

Ruotsinkielisten kirjoittamisen käytänteitä: tapaustutkimus kahdesta yrityksestä Helsingin ja Vaasan seuduilla

Jannika Lassus

*Suomalais-ugrilainen ja pohjoismainen osasto
Helsingin yliopisto*

Johanna Tanner

*Kieli- ja yritysviestintäkeskus
Kauppakorkeakoulu Hanken*

In this article we present results from a case study of five business professionals and their workplace literacy practices and literacy events. The five interviewees are Swedish-speaking Finns, part of a 5 % minority in Finland, and they live both in the Helsinki capital area and in the Vaasa region. The business professionals work for two anonymized companies: Delta, a global business consultant company, and Zeta, a Scandinavian bank. Our theoretical framework is New literacy studies (Barton 2007/1994). All the interviewees use at least three languages at their work: their mother tongue Swedish, their second language Finnish (both are national languages in Finland), and English. High skills of both national languages are needed to perform the work tasks, and national languages are used more than English. The writing tasks are diverse and connected to the specialized work tasks of each employee, with the exception of e-mails that all interviewees write daily. The language choices are influenced by several factors, among them the language preferences of the recipient and the task at hand. Evidently, the companies have managed to make the best use of the language skills of the interviewees.

Avainsanat: kaksikielisyys, kirjoittaminen, monikielisyys, ruotsin kieli, suomi toisena kotimaisena kielenä, tekstikäytänteet, yritysviestintä

1 Johdanto

Artikkelissamme tarkastelemme yksityisellä sektorilla työskentelevien suomenruotsalaisten kuvauksia työelämän kielellisestä arjesta ja sen kirjoittamisen käytänteistä. Olemme kiinnostuneita siitä, millainen rooli kotimaisilla kielillä on kaksi- ja monikielisessä asiantuntijatyössä. Artikkelin pohjana on laajempaan tutkimusprojektiimme (FISKAR, Finlandssvenskars skrivande i arbetslivet) kuuluva tapaustutkimus, jossa tarkastelemme lähemmin viiden työntekijän kirjoittamisen käytänteitä yritysten toimipaikoissa Helsingissä ja Vaasassa. Kaikki haastateltavamme ovat niin sanottuja valkokaulustyöntekijöitä, eli he toimivat yrityksissä erilaisissa asiantuntijatehtävissä. Tapaustutkimuksemme tavoitteena on selvittää, millaisia tekstikäytänteitä kaksikielisten työntekijöiden arjessa on, mitä kieliä he käyttävät eri tilanteissa ja mitkä tekijät vaikuttavat kielivalintoihin.

Viime vuosikymmeninä työelämä on digitalisoitunut ja kansainvälistynyt, ja yrityksissä työtehtävät ovatkin kehittyneet sisällöllisesti entistä enemmän tieto- ja asiantuntijatyöksi (Ali-Yrkkö 2006; Johansson ym. 2011). Digitalisoituneessa työelämässä yhä useampi — ellei jokainen — ei pelkästään lue tekstejä vaan myös kirjoittaa niitä ja toimii näin tekstin tuottajana

(Brandt 2015; Jakobs & Spinuzzi 2014). Yksityisen sektorin työntekijöiden kirjoittamisesta on kuitenkin olemassa melko vähän tietoa; etenkin niiden työntekijöiden, jotka toimivat sellaisissa asiantuntijatehtävissä, joissa kirjoittaminen ei ole ydintehtävä (ns. integrated writers, ks. Jakobs & Spinuzzi 2014). Tapaustutkimuksemme tuo tietoa yksityisen sektorin kirjoittamisen käytänteistä ja kotimaisten kielten käytöstä yrityselämässä suomenruotsalaisen kieli-vähemmistön näkökulmasta. Samalla tutkimuksemme täydentää suomalaista toistaiseksi suhteellisen vähäistä tutkimusta alueelta (ks. myös esim. Breckle & Schlabach 2017; Malkamäki & Herberts 2014).

Virallisesti kaksikielisessä Suomessa suomenruotsalaiset ovat edelleen maan suurin vähemmistö. Arjen tasolla ruotsinkieliset elävät kuitenkin usein omissa yhteisöissään: todellisia kielellisiä kohtaamisia ja tilanteita, joissa tarvittaisiin kompleksisempaa suomen kielen taitoa, saattaakin olla vain vähän, erityisesti yksikielisissä perheissä kasvavilla ja ruotsinkielisillä alueilla asuvilla (ks. Åkerlund, Marjanen & Lepola 2019). Tilanne muuttuu osalla korkeakouluopintojen alettua mutta osalla vasta työpaikalla. Suomessa on paljon ruotsalaisomistuksessa olevia yrityksiä, ja työpaikalla ruotsin kielen hallinta on yleensä etu – näin on etenkin yrityksissä, joilla on pohjoismaisia yhteyksiä (Barner-Rasmussen 2011; 2017). FISKAR-projektin kyselytutkimuksen perusteella suomenruotsalaiset käyttävät toki ruotsia ja hyötyvät ruotsin kielen taidostaan, mutta työssään he tarvitsevat myös englantia ja erityisesti monipuolisia suomen kielen taitoja (Lassus & Tanner 2019; Tanner & Lassus 2018). Haastatteluaineistomme tapaustutkimuksen perusteella kuva suomenruotsalaisten asiantuntijatyöntekijöiden kielenkäytöstä on vielä monipuolisempi: usealla haastatellulla on kaksi tai kolme rinnakkaista työkieltä eli suomi, ruotsi ja englanti, joita käytetään moninaisissa kirjallisissa viestintätilanteissa ja joiden valintaan vaikuttavat useat tekijät.

Artikkelimme aluksi selvitämme lyhyesti tutkimuksemme teoreettisen taustan, minkä jälkeen kuvaamme aineistoa ja sen keruuta. Havainnollistamme tuloksia esimerkkien avulla, ja lopuksi pohdimme tapaustutkimuksestamme nousseita tulevia tutkimuskysymyksiä.

2 Kirjoittamisen käytänteiden tutkimusta

Yksityisen sektorin kieli- ja viestintäkäytänteitä on tutkittu Suomessa jonkin verran kauppätieteissä (ks. esim. Barner-Rasmussen 2011, 2017; Barner-Rasmussen & Lönnholm 2017; Vaara ym. 2005). Kielitieteen osalta niitä on Suomessa tutkittu erityisesti englannin osalta (ks. esim. Charles & Louhiala-Salminen 2007; Kankaanranta, Louhiala-Salminen & Karhunen 2015; Räisänen 2019). Kotimaisten kielten näkökulmasta yksityiseltä sektorilta on kuitenkin selvästi vähemmän tutkimusta kuin julkiselta sektorilta (julkisen sektorin tutkimuksesta ks. esim. Lassus 2010; Pilke & Salminen 2013; Tiililä 2007; Tolvanen 2016; Vik 2016).

Ehkä luonnollisin selitys tälle on se, että yrityssalaisuuksien vuoksi tutkijoiden on usein vaikea päästä havainnoimaan yritysten kielenkäyttöä ja vuorovaikutusta (Blåsjö & Jonsson 2018; poikkeuksena esim. Kangasharju 2007). Yrity maailmaa myös sitovat monet lait, jotka asettavat rajoituksia tutkijoiden ja muiden pääsyyn teksteihin. Työntekijää sitoo salassapitovelvollisuus sekä asiakkaita että työnantajaa kohtaan (ks. esim. Työsopimuslaki 2001/55, Liikesalaisuuslaki 2018/595 ja Laki luottolaitostoiminnasta 2014/610). Yrity maailmassa työntekijät kokevat, että jo työstä kertominen voi rikkoa näitä lakeja, joten haastatteluun osallistuminen vaatii esimiehen tai työnantajan suostumuksen.

Kirjoittamisen ja tekstien tutkimuksessa on yhä enemmän siirrytty etnografiseen ja sosiolingvistiseen näkökulmaan. Etenkin tekstikäytänteiden tai kirjoittamisen käytänteiden tutkimuksessa eli new literacy studies -koulukunnassa yhdistyy sosiolingvistisestä ja etnografisesta kielentutkimuksesta tuttuja elementtejä (vrt. Makkonen-Craig 2014; Pitkänen-Huhta 2000). Yksittäisen tekstin tuottamisen tai kuluttamisen tilanne, tapahtuma (event) on osa jossain määrin vakiintuneita tekstin tuottamisen tai kuluttamisen käytänteitä (practice). Kuitenkin jokainen tapahtuma muokkaa käytänteitä. Teksti ja kirjoittaminen ovat siis sidoksissa sosiaaliseen tilanteeseen. Tekstitapahtumassa tai kirjoitustapahtumassa tekstiä tuotetaan tietyillä välineillä ja tietyissä kanavissa, tietyillä kielillä ja tietyille lukijakunnalle (Barton 2007/1994; Lassus et al. 2019). Kirjoitustapahtumista muovautuu kirjoittamisen käytänteitä, joissa kirjoittaminen ja teksti nähdään kontekstisidonnaisina sosiaalisina käytänteinä ja joissa pätevät kontekstin mahdollisuudet ja rajoitukset, myös kielivalinnan osalta. Kirjoittamisen käytänteiden tutkimuksessa näitä tekstikäytänteitä – tässä erityisesti kirjoittamisen käytänteitä, eli kirjoitustilannetta (sis. välineet), kirjoittajaa ja kirjoittajan valintoja – voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. Asiatekstien kirjoittamiseen ja muuhun institutionaaliseen tekstin tuottamiseen kuuluvat myös monet rajoitukset, joihin kirjoittaja ei aina voi vaikuttaa.

Tarkastelemme tässä tapaustutkimuksessa yrity maailmassa työskentelevien suomenruotsalaisten kirjoittamisen käytänteitä; erityisesti sitä, mitä tekstejä he kirjoittavat ja millä kielillä. Haastateltavat ja heidän tekstikäytänteensä sijoittuvat kuitenkin aina tiettyyn yrityskontekstiin. Analysoidessamme haastattelijoiden kuvauksia kirjoittamisen käytänteistä, kirjoitustapahtumasta ja kielivalinnoista toimimme siis aina tietyn yrityksen kontekstissa, eikä tuloksia voi välttämättä voi yleistää yksityiselle sektorille laajemmin.

3 Tutkimusaineiston kuvaus

Tapaustutkimuksemme aineisto (n=5) on osa laajempaa aineistoa, joka koostuu 18 suomenruotsalaisen työntekijän haastattelusta. Haastattelut tehtiin yksityisissä yrityksissä Helsingissä keväällä 2018 ja Vaasassa keväällä 2019, ja aineistonkeruuta rahoitti Svenska kultur-

fonden. Kaikissa haastatteluissa käytettiin samaa puolistrukturoidun teemahaastattelun haastattelurunkoa, tilanteen mukaan soveltaen. Haastattelurunko on laadittu osittain aiemman kyselytutkimuksemme tulosten perusteella (Lassus & Tanner 2019; Tanner & Lassus 2018) poimimalla haastattelukysymyksiin kyselyssä esiin nousseita relevantteja teemoja. Yhtenäisestä rungosta on se etu, että kaikissa haastatteluissa on tunnistettavissa tietyt samat teemat, jolloin on mahdollista esittää koko aineistolle samoja kysymyksiä. Tutkimusaineiston vertailtavuutta lisää myös yhtenäinen haastattelukäytäntö: kaikki haastattelut on tehty kahdella kielellä, eli olemme haastatelleet jokaista informanttia haastattelun aikana vuorotellen sekä ruotsiksi (Jannika Lassus) että suomeksi (Johanna Tanner). Tavoitteenamme oli muotoilla kysymykset niin, että ne jättivät tilaa haastateltavien omille tavoille kuvata puheena olevaa asiaa (ks. Ruusuvuori & Tiittula 2017: 79). Haastatteluissa vallitsikin melko avoin ja positiivinen tunnelma, ja haastateltavat ottivat puheeksi omia aiheitaan ja tekivät kysymyksiä myös meille haastatteliijoille.

Haastateltavat rekrytointiin eri verkostojen kautta. Laillisista ja tutkimuseettisistä syistä haastateltaville ja yrityksille luvattiin anonymisointi. Yritykset ja haastateltavat saivat etukäteen tiedot haastattelun tarkoituksesta ja sisällöstä sekä sopimuslomakkeen. Jokaisen haastattelun alussa sopimuslomake allekirjoitettiin ja sekä haastattelun sisältöä että tarkoitusta avattiin vielä kerran. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin sekä anonymisoitiin. Artikkelissa annettuja esimerkkejä eli haastateltavien vuoroja on muokattu puhekieleltä yleiskielisemmiksi, ja ruotsinkieliset esimerkit on käännetty suomen kielelle. Kieliasua on muokattu paitsi luettavuuden ja kääntämisen helpottamiseksi myös anonymiteetin suojaamiseksi, ettei jokin kielellinen piirre mahdollistaisi haastateltavan tunnistamista.

Haastattelututkimuksen rajoituksia ovat pieni osallistujamäärä ja valikoidut osallistujat. Pyydimme haastateltaviksi henkilöitä, joilla on ruotsinkielinen koulutausta ja jotka kirjoittavat työssään mutta joita ei ole rekrytoitu kirjoitus- tai viestintätehtäviin. Haastatteluun lupautuivatkin luultavasti sellaiset henkilöt, joilla on mielipiteitä kieli- ja viestintäaiheista tai ainakin kiinnostusta niitä kohtaan. Tämän lisäksi haastattelijat edustivat sekä ruotsinkielistä vähemmistöä että suomenkielistä enemmistöä, eli myös haastattelijat ovat voineet vaikuttaa haastateltavan itseraportointiin. Jo Labovin New York -tutkimuksissa ja muissa sosiolingvistisissä tutkimuksissa (esim. Widmark 1973; Wikner 2019) on todettu eroja itseraportoidun kielenkäytön ja todellisen kielenkäytön, asenteiden ja normien välillä. Yritysmaailman kirjoituskäytänteitä tutkittaessa haastattelu on kuitenkin tällä hetkellä realistisin mahdollinen tapa saada tietoa, sillä muihin etnografisiin menetelmiin (Aspers 2011), kuten havainnointiin, on vaikea saada yrityksiltä lupaa. Emme myöskään pystyneet keräämään haastateltavien kirjoittamia tekstejä: ainoastaan muutamat haastateltavat pystyivät antamaan huolella seulottuja ja anonymisoituja tekstejä. Pankkimaaailmassa tekstejä ei voi antaa ulkopuolisille.

Vaikka tapaustutkimuksemme perusteella saatuja tuloksia ei voi yleistää, ne kertovat kuitenkin osaltaan yritysmaailman monimuotoisista kirjoittamisen käytänteistä ja kielivalinnoista. Tutkimusta tältä alueelta on huomattavan vähän, ja teorian muodostumisen kannalta myös tapaustutkimukset ovat tärkeitä. Tutkimuksella on myös soveltava arvo: tietoa yrityskirjoittamisen käytänteistä tarvitaan sekä alemmilla että ylemmillä koulutustasoilla.

4 Tapaustutkimuksen aineisto ja analyysimenetelmä

Tapaustutkimuksemme osallistajat työskentelevät kahdessa yrityksessä, jotka olemme nimenneet Deltaksi ja Zetaksi. Molemmat yritykset ovat toimineet Suomessa ja Pohjoismaissa jo pitkään. Delta on globaali konsulttiyritys, jonka erityisosaamista on lakipalvelut, ja konsernin virallinen kieli on englanti. Olemme haastatelleet Deltasta kahta työntekijää: Delta1 on noin 30–35-vuotias mies, joka työskentelee Helsingissä; Delta2 noin 25-vuotias nainen, joka työskentelee Vaasassa. Molempien äidinkieli on ruotsi: ruotsi on ollut sekä lapsuuden ensisijainen kotikieli että koulusivistyskieli. Delta1:llä on pidempi työura yrityksessä, kun taas Delta2 on työskennellyt yrityksessä vasta joitakin kuukausia. Zeta puolestaan on pankki, jonka virallinen kieli on ruotsi. Zetasta olemme haastatelleet kolmea työntekijää: Zeta1 ja Zeta2 työskentelevät Helsingissä ja Zeta3 Vaasassa. Kaikki kolme ovat noin 45–55-vuotiaita, ja myös heillä ruotsi on sekä äidinkieli että koulusivistyskieli. Kaikki kolme työskentelevät johtavassa asemassa Zetassa. Taulukkoon 1 on koottu tiedot haastatteluista.

Taulukko 1. Tapaustutkimuksen aineisto

Yritys ja osallistuja	Sukupuoli	Ala	Kaupunki	Vuosia yrityksessä	Haastattelun pituus	Litterointien määrä
Delta1	mies	konsultti (lakipalvelut)	Helsinki	10	n. 47 min	n. 46 000
Delta2	nainen	konsultti (lakipalvelut)	Vaasa	0,5	n. 35 min	n. 29 000
Zeta1	nainen	pankki	Helsinki	8	n. 40 min	n. 38 600
Zeta2	mies	pankki	Helsinki	20	n. 54 min	n. 45 000
Zeta3	mies	pankki	Vaasa	24	n. 47 min	n. 43 300

Käytämme aineiston analyysissä sekä haastattelujen nauhoituksia että litterointeja. Menetelmämme on kvalitatiivinen ja perustuu litterointien tiiviiseen lähilukemiseen useamman kerran sekä nauhoitusten kuunteluun. Fokuksessamme ovat erityisesti ne puheenvuorot, joissa

kuvataan kirjoittamista, eli teemme havaintoja niistä teemoista, jotka teoreettisen kehyksemme mukaan ovat kirjoittamisen käytänteitä. Kirjoitustapahtumia emme havainnoi, mutta erittelemme alla aineistosta nousseita kirjoittamisen käytänteitä.

Haastattelukysymyksissä esiintyneet teemat nousevat keskeisiksi myös analyysimme havainnoissa. Näitä teemoja ovat esimerkiksi seuraavat: mitä tekstejä haastateltavat ovat kirjoittaneet ja millä kielillä, minkälaisia tekstejä he yleensä kirjoittavat eri kielillä, kenelle ja minkä kanavan kautta he kirjoittavat, mitä välineitä ja apuvälineitä he käyttävät sekä kuinka paljon aikaa työpäivästä kuluu kirjoittamiseen. Tässä artikkelissa keskitymme erityisesti kirjoittamisen käytänteisiin ja kielivalintoihin. Lisäksi pohdimme lyhyesti haastateltavien kokemuksia oman kielitaidon riittävydestä asiantuntijatyössä. Haastatteluissa esiintyy myös muita keskeisiä teemoja, kuten kielenoppimisympäristöt ja monikielinen kielellinen identiteetti, joita emme kuitenkaan tässä artikkelissa käsittele.

5 Kirjoittamisen käytänteet

Olemme pyrkineet saamaan haastateltaviksi työntekijöitä, joiden varsinaisiin työtehtäviin ei kuulu kirjoittaminen (vrt. esim. toimittajat ja tiedottajat) mutta jotka kuitenkin kirjoittavat työssään. Olemme kiinnostuneita tästä ryhmästä, koska oletamme aiemman tutkimuksen perusteella (esim. Brandt 2015; Jakobs & Spinuzzi 2014; Johansson ym. 2011; Tiililä 2011), että kirjoittaminen on monelle keskeinen työnteon väline. Tapaustutkimuksemme viisi informanttia toimivat kaikki asiantuntija- ja tietotyössä. He kertovat, että työpäivästä yli puolet kuluu tietokoneen ääressä; muu aika käytetään esimerkiksi kokouksiin. Informantit tuottavat tekstejä sekä sisäiseen käyttöön että asiakkaiden käyttöön. Tässä luvussa erittelemme kirjoittamisen käytänteitä, eli välineitä ja tekstin tuottamiseen liittyviä käytäntöjä, ja seuraavassa luvussa tarkastelemme kielivalintoja ja kielitaidon riittävyttä.

Haastateltavamme kirjoittavat paljon. He ovat erikoistuneet tietyn tyyppisiin työtehtäviin, joissa kirjoitetaan tietyn tyyppisiä tekstejä. Työtehtävät määrittelevät sekä kirjoittamisen määrää että lajia. Kaikki kirjoittavat sähköpostia, mutta muu kirjoittaminen vaihtelee. Kirjoittamiseen useimmiten käytetty väline onkin sähköpostiohjelma, mutta pidempien tekstien kirjoittamiseen käytetään tekstinkäsittelyohjelmaa, kuten Wordia. Muita Office-ohjelmia käytetään myös. Sekä oman yrityksen asiakasportaalia että viranomaisten asiointipalveluja käytetään tekstien kirjoittamiseen ja lähettämiseen. Osa kirjoitustyöstä tapahtuu siis myös sähköisten alustojen avulla.

Kaikki tapaustutkimuksemme haastateltavat kertovat kirjoittavansa paljon sähköpostia yrityksen sisällä. Deltalaisilla ja Zeta3:lla on myös ulkoisia asiakaskontakteja, joille he lähettä-

vät sähköpostia, vaikka Zeta3 kertookin muista poiketen myös mielellään soittavansa asiakkaille. Zeta1 ja Zeta2 puolestaan viestivät pääosin sisäisesti. He toimivat yrityksen Suomen pääkonttorissa, joten työtehtäviin ei samalla tavalla sisälly ulkoisia asiakaskontakteja, kun taas Zeta3 työskentelee paikalliskonttorissa ja hänellä on enemmän ulkoisia asiakaskontakteja.

Delta1 ja Delta2 työskentelevät juridisten tekstien parissa. Helsingissä työskentelevä Delta1 on erikoistunut ruotsinkielisten yritysasiakkaiden palveluun juridista asiantuntijuutta vaativissa asioissa. Delta1 kirjoittaa hakemuksia, selvityksiä ja muistioita. Hän myös tarkastaa nuorempien kollegojen tekstejä, etenkin ruotsinkielisiä. Vaasassa työskentelevä Delta2 laatii sopimuksia ja selvityksiä, ja hänellä on paljon suomenkielisiä asiakkaita. Delta2:n esimies tarkastaa hänen laatimansa tekstit. Myös Delta2 saa tarkastettavakseen ruotsinkielisiä tekstejä, joita muut ovat kirjoittaneet. Delta-yrityksessä onkin haastateltavien mukaan tapana, että kollegat lukevat ja tarkastavat toistensa, etenkin nuorempien kollegojen, tekstejä. Esimerkissä 1 Delta1 kertoo, että vanhoja tarkastettuja tekstipohjia käytetään uudestaan. Tämä on yritykseltä tietoinen valinta, sillä käyttämällä jo tarkastettuja ja hyväksi koettuja tekstejä varmistetaan niiden laatu ja juridinen pitävyys.

- (1) Delta1: Vi börjar inte från noll, så klart använder vi botten av flera orsaker. För det första är det viktigt att de dokument vi producerar ska se ut på ett visst sätt, vi har en viss linje. Den andra kanske viktigare orsaken är att när man använder ett färdigt botten så betyder det att den har gått igenom en granskning, så det ökar kvalitetssäkerheten. Sällan startar man ett case som ingen någonsin har gjort förut.
- (1) Delta1: Emme aloita tyhjästä, totta kai käytämme pohjia monesta syystä. Ensinnäkin on tärkeää, että tekstimme ovat tietyn näköisiä, niissä on tietty linja. Toinen ehkä tärkeämpi syy on, että kun käyttää valmista pohjaa, se on jo kerran tarkastettu, mikä lisää laadunvarmistusta. Harvoin aloitetaan keissii, jota kukaan muu ei ennen ole tehnyt.

Esimerkistä 1 selviää, että syynä pohjatekstien käyttöön on paitsi laadunvarmistus myös sisältö ja asettelu: tekstien pitää olla tietyn näköisiä ja sopia yrityksen tekstijatkumoon. Pohjan tai mallin käyttöön liittyy siis laadukysymys ja yrityksen linjaus.

Ajatus siitä, että yrityksessä on tietty tapa viestiä, löytyy myös Zeta-pankista. Pankin kontto-reissa kirjoitetaan pitkiä sisäisiä luottoselvityksiä, jotka sitten lähetetään eteenpäin Suomen pääkonttoriin ja tarvittaessa vielä sieltä konsernin pääkonttoriin ja johdolle. Vaasassa työskentelevä Zeta3 on yksi niistä henkilöistä, joka kirjoittaa selvityksen konttorissa, ja Helsingissä työskentelevä Zeta1 on yksi henkilöistä, joka lukee, pyytää tarvittaessa lisätietoja ja muokkaa selvityksiä ennen kuin ne menevät eteenpäin. Luottoselvitykset on kirjoitettava säädösten ja mallien mukaan. Zeta3 haluaisi kirjoittaa lyhyemmin ja ilman institutionaalisia rajoituksia, kuten esimerkiksi 2 käy ilmi:

- (2) Zeta3: Det finns modelltexter för kundmöten. [...] Men jag är allergisk mot dem. [...] Om jag skriver en analys om ett företag så antar jag att jag skriver vad jag anser om det, vad jag med min yrkeskunskap anser.
- (2) Zeta3: On mallitekstejä asiakastapaamisiin. [...] Mutta olen niille allerginen. [...] Jos kirjoitan analyysin yrityksestä niin oletan, että kirjoitan mitä mieltä olen, mitä mieltä minä asiantuntijana olen.

Zeta3 vetoaa siis omaan asiantuntijuuteensa, ja hän ilmaisee haastattelussa kokevansa, että mallitekstit ja ulkoinen sääteley rajoittavat häntä eli että hän ei pysty tekemään asiantuntijatyötään. Zeta1 taas katsoo tehtäväkseen varmistaa tekstien laadun ja oikeellisuuden. Esimerkissä 3 hän tuo oman asiantuntijuutensa esille toteamalla, että hän tietää, millaisia tekstien tulisi olla:

- (3) Zeta1: Alla skriver förstås individuellt, alla skriver på sitt eget sätt. [...] Jag står för standardiseringen i och med att jag ser flera texter och när man vet hur det ska vara och så, ja då putsar jag texterna.
- (3) Zeta1: Kaikki kirjoittavat tietenkin yksilöllisesti, omalla tavallaan. [...] Minä vastaan standardisoinnista, koska näen useita tekstejä ja kun tietää, millaisia pitäisi olla niin putsaan tekstit.

Emme tiedä varmasti, onko Zeta1 ”putsannut” Zeta3:n tekstejä ja onko Zeta1 osa sitä sääteilyä, jonka Zeta3 kokee rajoittavaksi. Kiinnostavaa on kuitenkin se, että saman yrityksen sisällä on tunnistettavissa kaksi eriävää näkemystä yrityksessä käytetyistä malliteksteistä: toisaalta ne toimivat standardisoinnin takeena, toisaalta työtä rajoittavana tekijänä.

Yhteenvedona voi todeta, että tapaustutkimuksemme yrityksissä kirjoittamisen käytänteisiin kuuluvat runsas tietokoneen käyttö työpäivän aikana, sähköpostien kirjoittaminen sekä sähköisten alustojen käyttö sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä. Lisäksi käytänteitä ovat omaan asiantuntijatehtävään liittyvien tekstien kirjoittaminen, tekstipohjien ja mallitekstien käyttö sekä osalla myös kollegojen tekstien tarkastus.

6 Kielivalinnat ja kielitaidon riittävyys

Tapaustutkimuksemme yrityksissä kielimaisema on melko monipuolinen: haastateltavat käyttävät työtilanteissaan vaihtelevasti vähintään kolmea eri kieltä. Koska yritykset sijaitsevat Suomessa mutta niillä on toimintaa myös Pohjoismaissa ja koska haastateltavamme ovat ruotsinkielisiä, molemmat kotimaiset kielet ovat päivittäisessä käytössä. Niiden suhteet vaihtelevat kuitenkin suurestikin työntekijän mukaan samankin yrityksen sisällä. Kotimaisten kielten lisäksi käytetään englantia, ja Zeta3 mainitsee käyttävänsä myös saksaa. Kansainvälisissä Suomessa toimivissa yrityksissä englanti on usein konsernin virallinen kieli, jota käytetään sisäisessä viestinnässä. Tapaustutkimuksemme konsulttiyritys Delta on juuri tällainen kansainvälinen yritys. Myös Zeta-pankilla on kansainvälistä toimintaa, mutta yritys pitää

toistaiseksi ruotsin virallisena kielenä. Sekä sisäisessä viestinnässä että asiakasviestinnässä haastateltavien pääperiaatteena on, että käytetty kieli valitaan asiakkaan mukaan: ruotsinkielisten kanssa käytetään ruotsia ja suomenkielisten kanssa suomea (ks. esimerkki 4):

- (4) Zeta2: Mulla on jonkun verran alaisia ja mä yritän kommunikoida niiden kanssa aina niiden omalla äidinkielellä.

Edellä todettiin, että kaikki haastateltavamme kirjoittavat paljon sähköpostia (ks. myös Lassus & Tanner 2019). Sähköposteissa kielivalinta tehdään juuri vastaanottajan kielen mukaan tai sen mukaan, mitä kieltä kyseisen henkilön kanssa on totuttu käyttämään. Mikäli vastaanottajia on useita, kielivalinta ei kuitenkaan ole yhtä selvä – yleensä valitaan se kieli, jonka kaikki hallitsevat yhtä hyvin. Pohjoismaisissa kontakteissa se voi olla englantia tai ruotsi. Haastateltavamme kertovat kirjoittavansa sähköposteja suurimmaksi osaksi suomeksi tai yhtä paljon suomeksi ja ruotsiksi. Suomessa on alueita, joilla on parasta käyttää asiakkaiden kanssa ruotsia, ja kirjoittaessaan toiselle ruotsinkieliselle haastateltavamme valitsevatkin yleensä ruotsin kielen. Jokainen haastateltavistamme kokee, että ruotsin kielestä on töissä hyötyä: Delta1, joka haastateltavista käyttää kaikista vähiten suomea, toteaaakin, että ruotsinkielisenä hän tarjoaa asiantuntijapalvelujaan ruotsiksi toisille ruotsinkielisille.

Pidempiä tekstejä informantit kertovat kirjoittavansa kaikilla kolmella kielellä. Konsulttiyri- tys Deltassa Delta1 kirjoittaa ja tarkastaa valtaosin ruotsinkielisiä tekstejä, kun taas Delta2 kirjoittaa suomenkielisiä tekstejä ja tarkastaa ruotsinkielisiä: kyseessä ovat usein sopimukset ja selvitykset, joita tehdään asiakkaan puolesta tai asiakkaalle. Delta2 kertookin, että sähkö- posteja ja omia muistiinpanoja lukuun ottamatta hän kirjoittaa työssään joko suomeksi tai konsernin virallisella kielellä eli englanniksi.

Zeta-pankin haastateltavien mukaan pidempien tekstien kielivalinta riippuu niiden sisällöstä, tehtävästä ja vastaanottajasta. Pankin konttoreissa kirjoitetaan pitkiä sisäisiä luottoselvityk- siä, jotka sitten lähetetään eteenpäin Suomen pääkonttoriin ja tarvittaessa vielä sieltä konser- nin pääkonttoriin ja johdolle. Koska pankin sisäinen kieli on ruotsi, nämä tekstit kirjoitetaan pääosin ruotsiksi. Zetalaiset tosin toteavat konsernin kielikysymyksen kohdalla, että pankin sisäinen kieli on ”toistaiseksi” ruotsi. Zeta1 kertookin kirjoittavansa ja muokkaavansa pi- dempiä tekstejä ruotsin lisäksi myös englanniksi. Zeta2 taas kirjoittaa harvemmin pidempiä tekstejä, mutta sen sijaan hän kirjoittaa useimmiten lyhyitä ja ytimekkäitä esitystekstejä (esim. PowerPoint-ohjelmassa) sekä ruotsiksi että suomeksi. Zeta3 puolestaan kertoo, että työntekijät saavat itse valita, millä kielellä he kirjoittavat sisäisiä analyysseja, jolloin hän luon- nollisesti käyttää äidinkieltään ruotsia.

Vaikka kaikki informanttimme käyttävät työssään englantia, sitä tarvitaan kuitenkin kotimai- sia kieliä selvästi vähemmän eikä sitä juurikaan käytetä sisäisessä viestinnässä. Sen sijaan

englantia käytetään sähköpostien liitteissä, sopimuksissa ja analyyseissa. Zeta3 kertoo tarvitsevänsä englantia lähinnä vain lukiessaan konsernin sisäisiä tekstejä. Selvästi eniten englantia kertoo käyttävänsä Delta1, joka on myös ainut haastateltavista, joka kirjoittaa työssään enemmän englanniksi kuin suomeksi (esimerkki 5):

- (5) Delta1: Den [användningen av engelska] har ju blivit större förstås på senare tid också. När man har internationella klienter så blir de ju mera. [...] Men fortfarande när man har med finska myndigheter att göra så är det ju fortfarande de officiella språken som gäller där.
- (5) Delta1: Se [englannin käyttö] on kasvanut tietysti viime aikoina myös. Kun on ulkomaalaisia asiakkaita niin se lisääntyy. [...] Mutta edelleen kun on tekemisissä suomalaisten viranomaisten kanssa, niin edelleenhan siellä käytetään virallisia kieliä.

Kaikki haastattelemamme työntekijät kertovat tarvitsevänsä päivittäisessä työpaikan kirjallisesa viestinnässä suomen kieltä. Kielivalintojen suhteet kuitenkin vaihtelevat: haastattelujen perusteella eniten suomea käyttävät Zeta1 ja Delta2, jotka kertovat kirjoittavansa yli puolet teksteistään suomeksi; vähiten Delta1, joka kertoo kirjoittavansa suomeksi vain aivan yksittäisiä tekstejä. Delta1 kertoo, että syynä siihen, miksi hän kirjoittaa niin vähän suomeksi, on se, että ”suomen kielioppi on niin mahdoton” – tekstin tuottaminen sinänsä ei hänen mukaansa ole vaikeaa. Toisaalta Delta1 kertoo, että asia ei ole ongelma, sillä työkaverit luonnollisesti tietävät hänen olevan ruotsinkielinen.

Suomi toisena kotimaisena kielenä -näkökulmasta ja laajemminkin L2-näkökulmasta erityisen mielenkiintoista on se, että kaikki viisi haastateltavaa pitävät kirjallisia suomen kielen taitojaan omassa asiantuntijatyössään riittävinä. Näin on siitä huolimatta, että kaikkien äidinkieli on ruotsi ja että kaikki kokevat suomen kielellä kirjoittamisen ainakin jollain lailla haasteelliseksi tai äidinkieltään ruotsia heikommaksi. Sitä, että äidinkieleltään ruotsinkielinen työntekijä käyttää suomenkielisten asiakkaiden kanssa näiden äidinkieltä eikä esimerkiksi englantia, pidetään jo itsessään merkittävänä (ks. esimerkki 6):

- (6) Zeta3: Mulla on vaatimaton sydän mä sanon että ne [suomen kielen taidot] riittää aivan loistavasti (nauraa). [...] Kyllä se kuitenkin, jos sä olet niin kuin opiskellut sillä kielellä, niin ehkä se ihan se high class -teksti on varmaan ruotsiksi parempaa, mutta kyllä se kelpaa [suomen kieli], koska suomenkieliset asiakkaat kuitenkin tai suomalaiset asiakkaat sanotaanko näin niin eivät ne halua, se suurin osa heistä, eihän ne halua asioida englannin kielellä.

Kielitaito ja työtehtävät varmasti muokkaavat toisiaan ja mukautuvat toisiinsa: haastateltavat eivät niinkään koe, että kielitaito rajoittaisi heitä, vaan ennemmin heillä on keinoja, joilla selviytyä haasteista. Zeta2 esimerkiksi kertoo, että kun hän kirjoittaa yrityksen ulkopuoliselle vastaanottajalle, hän pyytää aina suomenkielistä kollegaa tarkastamaan tekstin kieliasun. Delta1 puolestaan ei koe tarvetta pyytää ketään tarkistamaan suomenkielisiä sähköpostejaan

vaan hyväksyy sen, että puhekielisyys on sähköposteissa luonnollista: ”kun näkee kun asiakkaatkin kirjoittaa niin onhan siellä aika usein enemmän puhekieltä”. Delta1:lla tärkeimmät työtehtävät liittyvät tekstien laadunvarmistukseen. Näissä tilanteissa hän kokee, että sillä, mitä kieltä käytetään, ei ole merkitystä – pääasia on sisältö eli se, että argumentaatio on oikein ja tekstissä on kaikki juridisesta näkökulmasta olennaiset asiat mukana. Delta1 myös viittaa työpaikan sisäisen työnjaon järkevyyteen: kaikkien ei kannata tehdä kaikkea, vaan virallisia kirjelmiä suomeksi voivat kirjoittaa ”ne, jotka sitä kuitenkin osaavat paremmin” (ks. esimerkki 7):

- (7) Delta1: Kyllä niinku se oma suomen kieli ja se kielioppi, onhan se parantunut hirveästi kymmenen vuoden aikana. Mutta ei se vielä mun mielestä olisi sitä tasoa ei ehkä se niinku [...] eikä olisi järkevääkään, että minä alkaisin kirjoittaa virallisia kirjelmiä suomeksi, kun on ne, jotka kuitenkin osaa sitä paremmin.

7 Keskustelu ja loppusanat

Yllä olemme kuvanneet viiden kahdessa yrityksessä työskentelevän suomenruotsalaisten kirjoittamisen käytänteitä. Kirjoittamisen käytänteet ja niihin liittyvät kielivalinnat ovat moninaisia ja riippuvat useasta tekijästä: ne ovat selvästi sidoksissa erilaisiin sosiaalisiin tilanteisiin, kuten aiempi tutkimus on osoittanut (esim. Barton 2007: 24; Blåsjö & Jonsson 2018: 30–31). Kirjoitustapahtumat eli tekstit vaihtelevat työtehtävien ja niihin erikoistumisen mukaan (vrt. Barton 2007: 67). Deltalaiset kirjoittavat juridisia tekstejä, kun taas osa zetalaisista tekee luottoanalyseja ja osa esimerkiksi PowerPoint-esityksiä. Sähköposti viestintäkanavana on kaikille yhteinen. Malleja ja pohjatekstejä käytetään sekä Deltassa että Zetassa. Niiden käyttöä perustellaan yrityksen yhteisellä edulla, laadunvalvonnalla ja standardisoinnilla, kun taas kritiikki kohdistuu kokemukseen siitä, että standardisointi rajoittaa yksilön asiantuntijatyötä.

Kielivalintaan vaikuttaa etenkin käsitys vastaanottajan kielestä. Kollegan kohdalla tiedetään yleensä, millä kielellä hän haluaa viestiä, ja asiakaskontakteissa asiakas valitsee kielen. Jos yleensä on viestitty ruotsiksi ja vastaanottajiin liittyy henkilö, joka ei osaa ruotsia, vaihdetaan kieltä joko suomeen tai englantiin. Yleistäen voidaan sanoa, että sekä sisäisessä että asiakasviestinnässä käytetään kotimaisia kieliä vastaanottajan tai aiemman yhteisen käytännön mukaan. Sen sijaan pidempiä tekstejä laadittaessa merkittäviä tekijöitä vaikuttaa olevan useampia: vastaanottajan ja vastaanottajan kielen lisäksi valintaan vaikuttavat tekstin sisältö ja tehtävä, konsernin virallinen kieli (ruotsi tai englanti) sekä työntekijän oma äidinkieli. Englannin kielellä on pienempi rooli kuin esim. Malkamäen & Herbertsin (2014) tutkimuksessa, mutta monikielisyys toteutuu samankaltaisilla periaatteilla.

Ruotsin kielen näkökulmasta tuloksemme vahvistavat käsitystä, että ruotsinkielisten kielitaitoa hyödynnetään yrityksissä. Ruotsi on myös ruotsinkielisten keskinäinen viestintäkieli ja työkieli – kunnes jokin tekijä antaa aiheita kielenvaihtoon. Ruotsinkielisyydestä ei myöskään ole koettu olevan haittaa työelämässä. Tuloksemme tukevat Barner-Rasmussenin (2011; 2017) ja Barner-Rasmussenin & Lönnholmin (2017) tutkimuksia.

Yhtä lailla käytetään ja tarvitaan suomen kieltä. Toisen kotimaisen eli tässä tapauksessa suomen kielen näkökulmasta mielenkiintoista on se, että vaikka kaikki tapaustutkimuksemme työntekijät kokevat helpoimmaksi äidinkielellään eli ruotsiksi kirjoittamisen, kaikki heistä myös pitävät suomen kielen taitojaan omaan työtehtäväänsä riittävinä. Tämä ei kuitenkaan välttämättä liity kielitaidon tasoon vaan enemmän siihen, että työntekijöillä on käytössään erilaisia strategioita, joilla selvittää kirjallisten viestintätilanteiden aiheuttamista haasteista.

Olemme tässä artikkelissa keskittyneet tapaustutkimuksen (n=5) avulla tarkastelemaan kahta yrityskontekstia ja viittä työntekijää. Olemme tässä pystyneet analysoimaan vain pientä osaa koko haastatteluaineistomme työntekijöiden (n=18) kirjoittamisen käytänteistä ja niihin vaikuttavista tekijöistä. Vaikka tapaustutkimuksemme tulosten yleistämisessä on oltava varovainen, vaikuttaa kuitenkin siltä, että yritysmaailmassa hyödynnetään mielekkäällä tavalla yrityksen työntekijöiden osaamista ja monikielisyyttä: jokainen tutkimuksemme asiantuntija työskentelee omalla erikoisalueellaan sille tyypillisten tekstien parissa ja kehittää samalla omaa asiantuntijuuttaan. Oma tutkimuksemme keskittyy kielelliseen vähemmistöön eli ruotsinkielisten kielellisiin käytäntöihin Suomessa toimivissa yrityksissä. Uskomme kuitenkin, että haastattelujen avulla saavuttamamme tieto voi koskea yrityskirjoittamista Suomessa laajemminkin.

Tulevaisuudessa jatkamme haastatteluiden analysointia. Tavoitteenamme on tuoda lisää tietoa ruotsinkielisten kirjoittamisen käytänteistä ja tekstikäytänteistä yksityisellä sektorilla sekä toisaalta asiantuntijatyössä riittävästä toisen kotimaisen kielen taidosta ja niistä strategioista, joilla omaa kielellistä asiantuntijuuttaan voi työelämässä kehittää.

Lähteet

- Ali-Yrkkö, J. (2006). *Ulkoistus ja toimintojen siirrot Suomesta ulkomaille – katsaus 2000-luvun alun tilanteesta*. Keskustelua – Discussion papers No. 1059. Helsinki: Elinkeinoelämän Tutkimuslaitos. Saatavilla: <https://www.etla.fi/julkaisut/dp1059-fi/> (lainattu 17.5.2020).
- Aspers, P. (2011). *Etnografiska metoder*. 2 upplagan. Malmö: Liber.
- Barner-Rasmussen, W. (2011). *Affärer eller business? En studie av språkanvändningen i det ekonomiska samarbetet mellan Finland och Sverige*. (Magma-studie 5.) Tillgänglig: http://www.magma.fi/images/stories/reports/ms1105_biz.pdf (citerad 17.5.2020).

- Barner-Rasmussen, W. (2017). När valet står mellan engelska och svenska. Teoksessa Tandefelt, M. (toim.). *Språk i skola och samhälle. Svenskan i Finland – i dag och i går*. Vol II:2. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland. 183–196.
- Barner-Rasmussen, W. & Lönnholm, M. (2017). Svenskan i finländskt näringsliv – till nytta eller till besvär? Teoksessa Tandefelt, M. (toim.). *Språk i skola och samhälle. Svenskan i Finland – i dag och i går*. Vol II:2. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland. 161–182.
- Barton, D. (2007 [1994]). *Literacy: an introduction to the ecology of written language*. 2nd ed. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Blåsjö, M. & Jonsson, C. (2018). Kommunikation i arbetslivet – en forskningsöversikt. Teoksessa M. Blåsjö & C. Jonsson (toim.). *Mångfald, möten och mejl*. Stockholm: Institutionen för svenska och flerspråkighet vid Stockholms universitet. 9–54.
- Brandt, D. (2015). *The Rise of Writing: Redefining Mass Literacy*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Breckle, M. & Schlabach, J. (2017). Multilingualism in Finnish companies – selected results of the Lang-BuCom-project. *Kieli, koulutus ja yhteiskunta – syyskuu 2017*. Saatavilla: www.kieliverkosto.fi/journal (lainattu 17.5.2020).
- Charles, M. & Louhiala-Salminen L. (2007). Vems språk talas, vilken är verksamhetskulturen? Teoksessa O. Kangas & H. Kangasharju (toim.). *Ordens makt och maktens ord. Svenskt i Finland – finskt i Sverige IV*. Skrifter utgivna av Svenska litteratursällskapet i Finland nr 682:4. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland. 416–447.
- Jakobs, E.-M. & Spinuzzi, C. (2014). Professional domains: writing as creation of economic value. Teoksessa E.-M. Jakobs & D. Perrin (toim.). *Handbook of writing and text production: communication competence, language and communication, problems, practical solution*. Berlin/Boston: De Gruyter Mouton. 359–384.
- Johansson, M., Nuolijärvi, P. & Pyykkö, R. (2011). Työelämän kielimaisema asiantuntijatyössä. Teoksessa M. Johansson, P. Nuolijärvi & R. Pyykkö (toim.). *Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. 26–45.
- Kangasharju, H. (2007). Interaktion och inflytande. Finländare och svenskar vid mötesbordet. Teoksessa O. Kangas & H. Kangasharju (toim.). *Ordens makt och maktens ord. Svenskt i Finland – finskt i Sverige IV*. Skrifter utgivna av Svenska litteratursällskapet i Finland nr 682:4. Helsingfors: Svenska litteratursällskapet i Finland. 341–377.
- Kankaanranta, A, Louhiala-Salminen, L. & Karhunen, P. (2015). English in multinational companies: implications for teaching “English” at an international business school. *Journal of English as Lingua Franca* 4 (1). 125–148.
- Laki luottolaitostoiminnasta (2014/610). Saatavilla: www.finlex.fi (lainattu 17.5.2020).
- Lassus, J. (2010). *Betydelser i barnfamiljsbroschyrer: Systemisk-funktionell analys av den tänkta läsaren och institutionen*. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-6050-2>
- Lassus, J., Forsskåhl, M., Nordman, L., Thylin-Klaus, J. (2019). Skriftpraktiker i storfurstendömet Finland. Administrationens skriftpraktiker sedda genom arkivmaterial. *Folkmålsstudier* 57. Meddelanden från Föreningen för nordisk filologi. 35–71. Saatavilla: <https://journal.fi/folkmaalsstudier/article/view/97430>
- Lassus, J. & Tanner, J. (2019). Svenskan i det finländska affärslivet. Teoksessa: M. Bianchi, D. Håkansson, B. Melander, L. Pfister, M. Westman & C. Östman (toim.). *Svenskans beskrivning 36: Förhandlingar vid trettiosjätte sammankomsten. Uppsala 25–27 oktober 2017*. Uppsala: Institutionen för nordiska språk, Uppsala universitet. 119–129. Saatavilla: <http://uu.diva-portal.org/smash-record.jsf?pid=diva2%3A1313414&dsid=-5113> (lainattu 17.5.2020).
- Liikesalaisuuslaki (2018/595). Saatavilla: www.finlex.fi (lainattu 17.5.2020).
- Makkonen-Craig, H. (2014). Kirjalliset käytänteet työn, instituution ja arjen kulttuurin jäsentäjinä. *Virittäjä* 117 (4). Saatavilla: <https://journal.fi/virittaja/article/view/8820> (lainattu 17.5.2020).
- Malkamäki, A. & Herberts, K. (2014). *Case Wärtsilä. Flerspråkighet i arbetsituationer. Monikielisyys työtillanteissa. Multilingualism in work situations*. Vaasan yliopiston julkaisuja. Selvityksiä ja raportteja 194. Vaasan yliopisto.
- Pilke, N. & Salminen, S. (2013). *Kielelliset käytänteet Pohjanmaan maakunnan yhteistyöryhmän (MYR) kaksikielisisä kokouksissa. Tilannesidonnainen samanaikaisuus ja kielivalinnan vaihtoehtoisuus viestinnän ja vuorovaikutuksen näkökulmasta*. Vaasan yliopiston julkaisuja. Selvityksiä ja raportteja 183.

- Pitkänen-Huhta, A. (2000). Lukeminen ja kirjoittaminen tilanteeseen sidottuna toimintana. Teoksessa Kalaja, P. & L. Nieminen (toim.) 2000. Kielikoulussa – kieli koulussa. AFinLAN vuosikirja 2000. Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja no 59. Jyväskylä. 121–137. Saatavilla: <https://journal.fi/afinlavk/issue/view/4203> (lainattu 17.9.2020).
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (2017). Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa M. Hyvärinen, P. Nikander & J. Ruusuvuori (toim.). *Tutkimushaastattelun käsikirja*. Tampere: Vastapaino. 46–83.
- Räisänen, T. (2019). Discursive Identity Work and Interculturality during Blue-Collar Work Practice Abroad: Finnish Engineering Students as Language Learners and Users. Teoksessa M. Howard (toim.). *Study Abroad, Second Language Acquisition and Interculturality*. Bristol: Multilingual Matters. 75–102.
- Tanner, J. & Lassus, J. (2018). Kotimaiset kielet työelämässä. Suomenruotsalaisten käsityksiä kielenkäytöstä, kielitaidosta ja kotimaisten kielten opetuksesta. *AFinLAN Vuosikirja*, Suomen soveltavan kielitieteen yhdistyksen julkaisuja 76, 75(1), 115–133. Saatavilla: <https://doi.org/10.30661/afinlavk.69285> (lainattu 17.5.2020).
- Tiililä, U. (2007). *Tekstit viraston työssä. Tutkimus etuuspäätösten kielestä ja konteksteista*. SKS:n toimituksia 1108. Helsinki: SKS.
- Tiililä, U. (2011). Sanoilla lavastettu virasto. Tietoyhteiskunnan arkea sosiaali- ja hoiva-aloilla. Teoksessa M. Johansson, P. Nuolijärvi & R. Pyykkö (toim.). *Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt*. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. 162–189.
- Tolvanen, E. (2016). *Myndighetskommunikation på två språk – pensionstexter på svenska och finska i Finland och Sverige i ett systemisk-funktionellt perspektiv*. Turun yliopisto. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-29-6663-9> (lainattu 17.5.2020).
- Työsopimuslaki (2001/55). Saatavilla: www.finlex.fi (lainattu 17.5.2020).
- Vaara, E, Tienari, J., Piekkari R. & Säänti, R. (2005). Language and the circuits of power in merging multinational corporation. *Journal of Management Studies* 42 (3). 595–623. Saatavilla: <https://doi.org/10.1111/j.1467-6486.2005.00510.x> (lainattu 17.5.2020).
- Vik, G-V. (2016). *Fullmäktigeförsamlingar i ljuset av språklig växelverkan. Tvåspråkighet i tre fullmäktigeförsamlingar*. Vaasan yliopiston julkaisuja. Selvityksiä ja raportteja 207. Vasa: Vasa universitet. Saatavilla: <http://www.uva.fi/fi/research/publications/orders/database/?julkaisu=834> (lainattu 17.5.2020).
- Widmark, G. (1973). Språkförändring och socialgruppsbyte. Teoksessa *Svenskans beskrivning 7*. Folkmålsstudier. 10–23.
- Wikner, S. (2019). *Svenskan i Helsingfors. Uppfattningar, perception och variation*. Åbo Akademi. Åbo.
- Åkerlund, C., Marjanen, J. & Lepola, L. (2019). *Lärresultat i finska i åk 6. Resultat av en utvärdering våren 2018*. Publikationer 6: 2019. Helsinki: Opetushallitus. Saatavilla: https://karvi.fi/app/uploads/2019/04/KARVI_0619.pdf (lainattu 17.5.2020).