuttaa niitä. Ennen kaikkea tämä tarkoittaa sitä, että osataan analysoida omia tekstejä, kehittää kirjoittamisen aiheita, luonnostella tekstejä ja tuottaa tekstejä. Prosessin hallinta tarkoittaa, että osataan tuottaa teksti ajallaan, eli että osataan hallita projektia ja työskennellä itsenäisesti. Kirjoitusprosessi on taito, johon kuuluu hyvä kielellinen taito ja ideat. (Svinhufvud 2016, 25–26.)

Työelämässä tekstien kirjoittamiseen liittyy erilaisia prosesseja. Tietyt tekstit vaativat enemmän aikaa ja paneutumista ja toiset taas saadaan valmiiksi nopeasti. Osa teksteistä kirjoitetaan yksin ja osa tiimityönä joko fyysisesti tai verkossa. Usein puhutaan prosessikirjoittamisesta, mikä tarkoittaa, että ilmaisua hiotaan pikkuhiljaa kohti lopullista tekstiä. Prosessiin liittyy useita vaiheita, jotka ovat valmistautuminen, suunnittelu, palautteen saaminen, muokkaaminen, kirjoittaminen ja viimeistely. (Kortejärvi-Nurmi & Murtola 2015, 21.)

Holmesin, Zhangin ja Harrisin mukaan tehokkaiden kirjallisten viestintätaitojen edellytykset ovat, että käytämme riittävästi aikaa otsikon luomiseen, kielioppiin ja tekstin sisältöön. Monipuolisia taitoja ja kykyä soveltaa tekstin sisältöä erilaisiin viestintätilanteisiin pidetään tärkeinä osaamisina työelämässä. Tekstin kirjoittajan on hyvä saada palautetta toisilta työntekijöiltä. Hyvät viestintätaidot ja kyky kommunikoida ovat kirjallisen viestinnän edellytys, ja sitä taitoa tarvitaan jatkuvasti työelämässä menestymiseen. (Holmes & Zhang & Harris 2019, 25–26.)

Locken mukaan kirjoittaminen selkeyttää tavoitteita ja arvoja. Kirjoittamisen prosessit lisäävät tehokkuutta erityisesti silloin, jos kirjoitettu teksti sisältää toimitasuunnitelman tai strategioita. Kun kirjoitettavalla tekstillä on selkeä tavoite, on kirjoittajalla motivoitunut asenne omaan tekstiinsä. Tavoite on usein sellainen, että lukijat ymmärtävät tekstin samalla lailla kuin kirjoittaja on alun perin tarkoittanut. Hyvin suunniteltu teksti selkeyttää työtä ja luo pohjan hyvälle johtamiselle työssä. Hyvän johtamisen edellytys on hyvät ja monipuoliset viestintätaidot. (Locke 2019, 109–110.)

## 2.4 Kielitaito

Mikä tahansa kieli voi olla vaikeaa tai helppoa ja kielen puuttuminen on este kommunikaatiolle. Kielitaidossa on neljä välttämätöntä taitoa. Nämä ovat lukeminen, kirjoittaminen, kuunteleminen ja puhuminen, jotka ovat elintärkeitä kaikessa kielenoppimisessa. Kuunteleminen ja puhuminen ovat kaksi taitoa, jotka liittyvät toisiinsa ja toimivat samanaikaisesti tosielämän tilanteissa. Näiden kahden taidon yhdistämisen tavoitteena on edistää tehokasta suullista viestintää. Tämä varmistaa todellisen ja tarkoituksenmukaisen viestinnän. Lukeminen ja kirjoittaminen muodostavat vahvan suhteen toisiinsa taitoina. Ne toimivat työkaluina tehokkaan kirjallisen viestinnän saavuttamiseksi. Kuuntelun ja puhumisen yhdistäminen lukemiseen ja kirjoittamiseen tuottaa hyviä kuuntelijoita, puhujia, lukijoita ja kirjoittajia. Näillä taidoilla voidaan kommunikoida tehokkaasti. (Sadiku & Xhuvani 2015, 29.)

Englannin kieli on laajalti käytetty kieli, jonka hallitseminen parantaa koulutus- ja työllistymismahdollisuuksia. Englannin kieli on toinen kieli lähes kaikissa maissa, joissa se ei ole ensimmäinen kieli. Englannin kielestä on tullut maailmanlaajuinen kieli, joka toimii yhdistävänä linkkinä nykyaikaisen tieteen ja teknologian aloilla. Elämme nyt tieto- ja viestintäteknikan maailmassa. Tällä digitaalisella aikakaudella tietokoneet ovat yleisesti käytössä lähes kaikkialla ja 80 % tietokonetiedoista käsitellään sekä tallennetaan englanniksi. (Ahmad 2016, 478–479.)

Tutkijoiden mukaan yli puolet maailmassa ilmestyvistä sanomalehdistä julkaistaan englannin kielellä. Monissa maissa, missä englannin kieli on vähemmistökieli, ilmestyy ainakin yksi englanninkielinen sanomalehti. 1900-luvun loppuun mennessä englannin kieli alkoi nousta maailmanlaajuiseksi. Englannin kielestä on tullut kansainvälisten asioiden ja kirjeenvaihdon kieli. Siitä on tullut kansainvälisen kaupan, statuksen ja symboliikan kieli. Englannin kieli on ikkuna maailmaan ja se on laajalti hyväksytty maailman laajimmalle levinneenä kielenä. Sen käyttö on hyväksytty sosiaalisella, taloudellisella ja poliittisella tasolla. (Ahmad 2016, 478–479.)

Englannin kielen käyttäjiä maailmalla on enemmän kuin minkään muun kielen. Pidämme tärkeänä, että käyttämämme englannin kieli ei ole menneen vuosisadan kirjallisuudessa esiintyvää vanhaa englannin kieltä vaan sanastoltaan tällä hetkellä käytettävää kieltä. Työmarkkinat edellyttävät työnhakijoilta erinomaisia vuorovaikutustaitoja. Englannin kieli on hyväksytty kaikkiin virallisiin tarkoituksiin sekä puhuttuna että kirjallisena kielenä. Englannin kielen moitteettomasta ja sujuvasta osaamisesta on tullut välttämätöntä työelämässä. (Mishra 2009, 29–30.)

Clementin ja Murugavelin mukaan englannin kieli on kansainvälinen liiketoiminnan kieli ja englannin kieli on tulossa koko ajan tärkeämmäksi äidinkielen ohella. Englannin kielen taidon tarve työpaikoilla ei ole muuttunut ja englannin kielen rooli toimii vaikuttajana haastatteluissa ja työpaikoilla. Puutteellinen englannin kielen taito voi aiheuttaa vaikeuksia työhaussa ja voi olla esteenä korkeapalkkaiseen työhön pääsulle. (Clement & Murugavel 2018, 1–2.)

Englannin kielen rooli uralla etenemisessä on kiistaton tällä globalisaation aikakaudella. Vaikka englannin kielen taito ei ole ainoa urakehityksen kriteeri, on sen merkitys yritysmaailmassa laajasti tunnistettava tekijä. Globalisoituneiden markkinoiden vuoksi työntekijöillä on oltava valmius hoitaa päivittäistä liiketoimintaa ja viestintää eri puolille maailmaa. Erilaiset aktiviteetit, kuten sähköpostit, online-chatit ja yritysesittelyt vaativat keskimääräistä parempaa kielitaitoa, jotta tiedot välittyvät yksiselitteisesti ja selkeästi kaikille osallisille. (Clement & Murugavel 2018, 1–2.)

## 2.5 Tekstilaji

Käsitteet tekstilaji ja teksti ovat sidoksissa toistensa kanssa. Yksittäisestä tekstistä on haastavaa puhua ilman, että luokittelemme sitä millään tavalla. Arkielämässä puhumme romaaneista, ruoka-ohjeista, kirjeistä, runoista, dekkareista, tenttivastauksista, sähköpostiviesteistä, sanomalehdistä, lausunnoista ja mainoksista, mutta emme yleensä sano esimerkiksi: hän kirjoitti



tekstin tai luen tekstiä. Puhe sen sijaan ei ole yhtä rajattua kielenkäyttöä vaan se on vaihtelevampaa viestintää. (Mäntynen & Shore & Solin 2006, 9–10.)

Puhuttuja tekstikokonaisuuksia on tapana luokitella arkikielessä varsinkin silloin kun ne ovat rituaalisia tai institutionaalisia, esimerkiksi rukous ja luento.

Pystymme kuitenkin helposti erottamaan toisistaan ystävien kanssa käydyin keskustelun, asiointin vakuutusyhtiössä ja keskustelun lääkärin vastaanotolla. Sanoihin lajityyppi ja genre voidaan törmätä arkielämässä esimerkiksi päivä- ja erikoislehtien musiikki-, peli- ja elokuva-arvosteluissa. (Mäntynen ym. 2006, 9–10.)

Tekstien luokittelu samaksi lajiksi ei tarkoita sitä, ettei lajien sisällä voisi olla vaihtelua, koska lajit limittyvät ja sekoittuvat toistensa kanssa. Ne muuttuvat ajan saatossa ja jotkut lajit jäävät historiaan ja myös uusija lajeja tulee. Kun kieltä tutkitaan empiirisesti, pitää pohtia luokittelun perusteita ja pyrkiä rajaamaan aineistoa, koska kaikkia tekstejä ja kieltä ei voida tutkia.

Tutkimuskohteeksi on valittava pieni osa tekstistä ja kielestä. (Mäntynen ym. 2006, 11.)

Kun tutkimusaineistoa rajaa, on tärkeää miettiä, millä perusteella sen rajaa. Mikäli aineistoa on paljon tai otetaan katkelmia teksteistä, pitää pohtia millä perusteella ne yhdistetään. Mikäli tutkimuskohde on tiettyyn lajiin kuuluvia tekstejä eli tekstilaji, niin jo aineiston rajaus on oletus tekstilajista. Jos valitaan ja kerätään sanomalehtien katastrofiuutisia, voidaan olettaa samalla, että kyse on tekstilajista ja kerätyt tekstit kuuluvat samaan tekstilajiin. (Mäntynen ym. 2006, 11.)

Tekstityypit ovat lajeja, jotka esiintyvät kirjallisuudessa ja kirjoituksissa, joilla on kirjallista arvoa. Informatiivisen tekstin tehtävänä on lähettää tietoa ja viestejä, joita voidaan käyttää todellisissa konkreettisissa elämäntilanteissa. Narratiiviset tekstit parantavat elämänlaatua enemmän kuin lisäävät tietoutta. Kertovalla ja kuvailevalla tekstillä on hierarkkinen rakenne. Hierarkkiseen rakenteeseen kuu-

luu määritelmä, arvo, luokitus, syy-seuraus-suhteet, ongelma, ratkaisu ja vertailu rakenteellisten perusmallien joukossa. (Sahin 2013, 58.)

Informatiivinen teksti on kirjoitettu, jotta se antaisi lukijoille uutta tietoa. Informatiivisten tekstien ymmärtäminen ja opettaminen on haasteellisempaa kuin kerronnallisten tekstien niiden rakenteen vuoksi. Informatiiviset tekstit käsittelevät abstrakteja käsitteitä aiheeseen liittyen. Mitä monimutkaisempi, abstraktimpi ja kielelliseltä rakenteeltaan haastavampi teksti on, sitä vaikeammin lukijat sitä ymmärtävät. (Sahin 2013, 58.)

## 2.6 Verkkoteksti

Torpan mukaan suomalainen työelämä on hyvin verkostoitunutta ja kirjoittamiseen vaikuttavat tänä päivänä laajasti Internet ja digitaalisuus. Työelämässä ihminen voi saada lähes päivittäin tuhansia dokumentteja ja viestejä luettavakseen. Verkko ja digitaalisuus mahdollistavat sen, että kirjoittaja pystyy tavoittamaan erilaisia vastaanottajia nopeasti. 1990-luvulla työpaikoille tulivat sähköposti ja Internet. Internet on nykyään tavallinen kirjoitusalue. Verkkokirjoittamisen säännöt sopivat hyvin työelämän kirjoittamiseen. Näihin kuuluvat lyhyt virke, mahdollisuuksien mukaan visuaalista tietoa, paljon otsikoita ja pilkottua tietoa. (Torppa 2014, 9–10.)

Verkko on monille tuttu ja tavallinen paikka kirjoittamiseen. Julkaisupaikkana verkkoa käytetään yleisemmin kuin paperille painettuja medioita. (Torppa 2014, 176–177.)

Verkossa otsikko korostuu jos tietyillä sivuilla käytetään vain otsikoita tai jos otsikkoa käytetään linkkinä. Tietyt linkitykset voivat olla arvokkaita tekstissä ja ne ohjaavat lukijan suoraan paikkaan, mistä hän löytää tarvitsemansa asian. Verkkokirjoittamisen etuna on, että voidaan linkittää ja liittää suuria määriä aineistoja kätevästi samaan tekstiin. Myös tekstin muokkaaminen onnistuu helposti. Verkkoteksteihin kuuluvat muun muassa sähköpostiviestit, ohjeet, uutiset, pöytäkirjat ja raportit. (Torppa 2014, 176–177.)

Sähköposti on hyvin arkipäiväinen väline, ja olisi vaikea ajatella, ettei sitä olisi. Sitä pidetään nopeana ja vaivattomana välineenä, mutta osa kokee sen liian nopeaksi ja liian vaivattomaksi. Jos viesti kirjoitetaan kiireessä, voi viesti olla epäselvä ja kieli huolimatonta ja sen voi vahingossa lähettää väärään osoitteeseen. Sähköpostiviestien tulee olla ymmärrettäviä ja selvällä kielellä kirjoitettuja. Myös kohteliaisuus koetaan tärkeäksi sähköpostiviesteissä, samoin esittäytymisen viestin alussa. Olisihan tylyä, jos puhelimesakaan ei esittäytyttäisi. (Metsäaho 2013, 67–68.)

Sähköpostia kirjoitettaessa on osattava asettautua vastaanottajan asemaan. Kieli sähköpostissa on virallisempaan verrattuna puhekieleen. Monesti sähköpostitse hoidetaan virallisia asioita, joten kielen tulee olla asiallista, koska usein sähköpostin kieli helposti koetaan tuttavallisena. On syytä miettiä mihin aikaan lähettelee sähköpostiviestejä. Jos lähettää asiakkaille viestejä keskellä yötä tai viikonloppuna, se ei välttämättä anna lähettäjistä hyvää kuvaa. Tietysti sähköpostin voi kirjoittaa valmiiksi aikaisemmin, mutta se kannattaa lähettää normaalin työaikana. Se, että oppii viestimään kohteliaasti ja asiallisesti sähköpostitse, on iso etu. (Metsäaho 2013, 67–68.)

Melkein jokainen meistä käyttää sähköpostia töissä. Sähköpostiviestit liittyvät työhön ja toimivat osaksi rutiiniviesteinä, joissa suositetaan lyhyttä tekstiä. Pitkiä viestejä pitäisi välttää sähköisessä viestinnässä. Pitkät viestit suositellaan hoitamaan puhelimitse, chatissa, kasvokkain tai videopuhelun yhteydessä. Pitkä viesti voi helposti jäädä lukematta, sillä jotkut eivät lue ollenkaan pitkiä viestejä. Varsinkin jos sähköpostia luetaan mobiili-laitteen kautta, voi pitkän viestin lukeminen tuntua hankalalta. (Torppa 2014, 177–178.)

Strellmanin ja Svinhufvudin mukaan sähköposti on oikein käytettynä tehokas, nopea ja hyvä työkalu. Sähköpostin edeltäjä on puhelin ja siihen verrattuna sähköpostilla on monia hyviä etuja. Sähköpostia voi lukea ja kirjoittaa silloin, kun työntekijälle parhaiten sopii, eikä se keskeytä muuta työntekoa. (Strellman & Svinhufvud 2020, 147.)

Sähköpostiviestit toimivat myös hyvänä muistamisen välineenä, koska viesteistä jää jälki ja viestiin voi aina palata. Tulostettuun kirjeeseen verrattuna sähköposti on vaivaton. Sähköpostilla saa kopioimatta ja kuorittamatta lähetettyä kerralla viestin isolle joukolle, eikä tarvitse miettiä postikuluja tai kirjekuoren kirjoittamista. Sähköposti on perillä lähes välittömästi ja sen voi ottaa vastaan lähes missä päin maailmaa tahansa. (Strellman & Svinhufvud 2020, 147.)

Teknologian nopea kehitys, kuten digitalisaatio, tekoäly, robotisaatio ja automatisaatio, muuttavat kaikkia toimialoja. Digitalisaatio on viestinnän keskeinen haaste. Se luo mahdollisuuden ajankohtaiseen ja nopeaan tiedon saamiseen, mutta sosiaalisen median kanavia muodostuu koko ajan lisää erilaisiin käyttötarkoituksiin, mikä voi luoda haasteita niiden käytössä. (Juholin 2017, 18–19.)

Monet organisaatiot ovat alkaneet luoda omia medioita ja kanavia, jotka mahdollistavat yhteydenpidon sekä kommunikaation muiden sidosryhmien kanssa. Globalisaatio luo haasteita organisaatioihin. Maailmalla tapahtuvat asiat heijastuvat organisaatioon viiveillä tai välittömästi. Siksi on oltava tietoinen siitä, mitä toimintaympäristössä tapahtuu, mitä on tapahtumassa, mitkä ovat organisaation käytännöt ja miten näissä tilanteissa toimitaan. (Juholin 2017, 18–19.)

Sähköiseen viestinvaihtoon on suuresti vaikuttanut nopeamman ja lyhyemmän viestinnän sosiaalisen median kanavat, esimerkiksi Facebook Messenger ja WhatsApp. Toki olemattoman hintaisiksi muuttuneita tekstiviestejä käytetään yhä. Näissä on mahdollista käydä kirjallista keskustelua nopeasti. Tätä chat-tyyppistä keskustelua käydään, kun molemmat osapuolet ovat läsnä samaan aikaan ja näin ollen pystyvät keskustelemaan toistensa kanssa ja vaihtamaan tietoja keskenään. (Strellman & Svinhufvud 2020, 148.)

### **3 Toteutus**

Tässä luvussa käydään läpi tiedonkeruuta ja menetelmää tietojen käsittelyyn ja esitellään valitut artikkelit ja eettisiä pohdintoja.

### 3.1 Tiedonkeruu

Aineisto tätä työtä varten on hankittu käyttämällä tieteellisiä artikkeleita. Materiaali, joka etsittiin työhön, käsittelee kirjallista viestintää ja työelämän viestintää. Tietokanta, jota käytettiin työssä, oli Metropolian oma LibGuides, Business Source Elite, eli Ebscohost-tietokanta. Toinen tietokanta, jota käytettiin, oli Google Scholar. Neljä artikkeleista otettiin Ebscohostin tietokannasta ja kolme otettiin Google Scholarista. Työssä oli tarkoitus käyttää mahdollisuuksien mukaan tuoreimpia lähteitä ja tästä syystä rajaus on tehty artikkeleihin, jotka oli julkaistu vuosina 2000–2021.

Business Source Elitessä hakusanat olivat: written communication, joka antoi 1 410 tulosta, writing process antoi 1 856 tulosta, written communication skills antoi 172 tulosta, communication in a changing world antoi 64 tulosta, english communication skills antoi 40 tulosta ja communication in workplace joka antoi 19 983 tulosta.

Google Scholarissa hakusanat olivat: written communication, joka antoi 242 000 tulosta, written communication in workplace antoi 17 800 tulosta, written communication skills antoi 213 000 tulosta, written communication in business antoi 149 000 tulosta, english communication skills antoi 4 130 000 tulosta, importance of language skills antoi 2 530 000, importance of language skill joka antoi 1 520 000 tulosta, text types antoi 2 580 000 tulosta ja vägledning för examensarbete antoi 15 000 tulosta.

Kaikki valitut artikkelit olivat ensimmäisellä sivulla. Kaikki käytetyt materiaalit on julkaistu vuosina 2004–2021. Tämä koskee artikkeleita. Näiden kielet olivat suomi, ruotsi ja englanti. Seitsemän artikkelia on esitelty luvussa 3.3. ja analysoitu luvussa 4. Nämä kaikki olivat englanninkielisiä. Kaikki artikkelit kertovat kirjallisesta viestinnästä, sen vahvuuksista ja haasteista. Monet artikkelit kertovat myös työelämän viestintätaitojen tärkeydestä.

## 3.2 Käytetty menetelmä

Tässä opinnäytetyössä valittu menetelmä on laadullinen eli kvalitatiivinen menetelmä. Tämä työ on tutkimustyyppinen työ.

Kvalitatiivinen menetelmä on avoin ja joustava. Se soveltuu, kun halutaan kehittää uutta osaamista ja ymmärrystä tietystä aiheesta. Tämä tarkoittaa, sitä että keskitytään muutamaankin tutkimuskohteeseen. (Jacobsen 2010, 26.)

Valitun menetelmän mukaan olen etsinyt ja nostanut esille olennaisia asioita aiheesta ja luokitellut ne eri ryhmiin ja alaryhmiin. Työtä ohjaavat valitsemani otsikot, jotka koen mielenkiintoisiksi. Tässä opinnäytetyössä on käytetty deduktiivista sisältöanalyysiä.

Deduktiivista sisältöanalyysiä käytetään usein silloin kun tutkija haluaa kokeilla voimassa olevaa dataa uudessa yhteydessä ja jos tutkielman tarkoitus on kokeilla tai verrata aikaisempia teorioita. Tähän voi sisältyä luokkia, käsitteitä, malleja tai oletuksia. Kun valitaan käsiteltäväksi deduktiivinen analyysi, on seuraava vaihe kehittää luokittelumatriisi ja koodata dataa kategorioiden mukaan. Analyysissä voidaan käyttää strukturoitua tai vapaata matriisia, riippuen tutkielman tarkoituksesta. Deduktiivinen analyysi perustuu yleensä aikaisempiin tutkimuksiin, jotka koostuvat malleista, teorioista, ajatuskartoista ja kirjallisuustutkimuksista. (Elo & Kyngäs 2008, 107–115.)

Sisällönanalyysi on nimitys tieteellisille menetelmille ja tekniikka laadulliselle lähestymistavalle. Tämä tarkoittaa tekstiä kuvaavaa sisältöanalyysiä ja tulkin-  
taa. Laadullisella menetelmällä tarkoitetaan kuvaavaa ja syvällisempää tulkin-  
taa. Laadullisen lähestymistavan juuret ovat hermeneutiikassa, joka tarkoittaa oppia tekstien tulkinnasta. Tämä tarkoittaa sitä, että voidaan työskennellä sisäl-  
töanalyysin kanssa eri tavoin. (Danielson 2012, 329–343.)

Laadullinen menetelmä keskittyy tekstien tulkintaan. Menetelmää voidaan hyvin käyttää eri teksteihin ja tulkinnot tapahtuvat eri tasoilla. Tämä tekee menetel-

mästä sovellettavan eri tutkimusaloilla. Laadullista menetelmää käytetään usein tekstien tutkimiseen ja tarkasteluun. Sen etuina on, että sitä voidaan tarpeen mukaan muokata erilaisiin tarkoituksiin, vaihteleviin tietomateriaaleihin, tutkijan tietoihin ja kokemuksiin. (Granskär & Höglund-Nielsen 2012, 249.)

Laadullisessa menetelmässä on mahdollisuus tehdä analyysi abstraktion avulla, eli ajatuksien luomisella ja tulkinnan eri tasoilla. Tällä on etunsa, mutta se luo myös haasteita. Menetelmä, joka pysyy lähellä alkuperäistä tekstiä, antaa hyvän kuvauksen konkreettisesta sisällöstä. Haasteena on aloittaa työskentely liian lähellä tekstiä ja menettää kokonaisuus työstä liiallisten yksityiskohtien vuoksi. Abstraktiota ja tulkintaa tarvitaan, jotta tuloksista tulisi merkityksellisiä ja ymmärrettäviä. (Granskär & Höglund-Nielsen 2012, 249.)

Laadullinen menetelmä tarkoittaa, että kuvaillaan jotain ominaisuutta jostakin. Laadullisella työskentelytavalla halutaan luonnehtia tai hahmottaa jotain. Menetelmä systematisoi tietämystä siitä, kuinka edetään ja kuinka hahmotetaan jotakin. Laadullinen menetelmä edellyttää työssä kriittistä tarkastelua ja työssä käytettyjen luokitusten muotoilua. Prosessi tarkoittaa, että annetaan materiaalin syventää omaa ymmärrystä aiheesta ja etsitään siitä yhtäläisyyksiä ja eroja. (Larsson 2011, 47.) Tieteellisten tutkimusten järjestelmällinen läpikäynti voi johdattaa uuden tiedon löytymiseen tutkimusosalta. (Eriksson & Forsberg & Wengström 2013, 216)

Tässä opinnäytetyössä analysoidut artikkelit käsittelevät kirjallisen viestinnän taitojen vaikutuksia työelämässä. Artikkelit korostavat kirjallisen viestinnän vaikutuksia työelämässä.

Työssä käytetty tutkimusaineisto on kirjoitettu suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi. Työn tarkoitus on kartoittaa, millaisia kirjallisia viestintätaitoja arvostetaan tänä päivänä työelämässä. Sisällön analyysi ja analyysi materiaaleista, joita on käytetty työssä, on tapahtunut lukemalla läpi valitut artikkelit ja keräämällä niistä tietoja, joiden on katsottu olevan tärkeitä tälle työlle ja jotka sopivat aiheen rajaukseen, tarkoitukseen ja tutkimuskysymyksiin.

Tekstit käännettiin vapaasti kirjoittajan oman osaamisen mukaan suomeksi ruotsista ja englannista ja apuvälineenä käytettiin Sanakirja.org-sanakirjaa, joka löytyy netistä. Tekstin kääntämisen jälkeen se muokattiin sujuvaksi tekstiksi. Valittu teksti luettiin läpi ja analysoitiin ja sen jälkeen aloitettiin kirjoittamisen prosessi. Tärkeimmät ja olennaisimmat asiat valittiin artikkeleista ja samansisällöiset tekstit asetettiin otsikoiden alle.

### 3.3 Valittujen artikkeleiden esittely

Tähän lukuun on valittu seitsemän artikkelia, jotka on julkaistu tieteellisissä julkaisuissa. Nämä seitsemän artikkelia esitellään tässä luvussa ja analysoidaan myöhemmin Tulokset-luvussa. Nämä artikkelit on valittu kirjoittajan oman mielenkiinnon mukaan ja siksi, että ne sopivat kolmeen pääkategoriaan, jotka mainitaan Tulokset-luvussa. Nämä kolme pääkategoriaa ovat kirjallisen viestinnän merkitys, viestintä työelämässä ja kielitaidon merkitys.

Jennifer Waldeck, Cathryn Durante, Briana Helmuth ja Marcia Brandon esittelevät artikkelissaan *Communication in a Changing World: Contemporary Perspectives on Business Communication Competence (2012)*, että uudistuvan teknologian takia tarvitaan uusia viestintätaitoja. Artikkelin kirjoittajat tarkastelivat tutkimuksessaan liike-elämän vaatimia vuorovaikutustaitoja populaarien aikakauslehtien artikkeleista. Analyysin tuloksena tutkijat jäsensivät viestintä- ja vuorovaikutusosaamisen kuuteen ryhmään jotka edustivat sekä perinteisiä että nykyaikaisia viestintätaitoja.

David Stout ja James Sorensen esittelevät artikkelissaan *Write Right: Improving Written Communication Skills - Part One (2015)*, että vahvat kirjalliset viestintätaidot ovat tärkeitä kirjanpidon ammattikäytössä. Toisaalta on havaittavissa selvä ero halutussa ja esitetystä viestinnästä juuri palkatun ja talousammattilaisen välillä. Stoutin ja Sorensenin mukaan oikeiden sanojen valitsemista pidetään tärkeänä osaamisena työelämässä. Tämä artikkeli on ensimmäinen kahdesta, joka on luotu tarjoamaan laskenta- ja rahoitusalan opiskelijoille sekä harjoittelijoille helposti saatavilla oleva tietolähde kirjoittamisen parantamiseen.



Latha Chakravarthi ja Kaylana Chakravarthi esittelevät artikkelissaan *Training and Evaluation of Oral and Written Communication Skills (2008)*, että monet työpaikat arvostavat ja edellyttävät englannin kielen kirjallisia viestintätaitoja työelämässä. Tämä artikkeli keskittyy opetuksen, koulutuksen, arvioinnin ja kehittämisen eri näkökohtiin. Nämä koskevat aloittelevia johtajia, joiden on kehitettävä sujuvaa suullista ja kirjallista englannin kielen taitoa liiketalouden tutkinto-ohjelmissa menestyäkseen kampuksella ja sen ulkopuolella tehdyissä haastatteluissa ennen yritysmaailmaan siirtymistä. Yleisen kielitaidon ja viestinnän lisäksi kiinnitetään erityistä huomiota liike-elämän englantiin ja viestintään. Latha ja Kaylana Chakravarthi tarkistelivat luokkaopetus- ja koulutustoimintoja systemaattisesti ja tieteellisesti, jotta autettaisiin kouluttajia ja opettajia ajattelemaan, analysoimaan ja toteuttamaan innovatiivisia opetus- ja koulutusmenetelmiä, jotka sopivat englannin kielen opetukseen ja yritysviestintään. Artikkelin pohjautuu Intiassa tehtyihin opetus- ja koulutusmenetelmien tutkimuksiin, analyyseihin ja arviointeihin.

Paul Gruba ja Reemi Al-mahmood esittelevät artikkelissaan *Strategies for Communication Skills Development (2004)*, että tehokkaat kirjalliset viestintätaidot ovat tarpeellisia ja vaativat jatkuvaa ylläpitämistä, koska tietojenvälitystavat kehittyvät jatkuvasti. Artikkelin mukaan työnantajat, ammatilliset yhteisöt ja yliopistot vaativat yhä enemmän vastavalmistuneilta kykyä ajatella kriittisesti sekä kirjoittaa ja työskennellä tehokkaasti ryhmässä. Artikkelissa pohditaan miten aiotaan luoda kestävä puitteet viestintätaitojen kehitykselle. Gruba ja Al-mahmood tarkastelivat tutkimuksessaan useita strategioita, joita voidaan käyttää viestinnän opetussuunnitelmassa. Artikkelissa käytettiin lähestymistapana tapaustutkimusta ja raportoitiin haastatteluja työnantajien, opiskelijoiden ja henkilökunnan kanssa. Näin tunnistettiin näiden sidosryhmien yhteiset teemat ja esitettiin joukko strategioita, joiden avulla voitiin tuoda esille kiireellinen ja todellinen tarve viestinnän kursseille.

Patil Madhumati esittelee artikkelissaan *New perspective in written communication (2005)* tehokasta kirjoittamista. Patilin mukaan sivilisaatio on mahdollistanut, että ihminen on kehittynyt nopeasti kirjoittamisen taidoissa ja että edistynyt

teknologia on tuonut käyttöön entistä hienostuneempia ja kehittyneempiä viestintävälineitä. Analyysinsä tuloksena Patil totesi, että tehokkaassa kirjoittamisessa tulee huomioida seuraavat asiat: viestin tarkoitus, lukijan huomiointi, tarkkuuden ylläpito, viestin selkeys, ytimekkyys, selkokieliisyys ja viestin sävy.

Rani Vijaya esittelee artikkelissaan, *Advantages and Disadvantages of Oral and written Communication (2019)*, kirjallisen viestinnän etuja ja haasteita. Vijayan mukaan kirjallista viestintää käytetään aiempaa enemmän yritysorganisaatioissa ja valtion viroissa. Kirjalliset viestit välitetään erilaisten kirjallisten viestintämuotojen, kuten muistioden, liikekirjeiden, kiertokirjeiden ja ilmoitusten avulla. Artikkelin mukaan kirjallisessa viestinnässä kirjoittajalla on paljon aikaa suunnitella viestintää varmistaakseen, että se on selkeää, täydellistä, oikeaa ja helposti ymmärrettävää. Tämä artikkeli haluaa kiinnittää lukijoiden huomion suullisen ja kirjallisen viestinnän etuihin ja haasteisiin.

Ken O'Quinn esittelee artikkelissaan, *Use your word wisely (2017)*, kuinka otetaan huomioon tekstin lukija tekstiä kirjoitettaessa. O'Quinn esittelee artikkelissa hyviä vinkkejä kirjoittamiseen. Hän esittelee seuraavia aiheita artikkelissaan: aivoriihitoiminnan merkitys ideoiden synnyttämisessä ja järjestämisessä; graafisten keinojen, kuten lihavoitujen otsikoiden ja luettelomerkkien käyttö luettavuuden helpottamiseksi. Analyysin tuloksessa tutkija totesi, että kirjoittajan uskottavuutta, asiantuntevuutta ja luotettavuutta arvioidaan sillä miten hoidetaan haasteellinen tilanne oikealla kirjoitustavalla.

### 3.4 Eettiset pohdinnat

Opinnäytetyö noudattaa Metropoliasa käytettyjä hyviä tieteellisen käytännön ohjeita. Metropoliasa hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa, että ollaan rehellisiä, huolellisia ja tarkkoja dokumentoinnissa, esittelyssä ja arvioinnissa, jotka koostuvat omista ja muiden tuloksista sekä tutkimuksista. Olen käyttänyt kehitys- ja tutkimustyölle yhdenmukaisia eettisesti kestäviä kriteerejä. (Tenk 2012.)

Olen ottanut huomioon muiden tutkijoiden ja opiskelijoiden työn tulokset oikealla tavalla ja olen kunnioittanut muiden tuloksia. Olen ottanut huomioon muiden tutkijoiden työn käyttämällä oikeaa lähdeviitettä. Olen rehellinen työssäni ja tulokset, jotka olen tehnyt tutkijoiden julkaisuista, ovat omia tulkintojani lähteistä. Olen perustellut tekemiäni rajoituksia työssäni. Olen suunnitellut, toteuttanut ja raportoinut tieteellisten menetelmien vaatimuksia koskevan tutkimuksen. Etiikka tulee ottaa huomioon omalla ammattialalla ja antaa ohjaajan käydä läpi opinäytetyön suunnitelma eettisellä esikatselulla. (Tenk 2012.)

## 4 Tulokset

Tässä luvussa analysoidaan seitsemää valittua artikkelia, jotka esittelin aikaisemmin luvussa 3.2. Artikkelit analysoidaan deduktiivisella tavalla, joka tarkoittaa, että on olemassa kolme pääkategoriaa, jotka ovat kirjallisen viestinnän merkitys, viestintä työelämässä ja kielitaidon merkitys.

Tässä kohdassa vastataan tutkimuskysymyksiin, jotka ovat seuraavat: Mitä kirjallisia viestinnän taitoja tarvitaan liiketalouden alalla? Mitkä ovat toimivat kirjalliset taidot liiketalouden alalla valittujen artikkeleiden mukaan? Mitä etua työntekijälle on hyvistä ja ajantasaisista kirjallisista viestintätaidoista?

Tutkimusongelmana työssä esitetään: Mitkä ovat liiketalouden alan työntekijöihin kohdistuvat kirjallisen viestinnän odotukset? Työn tarkoitus on kartoittaa, millaisia kirjallisia viestintätaitoja arvostetaan tänä päivänä työelämässä.

### 4.1 Kirjallisen viestinnän merkitys

#### 4.1.1 Sanojen valinta

Neljän artikkelin mukaan kirjallisessa viestinnässä on tärkeää valita käytetyt sanat tarkasti, koska puhutussa viestinnässä sanoja voi helposti muokata ymmärrettäväksi, vaikka ne tulisivat samasta sanaperheestä. Kahdessa artikkelissa todetaan, että oikea sanavalinta on välttämätöntä asianmukaisen viestinnän kannalta.

Kirjallisessa viestinnässä samat sanat saattavat kuulostaa lukijalle vierailta, kun taas puhutussa viestinnässä sanoja voidaan soveltaa oikeanlaisiksi, vaikka niiden merkitys olisi erilainen. Kun käytetään ja valitaan tuttuja sekä helposti ymmärrettäviä sanoja, ymmärtää lukija sen yleensä halutulla ja kirjoittajan tarkoittamalla tavalla.

Väärinkäytetyt sanat ja huonot sanavalinnat aiheuttavat helposti sekaannusta ja väärinymmärrystä kirjallisessa viestinnässä. Tietyt sanavalinnat voivat johtua sanojen rakenteesta, koska ne voivat olla lähellä oikeinkirjoitusta ja ääntämistä tai toiset sanat voivat tulla samasta sanaperheestä. Kahdessa artikkelissa korostettiin, että tämä voi luoda sekaannusta oikean sanan valitsemisessa. On olemassa sanoja, jolla on yhteinen merkitys. Kahden artikkelin mukaan tietyt sanavalinnat saattavat olla eri lailla ymmärrettävissä niin puhutussa viestinnässä kuin kirjallisessa viestinnässäkin. Siksi on suositeltavaa, että käytetään perinteisiä ja vakiintuneita määritelmiä kirjallisessa viestinnässä. Neljän artikkelin mukaan on syytä painottaa sitä, että käytetään sanastoa, jota lukijat ymmärtävät ja sitä, että viesti on selkeää luettavaa.

#### 4.1.2 Tehokkaat viestintätaidot ja kirjoittaminen

Yhden artikkelin mukaan tehokkaihin viestintätaitoihin kuuluu kirjoittaminen selkeästi ja ytimekkäästi, sopivan ja asianmukaisen kielen käyttö, luottamuksen luominen kirjoitetulla viestillä, kyky mukautua erilaisiin viestintätilanteisiin, kritiikin ja palautteen vastaanottaminen, kyky lukea ja ymmärtää muiden henkilöiden viestejä ja osata tehokkaasti hyödyntää kirjoitettua tekstiä. On tärkeää, että kirjoittaja on tietoinen siitä, mitä tietoja välitetään ja miten herätetään lukijan mielenkiinto.

On tärkeä ylläpitää avoimuutta kirjoittamisessa. Tehokas kirjoittaminen vaatii taitoa kirjoittaa yksinkertaisesti, selvästi, lyhyesti ja tarkasti. Kirjoittaessa on hyvä pitää mielessä seuraavat asiat: asia esitetään selkeästi ja loogisesti, keskitytään lukijaan, keskitytään aiheeseen, annetaan viimeisteltyä ja tarkkaa tietoa ja varmistetaan annettu tieto.

Käytetyssä kirjallisessa kielessä tulee huomioida, käytetäänkö epävirallista vai virallista kirjoitusmuotoa. Kirjoitettaessa tulee ylläpitää tarkkuutta. Kirjallisen viestin tulee olla kielipölisesti oikeaa, tekstissä tulee olla välimerkkejä ja oikein-kirjoitus tarkistettu. Aiheen syvä tuntemus, asianmukainen sanojen käyttö, asianmukainen esitys ja oikea päättely tekevät kirjoituksesta tehokkaan.

Viestit välittyvät erilaisten kirjallisten viestintämuotojen välityksellä, kuten muistioiden, liikekirjeiden, kiertokirjeiden ja ilmoitusten kautta. Yhdessä artikkelissa sanotaan, että yleensä kirjallisen viestin kirjoittajalla on käytettävissä paljon aikaa viestin suunnitteluun ja varmistamiseen sen selkeydestä ja tällöin viesti on oikea ja helppo ymmärtää.

Tehokkaassa viestinnässä on osattava ennen kaikkea huomioida lukija ja se, että haluttu asia esitetään asianmukaisesti ja tarkasti. Jotta viestintä olisi tehokasta, se vaatii selkeyttä ja ytimekkyyttä kirjoitettaessa. Neljä artikkelia kertoo, että kyky kirjoittaa viesti selvästi ja tarkasti vaatii loogista ajattelua ja perehtymistä kirjoitettuun aiheeseen. Erilaisiin tilanteisiin on kirjoittajan osattava soveltaa joko epävirallista tai virallista kirjoitusmuotoa.

#### 4.1.3 Kirjallisen viestinnän haasteet ja edut

Yhdessä artikkelissa korostettiin, että kirjallisessa viestinnässä on monia vahvuuksia. Yksi näistä on, että kirjoittajalla on paljon aikaa suunnitella ja kirjoittaa viestiä sekä muokata viestiä tarpeen tullen. Näin viestistä tulee tarkka ja yksiselitteinen. Kirjallisessa viestinnässä on mahdollista lukea viesti uudelleen useamman kerran, kunnes se ymmärretään oikein ja viesti on mahdollista palauttaa. Kirjallinen viestintä sopii erinomaisesti ja se on hyödyllistä, kun halutaan tavoittaa iso joukko ihmisiä ja jos kirjallista viestiä on tarve toistaa. Kirjallinen viestintä toimii tarvittaessa myös erinomaisena oikeudellisena todistusaineistona.

Yksi artikkeli nostaa esille, että kirjallisessa viestinnässä on paljon hyviä puolia, esimerkiksi hyvä etu on, että sen ehtii suunnitella ja kirjoittaa puhtaaksi ennen lähetystä, tämä antaa mahdollisuuden kirjoittajalle lukea ja varmistaa viestin

sisältö useaan kertaan. Yhden artikkelin mukaan lähes kaikki kirjallinen viestintä tapahtuu tänä päivänä sähköisesti, tällöin on haluttu viesti helppo luoda sähköiseen muotoon ja tarvittaessa muokata tai lisätä tekstiä. Nykyisten viestintäkanavien välityksellä viesti on helposti jaettavissa kenelle tahansa.

Yhdessä artikkelissa sanottiin, että kirjallisen viestinnän haasteena on, että se on aikaa vievää, koska asiakirjan ja kirjeen laatiminen ja kirjoittaminen sekä lähettäminen vaativat kirjoittajalta paljon aikaa, mikä ei aina ole kaikista kustannustehokkain vaihtoehto. Kirjallisessa viestinnässä viestin salassapito voi olla vaikeaa. Kirjallisessa viestinnässä ei ole mahdollisuutta välittömään palautteeseen, mutta kirjoittajan on silti pystyttävä ottamaan vastaan kritiikkiä ja kehitysideoita.

#### 4.1.4 Oikeinkirjoitus ja lukijan huomioiminen

Kahden artikkelin mukaan oikeinkirjoitusta pidetään todella tärkeänä kirjallisessa viestinnässä, koska kirjoitettua sanaa ei pysty jälkikäteen muokkaamaan oikeaksi. Oikeinkirjoitus vaatii aikaa ja kirjoitetun viestin muokkaamista. Kirjoitettaessa on syytä käyttää yksinkertaisia, oikeita ja oikeinvalittuja sanoja, koska vahva kielioppi ja oikeinkirjoitus korostuvat kirjallisessa viestinnässä.

Yksi artikkeli korostaa, että on tärkeää, että viesti on selkeä lukijoille. Mikäli viesti ei vedä lukijoita puoleensa, se jää helposti lukematta. Jos viesti on vaikeaselkoinen, se voidaan ymmärtää monella eri tavalla.

Kahden artikkelin mukaan kirjoittajan on ymmärrettävä lukijoita ja osattava asettaa itsensä lukijan asemaan. On suositeltavaa, että viestien tulee olla ytimekkäitä, koska näin lukija kiinnittää enemmän huomiota viestiin. Kun teksti on liian pitkä ja vaikeasti selitettävissä, voi lukija helposti menettää mielenkiintonsa tekstin lukemiseen. Asiallisuus ja kirjoittajan kyky nähdä kirjoitettu viesti lukijan silmin sekä kirjallisen viestinnän soveltaminen eri vastaanottajille ovat tärkeitä taitoja.

## 4.2 Viestintä työelämässä

### 4.2.1 Viestintätaidot työelämässä

Yhden artikkelin mukaan työelämän viestintä kehittyy jatkuvasti, koska teknologia uudistuu ja muuttuu koko ajan. Monipuoliset viestintätaidot ovat yksi tärkeimmistä asioista, joita vaaditaan tänä päivänä työelämässä. Uudet ohjelmistot työelämässä mahdollistavat erilaisia ja uusia viestintäkanavia työntekijöille, minkä vuoksi on tärkeää pitää yllä monipuolisia viestintätaitoja ja osaamista.

Työelämässä monesti koetaan, että viestintä on yhteistyötä, joka luo yhtenäisyyttä myös maailmanlaajuisesti. Työelämän viestintätaitojen kannalta pidetään tärkeänä, että jo koulutusvaiheessa opettajien ja kouluttajien tulisi suosia ja opettaa uusimpia viestintätaitoja tuleville alan ammattilaisille.

Työelämän viestintä koostuu erityisesti yhteistyöviestinnästä ja kulttuurienvälisestä viestinnästä, jolla luodaan yhteisöllisyyttä. Todetaan, että tänä päivänä pidetään tärkeänä, että kirjoittaja osaa työelämässä tunnistaa erityisiä viestintätaitoja, jotka ovat tärkeitä nykyaikaisessa liiketoiminta- ja ammattiympäristössä. Olisi myös tärkeää, että uusien viestintätaitojen tulisi kiinnostaa myös viestinnän opettajia ja kouluttajia kun he suunnittelevat opetus- ja koulutus suunnitelmia.

Kolmen artikkelin mukaan vahvaa kirjallista viestintätaitoa pidetään tärkeänä osaamisena työelämässä. Niissä korostetaan sitä, että erityisesti liike-elämän viestinnässä kirjallisen viestinnän tulee olla selkeää ja tarkkaa, koska näin luodaan ammattimainen kuva tekstin kirjoittajasta. Kaksi artikkelista kertoo, että paikalliset ja kansainväliset työnantajat pitävät tehokkaita viestintätaitoja tärkeänä ihmissuhdetaitojen, tiimityöskentelyn ja tehokkaan kirjoittamisen kannalta. Kirjallista viestintää käytetään paljon yritysorganisaatioissa ja viranomaisasioidinnissa.

## 4.2.2 Teknologian kehitys ja koulutus viestinnässä

Kahden artikkelin mukaan teknologian kehityksen vuoksi viestintä tapahtuu koko ajan enemmän sähköisessä muodossa ja uusimpien viestintätaitojen ylläpitäminen ajan tasalla on tärkeää, jotta menestyään työelämässä ja työnhakutilanteessa. Kahden artikkelin mukaan tämän vuoksi olisi tärkeää jatkuvasti kouluttaa työntekijöitä ja antaa heille parhaat mahdolliset resurssit toteuttaa tehokasta ja monipuolista viestintää.

Työelämä viestintä on muuttunut paljon uudistuvan teknologian, kulttuurien välisten viestintätaitojen kysynnän ja muuttuvan henkilöorganisaation sekä organisaation globaalin luonteen vuoksi ja tämän vuoksi saatetaan tarvita vielä lisää uusia viestintätaitoja ja kanavia.

Kaksi artikkelia painottaa, että viestintäosaaminen on yksi tärkeimmistä asioista, joita työnantajat vaativat tänä päivänä työelämässä. On tärkeää pitää viestintäosaaminen ajan tasalla, koska teknologiavälitteisen viestinnän määrä kasvaa ja koska viestinnästä tulee entistä monimuotoisempaa. Työelämässä tarvitaan ajantasaista tietoa siitä millaista viestintätaitoa vaaditaan työelämässä ja millainen viestintäosaaminen on tarpeen, jotta menestyään liike-elämässä.

Se, että viestintää toteutetaan koko ajan enemmän teknologian välityksellä ja organisaatioiden viestintä siirtyy enemmän verkostoihin, asettaa suurempia vaatimuksia yksilön omalle viestintäosaamiselle. Globalisaatio ja taloustilanne luovat yhdessä kilpailutilanteen, jossa korostuvat omat vuorovaikutus- ja viestintätaidot työnhakutilanteissa.

## 4.3 Kielitaidon merkitys

### 4.3.1 Englannin kielen taito

Kahden artikkelin mukaan kielitaitoa arvostetaan paljon työpaikoilla ja erityisesti kaikista tärkeimpänä pidetään englannin kielen taitoa. Englanti on kansainvälinen kieli ja lähes kaikki työpaikat vaativat jonkin tason englannin kielen taitoa



kirjoitettaessa ja puhuttaessa. Tämän vuoksi englannin kielen käytön tulisi olla luontevaa ja varmaa työelämän eri tilanteissa.

Yhdessä artikkelissa painotetaan, että englanninkielen kirjoittamista pitäisi harjoitella, koska se kehittää itseluottamusta ja kielitaitoa sekä parantaa viestintätaitoja. Englannin kielen aktiivinen ja jatkuva harjoittelu kehittää kielen kirjallista ja luovaa käyttövalmiutta.

Tänä päivänä on olemassa paljon englannin kielen kursseja ja koulutuksia, joissa voidaan harjoitella ja parantaa omaa osaamista. Englannin kielen oppimiseen on olemassa monia työkaluja ja tekniikoita, jotka parantavat englanninkielistä viestintää kaikilla opetuksen ja oppimisen tasoilla. Koska tätä taitoa edellytetään useasti, monissa työpaikossa on erityisen tärkeää harjoitella englannin kielen puhumista ja kirjoittamista. Organisaatiot edellyttävät, että työntekijät osaavat käyttää englannin kieltä liike-elämässä ja-, sosiaalisissa tilanteissa ja ymmärtävät organisaatiossa käytettyjä yleisiä tekstejä englannin kielellä.

Yksi artikkeli painottaa, että vaikka englannin osaaminen on tärkeä taito, arvostetaan työelämässä myös muuta kielitaitoa. Vaadittu kielitaito työpaikalla riippuu monesti siitä, minkämaalainen yritys on kyseessä tai onko yrityksellä paljon asiakkaita tietyistä maista. Yksi artikkeli nosti esille, että toki kaikki kielten osaaminen katsotaan eduksi työnhakutilanteissa. Yhden artikkelin mukaan on tärkeää jo opetus- ja koulutusvaiheessa panostaa englanninkieliseen viestintään, koska monet työpaikat arvostavat paljon englannin kirjallisia viestintätaitoja ja sitä, että kieltä osataan käyttää luontevasti ja luovasti työelämän eri tilanteissa.

#### 4.3.2 Kirjoittaminen vieraalla kielellä

Yhden artikkelin mukaan kirjoitettaessa vieraalla kielellä on hyvä aloittaa taustatiedoista ja sitten miettiä viestin tarkoitusta. Kirjoittajan olisi hyvä ymmärtää mitä lukija miettii viestin saadessaan. Lukija pohtii yleensä miksi hänelle kirjoitetaan ja mitä hänen täytyy tietää? Mikäli viestin alussa on läpileikkaus tulevasta tekstistä, on lukijan helpompi navigoida viestin läpi.

Vieraalla kielellä kirjoitettaessa on hyvä, että käytetään tekstissä esimerkiksi lausekkeita: ”katso edellinen sivu”, ”katso seuraava kappale” tai ”katso alla”, koska näin voidaan helposti ohjata lukija oikeaan paikkaan. Vaikka tekstin sisältö on tärkeää, on viestin oltava myös visuaalisesti kutsuvaa. Viestin visuaalisuutta voidaan tehostaa lisäämällä tekstiin lihavoidut otsikot ja luettelomerkit, jotka helpottavat tekstin luettavuutta ja kiinnittävät lukijan huomion tiettyihin aiheisiin ja auttavat tiedonhallinnassa. Kun ilmoitetaan ikävistä ja haasteellisista uutisista, on syytä pitää teksti neutraalina ja kirjoittajan ei tule asettua kenenkään puolelle. Vaikka viesti on haasteellinen, ei pidä syyllistää ketään tai turhaan selitellä tilannetta, koska tämä voi antaa negatiivisen kuvan viestin kirjoittajasta.

Kun kirjoitetaan kotimaisella tai vieraalla kielellä, on syytä viestiä kirjoitettaessa muistaa miettiä, mikä on viestin tarkoitus. Molemmilla kielillä lukijan tulee saada tietää helposti miksi hänen kanssaan viestitään ja mitä hänen pitää huomioida viestissä. Korostetaan myös, että mikäli kirjoitettaessa käytetään paljon yksityiskohtia, on nämä osattava kohdistaa oikein.

Hyvä tapa kiinnittää lukijan huomio on käyttää lihavoitua tekstiä viestin tärkeisiin asioihin. Mikäli viestin kirjoittajan vieraan kielen taito ei ole vahva, on kirjoittajan keskityttävä enemmän siihen, että hän käyttää sanoja, joita hän ymmärtää itse ja että teksti on selkeää. Yksi artikkeli korostaa, että mikäli kirjoittaja ei itse ymmärrä kirjoittamaansa kieltä, on viestin lukijan mahdotonta tietää, mitä viestillä tarkoitetaan. Tällöin voi olla viisasta poiketa virallisesta kielestä ja tarvittaessa käyttää yksinkertaisempia sanoja ja ilmaisuja, jotta kohdeyleisö ymmärtää viestin.

## **5 Johtopäätökset**

Tässä luvussa yhdistetään viitekehys ja tulokset, joita pohditaan, ratkaistaan tutkimusongelma, arvioidaan työn luotettavuutta ja pätevyyttä ja ehdotetaan jatkotutkimusaiheita.

Tämän opinnäytetyön tutkimusongelma oli seuraava: Mitkä ovat liiketalouden alan työntekijöihin kohdistuvat kirjallisen viestinnän odotukset? Työn tarkoitus oli kartoittaa, millaisia kirjallisia viestintätaitoja arvostetaan tänä päivänä työelämässä.

Opinnäytetyöstä voi saada laajan kuvan siitä, minkälaisia odotuksia kohdistuu liiketalouden alan työntekijöihin. Kaikista tärkeimpinä ominaisuuksina työntekijöissä pidetään sitä, että työntekijä pystyy kirjallisesti viestimään omalla äidinkiellään ja etenkin englannin kielellä. Kolmannesta kielestä tai useammasta on etua työelämässä, ja osa työpaikoista toivoo kolmannen kielen osaamista riippuen toimialasta.

Vieraan kielen kirjallisessa viestinnässä pidetään tärkeänä sitä, että vaikka kirjoittaja ei olisi kielipillisesti vahva vieraassa kielessä tai ei osaisi käyttää hienompia tai harvinaisempia sanoja, käytettäisiin tekstiin sellaisia sanoja, jotka ovat tuttuja ja että kirjoittaja itse ymmärtää kirjoittamaansa tekstin. Pidetään tärkeimpänä sitä, että viesti on sujuvaa ja helposti ymmärrettävää kuin kielipillisesti oikeaa.

Kirjallisessa viestinnässä tärkeänä pidetään sitä, että teksti on kirjoitettu oikein ja viestin sisältö on selkeää. Oikeinkirjoituksen ohella on tärkeää, että työntekijät osaavat viestiä asiallisesti, kohteliaasti ja teksti on sopivaa. Mikäli teksti on epäkohteliasta, asiatonta tai sopimatonta, voi se antaa työntekijästä huonon kuvan. On tärkeää, että työntekijä osaa valita oikeat ja kohteliaat sanat, koska kirjallisessa viestinnässä ei pysty vaikuttamaan omilla eleillä tai äänellä viestin sisältöön. On syytä pohtia miltä kirjoitettu teksti kuulostaa luettuna, koska tietyt sanat voivat vaikuttaa tyyliä.

Tietyt sanat saattavat puhutussa viestinnässä kuulostaa erilaiselta kuin kirjallisessa viestinnässä. Viestin lähettäminen työaikana antaa työntekijästä monesti hyvän kuvan. Mikäli viestejä lähettelee yömyöhään tai viikonloppuisin, voi tämä antaa epäsuotuisan kuvan työntekijästä. Toki työntekijöitä kannustetaan kirjoit-

tamaan viesti ajoissa, jotta sen ehtii käymään rauhassa läpi, mutta sen lähettäminen kannattaa ajoittaa arkipäivään ja mielellään toimistoaikoihin.

Opinnäytetyössä käy ilmi, että kirjallista viestintää tapahtuu koko ajan enemmän sähköisesti ja teknologian jatkuvan kehityksen myötä on tärkeää jatkuvasti kouluttaa työntekijöitä, jotta he osaavat käyttää ja hyödyntää erilaisia viestintämuotoja. Kirjallinen viestintä toimii myös tarvittaessa todistusaineistona, koska siitä jää pysyvä jälki ja näin ollen siihen voi tarvittaessa myöhemmin vedota. Teknologian kehitys on mahdollistanut tehokkaan kirjallisen viestinnän. Teknologian kehityksen avulla viestin kirjoittaja voi helposti kirjoittaa viestiä sähköisesti ja muokata sitä helposti sopivammaksi. Näin ollen viestiä voidaan vähitellen ja sopivalla ajalla kirjoittaa ja muokata.

Sähköisessä viestinnässä sähköpostin osaamista pidetään erityisen tärkeänä taitona, koska monet työpaikat käyttävät sähköpostia lähes päivittäin. Pikaviestisovelluksista WhatsApp lienee kaikista tunnetuin ja moni työpaikka käyttää tätä myös päivittäiseen viestittämiseen. Näiden monipuolinen hallitseminen on hyvä etu työelämässä. Näiden työkalujen opetteleminen ja monipuolinen käyttäminen jo opiskeluaikana auttaa niiden käyttämisessä tulevaisuuden työelämässä.

Kaikissa työelämän tilanteissa viestitään jatkuvasti ja viestintää pidetään tärkeänä osana ammattitaitoa, koska sen avulla voidaan tehdä yhteistyötä muiden ihmisten kanssa ja toteuttaa organisaation haluttuja tavoitteita. Työpaikat odottavat, että työntekijät osaavat viestiä eri tilanteissa sujuvasti. Tärkeää on, että työntekijä kirjoittaa selkeästi ja niin, että lukijat ymmärtävät tekstin. Pidetään hyvänä kykynä osata asettautua lukijan asemaan ja siihen, miten hän näkee ja kokee tekstin.

On myös tärkeää pohtia viestin ulkonäköä ja visuaalisuutta. Mikäli teksti on liian pitkä tai epäselvästi muotoiltu, ei lukija välttämättä vaivaudu lukemaan tekstiä tai ymmärtää sen helposti väärin. On suositeltavaa, että työntekijä käyttää tuttuja ja ymmärrettäviä sanoja, vaikka ne eivät aina kieliopillisesti olisikaan oikeita.

Välillä yksinkertaisemmat sanat voivat auttaa lukijoita ymmärtämään viestin oikein ja sellaisena kuin kirjoittaja on alun perin tarkoittanutkin.

Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä voidaan arvioida kriittisellä ja arvioivalla työasenteella. Laadullisessa tutkimuksessa kriittinen arviointi on kokonaisvaltaista tarkastelua. Tutkimusta tehtäessä tulisi olla utelias asenne mutta samalla terveellä skeptisyydellä. On tärkeää käydä läpi peruskysymyksiä tutkimuksen eri vaiheessa ja yrittää vastata esittämiinsä kysymyksiin. Näitä ovat: Miksi tutkin tätä aihetta? Miten oikein tutkin? Miksi valitsen tietyn aineistonkeruu- ja analyysimenetelmän sekä mitä vaihtoehtoja minulla on? Miten suhtaudun tuloksiin ja mitä tutkimuksesta voi päätellä. Tutkimuksen pätevyyttä ja luotettavuutta voidaan lisätä harkitsemalla tutkimusprosessin elementtejä ja vaiheita sekä kuvaamalla aineiston syntymistä, hankkimista, purkamista ja analysointia. Tutkimusprosessia on hyvä tarkastella huolellisesti ja dokumentoida kriittisesti niitä tekijöitä, jotka ovat tutkijan mukaan vaikuttaneet tutkimuksen tuloksiin. Luotettavuutta voidaan arvioida suhteuttamalla tulokset tutkimusongelmiin ja menetelmiin eli tarkistetaan tutkimusreittiä kokonaisuudessa ja pohditaan onko tutkimusreitti ollut sopiva ja onko tutkimustavoitteet saavutettu. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006)

Pidän opinnäytetyötä luotettavana ja päteväenä, koska se perustuu tieteellisiin artikkeleihin ja kirjoihin. Tieteelliset artikkelit haettiin Esbohostin, Business Source Eliten kautta, mikä on käytettävissä Metropolian opiskelijoille ja näin ulkopuolisilla ei ole sinne pääsyä. Google Scholarin kautta haettiin myös tieteellisiä artikkeleita opinnäytetyöhön. Molemmista tietokannoista haettiin kirjallisen viestinnän aiheita englannin kielellä. Englannin kielellä löytyi kattavasti aineistoa ja näin ollen sopivia artikkeleita löytyi opinnäytetyöhön. Pidän molempia tietokantoja erityisen luotettavina ja pätevinä, koska niistä haetut tieteelliset artikkelit ovat alkuperäiseen tutkimukseen perustuvia tekstejä ja niitä ei kukaan ulkopuolinen pysty muokkaamaan verrattuna esimerkiksi Internet-lähteeseen.

Kirjat, joita käytettiin työssä, ovat tietokirjallisuuskirjoja ja myöskään kirjaa ei voi muokata. Kirja on painettua materiaalia ja siksi sen sisältämiä tietoja voidaan

pitää luotettavina. Kirjat, joita käytettiin työssä, valittiin huolellisesti ja tarkasti niin, että niiden sisältö sopi ja vastasi opinnäytetyön sisältöä ja aihetta. Valitut kirjat kertoivat kirjallisesta viestinnästä.

Jatkotutkimuksissa aihetta voisi selvittää enemmän työntekijöiden näkökulmasta ja siltä kannalta, mitkä taidot ja minkä osaamisen he kokevat tärkeiksi työelämässä. Lisäksi voisi selvittää, mitä sellaisia taitoja voitaisiin opiskelijoille opettaa liiketalouden tutkinto-ohjelmassa, jotka valmistaisivat heidät työelämään. Monesti opiskeluvaiheessa voi olla etua siitä, että on oppinut hallitsemaan tietyn viestintäkanavan tai osaa kirjoittaa asiallisesti ja selkeästi sähköpostiviestejä. On myös tärkeää, että kuunneltaisiin työntekijöitä ja annettaisiin heidän omien näkemysten ja kokemusten nousta esille. Näin voitaisiin paremmin arvioida mihin viestintätaitoihin kanttaisi keskittyä ja missä on kehitettävää. Jo opiskeluvaiheessa olisi hyvä korostaa jatkuvan koulutuksen merkitystä tulevaisuudessa ja työelämässä sekä kannustaa uusien asioiden oppimiseen.

Kvalitatiivinen tutkimustyyppinen työ on avoin ja joustava menetelmä. Se on mahdollistanut sen, että olen saanut valita artikkeleita, jotka koen mielenkiintoisiksi. Avoimuus on luonut tietyn vapauden tehdä työtä, olen saanut tehdä työn, jonka itse koen hyödylliseksi. Koska olen itse saanut vapaasti valita mielenkiintoisia artikkeleita, koen, että työprosessi on ollut todella opettavaista ja työskentely on ollut mielekästä. Vapaus työssä on luonut hyvän työmotivaation. Koen, että olen oppinut uutta aiheesta ja syventänyt ymmärrystäni kirjallisen viestinnän merkityksestä liiketalouden alalla.

## Lähteet

Ahmad, Shaik Riyaz 2016. Importance of English communication skills. International Journal of Applied Research. Painos 2. Google Scholar.

[https://scholar.google.com/scholar?hl=fi&as\\_sdt=0%2C5&q=+Importance+of+English+communication+skills&btnG=\\_](https://scholar.google.com/scholar?hl=fi&as_sdt=0%2C5&q=+Importance+of+English+communication+skills&btnG=_). Viitattu 7.12.2021.

Aalto, Tuija 2012. Kuinka olla avoin. Työelämän uudet viestintätaidot. Finn Lectura. Helsinki.

Attan, Anie & Raof Abdul Halim Abdul & Omar Noor Abidah Mohd & Abdullah, Khairi Izwan & Hamzah, Masputeriah 2012. Establishing the construct of workplace written communication. Procedia - social and behavioral sciences. Google Scholar. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042812052342>. Viitattu 7.12.2021.

Clement, A & Murugavel, T. 2018. English for the workplace: The importance of English language skills for effective performance. Painos: 1. Osa 20. Google Scholar. [https://www.researchgate.net/profile/A-Clement/publication/328353901\\_English\\_for\\_the\\_Workplace\\_The\\_Importance\\_of\\_English\\_Language\\_Skills\\_for\\_Effective\\_Performance/links/5d6cead8a6fdcc547d7221ed/English-for-the-Workplace-The-Importance-of-English-Language-Skills-for-Effective-Performance.pdf](https://www.researchgate.net/profile/A-Clement/publication/328353901_English_for_the_Workplace_The_Importance_of_English_Language_Skills_for_Effective_Performance/links/5d6cead8a6fdcc547d7221ed/English-for-the-Workplace-The-Importance-of-English-Language-Skills-for-Effective-Performance.pdf). Viitattu 7.12.2021.

Conrad, David & Newberry, Robert 2012. Identification and Instruction of Important Business Communication Skills for Graduate Business Education. Routledge – Talyor & Francis Group. EBSCOhost, Business Source Elite. <https://web-s-ebSCOhost-com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=27&sid=185a2ad4-509c-45bd-b8e6-d220dd603672%40redis>. Viitattu 7.12.2021.

Danielson, Ella 2012. Kvalitativ innehållsanalys. Vetenskaplig teori och metod. Från idé till examination. Lund universitet, studentlitteratur. Google Scholar. <https://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2%3A585999&dswid=-6065>. Viitattu 7.12.2021.

Domagalski, Theresa A. 2015. Successful workplace communication in the age of technology. Supervision. Painos 10. EBSCOhost, Business Source Elite. <https://web-s-ebSCOhost-com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=31&sid=185a2ad4-509c-45bd-b8e6-d220dd603672%40redis>. Viitattu 7.12.2021.

Elo, Satu & Kyngäs, Helvi 2008. The qualitative content analysis process. Jan research methodology. Blackwell Publishing Ltd. Oxford. Google Scholar.

<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1365-2648.2007.04569.x>. Viitattu 7.12.2021.

Eriksson, Barajas Katarina & Forsberg, Christina & Wengström, Yvonne. 2013. Systematiska litteraturstudier i utbildningsvetenskap: Vägledning för examensarbete och vetenskapliga artiklar. Educational Sciences. Tukholma: Natur och kultur. PAINOS 1. Google Scholar. <https://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?dswid=-9411&pid=diva2%3A606870>. Viitattu 10.2.2022.

Granskär, Monica & Höglund-Nielsen, Birgitta 2012. Tillämpad kvalitativ forskning inom hälso-och sjukvården. Lund universitet, studentlitteratur. Google Scholar. <https://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:580283>. Viitattu 7.12.2021.

Holmes, Amy F. & Zhang, Shage & Harris, Benjamin 2019. An analysis of teaching strategies designed to improve written communication skills. Routledge – Talyor & Francis Group. EBSCOhost, Business Source Elite. <https://web-s-ebsohost-com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=34&sid=185a2ad4-509c-45bd-b8e6-d220dd603672%40redis>. Viitattu 7.12.2021.

Jacobsen, Dag Ingvar 2010. Förståelse, beskrivning och förklarning. Introduktion till samhällsvetenskaplig metod för hälsovård och socialt arbete. PAINOS 2. Studentlitteratur. Ruotsi.

Larsson Staffan. 2011. Kvalitativ analys – exemplet fenomenografi. Lund: Studentlitteratur. s. 47. Lund universitet, studentlitteratur.

Juholin, Elisa 2017. Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja. 7 uudistettu painos. Infor, Helsinki.

Kaihovirta-Rapo, Minna 2014. Viestintäosaaminen muuttuu - pysyykö viestintäkoulutus muutoksessa mukana? Prologi. Viestinnän ja vuorovaikutuksen tieteellinen aikakauslehti. <https://journal.fi/prologi/article/view/95893>. Viitattu 3.12.2021.

Kaloinen, Marja-Liisa & Suntinen, Reetta & Vallisaari, Mirja 2008. Viesti ja vaikutus. 3. uudistettu painos. WSOY, Helsinki.

Kortejärvi-Nurmi, Sirkka & Murtola Kaarina 2015. Areena. Yritysviestinnän käsikirja. Edita, Helsinki.

Locke, Edwin A. 2019. What Makes Writing about Goals Work? Academy of Management Discoveries. EBSCOhost, Business Source Elite. <https://web-s-ebsohost->



com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=37&sid=185a2ad4-509c-45bd-b8e6-d220dd603672%40redis. Viitattu 7.12.2021.

Lohtaja-Ahonen, Sirke & Kaihovirta-Rapo, Minna 2012. Tehoa työelämän viestintään. Puhu kuulijalle, kirjoita lukijalle. 2. uudistettu painos. Sanoma Pro, Helsinki.

Marjamäki, Pipsa Lotta & Vuori, Jenni 2021. Viestinnän johtaminen. Strategias-ta tuloksiin. Alma Talent, Helsinki.

Masclé, Deanna 2013. Writing Self-Efficacy and Written Communication Skills. Business communication quarterly. Google Scholar. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1080569913480234?journalCode=bcqd>. Viitattu 18.2.2022.

Metsäaho, Tuija 2013. Työelämän toimivat tekstit. Suomen Yrityskirjat. Helsinki.

Mishra, Binod 2009. Role of Paralanguage in Effective English Communication. ICFAI Journal of Soft Skills. Painos 3. Numero 2. EBSCOhost, Business Source Elite. <https://web-s-ebscohost-com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=40&sid=185a2ad4-509c-45bd-b8e6-d220dd603672%40redis>. Viitattu 7.12.2021.

Mäntynen, Anne & Shore, Susanna & Solin Anna. Genre- tekstilaji. 2006. Suomen kirjallisuuden seura. Helsinki

Prabavathi, R & Nagasubramani, P.C. 2018. Effective oral and written communication. Computer science. Google Scholar. <https://www.semanticscholar.org/paper/Effective-oral-and-written-communication-Prabavathi-Nagasubramani/141f9dfc25d4a9c3ee41119155253dff6fbc1e7f?p2df>. Viitattu 7.12.2021.

Sadiku, Lorena Manaj & Xhuvani Aleksander 2015. The Importance of Four Skills Reading, Speaking, Writing, Listening in a Lesson Hour. European Journal of Language and Literature. Numero 1. Google Scholar. [https://revistia.org/files/articles/ejls\\_v1\\_i1\\_15/Lorena\\_Manaj.pdf](https://revistia.org/files/articles/ejls_v1_i1_15/Lorena_Manaj.pdf). Viitattu 7.12.2021.

Sahin, Ayfer. 2013. The effect of text types on reading comprehension. Mevlana International Journal of Education. EBSCOhost, Business Source Elite. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED543604.pdf>. Viitattu: 1.2.2022.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anne. 2006. KvaliMOTV. Menetelmäopetuksen tiedovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_3\\_3.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_3_3.html). Viitattu 12.3.2022.

Strellman, Urpu & Svinhufvud, Kimmo 2020. Kupliva kirjoittaminen. Iloa ja tehoa työelämän teksteihin. Art House, Helsinki.

Svinhufvud, Kimmo 2016. Kokonaisvaltainen kirjoittaminen. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Art house, Helsinki.

Tenk. 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö.  
[https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf). Viitattu 9.10.2021.

Torppa, Tiina 2014. Työssä kirjoittavan opas. Talentum media, Helsinki

## **Analysoidut artikkelit**

Chakravarthi, T. Latha & Chakravarthi, Kalyana T. 2008. Training and Evaluation of Oral and Written Communication Skills: A Critical Analysis of a B-School Approach. Osa 2. Painos 2. ICFAl journal of soft skills. EBSCOhost, Business Source Elite. <https://web-s-ebSCOhost-com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=3&sid=185a2ad4-509c-45bd-b8e6-d220dd603672%40redis>. Viitattu 7.12.2021.

Gruba, Paul & Al-mahmood, Reem 2004. Strategies for Communication Skills Development. Department of Computer Science and Software Engineering. The University of Melbourne. Australia. Google Scholar. <https://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.11.521&rep=rep1&ty pe=pdf>. Viitattu 7.12.2021.

O'Quinn, Ken 2017. Use your word wisely. Talent development. Painos 7. EBSCOhost Business Source Elite. <https://web-s-ebSCOhost-com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=185a2ad4-509c-45bd-b8e6-d220dd603672%40redis>. Viitattu 7.12.2021.

Patil, Madhumati R. 2005. New perspective in written communication. The journal of engineering education. Google Scholar. <https://journaleet.in/articles/new-perspective-in-written-communication#abstract>. Viitattu 7.12.2021.

Stout, David. E & Sorensen, James E. 2015. Write Right: Improving Written Communication Skills - Part One. Osa 16. Painos 4. Management accounting quarterly. EBSCOhost, Business Source Elite. <https://www.proquest.com/docview/1773044078?accountid=11363>. Viitattu 7.12.2021.

Vijaya, Rani 2019. Advantages and Disadvantages of Oral and written Communication. Osa 3. Painos 4. Research review journals. Google Scholar. <https://old.rrjournals.com/past-issue/advantages-and-disadvantages-of-oral-and-written-communication/>. Viitattu 7.12.2021.

Waldeck, Jennifer & Durante, Cathryn & Helmuth, Briana & Brandon, Marcia 2012. Communication in a Changing World: Contemporary Perspectives on Business Communication Competence. Journal of Education for Business. Osa 87. 4. painos. EBSCOhost, Business Source Elite. <https://web-s-ebSCOhost-com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=6&sid=59b5269c-d011-4539-aa23-c49095452c6c%40redis>. Viitattu 7.12.2021.