

Harjoittelijan opas AmCham Finlandille

Tiia Köyhäjoki

Opinnäytetyö
Johdon assistenttityön ja kielten
koulutusohjelma
2012



Johdon assistenttityön ja kielten ko

<p>Tekijä</p> <p>Tiia Köyhäjoki</p>	<p>Ryhmä</p> <p>THE7LS013</p>
<p>Raportin nimi</p> <p>Harjoittelijan opas AmCham Finlandille</p>	<p>Sivu- ja liitesivumäärä</p> <p>42+65</p>
<p>Ohjaaja</p> <p>Mia-Maria Salmi</p>	
<p>Perehdyttäminen ja työnopastus muodostavat toisiaan täydentävän kokonaisuuden, jonka huolellisella suunnittelulla ja toteuttamisella voidaan tukea ja ohjata työntekijää kohti omatoimista työskentelyä, mistä hyötyvät sekä työntekijä että työnantaja. Hyvin toteutetun perehdytyksen tuloksena työntekijän asenne ja motivaatio työtä kohtaan paranevat, ja työhön sitoutumiselle luodaan edellytykset. Perehdytyksen avulla myös kannustetaan ja rohkaistaan työntekijää sekä parannetaan työn tuottavuutta, turvallisuutta ja tuloksia.</p> <p>Harjoittelijan opas on englanninkielinen perehdytysopas työharjoittelijoille. Sen toimeksiantaja on Suomalais- Amerikkalainen Kauppakamariyhdistys Suomessa ry eli AmCham Finland. Opas perehdyttää harjoittelijat toimeksiantajaorganisaation toimintaan sekä yleisimpiin harjoittelijan työtehtäviin.</p> <p>Työ on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä ja sen tarkoitus on kehittää ja tehostaa työharjoittelijoiden perehdytystä toimeksiantajaorganisaatiossa, sekä helpottaa ja tukea harjoittelijoiden valmistautumista työharjoittelujaksoonsa. Opas ei kuitenkaan pyri korvamaan organisaation järjestämää perehdytystä, vaan tukemaan harjoittelijan tutustuttamista ja sopeutumista organisaatioon.</p> <p>Työn teoreettisena tietoperustana on käytetty perehdyttämisen ja työnopastuksen käsitteitä. Työssä on huomioitu myös sisäisen markkinoinnin tärkeys uuden työntekijän sisäänajossa organisaatioon.</p> <p>Työn kokoaminen ja toteuttaminen alkoi keväällä 2011 ja se valmistui maaliskuun 2012 lopussa.</p>	
<p>Asiasanat</p> <p>Perehdytys, perehdyttäminen, työnopastus, työharjoittelija, opas, työturvallisuus</p>	

<p>Author</p> <p>Tiia Köyhäjoki</p>	<p>Group</p> <p>THE7LS013</p>
<p>The title of thesis</p> <p>Intern´s Guide for AmCham Finland</p>	<p>Number of pages and appendices</p> <p>42+65</p>
<p>Supervisor</p> <p>Mia-Maria Salmi</p>	
<p>Thorough planning and implementation of new employee orientation and on-the-job training help to support and guide new employees towards independent working, which is beneficial for the employee as well as the employer. Well-implemented orientation improves an employee’s attitude and motivation towards work and also furthers their commitment to it. Thorough orientation also encourages employees and enhances the quality, as well as the safety and productivity, of their work.</p> <p>The Intern’s Guide is an English-language guide for interns of the American Chamber of Commerce in Finland, aka AmCham Finland. The guide orientates them as to the activities and practices of the organization and introduces the most common tasks of an intern.</p> <p>The objective of this bachelor’s thesis is to develop and increase efficiency of new employee orientation at AmCham. The goal is also to support and facilitate interns’ preparation for their internship. Replacing AmCham’s orientation and on-the-job training is not the purpose of this work. Instead, the guide is intended to support these processes by helping to enhance the integration of interns into the organization.</p> <p>The theoretical framework of this thesis consists of two things: orientation and on-the-job training. The importance of internal marketing when integrating new employees into an organization is also acknowledged and considered in this work.</p> <p>The execution of this bachelor’s thesis began in the spring of 2011 and it was completed in March 2012.</p>	
<p>Key words</p> <p>Orientation, on-the-job training, intern, guide, occupational safety</p>	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Lähestymistapa	2
1.2	Tutkimusotteen määrittely	3
1.3	Työn tavoitteet ja rajaukset	5
2	Toimeksiantajan esittely	6
3	Perehdyttäminen.....	8
3.1	Perehdyttämisen suunnittelu.....	9
3.2	Opas perehdytysmateriaalina	10
3.3	Perehdyttämisen vaiheet.....	11
3.3.1	Työhaastattelu	12
3.3.2	Perehdyttämisen aloittaminen.....	12
3.3.3	Käytännön opastus työtehtäviin	13
3.3.4	Perehdyttämisen jatkaminen	13
3.3.5	Perehdyttämisen arviointi.....	14
4	Työnopastus.....	15
4.1	Työnopastuksen yksilöllisyys	16
4.2	Työn sisäinen malli.....	17
4.3	Työnopastuksen vaiheet	18
4.3.1	Opastuksen aloittaminen	19
4.3.2	Opetus.....	19
4.3.3	Mielikuvaharjoittelu.....	20
4.3.4	Taidon kokeileminen ja harjoittelu	20
4.3.5	Oppimisen varmistaminen	21
4.4	Työturvallisuuteen perehdyttäminen	22
5	Sisäinen markkinointi osana perehdyttämistä.....	24
5.1	Sisäisen markkinoinnin neljä keinoa	24
5.2	Tavoitteena työntekijän sitouttaminen	25
6	Opinnäytetyöprosessin kuvaus ja arviointi	27
6.1	Tietoperusta ja viitekehys	28
6.2	Työn vaiheet.....	28

6.3	Perustelut oppaan sisältövalinnoille.....	30
6.4	Arvio työn tuloksista.....	32
6.4.1	Työn produktin onnistumisen arviointi.....	33
6.4.2	Tavoitteiden saavuttaminen	34
6.4.3	Työn pätevyys ja käytettävyys	35
6.5	Opinnäytetyöprosessin arviointi.....	36
6.5.1	Ajankäyttö ja työskentelytavat	36
6.5.2	Toteutustavan arvio.....	37
6.5.3	Opinnäytetyön haasteet	38
6.5.4	Ammatillinen kasvu prosessin aikana	39
	Lähteet.....	40

1 Johdanto

Perehdyttämiseen ja työnopastukseen kiinnitetään yhä enemmän huomiota organisaatioissa ja niiden yhteys työntekijän hyvinvointiin, työhön sitoutumiseen ja työmotivaatioon on selvä. Hyvin järjestetystä perehdytyksestä ja työnopastuksesta hyötyvät siis sekä työntekijä että työnantaja. Lisäksi suunnitelmallinen uuden työntekijän perehdyttäminen hyödyttää koko työyhteisöä nopeuttamalla tämän valmiutta itsenäiseen työskentelyyn. Harjoittelijan oppaan, jonka toimeksiantaja on Suomalais- Amerikkalainen Kaupapakamariyhdistys Suomessa ry eli AmCham Finland on tarkoitus kehittää ja tehostaa uusien työharjoittelijoiden perehdytystä sekä helpottaa heidän valmistautumista työharjoittelujaksoonsa organisaatiossa, jossa harjoittelijoiden vaihtuvuus on suuri.

Aloittaessani harjoittelujaksoani AmChamilla koin itseni todella tervetulleeksi organisaatioon ja kiinnitin huomiota siihen, kuinka erinomaisesti saapumiseeni oli valmistaututtu. Perehdyttäjäni oli valmistautunut tehtäväänsä huolella ja hän kertoi organisaatiosta ja tulevista työtehtävistäni kannustavasti ja myönteiseen sävyyn. Ensivaikutelmani organisaatiosta, työympäristöstä sekä henkilöstöstä oli todella positiivinen. Tämä vaikutti myönteisesti motivaatiooni uutta työtäni kohtaan. Hyvä ensivaikutelma organisaatiosta ja sen työntekijöistä onkin uudelle työntekijälle erittäin tärkeä, koska se voi joko latistaa motivaation työtä kohtaan, tai innostaa ja rohkaista uuden tehtävän aloittamiseen.

Uusea uusi työntekijä pohtii ensimmäisen työpäivänsä jälkeen, oliko kyseisen työpaikan ja työnantajan valinta oikea ratkaisu (O'Toole, 2012). Työnantajan onkin pyrittävä ensimmäisen työpäivän aikana osoittamaan ja vahvistamaan uuden työntekijän tunnetta siitä, että hän on tehnyt oikean valinnan. Positiivisen ensivaikutelman luominen, perehdyttäjän huolellinen valmistautuminen tehtäväänsä sekä työntekijän lämmin vastaanotto työpaikalla ovat keinoja, joilla uuden työntekijän sitouttamista työhönsä ja organisaatioon voidaan edesauttaa.

Harjoittelijan oppaan yhtenä tavoitteena onkin luoda ja välittää uusille työharjoittelijoille samanlainen positiivinen kuva ja tervetullut tunne, jonka itse koin ensimmäisinä päivinäni toimeksiantajaorganisaatiossa.

Idea käytännöllisen harjoittelijan oppaan kirjoittamiseen syntyi heti harjoittelujaksosi alussa. Olisin halunnut tutustua paremmin tulevaan työyhteisöni ja työtehtäviini jo ennen työharjoittelujaksosi alkamista AmChamilla. Työhaastattelun jälkeen sain luettavakseni organisaation vuosikirjan, josta ei mielestäni ollut tulevan työni kannalta merkittävää hyötyä, enkä löytänyt organisaation nettisivuilta kaipaamaani tietoa tulevista käytännön tehtävistäni. Ehdotin esimiehelleni harjoittelijoille suunnatun oppaan kirjoittamista opinnäytetyönäni ja sain ajatukselleni hänen täyden tukensa.

AmChamilla harjoittelijan kolme päivää kestävä perehdyttäminen hoidettiin mielestäni hyvin ja koin, että siitä oli apua harjoittelujaksosi alussa totutellesani uuteen työympäristöön ja kollegoihini. Kävimme yhdessä perehdyttäjän kanssa läpi toimistorutiineja sekä AmChamin toimintatapoja. Perehdyttäjä kertoi myös AmChamin toiminta-ajatuksesta, tavoitteista ja arvoista, ja organisaation muut työntekijät kertoivat työstään ja vastuualueistaan.

Kolmessa päivässä ei kuitenkaan ole mahdollista opastaa eikä myöskään sisäistää kaikkia tulevan työn kannalta oleellisia asioita. Mielestäni tutustuminen organisaatioon ja tuleviin työtehtäviin olisi hyvä aloittaa jo ennen varsinaista perehdyttämistä. Lisäksi, AmCham on pieni organisaation, ja koska perehdyttäminen työllistää yhden työntekijän muutamaksi päiväksi, voi harjoittelijan opas helpottaa ja nopeuttaa myös perehdyttäjän työtä, vaikka oppaan tarkoitus ei olekaan korvata organisaation järjestämää perehdytysjaksoa.

1.1 Lähestymistapa

Työ on toteutettu toiminnallisena opinnäytetyönä, jonka produktina on englanninkielinen opas työharjoittelijoille. Tämä siksi, että toimeksiantajan työkieli on englanti. Opas on suunniteltu ja laadittu huomioiden sen kohderyhmä, organisaation uudet työharjoittelijat, ja se on toteutettu kirjallisena oppaana sähköisen sijaan. Kirjallinen muoto mahdollistaa tietojen nopean tarkistamisen milloin, ja missä vain, koska sen käyttö ei ole sidottu elektronisiin järjestelmiin. Toimeksiantaja tulee saamaan oppaasta kuitenkin myös sähköisen version, jotta oppaan tietojen päivittäminen kätevästi on mahdollista.

Työn teoreettisena tietoperustana ovat perehdyttämisen ja työnopastuksen käsitteet. Lisäksi opasta koottaessa on otettu huomioon sisäisen markkinoinnin tärkeys uuden työntekijän tutustuttamisessa työtehtäviinsä ja työyhteisöön. Tämä ilmenee oppaassa muun muassa pyrkimyksenä luoda harjoittelijalle positiivinen ja kannustava kuva organisaatiosta sekä harjoittelijan työtehtävistä. Näiden käsitteiden kautta, ja niiden luomaa teoreettista viitekehystä soveltamalla, opas on suunniteltu vastaamaan mahdollisimman hyvin työharjoittelijan ja toimeksiantajan tarpeita.

Edellä mainittujen käsitteiden lisäksi työn ideoinnissa, toteuttamisessa ja viimeistelyssä on käytetty oppaita ja muuta kirjallisuutta liittyen toimivan oppaan suunnitteluun ja luomiseen. Oppaan visuaalinen ilme ja muut ulkoiset seikat on suunniteltu niin, että ne sopivat yhteen organisaation ulkoisen ilmeen ja muun markkinointimateriaalin kanssa.

1.2 Tutkimusotteen määrittely

Opinnäytetyö on vaiheittain etenevä prosessi, jolla on alku ja loppu, ja joka pyrkii saavuttamaan sille asetetut tavoitteet. Prosessi on yleensä produktiivinen eli sen tavoitteena on tuottaa jotakin (Hämeen AMK 2011, 2). Tämän työn produktina on syntynyt käytännöllinen harjoittelijan opas AmCham Finlandin uusille työharjoittelijoille.

Prosesseja tutkivia tutkimusmenetelmiä kutsutaan proseduraaliseksi tutkimusmenetelmiksi. Tarkemmin määriteltynä tässä opinnäytetyössä on *toimintatutkimukselle* tyypillisiä piirteitä, koska sen avulla pyritään vastaamaan toimeksiantajaorganisaation käytännön tarpeeseen (Anttila 2005, 439). Tunnusomaista toimintatutkimukselle on myöskin toiminnan ja tutkimuksen samanaikaisuus sekä käytännön hyödyn saavuttaminen tutkimuksen kautta (Kajaanin AMK 2011).

Tämä opinnäytetyö suuntautuu selvästi käytäntöön ja sen tavoitteena on organisaation toiminnan, tässä tapauksessa uusien työharjoittelijoiden perehdyttämisen, kehittäminen. Työstä ei ole tarkoitus saada yleistettävää tietoa, vaan tieto on tarkkaa, ja sitä kerätään tiettyä toimintaa tai tarkoitusta varten. (Anttila 2005, 439.) Tämä raportti sisältääkin tietoperustan, jota on käytetty työn produktin kokoamiseen. Oppaan sisältämä tieto taas auttaa uusia työharjoittelijoita työssään toimeksiantajaorganisaatiossa. Opasta ei

kuitenkaan voitaisi käyttää minkään muun organisaation työharjoittelijoiden perehdyttämisen apuna.

Tyypillistä toimintatutkimukselle on myös tutkijan aktiivinen osallistuminen kehittämisprosessiin, sekä yhteistyö niiden tahojen kanssa, joita prosessi koskee (Anttila 2005, 439). Tämän opinnäytetyön ote on subjektiivinen, ja idea työhön syntyi tutkijan omien kokemusten pohjalta. Niiden avulla oppaasta on myös pyritty kokoamaan mahdollisimman tarpeellinen ja käytännöllinen. Oppaan suunnittelussa ja sisällöllisissä valinnoissa on tehty tiivistä yhteistyötä työn toimeksiantajan kanssa, ja oppaan arviointiin tulee vaikuttamaan myös kohderyhmän mielipide sen onnistumisesta.

Tapaustutkimus on toimintatutkimukseen verrattava tutkimusstrategia, jonka avulla pyritään ymmärtämään paremmin teorian soveltamista käytäntöön sekä sitä, miten prosessien eri osat liittyvät toisiinsa (Anttila 2005, 289). Tässä opinnäytetyössä voidaankin nähdä myös tapaustutkimuksen ominaisuuksia, koska siinä tarkastellaan rajattua kokonaisuutta, jonka tietty prosessi on tutkimuskohteena (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tämän opinnäytetyön tarkastelun kohteena oleva prosessi on työharjoittelijoiden perehdyttäminen organisaatiossa, ja tämän raportin sisältämän teoreettisen tietoperustan avulla on pyritty luomaan käytännönläheinen opas sitä tehostamaan.

Tapaustutkimuksen yhtenä tavoitteena on tutkimuskohteen ominaisuuksien tarkka ja todenmukainen kuvaus (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 131). Tässäkin työssä perehdyttämistä ja työnopastusta on pyritty käsittelemään tarkasti, ennen kaikkea uuden työntekijän perehdyttämisen näkökulmasta. Tähän raporttiin kootun tietoperustan avulla laadittu produkti taas pyrkii kuvaamaan kohderyhmälleen mahdollisimman selkeästi ja totuudenmukaisesti harjoittelijan tehtäviä ja asemaa toimeksiantajaorganisaatiossa. Kuten ei aiemmin mainitun toimintatutkimuksen, ei myöskään tapaustutkimuksen tuloksena pyritä siis saavuttamaan yleistettävää tutkimustietoa. Työn tarkoituksena onkin lisätä tietämystä ja ymmärrystä itse aihetta kohtaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tapaustutkimuksia tehdään monella eri tieteenalalla ja sen tiedonkeruunmenetelmät ovat monipuoliset. Tutkimuksen aiheet saadaan yleensä jostakin organisaatiosta, ja ta-

paustutkimuksiin lukeutuvatkin erilaiset projektit ja kehittämishankkeet. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tälläkin opinnäytetyöllä on toimeksiantaja ja sen aihe on syntynyt tutkijan työharjoittelupaikassa eli se liittyy aitoon työelämään ja organisaatioon.

Perustellusti voidaan siis todeta, että tämä opinnäytetyö tuotteineen lukeutuu toiminta- ja tapaustutkimusten piiriin.

1.3 Työn tavoitteet ja rajaukset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on nopeuttaa ja tehostaa työharjoittelijan sopeutumista uuteen työhön ja työympäristöön perehdyttämällä tämä itse organisaatioon, sen toimialaan ja työyhteisöön sekä harjoittelijan jokapäiväisiin työtehtäviin. Oppaan avulla harjoittelija voi jo ennen harjoittelujaksonsa alkamista tutustua tulevaan työhönsä ja näin jouduttaa myös perehdyttäjän työtä. Tavoitteena onkin tukea ja tehostaa perehdytysprosessia myös työnantajan eli perehdyttäjän näkökulmasta sekä auttaa organisaatiota positiivisen, todenmukaisen ja raikkaan ensivaikutelman luomisessa uudelle harjoittelijalle. Lisäksi työn tavoitteena on kirjoittaa mahdollisimman selkeä ja toimiva opas, josta on todellista hyötyä organisaation uusien työharjoittelijoiden perehdyttämisessä.

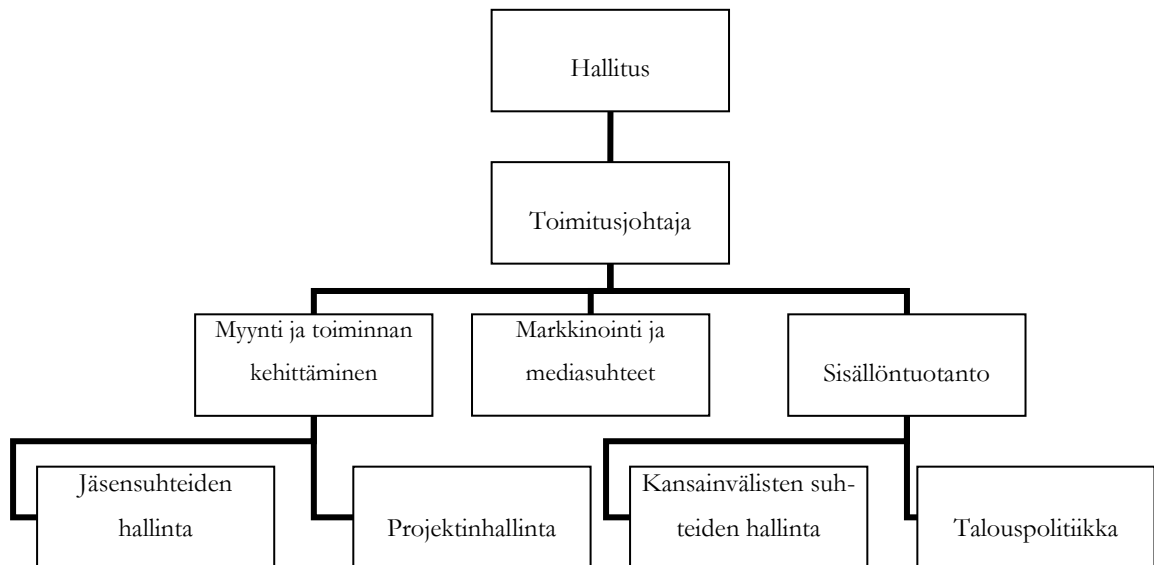
Työn tavoitteena ei kuitenkaan ole kertoa perinpohjaisesti kaikista harjoittelijan työhön kuuluvista yksityiskohdista vaan informoida harjoittelijaa asioista, joita tämän tulisi organisaatiosta tietää, sekä antaa harjoittelijalle yleiskuva olennaisimmista ja tyypillisimmistä harjoittelijan työtehtävistä. Tavoitteena ei myöskään ole korvata organisaation omaa perehdytysohjelmaa, vaan tukea perehdytysprosessia sekä harjoittelijan jokapäiväistä työtä koko harjoittelujakson ajan.

2 Toimeksiantajan esittely

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Suomalais- Amerikkalainen Kauppakamariyhdistys Suomessa ry, englanniksi American Chamber of Commerce in Finland. Yhdistykseen viitataan usein lyhenteellä AmCham Finland. Se on ei-poliittinen, riippumaton ja voittoa tavoittelematon yhdistys, joka rahoittaa toimintansa sponsorituloilla ja jäsenmaksuilla, joita se kerää vuosittain 260 jäsenyritykseltään. (AmCham Finland 2011.) Se perustettiin vuonna 2005 ja perustajajäseniin kuuluvat muun muassa Nokia Oyj, Microsoft Oy sekä Eli Lilly Finland Oy Ab. Nykyään AmChamin jäsenyritysten joukosta löytyy kaikenkokoisia yrityksiä, jotka edustavat hyvin erilaisia toimialoja.

AmChamin tavoitteena on edistää Suomen ja Yhdysvaltojen välisiä kauppasuhteita ja kehittää Suomea kansainvälisenä toimintaympäristönä. Tavoitteensa se pyrkii saavuttamaan tarjoamalla jäsenilleen ajankohtaista markkina- ja toimintaympäristötietoa sekä edesauttamalla jäsentensä sisäänkäyntiä kansainvälisiin verkostoihin. Se pyrkii edistämään suomalaisten liike-elämän edustajien pääsyä amerikkalaisille markkinoille, ja saavuttamaan aseman amerikkalaisten toimijoiden ensisijaisena väylänä Suomeen. (AmCham Finland 2011.)

Merkittävä osa AmChamin toimintaa on erilaisten tapahtumien ja kokousten järjestäminen jäsenistölleen. Se järjestää vuosittain noin 60 erikokoista ja eriteemaista tapahtumaa, jotka antavat jäsenyrityksille tietoa markkinoista sekä tarjoavat tilaisuuden keskusteluun ja verkostoitumiseen. AmCham järjestää muun muassa kokouksia, paneelikeskusteluja, lounas- ja illallistilaisuuksia, gaaloja, konferensseja ja workshopeja. Lisäksi se organisoii vierailuja menestyneisiin suomalaisiin yrityksiin, sekä tilaisuuksia, joissa opiskelijat pääsevät oppimaan ja luomaan kontakteja yritysmaailman edustajiin.



Kuvio 1. AmCham Finlandin organisaatorakenne (mukaillen Helenius, K. 2011)

Yllä oleva kuvio kuvaa AmCham Finlandin organisaatorakennetta. AmCham työllistää seitsemän kokoaikaista sekä yhden osa-aikaisen työntekijän. Lisäksi organisaatiossa työskentelee tällä hetkellä yksi työharjoittelija ja Freelancer kahtena päivänä viikossa. Työharjoittelija ottaa vastaan työtehtäviä muulta henkilöstöltä sekä suoraan toimitusjohtaja Kristiina Heleniukselta, joka on toiminut tehtävässään vuodesta 2007 alkaen. Helenius raportoi AmChamin 14 -jäseniselle hallitukselle, jonka puheenjohtaja on Pöyry Oyj:n toimitusjohtaja Heikki Malinen.

Kuviossa organisaation toiminta on jaettu kolmeen osastoon: myyntiin ja toiminnan kehittämiseen; markkinointiin ja mediasuhteisiin sekä sisällöntuotantoon. Näiden osastojen alla työskentelevien työntekijöiden vastualueet on esitetty vielä erikseen. Markkinoinnista ja mediasuhteista vastaa kaksi työntekijää ja Freelancer. Sisällöntuotannosta ovat vastuussa AmChamin kaksi pohjoisamerikkalaista työntekijää, ja myynnistä ja toiminnan kehittämisestä huolehtii kaksi työntekijää. Osa-aikainen työntekijä hoitaa organisaation taloudellisia asioita.

3 Perehdyttäminen

Perehdyttäminen on uuden työntekijän opastamista ja tutustuttamista organisaatioon, sen työntekijöihin, tapoihin, arvoihin ja työympäristöön. Perehdytysvaiheessa työntekijälle kerrotaan työturvallisuuteen ja työsuhteeseen liittyvistä asioista, kuten esimerkiksi työajasta, poissaoloista ja lomista. On tärkeää, että työntekijälle selvitetään myös, mistä hän voi saada lisätietoa työsuhteeseen ja työtehtäviin liittyvissä asioissa. Uudelle työntekijälle pitää olla perehdytysjakson päättyessä selvää, mitkä hänen vastuualueensa ovat, ja mitä hänen työpanokseltaan odotetaan. Tämän lisäksi perehdyttämiseen kuuluu työntekijän perehdyttäminen käytännön työtehtäviin. Tätä käytännönläheistä perehdytystä kutsutaan työnopastukseksi ja sen sisältö on selvitetty tarkemmin luvussa 4 Työnopastus. (Kangas & Hämäläinen 2007, 2.)

Perehdyttäminen on tärkeä vaihe uuden työntekijän työhönottoprosessia ja sen onnistumisella on suuri vaikutus työntekijän saamaan kuvaan työnantajasta, organisaatiosta, sen muista työntekijöistä sekä yleisestä työilmapiiristä työpaikalla. Hyvin hoidettu perehdyttäminen motivoi uutta työntekijää, nopeuttaa työtehtävien oppimista sekä auttaa luomaan myönteisen asenteen itse työtä ja koko työyhteisöä kohtaan (Kangas & Hämäläinen 2007, 4–5). Suomen YrittäjäSanomien artikkelin *Yritysten vastuu nuorten työelämävalmentajina kasvanut* mukaan perehdyttämisellä on erityisen tärkeä osuus nuorten työhönnotossa, koska se vähentää pelkoa, jota nuoret tuntevat työelämää kohtaan. Pelko johtuu yleensä epäuskosta omiin kykyihin. (Suomen Yrittäjät 2011, 15.) Tämä on varmasti totta monen nuoren kohdalla, ja hyvin järjestetty perehdyttäminen voikin auttaa lisäämään nuorten itseluottamusta uusien tehtävien hallintaan.

Vastuu perehdyttämisen järjestämisestä on työnantajalla. Työnantajan ei kuitenkaan tulisi nähdä perehdyttämistä ja työnopastusta välttämättömänä pahana, koska koko työyhteisö hyötyy hyvin hoidetusta uuden työntekijän perehdyttämisestä. Hyvin suunnitellun ja toteutetun perehdyttämisen hyötyjä työnantajankin näkökulmasta ovat muun muassa oppiajan lyheneminen, virheiden ja turvallisuusriskien väheneminen sekä kustannussäästöt. Säästöjä syntyy, koska uuden työntekijän virheiden korjaamiseen käytettävä aika lyhenee hyvin hoidetun ja sisäistetyn perehdytyksen ansiosta. Lisäksi työntekijän työhön sitoutuminen kasvaa organisaation antaman positiivisen ensivaikutelman

sekä suunnitelmallisen perehdyttämisen tuloksena. Toimivan perehdyttämisprosessin ansiosta työntekijä myös voi henkisesti hyvin ja hänen motivaationsa työn tekemiseen on suuri. Tämän seurauksena sairastumiset ja poissaolot vähenevät. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3-4.)

Hyvin järjestetty perehdyttäminen vaatii suunnitelmallisuutta. Ennen perehdytysprosessin aloittamista on tärkeää laatia perehdytys suunnitelma, jossa määritellään muun muassa perehdyttämisen tavoitteet. Tavoitteet voivat riippua monesta eri tekijästä, kuten esimerkiksi työtehtävästä, organisaation tarpeista tai uudesta työntekijästä. Yleisellä tasolla voidaan kuitenkin sanoa, että perehdytyksen tavoitteena on uuden työntekijän itsenäinen työtehtävien hallinta niin pian kuin on mahdollista. (Kangas & Hämäläinen 2007, 1.) Perehdytyksellä pyritään siis tehokkaasti antamaan uudelle työntekijälle riittävät tiedot ja taidot organisaatiosta ja työtehtävistä, jotta tämä voi hoitaa työnsä mahdollisimman omatoimisesti.

3.1 Perehdyttämisen suunnittelu

Sen jälkeen kun perehdyttäjä on nimetty ja tavoitteet perehdyttämiselle asetettu alkaa perehdyttämisen suunnittelu. Organisaation kokonaisvaltainen ja yhtenäinen perehdyttämisjärjestelmä antaa perehdyttäjälle mallin perehdytysprosessista ja sen välineistä. Lisäksi se tarjoaa tukea ja valmennusta perehdyttämiseen. On tärkeää, että perehdytykselle asetetut tavoitteet ja sen toteuttamiseen käytetyt tavat ovat kaikkien tiedossa ja koko henkilöstön hyväksymiä. (Kjelin & Kuusisto 2003, 194.)

Perehdyttämisen suunnittelussa olennaista on ajankäytön suunnittelu, oheismateriaalin kokoaminen, vastuunjako perehdyttämisen eri vaiheissa sekä läpikäytävien asioiden valitseminen asetettujen tavoitteiden perusteella. On tärkeää, että perehdytettävä tuntee itsensä tervetulleeksi ja kokee, että hänen saapumiseensa on valmistauduttu huolella. Tämä vaikuttaa merkittävästi hänen työmotivaatioonsa sekä kuvaan, jonka hän saa organisaatiosta. Koko muulle henkilöstölle onkin siis hyvä tiedottaa uuden työntekijän saapumisesta, vaikka he eivät osallistuisikaan aktiivisesti itse perehdyttämiseen.

Hyvä perehdyttäjä on kokenut ja tuntee organisaation rakenteen, toimintatavat, arvot ja tavoitteet hyvin. Kjelin ja Kuusisto (2003, 196) pitävät keskeisimpänä hyvän perehdyttäjän ominaisuutena kiinnostusta toisen auttamiseen. Onkin tärkeää, että perehdyttäjä kokee työnsä mielekkääksi ja ymmärtää sen tärkeyden. Hyvä perehdyttäjä osaa kertoa asioista yksinkertaisesti ja omaa myös kyvyn kuunnella. Hän jaksottaa perehdyttämisen alkamaan yleisten asioiden läpikäynnillä ja jatkaa siitä erityisimpiin asioihin, mikä helpottaa uuden tiedon sisäistämistä. Hyvä perehdyttäjä osaa myös ottaa perehdytettävän aktiivisesti mukaan perehdyttämiseen ja sen suunnitteluun sekä tavoitteiden asettamiseen. (Kjelin & Kuusisto 2003, 196–197.)

3.2 Opas perehdytysmateriaalina

On selvää, että perehdytysmateriaalin luominen ja kokoaminen vie aikaa, mutta siitä saatava hyöty on myös merkittävä, koska se muun muassa säästää aikaa, jota varsinaiseen perehdyttämiseen tarvitaan. Sen avulla tulokas voi myös tutustua organisaatioon jo etukäteen ja kerrata asioita itsenäisesti. Perehdytysmateriaalia suunniteltaessa ja koottaessa on tärkeää sopia sen päivittämisestä eli siitä, kuinka usein materiaalin sisältö tarkistetaan ja päivitetään, ja kenen vastuulla päivittäminen on.

(Kangas & Hämäläinen 2003, 7.)

Tervetuloa taloon -opas on yksi esimerkki perehdytysmateriaalista ja se voidaan toteuttaa joka kirjallisena tai sähköisenä julkaisuna. Sitä koottaessa voidaan hyödyntää jo organisaatiosta löytyvää materiaalia, mutta liiallista tiedon toistoa tulisi välttää. Oppaan tulisikin olla helppolukuinen, tiivis ja sen tulisi keskittyä olennaisiin asioihin. Tärkeää on, että oppaasta on todellista käytännön apua perehdytettävälle.

(Kjelin & Kuusisto 2003, 211–212.)

Harjoittelijan oppaan tavoitteena on viestiä uusille työharjoittelijoille toimeksiantajaorganisaation yleistä kannustavaa ja yhteistyöhön pyrkivää ilmapiiriä, sekä toivottaa heidät tervetulleiksi taloon. Oppaan avulla pyritään siis luomaan työharjoittelijoille positiivinen kuva organisaatiosta ja työtehtävistä, mikä myös vähentää pelkoa, jota harjoittelijat mahdollisesti tuntevat uutta työtä ja työympäristöä kohtaan.

Kjelinin ja Kuusiston (2003, 211) mukaan perehdytysmateriaalin tulisikin välittää henkilöstön keskuudessa arvostettua ilmapiiriä ja tekemisen tunnetta työpaikalla. Sen tulisi myös tehdä perehdytettävän olo rentoutuneeksi ja pyrkiä poistamaan mahdollista jännitystä ja pelkoa, jota varsinkin nuoret työntekijät saattavat tuntea uutta työtä kohtaan. Monissa organisaatioissa juuri nuorten kesätyöntekijöiden tai työharjoittelijoiden perehdyttämiseen ei aina voida kustannus- tai käytännönsyistä myöskään panostaa kunnolla, jolloin hyvin toteutetusta ja valmistellusta perehdytysmateriaalista on uudelle työntekijälle huomattavasti apua (Rainio 2010, 8).

Perehdytysmateriaalin välityksellä voidaan lisäksi viestittää organisaation arvoja, asenteita ja tärkeinä pitämiä asioita, ja sen suunnittelussa tulisikin miettiä, millainen mielikuva organisaatiosta halutaan ulospäin antaa. Perehdytysmateriaalia voidaankin näin ollen käyttää apuna myös yrityskuvan eli brändin rakentamisessa. Oppaan yleisilmeen ja sisällön tulisikin pyrkiä positiivisen mielikuvan luomiseen organisaatiosta, ja oppaan pitäisi käsitellä positiivisina pidettäviä teemoja, kuten esimerkiksi arvoja, asiakkaita ja yhteistyötä. Oppaan toteuttajan tulisi tehdä kriittisiä valintoja koskien oppaan sisältöä ja ulkoasua, ja oppaasta tulisi välittyä organisaation vilpittömän ilo siitä, että uusi työntekijä liittyy tiimiin sen sijaan, että se vaikuttaa pitkältä sääntöjen luettelolta. (Kjelin & Kuusisto 2003, 211–212.)

Harjoittelijan oppaan sisällölliset valinnat on tehty huomioiden työharjoittelijoiden näkökulma ja tarpeet. Opas kuvaa harjoittelijan käytännön tehtäviä, mutta myös organisaation missiota, arvoja ja sidosryhmiä. Oppaan ulkoasu on suunniteltu vastaamaan organisaation yleistä ulkoista ilmettä, ja oppaan sisältämät asiakokonaisuudet on pyritty esittämään mahdollisimman ytimekkäästi, kiinnostavasti ja selkeästi.

3.3 Perehdyttämisen vaiheet

Seuraavat perehdyttämisen vaiheet on kirjoitettu Tommy Larvin Työterveyslaitokselle laatiman julkaisun *Nuorten kesätyöntekijöiden perehdyttäminen* pohjalta. Perehdytysprosessin rakenne riippuu organisaation tavoitteista ja tarpeista, ja esiteltyjen vaiheiden onkin tarkoitus toimia esimerkkinä siitä, millaisia eri jaksoja perehdyttämiseen tavallisesti kuuluu.

3.3.1 Työhaastattelu

Perehdyttäminen voidaan nähdä vaiheittain etenevänä prosessina, joka alkaa jo työhönottovaiheessa eli työhaastattelussa. Työhaastattelussa työnhakijalle kerrotaan tämän tulevista vastuualueista ja työtehtävistä yleisellä tasolla. Työnhakija saa tietoa myös työsuhdeasioista, kuten esimerkiksi työajasta, palkasta ja lomista. Organisaation henkilökunta, toiminta-ajatus ja tavoitteet esitellään lyhyesti, ja työnhakijalle kerrotaan, kehen hän voi olla yhteydessä työsuhdeasioihin liittyvissä kysymyksissä.

Työhaastattelun päätteeksi, varsinkin jos haastattelu on mennyt hyvin, työnhakijalle on hyvä antaa kirjallista materiaalia luettavaksi, jotta hän voi kerrata jo oppimaansa, syventää tietojaan ja valmistautua tulevaan. Myös Kankaan & Hämäläisen (2007, 10) mukaan uuden työntekijän on helpompi sisäistää kuulemansa, jos hän voi etukäteen tutustua käsiteltäviin asioihin. Mukaan annettava materiaali voi olla esimerkiksi tervetuloa taloon -opas tai organisaation vuosikirja.

3.3.2 Perehdyttämisen aloittaminen

Perehdyttämisen seuraavassa vaiheessa työnantaja valmistautuu uuden työntekijän ensimmäiseen työpäivään, ja varsinainen perehdytysprosessi käynnistyy. Perehdyttämistä vastaava henkilö valitaan ja hän valmistautuu tehtäväänsä laaditun perehdytys suunnitelman mukaisesti. Laadittu perehdytysohjelma ja sen aikataulut esitellään uudelle työntekijälle ja siihen saatetaan tehdä muutoksia huomioiden perehdytettävän toiveet ja tarpeet. Esimerkkinä tästä voisi olla tilanne, jossa perehdytettävä osoittaa tietävänsä tietystä perehdytysohjelmaan kuuluvasta osa-alueesta tarpeeksi paljon, esimerkiksi hyvän valmistautumisen ansiosta, jolloin perehdyttäjä voi jättää kyseisen asian käsittelyn vähemmälle huomiolle, tai kokonaan pois ohjelmasta.

Perehdytettävä saa tässä vaiheessa syvällisempää tietoa organisaatiosta, työkavereistaan sekä omista vastuualueistaan. Hänelle kerrotaan myös työpaikan käytännöistä ja yleisistä toimintatavoista, kuten esimerkiksi tauoista, työpaikan puhtaanapidosta sekä työterveyshuollosta. Tämä vaihe on hyvin tärkeä, koska perehdytettävä todennäköisesti tapaa osan kollegoistaan ensimmäisen kerran ja luo, sekä vastaanottaa ensivaikutelman heistä ja yleisestä ilmapööristä työpaikalla.

3.3.3 Käytännön opastus työtehtäviin

Kolmas vaihe on edellisiä käytännönläheisempi ja sen tarkoituksena on opastaa työntekijä jokapäiväisten työtehtävien tekniseen toteuttamiseen. Perehdyttäjä esittelee työntekijälle yksityiskohtaisesti kaikki työnteossa tarvittavat koneet ja laitteet sekä niiden eri toiminnot. Työntekijälle on myös tärkeä selvittää kuinka toimia, jos koneiden ja laitteiden käytössä ilmenee häiriöitä. Hyvä idea on laatia lista tahoista, joihin työntekijä voi eri ongelmatilanteissa olla yhteydessä, jos vikaa ei itse voi korjata.

Työsuojelliset asiat on myös hyvä käydä läpi tässä vaiheessa. Työntekijälle on selvitettävä muun muassa organisaation toimintaohjeet onnettomuustilanteessa, ensiapuvälineiden ja suojalaitteiden sijainti, sekä poistumistiet onnettomuuden sattuessa. Onnettomuustilanteiden ennaltaehkäisemiseksi on syytä myös miettiä, mitkä ovat todennäköisimpiä onnettomuuden aiheuttavia tekijöitä työpaikalla eli toisin sanoen kartoittaa riskit. Kun riskitekijät ovat tiedossa, voidaan onnettomuuksia ennaltaehkäistä tehokkaammin.

3.3.4 Perehdyttämisen jatkaminen

Perehdyttäminen jatkuu perehdytettävän aloittaessa varsinaisten työtehtävien tekemisen perehdyttäjän valvonnassa. Perehdytettävä tutustuu syvällisemmin ja käytännön tasolla organisaation toimintamalleihin eli siihen, miten organisaatio toimii, mitä se tekee ja minkälaisia tavoitteita sen toiminnalla on. Perehdytettävä pyrkii työskentelemään mahdollisimman itsenäisesti, mutta hänellä pitää olla jatkuvasti myös mahdollisuus kysyä ja pyytää apua, jos hän sitä tarvitsee.

Perehdyttäminen on tässä vaiheessa vuorovaikutusta perehdyttäjän ja uuden työntekijän välillä. Perehdytettävä kyselee paljon kysymyksiä työhön, kollegoihinsa ja koko organisaatioon liittyen ja oppii jatkuvasti saamistaan vastauksista. Perehdyttäjä seuraa sivusta ja tukee uuden työntekijän työskentelyä, arvioi tämän taitoja ja antaa suoraa palautetta työnteon onnistumisesta.

3.3.5 Perehdyttämisen arviointi

On tärkeää, että työntekijä ja perehdyttäjä keskustelevat perehdyttämisen onnistumisesta ja laadusta perehdytysprosessin loppupuolella. Keskusteluissa molemmat saavat ja antavat palautetta: työntekijä omista taidoistaan ja kehitymisestään työssä ja perehdyttäjä perehdytysohjelman sisällöstä, aikataulusta ja omasta onnistumisestaan perehdyttäjänä. Palaute voidaan kerätä työntekijältä myös kirjallisesti, mutta usein kasvokkain asioita yhdessä pohtimalla saadaan monipuolisempi kuva käsiteltävistä aiheista. Tällöin palautteen antaminen on kahdensuuntaista viestintää, josta hyötyvät sekä työntekijä että työnantaja.

Perehdyttäjä voi kirjata ylös työntekijältä saamansa palautteen perehdytyksen laadusta ja toimivuudesta, ja organisaation perehdytysohjelmaa voidaan muokata ja kehittää tietojen pohjalta. Työntekijä taas saa hyödyllistä palautetta työstään ja voi myös itse arvioida omaa osaamistaan ja kehitystään. Hän voi myös tarvittaessa tuoda esiin asiat, joissa hän kokee tarvitsevänsä lisäopastusta. Käytyjen keskustelujen perusteella työntekijä ja perehdyttäjä päättävät yhdessä perehdyttämisen mahdollisesta jatkamisesta.

Perehdyttämisen päättymisen ajankohtaa ei voi suunnitella, eikä aina välttämättä myöskään havaita. Perehdyttämisen voidaan sanoa päättyneen silloin, kun sille asetetut tavoitteet ovat täyttyneet ja perehdytettävä suoriutuu työtehtävistään itsenäisesti, ja alkaa osoittaa työssään oma-aloitteisuutta. Hänen ei enää tarvitse kysellä yhtä paljon kuin perehdyttämisen alkuvaiheessa työhönsä liittyvistä asioista, ja hän on sisäistänyt työnsä käytännön toteuttamisen tavat, mutta myös merkityksen koko organisaation toiminnan kannalta. Kysymyksiä saattaa tietenkin vielä tässäkin vaiheessa ilmaantua, mutta työntekijä tietää, mihin tarvittavat tiedot on tallennettu ja etsii ja soveltaa niitä omatoimisesti.

Perehdytettävä tuntee organisaation toimintamallit, liikeidean, arvot ja tavoitteet. Hän tietää kollegoidensa vastualueet, ja osaa yhdistää oman asemansa ja tehtävänsä niiden, ja koko työyhteisön toimintaa. Hän kokee olevansa henkilöstön tasavertainen jäsen ja tuntee voivansa tuoda avoimesti esiin omia ideoitaan ja kehittämis ehdotuksiaan. Tu-
lokkaasta on tullut tiimin jäsen.

4 Työnopastus

Tämän opinnäytetyön produktina toteutettu opas sisältää harjoittelijan työssä tarvittavia käytännön ohjeita muun muassa toimeksiantajaorganisaation asiakastietokantaohjelman käyttöön. Tämän vuoksi tässä opinnäytetyöraportissa käsitellään myös perehdyttämisen käytännöllistä puolta – työnopastusta.

Kangas ja Hämäläinen (2007, 2) jakavat perehdyttämisen kahteen eri osaan: organisaatioon, sen tapoihin ja henkilöstöön perehdyttämiseen, sekä käytännölliseen työhön ja työtehtäviin perehdyttämiseen eli työnopastukseen. Työnopastus on siis perehdyttämisprosessin käytännöllinen opastuksen vaihe, jossa perehdytettävä oppii kaikki käytännön työhön, sekä siinä tarvittaviin koneisiin ja laitteisiin liittyvät tiedot ja taidot. Häntä opastetaan tämän lisäksi myös työturvallisuuteen eli tapoihin hoitaa työtehtävät vaarantamatta itseään tai muita. Perehdytyksen niin sanottu ensimmäinen osa on esitelly kappaleessa 3 Perehdyttäminen.

Työnopastus erotetaan usein muusta perehdyttämisestä sen käytännöllisyyden vuoksi. Perehdytettävä oppii kokeilemalla työtehtäviä perehdyttäjän valvonnassa ja ohjaamana sen sijaan, että hän passiivisesti kuuntelisi perehdyttäjän ohjeita. Perehdyttäjä näyttää ensin miten työtehtävä tulee suorittaa, minkä jälkeen perehdytettävä pääsee itse kokeilemaan tehtävän tekoa. Perehdytettävä osallistuu siis aktiivisesti perehdyttämiseen ja hänen aikaisemmat kokemuksensa, tietonsa ja taitonsa toimivat taustana uuden taidon oppimiselle (Penttinen & Mäntynen 2007, 4).

Toinen erottava tekijä työnopastuksen ja muun perehdyttämisen välillä on se, että työnopastus ei ole vain uusille työntekijöille suunnattua opastusta ja koulutusta, vaan myös jo useita vuosia organisaation palveluksessa työskennelleet henkilöt saattavat tarvita sitä. Jos oletetaan, ettei organisaatiossa tapahdu mitään suurempia muutoksia liittyen sen toimintaan ja liikeideaan, uusi työntekijä perehdytetään organisaatioon, sen henkilöstöön sekä arvoihin ja tavoitteisiin vain työsuhteen alkuvaiheessa. Työnopastusta saatetaan kuitenkin järjestää useinkin, tilanteen niin vaatiessa. Esimerkiksi, jos työntekijän työtehtävät vaihtuvat, uusia laitteita otetaan käyttöön tai työ toistuu harvoin, täytyy työnantajan huolehtia työnopastuksen järjestämisestä (Penttinen & Mäntynen 2009, 4).

Työnopastusta ja muuta perehdyttämistä ei pidä kuitenkaan nähdä täysin erillisinä perehdytyksen vaiheina, koska niiden perimmäinen tavoite on kuitenkin sama: työntekijän mahdollisimman nopea itsenäinen työskentely. Perehdytysohjelma onkin suunniteltava niin, että nämä kaksi vaihetta täydentävät toisiaan ja tukevat ja ohjaavat tavallaan työntekijää kohti omatoimista työskentelyä. Hyvin organisoidun ja toteutetun työnopastuksen kautta työntekijä pääsee käsiksi töihin nopeasti, ja hän tietää, miten toteuttaa tehtävät turvallisesti, vaarantamatta itseään tai muita. Työnantajakin hyötyy hyvin hoidetusta työnopastuksesta, koska sen tuloksena työn laatu ja tehokkuus kasvavat ja virheiden ja tapaturmien määrä vähenee, jolloin myös kustannuksissa voidaan säästää. (Penttinen & Mäntynen 2009, 3–4.)

4.1 Työnopastuksen yksilöllisyys

Kangas & Hämäläinen (2007, 13–14) nostavat esiin työnopastuksen yksilöllisyyden tärkeyden. Heidän mukaansa työnopastuksessa tulisi ottaa huomioon työntekijän ominaisuudet ja oppimistyyli sekä itse opastustilanne. Nämä asiat huomioiden opastusta pitäisi soveltaa niin, että siitä saataisiin suurin mahdollinen hyöty irti. Ajatus yksilön ominaisuudet ja oppimistyylin huomioivasta työnopastuksesta on ihanteellinen, mutta kuten myös Kangas & Hämäläinen (2007, 13) itsekin toteavat, sitä pidetään melko vaikeana käytännössä toteuttaa.

Yksilöllisen työnopastuksen toteuttaminen vaatii perehdyttäjältä paljon työtä ja tarkkaavaisuutta. Hänen on osattava tulkita keskustelujen kautta keräämäänsä tietoa työntekijän tärkeinä pitämistä asioista, tavoitteista ja motivaation tasosta. Perehdyttäjän tulee lisäksi tuntea opastettava hyvin. Uuden työntekijän työnopastusvaiheessa ei kuitenkaan vielä ole mahdollista tuntea tämän oppimistyyliä, fyysisiä ja psyykkisiä ominaisuuksia ja asenteita niin hyvin, että täysin yksilöllinen työnopastus olisi mahdollista.

Työnopastuksen suunnittelu ja tavoitteiden saavuttaminen saattavat myös vaikeutua, jos työntekijän ominaisuuksiin ja oppimistyyliin kiinnitetään enemmän huomiota kuin opastuksen sisältöön. Valitettavasti organisaatiosta ei aina myöskään löydy resursseja tai aikaa syvällisen, yksilön ominaisuudet huomioon ottavan työnopastuksen järjestämiseen. Usein opastustilanteessa joudutaankin etenemään ennalta laaditun suunnitelman

mukaisesti opastukselle varattu aika ja paikka huomioon ottaen, ja mahdollisimman johdonmukaiseen, selkeään ja tavoitteelliseen työnopastukseen pyrkien.

Myöskään Harjoittelijan oppaan kokoamisessa ei ole voitu ottaa huomioon jokaisen harjoittelijan yksilöllisiä ominaisuuksia. Opas on kuitenkin kirjoitettu työharjoittelijan näkökulmasta, harjoittelijan tarpeet huomioiden. Oppaassa on pyritty selkeyteen ja johdonmukaisuuteen soveltamalla työlle valittua tietoperustaa sen sisältövalinnoissa, sekä hyödyntämällä kokemuseräistä tietoa. Vaiheittaisten ohjeistuksien avulla opas mahdollistaa myös harjoittelijan työkenttään kuuluvien työtehtävien itsenäisen harjoittelun, joten työnopastukseen varattu aika ja paikka eivät rajoita oppimista.

4.2 Työn sisäinen malli

Oleellista työnopastuksessa on sisäisen mallin syntyminen työstä. Työntekijän mieleen pyritään työnopastuksessa luomaan kuva eli malli työstä, sen eri vaiheista, sekä siihen liittyvistä laitteista ja välineistä. Mallin on tarkoitus auttaa työntekijää suoriutumaan tehtävästä nopeasti ja itsenäisesti ja siihen perustuvat taidot on helppo palauttaa mieleen, vaikka niitä ei joka päivä työssä tarvitsisikaan (Penttinen & Mäntynen 2009, 5). Sisäinen malli työtehtävästä on syntynyt silloin, kun työntekijän ei enää tarvitse miettiä jokaista tehtävän vaihetta, koska hänen toimintansa on automatisoitunut.

Sisäistä mallia ja sen syntymistä pyritään selventämään usein käytännön esimerkkien avulla. Yksinkertainen esimerkki sisäisen mallin käytöstä arjessa voisi olla kahvin keittäminen. Henkilö, joka ei ole koskaan keittänyt kahvia, tai joka hankkii uuden kahvinkeitin, saattaa aluksi joutua lukemaan käyttöohjeita ja kokeilemaan keittimen eri toimintoja, ennen kuin saa laitteen toimimaan haluamallaan tavalla. Jo muutaman yrityksen jälkeen henkilön toiminnot kuitenkin automatisoituvat, eikä hän tarvitse enää ohjekirjasta. Hän kykenee keittämään kahvia aamulla aikaisin, vaikka hän ei ohjaisi kaikkia ajatuksiaan itse tehtävään. Hänelle on kehittynyt sisäinen malli kahvin keittämisestä.

Työn sisäisen mallin syntymiseen tarvitaan tietoa kuitenkin muustakin kuin työn käytännön toteuttamisesta. Työntekijä tarvitsee tietoa itse organisaatiosta, sen sidosryhmistä ja tuotteista, sekä omasta asemastaan organisaatiossa. Hänen on myös tiedostettava, mihin organisaatio toiminnallaan pyrkii, ja mitkä hänen omat tavoitteensa ja vastuualueensa ovat. (Penttinen & Mäntynen 2009, 5.) Nämä tiedot uusi työntekijä saa organisaatioon ja sen tapoihin perehdyttämisen yhteydessä. Työnopastus ja muu perehdyttäminen täydentävät näin toisiaan ja vievät työntekijää tavoitteellisesti kohti omatoimista työskentelyä.

4.3 Työnopastuksen vaiheet

Sisäinen malli työstä ja kyky työskennellä itsenäisesti saavutetaan suunnitelmallisen työnopastuksen kautta. Aivan kuten muu perehdyttäminenkin, myös työnopastus voidaan jakaa eri vaiheisiin. Tätä jakoa kutsutaan usein ”viiden askeleen menetelmäksi”, joka etenee opastuksen aloittamisesta varsinaisen opetuksen ja mielikuvaharjoittelun kautta taidon kokeiluun ja lopulta opitun varmistamiseen. (Penttinen & Mäntynen 2009, 6.) Menetelmä on varsin tunnettu ja sitä soveltamalla organisaation tarpeiden, opastustilanteen ja opastettavan mukaan voidaan varmistaa tehokas ja tavoitteellinen työnopastuksen toteutuminen.

Ennen varsinaisen opastuksen aloittamista on huolehdittava siitä, että opastukselle varattu paikka on rauhallinen, ja että aikaa opastukselle on riittävästi. Opastaja varmistaa, että opastuksen kohteena oleva kone tai laite toimii moitteettomasta ja kertoo vielä itse laitteen käyttötavat ja toiminnot sekä turvallisuusohjeet. Opastaja varaa tarvittavan oheismateriaalin ja tarvittavat välineet ja ohjeet valmiiksi, ja valmistautuu selvittämään työ- ja opastusprosessin opastettavalle. (Vartiainen - Ora, Korhonen & Marjakaarto 2007, 71.)

4.3.1 Opastuksen aloittaminen

Työnopastus alkaa aiheen ja oppimistavoitteiden selvittämisellä sekä opastettavan lähtötason arvioinnilla. Lähtötason arvioinnin perusteella opastaja määrittää, kuinka tarkasti hänen tulee kertoa ja ohjeistaa opastettavaa työtehtävän suorittamisessa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15.) Ei ole tarkoituksenmukaista käyttää aikaa tehtävän pikkutarkkaan opastukseen, jos opastettava pystyy osoittamaan tehtävän hallinnan.

Harjoittelijan oppaan avulla työharjoittelija voi jo ennen varsinaista perehdytysjaksoaan käydä läpi harjoittelijan työhön kuuluvia tehtäviä ja toimintaohjeita, ja selvittää ne perehdyttäjälle työnopastuksen alussa. Selvityksen onnistumisen perusteella perehdyttäjän on mahdollista määrittää perehdytettävän tieto- ja taitotaso.

Työnopastuksen alussa on myös tärkeää kannustaa opastettavaa oppimaan ja vahvistaa tämän motivaatiota työtä ja oppimista kohtaan. Opastettavalle on selvitettävä työnopastuksen aihe ja oppimistavoitteet, ja kerrottava miksi työvaihe tehdään niin kuin se tehdään. Työtehtävän kulku selostetaan pääpiirteittäin, ja opastettavaa ohjeistetaan suojalaitteiden käyttöön. Tämän lisäksi hän saa tietoa erilaisista turvallisuustekijöistä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15; Vartiainen-Ora ym. 2007, 71.)

4.3.2 Opetus

Varsinaisessa opetusvaiheessa opastettavalle pyritään antamaan kokonaiskuva tehtävästä ja esittämään keskeiset ohjeet sen suorittamiseen. Laajat kokonaisuudet on hyvä jakaa osiin ja havainnollistaa työn suorittaminen vaiheittain ja perustellen. Opastettavan täytyy tietää, miksi tehtävä tehdään kyseisellä tavalla, mitä hyötyä tehtävän tekemisestä on, ja mitä tapahtuu kun tehtävä on suoritettu. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15.)

Opetusvaiheessa opastaja näyttää opastettavalle käytännössä miten työ tehdään, ja antaa opastettavalle toimintaohjeet ja säännöt tehtävän suorittamiseen. Opastajan pitäisi kuitenkin myös pyrkiä ottamaan opastettava aktiivisesti mukaan opastukseen ja antaa tämän kokeilla tehtävää, sekä esittää kysymyksiä. Tämä edesauttaa oppimista ja tehtävän ymmärtämistä, ja antaa myös opastajalle mahdollisuuden arvioida opastettavan kehittymistä. (Kangas & Hämäläinen 2007, 15; Vartiainen - Ora ym. 2007, 71.)

4.3.3 Mielikuvaharjoittelu

Mielikuvaharjoittelu auttaa opastettavaa työtehtävän itsenäiseen suorittamiseen tarvittavan sisäisen mallin luomisessa. Opastettava kertoo juuri esiteltyjä työtehtävän vaiheita mielessään ja selostaa vaiheet omin sanoin opastettavalle. Opastaja korjaa mahdolliset virheet, joita opastettava tekee kertoessaan vaiheista ja niihin tarvittavista välineistä. Tämän jälkeen opastaja kertoo uudelleen vaiheita mielessään ja kertoo ne jälleen opastettavalle. Opastaja antaa palautetta ja käy läpi vielä kerran työtehtävän pääkohdat ja ohjeistukset. (Vartiainen - Ora ym. 2007, 71.)

Mielikuvaharjoittelun avulla opastettava harjoittelee työtehtävän tekoa mielessään ja samalla prosessoi ja soveltaa juuri oppimaansa. Tällainen kuivaharjoittelu auttaa luomaan opastettavan mieleen kuvan työn suorittamisen vaiheista ja siihen tarvittavista välineistä. Opastettavalle kehittyy työstä sisäinen malli ja muutaman harjoittelukerran jälkeen opastettava suoriutuu tehtävästä itsenäisesti ja nopeasti.

4.3.4 Taidon kokeileminen ja harjoitleminen

Ennen sisäisen mallin syntymistä työtehtävästä on opastettavan kuitenkin kokeiltava ja harjoiteltava työtehtävän suorittamista käytännössä. Tämä tapahtuu opastajan valvonnassa. Opastaja antaa palautetta siitä, mikä meni hyvin, ja missä olisi vielä parannettavaa. Myös opastettava kertoo oman mielipiteensä tehtävän suorittamisesta ja siinä onnistumisesta. Tämän jälkeen opastettava voi vielä näyttää, miten tehtävä tulisi suorittaa ja antaa opastettavan kokeilla ja harjoitella tehtävän tekoa.

(Vartiainen-Ora ym. 2007, 71; Penttinen & Mäntynen 2009, 6.)

Palautteen antaminen ja saaminen on tässä vaiheessa hyvin tärkeää, koska seuraavaksi opastettavan tulisi olla valmis selviytymään työtehtävästä itsenäisesti. Myös opastettavan palautteesta on opastajalle apua oman työnsä ja koko työnopastusprosessin kehittämisessä.

4.3.5 Oppimisen varmistaminen

Kuten jo aikaisemmin on todettu, yksi perehdyttämisen päätavoitteista on uuden työntekijän kyky itsenäiseen työskentelyyn. Työnopastuksessa oppimisen varmistamisella taataan se, että asetetut oppimistavoitteet, siis myös kyky työskennellä itsenäisesti, ovat täyttyneet. Opastettava työskentelee itsenäisesti ja opastaja varmistaa silloin tällöin, ettei työtehtävän suorittamisessa ole ongelmia. Jos ongelmia ilmenee, opastaja ja opastettava kertaavat vielä yhdessä tehtävän toteuttamisen periaatteet.

(Kangas & Hämäläinen 2007, 16; Vartiainen - Ora 2007, 71.)

Avoimuus ja keskustelu ovat tässä vaiheessa hyvin tärkeitä asioita, ja opastajan tulee rohkaista opastettavaa kysymysten esittämiseen ja kehitysehdotusten antamiseen. Näin varmistetaan, että opastettava on varmasti ymmärtänyt asiat oikein, eikä epäselvyyksiä tehtävän suorittamiseen liittyen ole. Opastaja kirjaa opastettavalta saamansa kehitysehdotukset ylös ja huomio ne oman työnsä ja koko perehdyttämisprosessin kehittämiseksi. Kun opastaja on vakuuttunut siitä, että opastettava on sisäistänyt oppimansa oikein, hän päättää työnopastuksen ja opastettava aloittaa täysin itsenäisen työskentelyn.

(Vartiainen - Ora ym. 2007, 71; Penttinen & Mäntynen 2009, 6.)

4.4 Työturvallisuuden perehdyttäminen

Työnopastukseen sisältyy myös uuden työntekijän perehdyttäminen turvallisiin työskentelytapoihin. Tämä työnantajan velvollisuus on kirjattu työturvallisuuslakiin (738/2002), jonka 2 luvun 14 §:n 1 momentissa ilmoitetaan, että työnantajan on huolehdittava työntekijän riittävästä perehdyttämisestä työhön, työympäristöön ja työvälineiden turvalliseen käyttöön. Lain mukaan uuden työntekijän on myös saatava tietoa työn mahdollisista vaara- ja haittatekijöistä sekä toimintaohjeet häiriö- ja poikkeustilanteissa.

Työturvallisuuden liittyvät asiat eivät ole kuitenkaan pelkästään työnantajan vastuulla vaan myös työntekijän on aktiivisesti pyrittävä ylläpitämään ja kehittämään työpaikan ja oman työnsä turvallisuutta. Työturvallisuuslain 4 luvun mukaan työntekijän velvollisuus on toimia työnantajan laatimien ohjeiden ja määräysten mukaisesti vaarantamatta omaa tai muiden turvallisuutta ja terveyttä. Työntekijän tulee käyttää työssä tarvittavia laitteita ja koneita niiden toimintaohjeiden mukaisesti. Hänen tulee myös asianmukaisesti käyttää ja huoltaa työssä tarvittavia varusteita ja suojalaitteita. Tämän lisäksi työntekijän velvollisuutena on ilmoittaa työnantajalle, jos työvälineissä, tai työpaikalla yleensä, ilmenee puutteita tai häiriöitä. (Työturvallisuuslaki 2002.)

Käytännössä perehdyttäminen työturvallisuuden tarkoittoa uuden työntekijän informointia työpaikan ja työn vaara- ja haittatekijöistä sekä turvallisista työtavoista ja suojavälineiden käyttämisestä työssä. Lisäksi uusi työntekijä opastetaan koneiden ja laitteiden turvalliseen käyttöön, ja hänelle kerrotaan, kuinka toimia hätä- ja poikkeustilanteissa. (Kangas & Hämäläinen 2007, 23.) Perehdyttämisen tarkoituksena on näin ollen ennaltaehkäistä vaaratilanteita työpaikalla.

Myös ergonomisesti oikeista työmenetelmistä kertominen sekä työn henkisen kuormittamisen torjunta kuuluvat työturvallisuuden (Penttinen & Mäntynen 2009, 5). Työntekijälle on esitettävä työtavat ja -asennot, jotka rasittavat hänen fyysistä terveyttään mahdollisimman vähän. On myös hyvin tärkeää, että työstä aiheutuvaa stressiä pyritään ehkäisemään riittävällä ohjeistuksella, sekä keskustelujen ja kannustamisen kautta.

Eläkevakuutusyhtiö Eteran kesäkuussa 2011 eläkkeelle jäänyt yllilääkäri, professori Juhani Juntunen esittää Akavan Erityisalat ry:n Yhteenveto -järjestölehdessä, että stressisairauksista on syntyvässä tulevaisuuden kansantautiryhmä Suomessa. Hän kertoo, että stressi voi lisätä suorituskykyä hetkellisesti, mutta pitkittyessään se on erittäin haitallinen ja kuluttava tila, joka voi johtaa masennukseen, uupumukseen tai burn-outiin. Nämä sairaudet johtavatkin nykyään yhä useammin työntekijöiden työkyvyttömyyteen. (Parkkola 2011, 14.)

Juntusen mukaan tilanne on erityisen ongelmallinen nuorten keskuudessa, koska nuoret ottavat herkästi ylimääräisiä vastuita työelämässä, eivätkä osaa sanoa ei. Hän vaatii artikkelissa, että nuorten työelämään sopeutumiseen ja vastaanottoon työpaikoilla kiinnitettäisiin enemmän huomiota, koska juuri nuoret kärsivät usein ulkopuolisista paineista ja epäonnistumisen pelosta. Tämän tuloksena he uupuvat työssään yhä useammin. Juntusen mielestä vastuu stressisairauksista ei ole kuitenkaan ainoastaan työnantajalla, vaan työntekijän on myös itse pystyttävä priorisoimaan töitään ja harjoiteltava sanomaan ei. (Parkkola 2011, 15.)

Juntusen kommentit tukevat ajatusta siitä, kuinka tärkeää hyvän ensivaikutelman luominen, kannustaminen ja työntekijän sitouttaminen organisaatioon on työmotivaation ja työssä jaksamisen kannalta. Hyvin organisoidulla perehdyttämisellä ja työnopastuksella voidaan nähdä siis olevan yhteys työn kuormittavuuden vähentämiseen. Tärkeää on myös kannustaa työntekijöitä avoimeen keskusteluun työpaikalla stressisairauksien välttämiseksi ja hyvän työilmapiirin säilyttämiseksi.

5 Sisäinen markkinointi osana perehdyttämistä

Tässä opinnäytetyössä on kiinnitetty erityisesti huomiota siihen, miten sisäisen markkinoinnin avulla voidaan vaikuttaa työntekijöiden asenteisiin ja käyttäytymiseen, sekä motivoimaan heitä tulokselliseen työntekoon. Työntekijöiden motivaatio ja hyvä asenne työtä ja työntekoa kohtaan ovat asioita, joihin organisaation tulisi kiinnittää huomiota jo työntekijän perehdyttämisvaiheessa. Ensivaikutelma organisaatiosta, ilmapiiristä työpaikalla sekä henkilöstöstä muodostuu jo työhaastatteluvaiheessa, viimeistään ensimmäisenä työpäivänä. Ensivaikutelmalla ja sillä, miten uusi työntekijä otetaan vastaan työpaikalla, on selvä yhteys työntekijän mielialaan, työmotivaatioon, ja tätä kautta myös työn tuloksiin.

Harjoittelijan oppaan tavoitteena on viestittää uusille työharjoittelijoille toimeksiantajaorganisaation yleistä kannustavaa ja yhteistyöhön pyrkivää ilmapiiriä, sekä toivottaa heidät tervetulleiksi taloon. Hyvän ensivaikutelman syntymisen kannalta on tärkeää, että uusi työntekijä huomaa, että hänen vastaanottoonsa työpaikalla on valmistauduttu huolella. Harjoittelijan oppaan avulla pyritään myös kannustamaan työharjoittelijoita ja luomaan heille positiivinen kuva organisaatiosta. Näin on pyritty poistamaan pelkoa, jota harjoittelijat saattavat tuntea uutta työtä ja työympäristöä kohtaan. Oppaan avulla pyritään siis vaikuttamaan työharjoittelijoiden asenteisiin ja käyttäytymiseen jo ennen varsinaisen työharjoittelujakson alkamista.

5.1 Sisäisen markkinoinnin neljä keinoa

Rope (2000, 611–622) listaa sisäisen markkinoinnin toteuttamisen keinoiksi tiedottamisen, koulutuksen, kannustamisen ja me-hengen luomisen. Näiden keinojen toteuttamisen kautta perehdyttävälle pyritään luomaan positiivinen ensivaikutelma ja kuva organisaatiosta ja henkilöstöstä, autetaan tätä sosiaalistumaan työyhteisöön, ja kannustetaan ja motivoidaan organisaation toimintamallien mukaiseen työntekoon.

Harjoittelijan oppaassa nämä neljä keinoa on huomioitu siten, että niiden toteuttamisen myötä syntyvä hyöty on pyritty välittämään oppaan kohderyhmälle. Oppaan avulla on siis pyritty motivoimaan, kannustamaan ja sitouttamaan työharjoittelija työhönsä ja työ-

ympäristöönsä sekä luomaan tälle miellyttävä ja todenmukainen kuva organisaatiosta. Markkinoinnin keinot huomioivan Harjoittelijan oppaan avulla myös harjoittelijan osaaminen, työmotivaatio ja työn tulokset paranevat, ja edellytykset hyvälle yhteishengelle työpaikalla kasvavat.

5.2 Tavoitteena työntekijän sitouttaminen

Sisäisen markkinoinnin tärkeyden huomioimalla jo perehdytysvaiheessa edesautetaan uuden työntekijän sitoutumista organisaatioon ja työhön. Tämä on tärkeää, koska työntekijän sitoutuneisuus vaikuttaa merkittävästi työmotivaatioon, henkiseen hyvinvointiin sekä työn tuloksiin. Sitoutunut työntekijä nauttii työstään ja tuntee sen merkitykselliseksi organisaation toiminnan kannalta. Hän tuntee myös saavansa tarpeeksi vastuuta, ja kokee työnsä haasteelliseksi. Taloussanomien vuonna 2007 julkaistussa artikkelissa *Oma brändi haltuun* markkinointitoimisto Tequilan silloinen toimitusjohtaja Timo Häkkinen sanookin, että sisäisen markkinoinnin tehtävä on saada työntekijät ostamaan työnsä merkitys (Toivio 2007).

Häkkinen vertaa Taloussanomien artikkelissa sisäistä markkinointia suhdemarkkinointiin, ja hänen mielestään on myös tärkeää, että työntekijät otetaan aktiivisesti mukaan organisaation toimintaan ja suunnittelutyöhön. Lisäksi, työntekijöille välitettävän viestin tulee hänen mielestään olla yllättävä, ja se tulee kommunikoida ytimekkäästi, jotta se jää mieleen. (Toivio 2007.) Harjoittelijan opasta koottaessa onkin pyritty ytimekkääseen ja kohderyhmän huomioonottavaan viestintään, minkä on tarkoitus motivoida ja kannustaa uusia harjoittelijoita työn alkuun.

Lahtinen ja Isoviita (1998, 264) näkevät sisäisen markkinoinnin johtamistyylinä, jonka päämääränä on hyvien työntekijöiden rekrytointi ja sitouttaminen työyhteisöön, sekä henkilökunnan motivointi hyvään asiakaspalveluun, ja organisaation tuotteiden ulkoiseen markkinointiin.

Lahtisen ja Isoviitan sekä Ropen painottamat motivoinnin ja sitouttamisen tärkeys ovat huomioon otettavia asioita perehdyttämisessä ja sen suunnittelussa. Perehdyttäminen ja sisäinen markkinointi voidaankin nähdä toisiaan tukevinä toimintoina, joiden tavoitteel-

lisellä suunnittelulla ja toteuttamisella saavutetaan työntekijän sitoutunut, itsenäinen ja organisaation strategiaa eteenpäin vievä työskentely. Kun huomioon otetaan vielä Häkkinen mainitsema ytimekäs viestintä sekä työn arvon ja merkityksen osoittaminen henkilöstölle, voidaan taata työntekijän innostunut asenne työtä ja työn tekemistä kohtaan.

6 Opinnäytetyöprosessin kuvaus ja arviointi

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli uusien työharjoittelijoiden perehdyttämisen kehittäminen toimeksiantajaorganisaatiossa. Perehdyttämisen kehittämiseksi suunniteltiin ja toteutettiin organisaatiolle englanninkielisen harjoittelijan oppaan, joka sai nimekseen Intern´ s Guide – Harjoittelijan opas. Harjoittelija voi käyttää opasta apunaan tutustuaan tuleviin työtehtäviinsä ja organisaatioon jo ennen harjoittelujakson alkua, mutta myös koko sen ajan.

Opinnäytetyön tavoitteena oli toimeksiantajaorganisaation uusien työharjoittelijoiden perehdyttämisen nopeuttaminen ja tehostaminen, sekä positiivisen kuvan luominen harjoittelijan työtehtävistä ja itse organisaatiosta. Positiivinen ja miellyttävä ensivaikutelma organisaatiosta rohkaisee ja motivoi harjoittelijoita uuteen työhön ja työympäristöön sopeutumiseen, ja edesauttaa heidän työhön sitoutumista. Lisäksi työn tavoitteena oli tuottaa toimeksiantajaorganisaatiolle ja sen usein vaihtuville työharjoittelijoille todellista hyötyä kokoamalla toimiva, käytännöllinen ja selkeä opas, jota on helppo käyttää ja päivittää.

Työ oli rajattu niin, että oppaan oli tarkoitus käsittää yleisimmät ja harjoittelijan näkökulmasta hyödyllisimmät asiat ja ohjeet mainitsematta liian yksityiskohtaisia asioita liittyen harjoittelijan työtehtäviin. Työn tavoitteena ei myöskään ollut korvata organisaation omaa perehdytysohjelmaa.

Tässä luvussa kuvaan yllä mainittujen tavoitteiden toteuttamiseen käyttämäni keinot ja vaiheet perusteluineen, sekä arvioin siitä, kuinka hyvin mielestäni saavutin kyseiset tavoitteet. Lisäksi esitän perustelut oppaan sisällöllisille valinnoille ja teen yhteenvedon työn tuloksista. Arvioin myös opinnäytetyöprosessin ja produktin onnistumista omasta, sekä produktin kohderyhmän näkökulmasta.

6.1 Tietoperusta ja viitekehys

Tämän opinnäytetyön teoreettisena tietoperustana käytettiin perehdyttämisen ja työnopastuksen käsitteitä. Työssä huomioitiin myös sisäisen markkinoinnin keinojen merkitys ja vaikutusmahdollisuudet työntekijöiden asenteisiin ja motivaatioon.

Perehdyttämisen ja työnopastuksen käsitteiden valinta työn tietoperustaksi on perusteltua, koska produkti perehdyttää työharjoittelijat itse organisaatioon, henkilöstöön, arvoihin ja yhteistyökumppaneihin. Tämän lisäksi produkti sisältää vaiheittaisia ohjeita muun muassa organisaation tietokantaohjelman käyttöön. Näiden kahden käsitteen perusteella itse produkti voidaankin nähdä jakautuvan kahteen osaan: teoriaosassa työharjoittelijalle esitellään organisaatiota ja sen toimintaa, ja käytäntövaltaisessa osassa harjoittelija saa malleja ja ohjeita ohjelmien käytön tueksi.

Sisäinen markkinointi ja sen keinot välittyvät oppaassa pyrkimyksenä motivoida ja sitouttaa uusi työharjoittelija organisaatioon, sekä luoda tälle positiivinen kuva tulevista työtehtävistä ja organisaatiosta. Tähän on oppaassa pyritty muun muassa kuvailemalla organisaatiota, sen työilmapiiriä sekä työharjoittelijan asemaa ja tehtäviä myönteisesti. Lisäksi työharjoittelija on pyritty toivottamaan tervetulleeksi osoittamalla tälle harkituilla sanavalinnoilla ja puhuttelutavoilla organisaation aito ilo siitä, että tämä liittyy tiimiin.

6.2 Työn vaiheet

Tämä opinnäytetyöprosessi alkoi vuosi sitten keväällä 2011, kun työharjoittelujaksoni alussa sain idean käytännöllisen harjoittelijan oppaan kokoamiseen opinnäytetyönäni. Saatuaani esimieheltäni hyväksynnän idealleni aloin suunnitella oppaan sisältöä ja kokosin materiaalia ja ideoita työtäni varten koko harjoitteluni ajan. Kirjoitin kyseisen kevään aikana myös muistiin produktin sisältämät vaiheittaiset ohjeet tietokantaohjelman käytön tueksi, koska minulla ei tulisi olemaan mahdollisuutta kirjautua organisaation järjestelmiin työharjoittelujaksoni päättyttyä.

Harjoittelujaksoni lopussa konsultoin esimiestäni saadakseni ideoita ja ehdotuksia oppaan sisältöön. Hänen toivomuksenaan oli oppaan käytännöllisyys, ja ennen kaikkea uusien työharjoittelijoiden informointi siitä, miten toimia, ja mistä saada lisätietoa ongelmatilanteissa. Harjoittelijan opas sisältääkin listan tahoista, joihin harjoittelija voi olla yhteydessä, jos työpaikalla ilmenee ongelmia. Olen pyrkinyt myös lyhyiden *Did You Know?* -tietoiskujen avulla esittämään faktoja organisaatiosta, jotka harjoittelijan olisi mielestäni hyvä tietää. Lisäksi oppaassa ohjeistetaan sellaisten työtehtävien suorittamiseen, jotka itse koin työharjoitteluni aikana haastaviksi.

Alkusyksystä aloitin opinnäytetyöraportin kirjoittamisen valittuani käsitteet, joita käytäisin apuna tehdessäni valintoja oppaan lopullisesta sisällöstä. Itse produktin eli Harjoittelijan oppaan työstäminen alkoi esitettynäni opinnäytetyösuunnitelmani ja saatuani siitä palautetta ohjaajaltani ja opponoiijiltani. Saamani palaute oli positiivista ja rakentavaa, ja sen seurauksena pyrin yhdistämään opinnäytetyöraportin sisältämän teorian vahvemmin oppaan käytännön toteuttamiseen, ja perustelemaan teoriavalintojani kattavammin.

Pidin yhteyttä toimeksiantajaorganisaatioon sähköpostitse ja tammikuun 2012 lopulla järjestetyssä tapaamisessa esittelin tuolloin vielä keskeneräistä opasta esimiehelleni, ja sain vastauksia muutamaankin epäselvään asiaan. Muutamaa viikkoa tapaamisen jälkeen palautin oppaan toimeksiantajan tarkistettavaksi, ja esimieheni teki siihen tarkennuksia ja muutamia muutosehdotuksia, jotka toteutin.

Oppaan lopullinen sisältö valmistui maaliskuun 2012 puolivälissä, jonka jälkeen toimitin oppaan toimeksiantajaorganisaation sen hetkisellemme työharjoittelijalle saadakseni palautetta oppaan varsinaiselta kohderyhmältä. Minun oli vielä myös tulostettava opas vihkon muotoon. Toimitin oppaan toimeksiantajalle myös muistitikulla sähköisessä muodossa, ja oppaan päivittämisestä sovittiin, että työharjoittelija tekee siihen tarvittavat muutokset oman työharjoittelujaksonsa päätteeksi. Näin voidaan taata se, että opas on mahdollisimman ajantasainen uuden työharjoittelijan liittyessä tiimiin.

6.3 Perustelut oppaan sisältövalinnoille

Harjoittelijan oppaan sisällölliset valinnat on tehty ennen kaikkea harjoittelijan näkökulmasta ja tämän tarpeet huomioiden. Omat kokemukseni AmChamin työharjoittelijana ovatkin vaikuttaneet merkittävästi oppaan lopulliseen sisältöön.

Oppaan alussa uusi työharjoittelija toivotetaan tervetulleeksi organisaatioon ja hän saa tietoa tulevien työtehtäviensä luonteesta. Harjoittelijalle on pyritty luomaan aidosti tervetullut tunne ja häntä kannustetaan ja motivoidaan uuden työn aloittamiseen lyhyen johdannon avulla. Ropekin (2000, 611–612) pitää tärkeänä, että työntekijälle muodostuu hyvä ensivaikutelma organisaatiosta, koska se vaikuttaa merkittävästi harjoittelijan organisaatioon sitoutumiseen ja työn tuloksiin. Kjelin ja Kuusiston (2003, 211) esittämän suosituksen mukaan opas myös pyrkii välittämään organisaation viihtyisää ja avointa työilmapiiriä kuvailemalla ilmapiiriä työpaikalla positiivisesti ja antamalla myönteisen kuvan harjoittelijan työstä ja asemasta organisaatiossa. Tällä tavoin on tarkoitus rohkaista ja motivoida harjoittelijaa uuden työn aloittamiseen.

Opas käsittelee Kjelinin ja Kuusiston (2003, 211) ehdotusten mukaan myönteisiä teemoja kuten arvoja, tavoitteita ja yhteistyökumppaneita, jotta se ei vaikuttaisi pelkältä sääntöjen luettelolta. Tätä on pyritty välttämään myös passiivin sekä konditionaalien käytöllä oppaan teksteissä. Passiivin käytöllä vältytään suorien määräysten antamiselta, ja englanninkieliset sanat *would* ja *should*, jotka vastaavat suomen kielen konditionaalia, pyrkivät pehmentämään ohjeistuksia.

Seuraavaksi työharjoittelija saa tietoa organisaatiosta ja sen toiminnasta. Hänelle kerrotaan perustietoja organisaatiosta ja sen käytännön toiminnasta, esitellään henkilöstö ja yksittäisten työntekijöiden vastualueet. Lisäksi organisaation hallitus esitellään, ja harjoittelijalle kerrotaan organisaation missiosta, visiosta sekä strategioista lyhyesti. Uuden tiedon sisäistämisen helpottamiseksi asiat on pyritty esittämään ensin yleisellä tasolla ja sen jälkeen yksityiskohtaisemmin (Kjelin & Kuusisto 2003, 196–197). Kuvioita on myös käytetty kokonaiskuvan luomisen ja hahmottamisen apuna.

Kangas ja Hämäläinen (2007, 2) jakavat perehdyttämisen kahteen osaan: organisaatioon, sen tapoihin ja henkilöstöön perehdyttämiseen sekä käytännölliseen työnopastukseen. Tämä jako on huomioitu myös Harjoittelijan oppaassa, ja harjoittelijalle on laadittu vaiheittaisia ohjeita organisaation tietokantaohjelman käyttöön. Tietokannan käyttö ja päivittäminen on merkittävä osa harjoittelijan työtä, joten sen esitleminen ja käytön tarkka ohjeistaminen on perusteltua. Ohjeistuksen kautta harjoittelijalle pyritään luomaan sisäinen malli työtehtävän toteuttamisesta, mikä Penttisen ja Mäntysen (2009, 5) mukaan auttaa harjoittelijaa suoriutumaan työtehtävästä itsenäisesti ja nopeasti.

Oppaan vaiheittaisia ohjeita on pyritty yksinkertaistamaan, ja järjestelmän sisältöä ja käyttöä havainnollistamaan erilaisten kuvioiden avulla. Laajat kokonaisuudet on pyritty jakamaan pienempiin osiin alaotsikoita, erilaisia fontteja sekä fonttien väritystä käyttämällä. Harjoittelijalle on myös pyritty tekemään ennen varsinaisia ohjeistuksia selväksi, mitä hyötyä tehtävän suorittamisesta on, ja mihin tehtävän tekeminen vaikuttaa. Tähän kannustavat myös Kangas ja Hämäläinen (2007, 15), joiden mukaan perusteleva ja opastuksen jaksottaminen tukevat ja helpottavat uuden asian sisäistämistä.

Työturvallisuuslain (738/2002) toisen luvun 14 §:n 1 momentissa ilmoitetaan, että työnantajan on huolehdittava työntekijän riittävästä perehdyttämisestä työhön, työympäristöön ja työvälineiden turvalliseen käyttöön. Lain mukaan uuden työntekijän on saatava tietoa myös työn mahdollisista vaara- ja haittatekijöistä, sekä toimintaohjeet häiriö- ja poikkeustilanteissa. Tämän vuoksi oppaan luvussa *Safety at Work* - Työturvallisuus, esitellään toimintaohjeet toimistotyön todennäköisimmissä onnettomuustilanteissa.

Penttisen ja Mäntysen (2009, 5) mukaan työturvallisuuteen kuuluvat myös ergonomisesti oikeista työmenetelmistä kertominen sekä työn henkisen kuormittamisen torjunta. Opas sisältääkin ohjeistuksia ja suosituksia oikeiksi työtavoiksi ja -asenneiksi. Siinä esitellään myös erilaisia stressinhallinnan keinoja.

Oppaan ulkoasussa on otettu huomioon AmChamin yleisilme, ja oppaassa käytetyt värit ja kirjainlajit noudattavat organisaation ulkoasusuosituksia. Kuvia on käytetty säästeliäästi ja niillä on pyritty lähinnä tutustuttamaan harjoittelija organisaation keskeisiin kasvoihin. Ulkoasusta on pyritty luomaan raikas, moderni ja organisaation yleisilmettä välittävä.

6.4 Arvio työn tuloksista

Perehdyttämisen avulla uusi työntekijä tutustutetaan organisaatioon, organisaation toimintaan sekä henkilöstöön. Sen toteuttamisen onnistumisella on todella merkittävä rooli työntekijän työmotivaation ja työssä jaksamisen kannalta. Hyvin järjestetty perehdyttäminen myös edesauttaa uuden työntekijän sitoutumista työhön ja organisaatioon. Nämä asiat puolestaan vaikuttavat työntekijän suorittaman työn laatuun ja tuottavuuteen.

Tärkeää on huomata myös perehdyttämisen mahdollisuudet varsinkin nuorten, työelämää aloittelevien henkilöiden kohdalla. Perehdyttämisen avulla voidaan rohkaista ja kannustaa nuoria työn aloittamiseen sekä lisätä heidän itsevarmuuttaan ja luottamustaan omiin kykyihinsä. Perehdyttämisen tukena voidaan käyttää esimerkiksi tervetuloa taloon -opasta, jonka avulla viestitään organisaation tärkeinä pitämiä asioita, ja luodaan positiivinen kuva organisaatiosta. Tervetuloa taloon -opas onkin todella tärkeä apuväline, erityisesti nuorten perehdytyksessä, koska organisaatioista ei usein löydy resursseja tai taitoa yksityiskohtaisen perehdytyksen järjestämiseen, esimerkiksi kesätyöntekijöille ja työharjoittelijoille.

Työnopastuksen tärkeys korostuu uuden työntekijän perehdytyksessä. Työntekijän on hyvä oppia oikeat ja turvalliset työskentelytavat heti työsuhteen alussa, jotta työtapa-
turmilta voidaan välttyä. Tavoitteellinen ja huolellisesti järjestetty työnopastus myös parantaa työn tuloksia ja auttaa työnantajaa säästämään aikaa, sekä kustannuksissa, joita työntekijän tekemät virheet saattavat aiheuttaa. Keskeistä työnopastuksessa on sisäisen mallin luominen työtehtävän kulusta työntekijälle, mikä nopeuttaa ja tehostaa työtehtävän suorittamista.

Perehdyttäminen ja työnopastus muodostavat toisiaan täydentävän kokonaisuuden, jonka huolellisella suunnittelulla ja toteuttamisella voidaan tukea ja ohjata työntekijää kohti omatoimista työskentelyä, mistä hyötyvät sekä työntekijä että työnantaja. Työnantajien tulisi huomioida yhä paremmin perehdyttämisen mahdollisuudet sekä vaikutukset työn laatuun ja tuottavuuteen.

Lisäksi, työnantajien tulisi panostaa hyvän ensivaikutelman luomiseen sekä huolelliseen valmistautumiseen työntekijän vastaanottoon työpaikalla. On ensisijaisen tärkeää työntekijän motivaation ja sitouttamisen kannalta, että tämä tuntee itsensä tervetulleeksi organisaatioon. Työntekijän on myös koettava, että hänen työllään on merkitys, ja että hän voi osallistua organisaation päätöksentekoon. Näin voidaan taata työntekijän innostunut ote työntekoon, mikä ilmenee muun muassa oma-aloitteisuutena, positiivisuutena sekä haluna kehittää omaa osaamistaan.

6.4.1 Työn produktin onnistumisen arviointi

Tämän opinnäytetyön tuloksena syntyi englanninkielinen harjoittelijoille suunnattu ja harjoittelijan näkökulmasta laadittu opas, joka perehdyttää harjoittelijat toimeksiantaja-organisaatioon sekä harjoittelijan yleisimpiin työtehtäviin. Opas tukee ja tehostaa uuden harjoittelijan perehdyttämistä ja edistää tämän työhön sitoutumista. Se toivottaa harjoittelijan tervetulleeksi organisaatioon ja luo tälle positiivisen kuvan työnantajasta sekä työtehtävistä rohkaisten ja motivoiden harjoittelijaa uuden työn aloittamiseen.

Olen tyytyväinen työni lopputulokseen, koska produkti vastaa hyvin alkuperäistä ideaani käytännönläheisestä, harjoittelijan tarpeet huomioivasta oppaasta. Sen sisältö on kattava ja vastaa pitkälti alkuperäistä suunnitelmaani, sekä toimeksiantajan toiveita. Tarkoitukseni oli luoda oppaan ulkoasusta moderni ja raikas, ja halusin siitä mahdollisimman yhtäpitävän organisaation ulkoisen ilmeen kanssa. Tässä onnistuin mielestäni myös melko hyvin.

Työn aloittamisesta alkaen pidin oppaan käytännöllisten ohjeiden kirjoittamista haasteellisena. Yritin kiinnittää ohjeiden luettavuuteen ja ymmärrettävyyteen huomiota, mutta mielestäni ne voisivat olla selkeämpiä. Se, että kirjoitin oppaan englannin kielellä

lisäsi osaltaan ohjeiden kirjoittamisen haastavuutta. Luetuttamalla oppaan tekstiosuuk-
sia ystävälläni pyrin kuitenkin parantamaan tekstien ymmärrettävyyttä.

Myös toimeksiantajaorganisaation sekä työn kohderyhmän alustavien kommenttien
perusteella opas on onnistunut. AmChamin nykyinen työharjoittelija piti oppaan tekste-
jä ymmärrettävinä ja hänen mukaansa niitä oli mukava ja helppo lukea. Kuviot ja kuvat
olivat häneen mukaansa selkeitä ja vaiheittaiset käytännön ohjeistukset tarpeeksi yksi-
tyiskohtaisia. Hän piti erityisen hyödyllisinä laatimiani malleja sähköpostiviestien sisäl-
löstä sekä harjoittelijan tehtävistä tapahtumien järjestämisen eri vaiheissa.

Hän arvioi oppaan sisältöä kommentilla: ” -hyvä, että kaikki harjoittelijalle olennainen
löytyy helposti yhdestä oppaasta”. Tämä kommentti miellytti minua erityisesti, ja antoi
uskoa siihen, että työstä tulee olemaa oikeasti hyötyä työharjoittelijoille heidän työssään.
Oppaan käyttökelpoisuus ja hyödyllisyys tulevat kuitenkin käymään ilmi vasta kun opas
otetaan varsinaiseen käyttöön organisaation uusien työharjoittelijoiden perehdyttämisen
apuvälineenä.

6.4.2 Tavoitteiden saavuttaminen

Minulle oli erityisen tärkeää koota opas, josta on todellista käytännön hyötyä niin uusil-
le työharjoittelijoille kuin toimeksiantajallekin. Tavoitteen saavuttamiseksi käytin valit-
semaani tietoperustaa, omia kokemuksiani, työn rajauksia sekä toimeksiantajan toiveita
avuksi tehdessäni päätöksiä oppaan sisällöstä. Pyysin työn toimeksiantajalta myös pa-
lautetta keskeneräisestä työstä, ja opas tarkistettiin organisaatiossa ennen sen lopullista
valmistumista, jotta selkeiltä asiavirheiltä oppaassa vältyttäisiin. Lisäksi pyysin ystävääni
lukemaan oppaan testejä, ja kertomaan mielipiteensä niiden luettavuudesta ja selkeydes-
tä. Näin halusin myös varmistaa, että en ollut jättänyt selittämättä asioita, jotka minulle
organisaation entisenä työharjoittelijana olivat itsestäänselvyksiä.

Työn tavoitteiden täyttymistä on vaikea arvioida tässä vaiheessa ja se, kuinka hyvin nii-
hin päästään, selviää vasta kun opas otetaan käyttöön toimeksiantajaorganisaatiossa.
Toimeksiantajalta ja työn kohderyhmältä saadun alustavan palautteen perusteella voi-
daan kuitenkin todeta, että tavoitteiden saavuttamiseen on hyvät mahdollisuudet.

6.4.3 Työn pätevyys ja käytettävyys

Pyrin varmistamaan työn pätevyyden valitsemalla lähteiksi mahdollisimman arvostettujen ja luotettavien tahojen teoksia ja julkaisuja. Päälähteenäni tietoperustan kokoamisessa käytin Työturvallisuuskeskuksen perehdyttämistä ja työnopastusta käsitteleviä julkaisuja. Artikkelilähteinä käytin muun muassa Talouselämä-lehdessä ja Akavan eritysalojen Yhteenveto-jäsenlehdessä ilmestyneitä artikkeleita. Sisäisen markkinoinnin merkitystä käsitteletin työssä markkinoinnin ja myynnin asiantuntija Timo Ropen ajatusten pohjalta. Opinnäytetyöprosessin suunnittelun, toteuttamisen ja viimeistelyn tukena käytin Hanna Vilkan ja Tiina Airaksisen *Toiminnallinen opinnäytetyö* -teosta vuodelta 2003. Näin pyrin varmistamaan keskittymiseni oleellisiin asioihin opinnäytetyöprosessissani, ja parantamaan työn pätevyyttä.

Oppaan sisältämä tieto perustuu toimeksiantajaorganisaatiosta keräämääni ja kokoamaani materiaaliin ja tietoon, jota tiivistin oppaassa huomioiden työharjoittelijoiden näkökulman ja tarpeet. Oppaassa kuvataan myös omien kokemusteni pohjalta harjoittelijan työtehtäviä, esimerkiksi tapahtumanjärjestämiseen liittyviä vaiheita.

Safety at Work -luvussa esitetyt ohjeistukset pohjautuvat Safe-Team Oy:n laatimaan Pelastussuunnitelmaan, jonka yritys kokosi rakennukselle, jossa AmChamin toimitilat sijaitsivat maaliskuun 2012 puoleen väliin saakka. Tämä siksi, että pelastussuunnitelmaa organisaation uusille toimitiloille ei vielä ollut saatavilla. Ohjeistukset ja suositukset ergonomisesti oikeiksi työtavoiksi - ja asennoiksi perustuvat Työturvallisuuskeskuksen ja Työsuojeluhallinnon suosituksiin. Stressinhallinnan keinoista kerrotaan Työterveyslaitoksen julkaisujen pohjalta.

Edellä mainittujen organisaatioiden sekä alan asiantuntijoiden julkaisuja ja teoksia käyttämällä opinnäytetyöprosessin toteuttamisessa olen halunnut varmistaa työn käytettävyyden sekä tietojen ajantasaisuuden ja pätevyyden.

6.5 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Seuraavaksi arvioin omaa onnistumistani opinnäytetyöprosessin hallinnassa ja läpiviennessä. Työprosessin arviointi ja reflektointi on tärkeää, koska prosessi ja sen onnistuminen on osa tämän opinnäytetyön pätevyyttä ja käytettävyyttä.

6.5.1 Ajankäyttö ja työskentelytavat

Tunnollisena opiskelijana ajankäyttö ja deadlineissa pysyminen ei yleensä ole minulle vaikeaa. Aloitan tavallisesti tehtävien tekemisen ajoissa ja vien ne loppuun hyvissä ajoin ennen määrättyä palautuspäivää. Tästä syystä tämänkään opinnäytetyöprosessin ajankäytön hallinta ei tuottanut ongelmia, ja pysyin melko hyvin opinnäytetyösuunnitelmaa varten laatimassani aikataulussa. Lisäksi koen, että olen melko hyvä tuottamaan sujuvaa tekstiä, mikä nopeutti merkittävästi työn raportointia.

Yllätyin kuitenkin siitä, kuinka paljon aikaa itse produktin kokoamiseen kului. Tähän vaikutti ennen kaikkea oma pyrkimykseni mahdollisimman hyvään ja hyödylliseen lopputulokseen sekä se, että toteutin oppaan englannin kielellä. Produktin vieraskielisyys lisäsi työtä ja hidasti jonkin verran kirjoitusprosessiani, koska jouduin miettimään sanavalintojani ja lauserakenteita tarkemmin kuin kirjoittaessani suomeksi. Lisäksi minun tuli huomioida aika (1kk), jonka toimeksiantaja tarvitsi työn sisällön tarkistamiseen, joten prosessin eteneminen ei riippunut yksinomaan omasta työtahdistani.

Käytin opinnäytetyöprosessin tukena Hanna Vilkan ja Tiina Airaksisen *Toiminnallinen opinnäytetyö* -teosta (2003). Sen suositusten mukaan pyrin teksteissäni johdonmukaisuuteen, enkä pitänyt pitkiä kirjoitustaukoja varmistaakseni tekstin eheyden. Pyrin kirjoittamaan laajan tekstikokonaisuuden loppuun ennen kuin pidin pidemmän kirjoitustauon, esimerkiksi joululoman aikana. Huomasin, että minulle kehittyi tapa kirjoittaa tekstejä tavallaan tajunnanvirtana ja palata muokkaamaan niitä, esimerkiksi seuraavana päivänä, jolloin ajatus oli kehittynyt. Tällä tavoin tekstistä tuli sujuvampaa ja yhtenäisempää.

Pyrin myös pitämään koko opinnäytetyöprosessin ajan opinnäytetyöpäiväkirjaa, johon kirjasin ajatuksiani ja ideoitani työhön ja työprosessiin liittyen. Päiväkirja sisältää myös

erilaisia kuvioita ja käsitekarttoja, joiden avulla pyrin havainnollistamaan ja selkeyttämään ajatuksiani.

6.5.2 Toteutustavan arvio

Päätin toteuttaa produktin kirjallisena A5-kokoisena vihkosena sähköisen oppaan sijaan, koska koen, että tekstin lukeminen paperilta on miellyttävämpää kuin tietokoneen ruudulta. Mielestäni tekstistä saa myös tällä tapaa enemmän irti. Konkreettinen vihko myös mahdollistaa oppaan nopean selailun ja käytön missä ja milloin vain. Toimeksiantaja sai oppaan kuitenkin myös sähköisenä versiona muistitikulla, jotta sen päivittäminen olisi vaivatonta.

Toteutin työn Word-tekstinkäsittelyohjelmalla käyttämättä erityisiä taitto-ohjelmia oppaan taittamiseen. Tämä olisi vaatinut taitto-ohjelman käyttöön perehtymistä, ja lisännyt työtuntien määrää, minkä seurauksena työn 15 opintopisteen laajuusvaatimuksen tuntimäärä olisi ylittynyt. Niinpä kirjoitin oppaan rajalliset mahdollisuudet tarjoavalla tekstinkäsittelyohjelmalla, vaikka se säätelikin luovuuttani oppaan ulkoasun toteuttamisessa.

Word-ohjelman käyttö hidasti työtäni jonkin verran, koska opas sisältää melko monta sivua (65), ja niiden hallinta ja taitto osoittautui hieman haastavaksi ohjelmalla. Lisäksi valmiin oppaan tulostus vihkon muotoon vei jonkin verran aikaa, koska oikeiden tulostusasetusten löytäminen ei ollut aivan yksinkertaista, vaikka minulla oli kokemusta vastaavanlaisista tulostustöistä. Luulen, että työn lopputuloksesta olisi voinut tulla parempi, jos olisin hallinnut jonkin taitto-ohjelman käytön, mutta koska näin ei ollut, jouduin tyytymään tuttuun Wordiin.

Olin päättänyt jo työtä aloittaessani, että toteutan oppaan tulostettavana A5-kokoisena vihkosena. Kyseiseen kokoon päädyin, koska ajattelin sen helpottavan oppaan käytettävyyttä ja mukana pitämistä. Lisäksi toimeksiantajaorganisaatiossa kannustetaan tulostamaan ympäristöystävällisesti, ja pyritään säästämään tulostuskustannuksissa, joten otin nämäkin asia huomioon vihkon koosta päätettäessäni.

6.5.3 Opinnäytetyön haasteet

Toimeksiantajaorganisaatiossa tapahtuneissa ja jatkuvasti tapahtuvissa muutoksissa perillä pysyminen, ja oppaan tietojen jatkuva päivittäminen oli haastavinta tässä opinnäytetyöprosessissa. Sen jälkeen kun itse päätin työharjoittelujaksoksi AmChamilla, on organisaatiossa ehtinyt tapahtua useita muutoksia. Uusia työntekijöitä on palkattu ja osa entisistä työntekijöistä on irtisanoutunut. Lisäksi AmCham muutti uusiin toimitiloihin maaliskuun 2012 aikana, mikä minun tuli myös huomioida oppaassa. Muutoksissa mukana pysyminen edellytti tiivistä yhteydenpitoa organisaation edustajien kanssa, minkä hoidin pääasiassa sähköpostitse.

Myös opinnäytetyön aloittaminen oli mielestäni hankalaa. Prosessi tuntui alussa liian laajalta ja suuritöiseltä. Lisäksi käsitteet ja termit liittyen työn raportointiin olivat uusia ja pelottavia. Se, mitä ja missä muodossa opinnäytetyöraporttia tulisi kirjoittaa, oli minulle aluksi myös epäselvää.

Haastavaa oli myös produktin tekstien, varsinkin käytännön ohjeistusten kirjoittaminen selkeästi ja mahdollisimman ymmärrettävästi. En liittänyt oppaaseen kuvia ohjeistamistani työvaiheista, koska epäilin, että kuvien laatu ei olisi tarpeeksi hyvä, ja että ne veisivät liikaa tilaa. Opas kasvoi jo muutenkin laajemmaksi kuin olin odottanut, lähinnä käytännön ohjeistusten pituuden vuoksi.

Näin jälkeenpäin ajateltuna olisin mielestäni voinut käyttää tietoperustan kokoamiseen monipuolisempia lähteitä, koska lähdeaineisto koostuu lähes kokonaan Työterveyskeskuksen tai Työturvallisuuslaitoksen julkaisuista. Pidän kyseisiä organisaatioita luotettavina lähteinä, mutta olisi ollut parempi käyttää useampia erilaisia lähteitä, ja synnyttää enemmän vuoropuhelua lähteiden välille. Myös työn rajaukset olisivat mielestäni voineet olla hieman yksityiskohtaisemmat.

6.5.4 Ammatillinen kasvu prosessin aikana

Toiminnallisen opinnäytetyön tekeminen sopi minulle erityisen hyvin, koska läpi työn minua motivoi ja kannusti ajatus siitä, että työn produkti tullaan ottamaan käyttöön aidossa työelämässä, ja että siitä tulee olemaan oikeasti hyötyä niin toimeksiantajalle kuin sen kohderyhmällekkin. Tämä ajatus motivoi minua myös tekemään parhaani työn onnistumisen eteen.

Opinnäytetyön tekeminen opetti minulle paljon asioita, joista tulee varmasti olemaan hyötyä tulevalla urallani. Tärkeimpinä oppimistani asioina pidän kykyä hallita laajoja kokonaisuuksia ja projekteja paremmin, sekä taitoa yhdistää teoria ja käytäntö selkeämmin toisiinsa.

Aloittaessani opinnäytetyöprosessia koin hieman pelkoa työtä ja työprosessin hallintaa kohtaan, koska en ollut koskaan ennen toteuttanut itsenäisesti näin laajaa tutkimustyötä. Ammattikorkeakouluopinnoissanikin olin tottunut tekemään töitä ryhmässä jolloin koko ryhmä kantaa vastuun työstä ja työn onnistumisesta. Opinnäytetyöprosessin myötä itsevarmuuteni sekä itsenäisen työskentelyn taitoni kehittyivät valtavasti, ja työ opetti minua myös kantamaan vastuuta omasta työstäni.

Opin myös paljon uutta perehdyttämisestä ja työnopastuksesta sekä niiden merkityksestä työntekijälle ja työnantajalle. Nykyään käydessäni työhaastattelussa kysyn organisaation perehdytysohjelmasta ja siitä, miten perehdytys organisaatiossa järjestetään. Aloitin tänä keväänä osa-aikaisena assistenttina eräässä yksityisessä yrityksessä ja huomasin käytännössä, kuinka tärkeää hyvin suunniteltu perehdyttäminen on työntekijän sitouttamisen ja työmotivaation kannalta.

Pidän myös tärkeinä oppimiani tutkimusviestinnällisiä seikkoja kuten esimerkiksi lähteisiin viittaamista ja niiden oikeaoppista merkintää.

Lähteet

AmCham Finland 2011. AmCham suomeksi.

Luettavissa: <http://www.amcham.fi/about-us/amcham-suomeksi>. Luettu: 20.9.2011.

Anttila, P. 2005. Ilmaisu, teos, tekeminen ja tutkiva toiminta.. Akatiimi Oy. Hamina.

Helenius K. Toimitusjohtaja. AmCham Finland. Henkilöstökokous. 2011. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 13. – 14., osin uudistettu painos. Tammi. Helsinki.

Hämeen AMK. 2011. Proseduraaliset eli prosesseja tutkivan toiminnan menetelmät.

Luettavissa:

http://portal.hamk.fi/portal/pls/portal/!PORTAL.wwpob_page.show?_docname=9501709.PDF. Luettu: 24.10.2011.

Kajaanin AMK. 2011. Toimintatutkimus. Luettavissa:

<http://193.167.122.14/Opari/ontTukiToimTutk.aspx>. Luettu: 23.10.2011.

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2007. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus. Nykypaino Oy.

Kjelin, E. & Kuusisto, P. 2003. Tulokkaasta tuloksetekijäksi. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Lahtinen, J. & Isoviita, A.1998. Markkinoinnin suunnittelu. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Larvi, T. 2010. Nuorten kesätyöntekijöiden perehdyttäminen. Työterveyslaitoksen julkaisuja 2010: 4. Työterveyslaitos. Helsinki. Luettavissa:

http://www.ttl.fi/fi/tyoterveyslaitos/suunnittelu_ja_seuranta/vuosikertomus/Documents/Tietokortti_4_2010.pdf. Luettu: 7.9.2011.

O'Toole, B.2012. Orientation Vs. Integration.

Luettavissa: <http://humanresources.about.com/od/orientation/a/orientation.htm>

Luettu: 14.4.2012.

Parkkola, J.2011. Kun ei osaa sanoa ei. Yhteenveto. 29, 4, s. 14–15.

Penttinen, A. & Mäntynen, J. 2009. Työhön perehdyttäminen ja opastus – ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. 2.painos. Painojussit Oy.

Rainio, P. 2010. Kiinnitä työhön ja tulokseen. Opas kuntatyön perehdyttäjille.

Luettavissa:

<http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/LVJ->

[dokumentit/HAMK/henkilostohallinnon_toimintaohjeet/Opas_kuntatyon_perehdyttajille.pdf](http://portal.hamk.fi/portal/page/portal/LVJ-dokumentit/HAMK/henkilostohallinnon_toimintaohjeet/Opas_kuntatyon_perehdyttajille.pdf)

Luettu: 27.9.2011.

Rope, T. 2000. Suuri markkinointikirja. Otavan kirjapaino Oy.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Tapaustutkimus. Luettavissa:

http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L5_5.html. Luettu: 23.10.2011

Suomen Yrittäjät. 2011. Suomen YrittäjäSanomat 6/2011. Yritysten vastuu nuorten työelämävalmentajina kasvanut.

Luettavissa: http://issuu.com/yrittajat/docs/yrittajasanomat_6_2011.

Luettu: 7.9.2011.

Toivio, T. 27.9.2007. Oma brändi haltuun. Taloussanomat. Luettavissa:

<http://www.taloussanomat.fi/markkinointi/2007/09/27/oma-brandi->

[haltuun/200723695/135](http://www.taloussanomat.fi/markkinointi/2007/09/27/oma-brandi-haltuun/200723695/135). Luettu: 1.9.2011.

Työturvallisuuslaki. 23.8.2002/738.

Vartiainen - Ora, P., Korhonen, A. & Marjakaarto, H. 2007. Erilaisuus sallittu. Perhe-
dymme monimuotoisuuteen - käsikirja työhön perehdyttäjälle ja työyhteisölle. 2. pai-
nos. Erweko.



THE AMERICAN
CHAMBER OF COMMERCE
IN FINLAND

Intern's Guide



THE AMERICAN CHAMBER OF COMMERCE IN FINLAND

Welcome to AmCham!

You are holding a guide for interns working at AmCham Finland which is indented to help you getting familiar with the organization, the staff it employs and with your daily tasks as an intern.

The guide is designed to assist you, not only in the beginning of your internship, but throughout your stay with AmCham. It provides you with general information on the values and goals of the organization, as well as practical information and instructions needed to take care of the office routines at AmCham.

AmCham Finland, like every organization today, needs to develop its operations constantly and as a result there are several changes taking place in the organization frequently, to which also an intern needs to be able to adjust. The work field of an intern at AmCham consists of a variety of challenging assignments of which the most common ones are introduced in this guide.

In order to get the most out of your internship at AmCham, do not hesitate to ask questions and bring front your ideas and wishes regarding your role as an intern.

We are happy to have You in our team of AmChampions!



Intern's Guide Contents

General Information on AmCham	1
Organization and Staff.....	2
Mission and Vision.....	6
Strategy.....	6
Business Programs	7
<i>Policy Committee</i>	7
<i>Executive Forum</i>	8
<i>Women's Network</i>	8
<i>Defense Industry Dialogue (DID)</i>	8
<i>Legal Committee</i>	8
<i>R.O.I. Finland</i>	9
Values and Operational Goals.....	10
Board of Directors	11
Employment Related Matters	15
Working Hours	15
Extra Hours.....	15
Sick Days.....	15
Credit Card	15
Salary.....	16
Phone	16
Lunch and Snacks.....	16
Dress Code	17
Office Routines	18
Cleanliness of the Office	19
Meeting Arrangements	19
Printing	20
Running Errands.....	20
Filing	21
Email	21



Events	23
Before an Event	24
During an Event.....	24
After an Event	25
Data Storing at AmCham.....	26
AmCham S-Drive.....	26
AmCham T-Drive.....	26
Introduction of the AmCham Scorecard	27
Introduction of eTaika.....	30
eTaika Customer Management.....	31
<i>Adding a new contact to eTaika.....</i>	<i>32</i>
<i>Adding a new company to eTaika.....</i>	<i>33</i>
<i>Adding profiles to contacts</i>	<i>34</i>
<i>Creating distribution lists</i>	<i>35</i>
<i>Importing contact information from Excel</i>	<i>36</i>
eTaika Event Management.....	38
<i>Adding a new event to eTaika.....</i>	<i>39</i>
<i>Editing general event information</i>	<i>39</i>
<i>Creating a website for an event</i>	<i>43</i>
<i>Registering a new participant to an event</i>	<i>43</i>
<i>Printing name badges.....</i>	<i>47</i>
<i>Printing lists of participants</i>	<i>48</i>
<i>Keeping track of event participants – updating eTaika.....</i>	<i>49</i>
<i>Sending thank you messages to event participants.....</i>	<i>50</i>
AmCham’s Graphic Identity	52
Typefaces.....	52
Emblem	53
Colors	54
Email Signature	55
Letterhead.....	55



Safety at Work.....	54
Water Damage.....	55
Blackout.....	55
Accidents.....	56
Fire.....	58
Ergonomics of Office Work.....	59
<i>Workspace recommendations</i>	59
<i>Lighting, temperature and audio related matters</i>	60
<i>Recommendations for working posture</i>	60
<i>Wellbeing at work</i>	61
Staff Contact Information	63
Vendor Contact Information	64

Date of completion of the Guide: 26 March, 2012 by Tiia Köyhäjoki

Last update on by



General Information on AmCham

American Chamber of Commerce in Finland, also known as AmCham Finland, is an **independent, non-profit and non-governmental organization** whose primary goal is to promote and further its members' business success. It provides advocacy, up-to-date business information and connections for both Finnish companies operating in the US and international ones in Finland.

In practice AmCham organizes a variety of networking events and meetings, seminars, banquets and work-shops with different themes for the membership. Through its six **business programs** it also aims to facilitate and further member companies' business and growth.

Being an independent non-governmental organization AmCham does not receive any financial support from the Finnish Government nor from any other government. It finances its operations primarily through sponsorships and member dues that it collects from its **260 Finnish, American and multinational member companies** on a yearly basis.

Kristiina Helenius has held the post of Managing Director of AmCham Finland since 2007 and she reports to the AmCham Board of Directors. The board consists of 14 member company representatives and is elected by the entire membership every year. At the moment the Chairman of the Board is **Heikki Malinen**, the CEO of Pöyry Oyj.

AmCham Finland was founded in 2005 as the last American Chamber of Commerce in Europe. The founding members include companies such as Microsoft Oy, Nokia Oyj, Eli Lilly Finland Oy Ab and KONE Corporation. Today the list of AmCham members consists of different sized companies that represent various fields of business. The full list of the AmCham members can be found at **www.amcham.fi**.

AmCham Finland is a part of a global network of AmChams. There are 115 of them in over 100 countries in total. In Europe alone there are 42 AmChams that form a group called **AmChams in Europe** which convenes three times a year.



Organization and Staff

AmCham Finland's organizational structure is flat and it is illustrated in the chart (Figure 1) given below. In the chart the staff is divided into three main areas of expertise: **sales**, **promotion** and **content**. In practice, however, since AmCham is a small organization, the entire staff cooperates in carrying out its duties. Furthermore the **operational areas of responsibilities** of each staff member are mentioned in the chart below. These are the expert fields of the staff members, although, their everyday work includes several other duties.

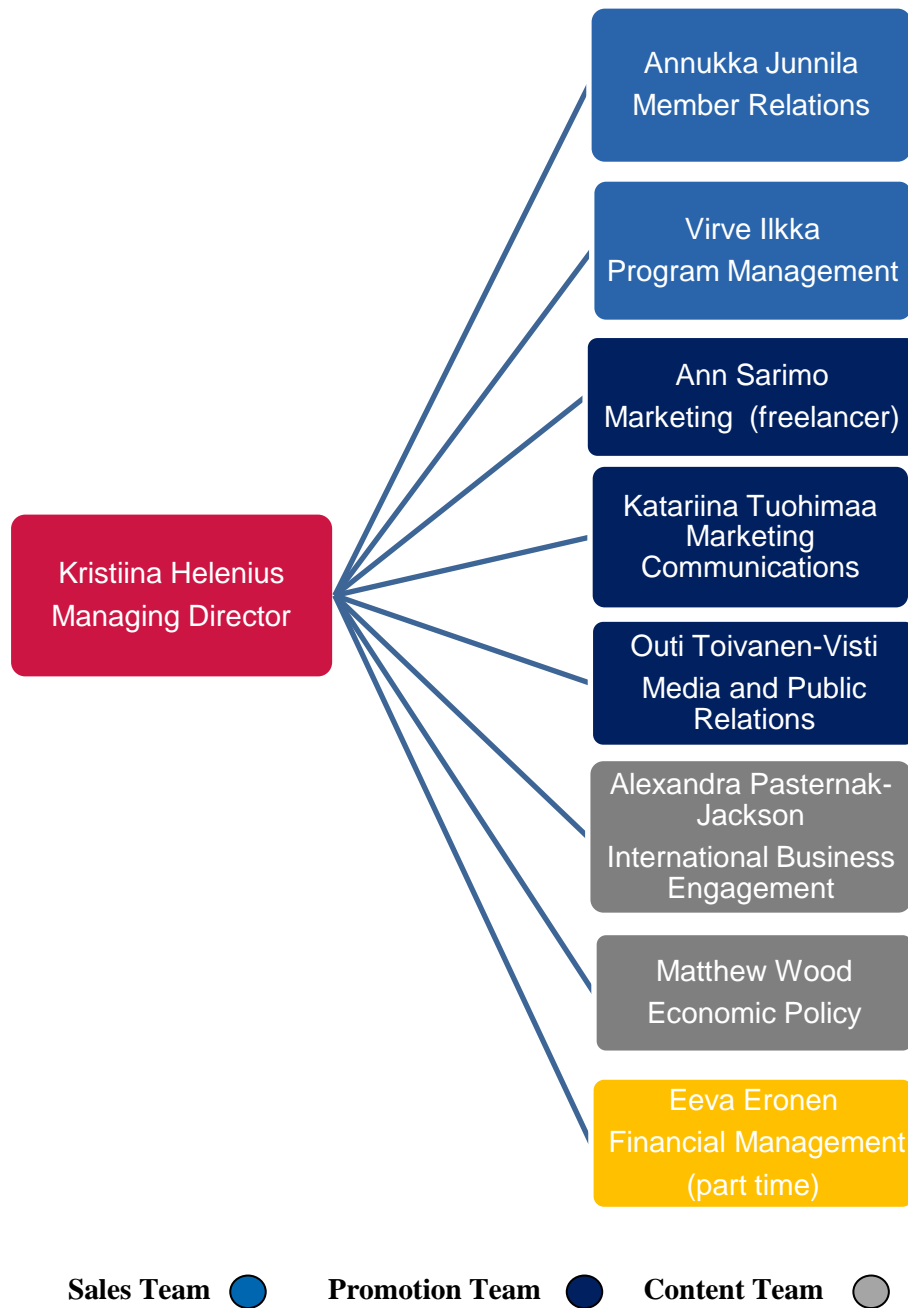


Figure 1 AmCham Finland Organization Chart, as of January 2012



Kristiina Helenius
Managing Director

Kristiina Helenius has held the position of Managing Director of AmCham Finland since 2007. Her main responsibility is to make sure that the organization fulfills its mission by managing its every day operations. She takes care of stakeholder relations, business development, recruitment of new members, sponsorships and member promotion. In addition she collaborates with the AmCham Board of Directors and represents AmCham Finland in various meetings and events.

Annukka Junnila
Member Relations

Annukka Junnila is in charge of Member Relations at AmCham since 2008. She collaborates actively with the members in order to ensure that they get the most out of their AmCham membership. Her work includes company visits, HR related matters and managing the Member Life Cycle.



Virve Ilkka
Program Management

Virve Ilkka makes sure that the logistics of AmCham events run smoothly. She profiles and logistically delivers the events and is responsible also for office management at AmCham. She has been with the organization since 2010.

Coordinator of: **Executive Forum**



Outi Toivanen-Visti
Media and Public Relations

Outi Toivanen-Visti started at AmCham in January 2011 and her responsibility is to manage AmCham's relations to the media. She supports journalists by providing them with information on transatlantic and economic developments. She is also in charge of AmCham's content communication, the monthly newsletter, for instance.



Matthew Wood
Economic Policy

Matthew Wood is Canadian and has been working at AmCham since 2010. He analyzes trade data, evaluates economic trends and follows policy developments. In addition he takes care of AmCham's relations to the Finnish Government and coordinates several AmCham committees.

Coordinator of: **Policy Committee**
Legal Committee
R.O.I. Finland

Alexandra Pasternak-Jackson
International Business Engagement

Alexandra Pasternak-Jackson is Finnish-American and been with AmCham since 2008. Her job is to develop AmCham's business programs and networks and she is also in charge of strategic partnership management. She collaborates with the US Embassy in Finland and runs the *How to do business in the US* speaker series that provides the membership with critical information on the US business market. Coordinator of: **Defense Industry Dialogue**





Katariina Tuohimaa
Marketing Communications

Katariina Tuohimaa started at AmCham in the fall of 2011. Her goal is to increase the collective brand value of the AmCham community through different marketing communication tools. She is in charge of event/ program promotion and marketing, administration of the AmCham website and event invitations as well as other official publications.

Coordinator of: **Women´s Network**

Eeva Eronen
Financial Management

Eeva Eronen worked as an intern at AmCham in the fall of 2010. Since the beginning of 2012 she has been working part time in the organization, one day per week, managing AmChams´ finances. Member invoicing, for instance, is her responsibility.



Ann Sarimo
Marketing

Ann Sarimo is from the USA and has been with AmCham as a Freelancer since the spring of 2011. She is a specialist in marketing and communications and her duties consist of different marketing related tasks in various projects. At the moment she is in charge of AmCham´s participation in the Helsinki World Design Capital 2012 project, and of remodeling the AmCham website. AmCham employs her approximately two days per week.



Mission and Vision

An organization's mission defines the reasons for the existence of the organization. The mission describes the tasks and the goals of the organization, and the kind of benefit it aims at providing to its customers and other interest groups.

The vision communicates an organization's plans for the future. It states what and where the organization wants to be after a certain period of time.

AmCham's mission is:

to drive members' business success by providing them with connections, critical business information and a magnified voice.






AmCham's vision is:

to be the leading facilitator of economic activity between Finland and the United States; to increase the relationship's importance on both markets; and to develop a best-in-class operational blueprint.

Strategy

AmCham aims to fulfill its mission through segmenting the membership by target market and maturity of operations, and by providing each segment with relevant services. In addition, to reach its goals AmCham works with and acts as a hub for partners that run US-Finland business programs.

The AmCham members are divided into five segments that are:

-  American and other international companies established in Finland (S 1)
-  American and other international companies considering investment in Northern Europe (S 2)
-  Finnish companies established in/exporting to the US market (S 3)
-  Finnish startup and growth-stage companies with expansion plans (S 4)
-  Service providers catering segments 1-4 (S 5)



Business Programs

Through its six business programs AmCham aims to facilitate and further the membership's business and growth. The programs offer something for every AmCham member and they provide them with a channel to contribute to decision making and make their voice heard. Coordination of these programs is a part of the staff's everyday work.

The six business programs are:

-  **Policy Committee**
-  **Executive Forum**
-  **Women's Network**
-  **Defense Industry Dialogue**
-  **Legal Committee**
-  **R.O.I. Finland**

A short description of each of these programs follows. Familiarizing yourself with the programs in advance will help you to understand what AmCham does in practice. It will also help you to follow the discussions during your first weeks at AmCham since you will know, for example, what "R.O.I. Finland" or "DID" stand for.

Policy Committee

The policy committee identifies issues in the business environment affecting AmCham's member companies. It makes suggestions and conducts a dialogue with decision-makers and the media in Finland. The committee is made up of senior representatives of AmCham member companies and is chaired by **Max Mickelsson** of Microsoft Oy. The Committee convenes on a regular basis and Matthew Wood coordinates the program on AmCham's behalf.



Executive Forum

The Executive Forum offers **executives** of the AmCham member companies a chance to discuss and debate openly with their peers on the critical issues most relevant to business leaders of today. No round-table meetings are organized for the program members. Instead AmCham organizes events intended for executives only with the objective to give the company leaders an exclusive opportunity for exchanging ideas and points of views.

Women's Network

The Women's Network provides women in business with a **high-level forum** to discuss and learn more about issues that are important to them in the business world. The Network is **for women only** and it is chaired by **Suzanne Innes-Stubb** of White & Case Ltd. The goal of the program is to encourage discussions through awareness-raising themes, high level speakers and company visits. A variety of interesting events are organized every year for the female representatives of the AmCham member companies.

Defense Industry Dialogue (DID)

The Defense Industry Dialogue brings together and keeps connected American defense industry companies seeking **top technology**, and the technology providers in Finland. At AmCham, the abbreviation **DID** is commonly used for this program. The members of the program convene mostly in form of a round-table meeting.

Legal Committee

The Legal Committee focuses on the legal issues that affect the membership, such as intellectual property rights (IPR), establishing business operations and international taxation. The Committee also acts as AmCham's **legal advisory board** by helping to form processes, rules and regulations that relate to policy. The Committee is chaired by **Ari-Pekka Saanio**, a partner at Attorneys at law Borenus Ltd and vice-chaired by **Richard Cohen**, Counsel for IBM Finland and the Baltics. It convenes regularly as a round-table meeting.



R.O.I. Finland

Return on Investment Finland, also known as R.O.I. Finland, is a partnership between AmCham Finland and **Greater Helsinki Promotion**. It was created to enhance inward investment and talent flow into Finland. The objective of the program is to help AmCham's foreign-owned member companies to expand their business in Finland. Hence, the program offers AmCham's international members systematic support in strategic expansion investments.



Picture 2 The R.O.I Finland Team:
Matthew Wood (AmCham), Micah Gland (GHP)
and Sandeep Shah (GHP)
Picture: property of AmCham Finland

Values and Operational Goals

Values direct organization's every day operations. Operational goals are goals that the staff and the management of an organization strive for achieving in their everyday work.

AmCham Finland's values are:

Diversity

AmCham offers the membership diverse and relevant services (core services being advocacy, up-to-date business information and connections) and aims at operating as a one-stop shop to the members. In other words, AmCham provides the members with a diverse mix of services that help them further their business and growth.






In addition, diversity as a value refers to the diverse membership that AmCham has the honor to have and to work for. The staff of AmCham is diverse and represents different countries and cultures as well.

Respect and Empathy

Respect and empathy refer to the empathy and high regard that AmCham has, and that it shows towards its Finnish, American and multinational member companies as well as towards its stakeholders in its everyday operations. This manifests itself through caring about and listening to the members and developing the operations constantly according to the feedback received from them.

Respect and empathy are values that show themselves everyday also at the AmCham office through a supporting and caring work environment and genuine interest in a colleague's wellbeing.

AmCham's operational goals are:

-  Clear and systematic in-house communication
-  Perfect event coordination (one-stop shop)
-  Linguistic and visual excellence
-  Being modern and relevant
-  Constant development

Board of Directors

The AmCham Board of Directors consists of 14 board members and is elected by the membership every year. The board appoints a managing director to report to the board and to be in charge of the operations. The board also decides on the goals and strategy of the organization and oversees the financial management of it. In addition, it has the power to approve and dismiss new members.

The election of the board takes place in an Annual General Meeting every March. The meeting is followed by an AGM Reception, one of the most important events of the year. The purpose of the reception is to celebrate the AmCham community and raise a glass to the past and the upcoming year.

Board of Directors from 2012 -2013 is made up of the following members:



Heikki Malinen - CEO,
Pöyry PLC
Chairman of the AmCham Board



Petteri Kilpinen - CEO and
Chairman of the Board,
TBWA\Helsinki
Vice-Chairman of the AmCham Board



Clarisse Berggårdh - CEO,
Sanoma Magazines Finland



Risto Honkanen - Senior Vice
President of Sales,
Mandatum Life



Jyrki Ovaska - President,
Paper Business Group,
UPM-Kymmene



Suzanne Innes-Stubb - Counsel,
White & Case



Tomi Vahevaara - Managing Director,
Eli Lilly Finland



Tuomo Haukkovaara - General Manager,
IBM Finland



Peter Vesterbacka - Mighty Eagle,
Rovio Mobile



Susan Sheehan - Vice President of
Communications,
Nokia



Anni Ronkainen - Country Manager,
Google



Mikko Suonenlahti - Partner,
DFJ Esprit

Picture to be
added later

Pasi Hurri - President and CEO,
BaseN



Nicholas Kuchova - Regional Senior
Commercial Officer,
US Embassy
(Honorary Member of the Board)

Employment Related Matters

Working Hours

The intern's working time is from Monday to Friday **8.30 am – 5.00 pm**. These are the official office hours of AmCham Finland. The intern is usually the first one to arrive to the office and the other staff members follow according to their schedule. In total, the intern works 8 hours a day and 40 hours per week. A 30 - minute lunch break is included in the working time.

Extra Hours

When there are meetings or events organized outside the office hours, the intern might be asked to work a few extra hours in order to help with the practicalities of the event. In these cases, you can either come in later that day or deduct the extra hours from another day's working time. This should always be discussed with your supervisor in advance.

Sick Days

If you are under the weather, or for some other reason unable to work, you should let your supervisor know about it as early as possible. Additionally, if you are running late (more than 10 minutes) you should inform a relevant staff member about it.

Credit Card

Intern receives a personal **Euro card** that is to be used for running different kinds of errands and paying for groceries and office supplies. Money withdrawals should not be made and all the receipts need to be filed. Eeva Eronen is in charge of financial management and you can turn to her with any related questions.



Salary

Salary is paid on the 15th of each month to your bank account. The salary payment is outsourced and carried out by the accounting service provider **Pretax**. Remember to send your taxation information to the payroll specialist Tarja Colliander before starting your internship at AmCham.

With questions related to your salary or taxation, do not hesitate to consult Eeva Eronen, Virve Ilkka or Tarja Colliander of Pretax Kouvola Oy. Tarja Colliander carries out AmCham's bookkeeping as well so feel free to contact her with any related questions.

Tarja Colliander

Pretax Kouvola Oy

Kauppamiehenkatu 4,

45100 Kouvola

Tel + 358 20 7447 208

Email tarja.colliander@pretax.net

Phone

The intern has a prepaid cell phone and needs to be reachable on it during the office hours. Personal calls, especially international ones, are not provided. You can load more value to your cell phone whenever you run out of it, at the nearest R-Kioski, for example. Remember to keep the receipts and file them.

Lunch and Snacks

AmCham does not have a cafeteria, but it is possible to have lunch at several places near the office due to its central location. Unfortunately, interns are not provided with lunch vouchers. However, it is possible to heat up food or even do minor cooking in AmCham's kitchenette. You can take your lunch break at any time as long it does not disturb working.

There is always coffee, tea and fruit available for the staff to enjoy at the office. Cookies and other treats are reserved for guests.



Dress Code

Dress code at AmCham is **smart casual**. This means dressing oneself casually but still neatly and appropriately for a work environment. The intern usually welcomes guests visiting the AmCham office and is the visitors' first glance into the organization. Therefore it is important that the intern is dressed accordingly.

For meetings and events, the dress code is **business attire**, in other words, dressing slightly more professional. Men usually wear a suit with a tie and women something more conventional and business-like than what they would wear to the office.

On Fridays and days when there are no meetings scheduled, the dress code is **casual**. Do not hesitate to consult the other staff members if you have any questions related to the topic.



Picture 3 Women's Network Mixer on 8 October, 2011
Picture: property of AmCham Finland

Office Routines

This chapter will introduce you to the office routines at AmCham that fall under the **intern's responsibilities**. The intern runs various errands and takes care of the overall tidiness and orderliness of the AmCham office. He/she answers the phone, welcomes guests visiting the office, prints out material for weekly staff meetings and takes care of meeting arrangements. These are just examples of the different kinds of duties of an intern.

In addition to the routinely work the intern receives varying assignments, for example, from Kristiina Helenius. These assignments may include taking care of her travel arrangements, filling out travel expense reimbursement forms and scheduling meetings between her and the board members. Assisting in delivering **the logistics of the AmCham events** is also an important part of the intern's work. To help you with your duties, contact information of the AmCham vendors can be found at the end of this guide.

The work environment at AmCham is warm, encouraging and open, and these attributes should be passed on to all the stakeholders of the organization by every staff member every day. In practice, this means that all the communication, internal and external, should be carried out with respect, friendliness and with a genuine willingness to help.

As an intern at AmCham you will surely have the chance to do and learn a lot. Keep in mind that the more familiar you become with the organization, the more challenging assignments you will receive. **Showing initiative, asking questions and bringing front your ideas**, interests and wishes regarding your role, are ways to shape your duties at AmCham and to get the most out of your internship period.

On the next page, you can obtain more precise information about some of the office routines at AmCham.

DID YOU KNOW?

Until March 2012 AmCham's premises was located in Kamppi (Annankatu 32)



Cleanliness of the Office

The AmCham office is cleaned once a week by an outsourced cleaning service. It is everyone's responsibility to make sure that their work areas as well as the common areas are clean. The intern makes sure that the office looks nice and neat, especially when guests visit the office. He/she takes out the garbage and sorts out and recycles old magazines. Watering the plants once a week is also the intern's responsibility.

The kitchenette is used a great deal and it should be kept organized. Old food should be thrown out from the fridge and the dish washer should not be left unsupervised. It is also important to check that all the appliances in the kitchenette as well as the printer are turned off outside the office hours. Over the weekend, the computers should be completely shut down. Virve Ilkka is in charge of office management and she can be asked about proper usage of the appliances and machines.

Meeting Arrangements

The intern takes care of making coffee/tee and setting up some snacks for meetings held at the office. The staff member who has scheduled the meeting usually informs you about it. The intern then sets the table neatly and also clears it after the meeting.

To make guests feel welcome, a **welcome sign** with the guests' name on it is printed and placed on the stand in front of the elevator. A template for the welcome sign can be found on the AmCham S-Drive under Office Documents. The intern may also be asked to print out supplementary material for meetings.

The intern follows Kristiina Helenius' Outlook calendar to keep record of her meetings in the office and outside the office. When a meeting is held at the office, Kristiina needs to be asked whether she wants refreshments to be set for it or not. If she has a lunch meeting marked in her calendar without a venue (TBC = to be confirmed), she should be asked if she wants a table to be reserved from a restaurant for it. A list of **AmCham partner restaurants** can be found on the S-Drive.



Printing

When printing at AmCham you should use paper sparingly and **consider the environment**. When printing material for internal use, for example for staff meetings, try to reutilize paper by printing on the other side of already used paper. This way you consider the environment while AmCham saves on printing costs.

AmCham has an arrangement with **Xerox Oy** entitling it to print larger batches of material free of charge at Xerox Oy's premises in Espoo. Keep in mind that this should always be agreed on in advance with the CEO of Xerox. Consult Virve Ilkka or Katariina Tuohimaa if you need to print bigger bulks (more than 50 arcs) of material. Xerox Oy's contact information can be found in the end of this guide.

It is important to learn the basic functions of the printer properly in the beginning of the internship in order to avoid misprinting. Please consult Virve Ilkka with any related questions.

Running Errands

Running different kinds of errands is a part of the intern's everyday work at AmCham. The intern goes grocery shopping to make sure that there is always fresh fruit, coffee and tea available for the staff, and cookies or other treats for meetings. Office supplies and event related material are also examples of things required by the intern. AmCham uses the services of **Suomalainen Kirjakauppa, Sinelli Oy**, and for online supply orders **Staples Finland Oy**.

Visiting the post office and picking up packages are also examples of errands ran by the intern. In addition, the intern fetches the mail and divides it every day. During the year there are also some fairly large mailings to be sent out, for example invitations to the Annual General Meeting Reception, that the intern can be asked to manage.



Filing

Even though most of the data is saved on the hard drives at AmCham, some sort of information is still filed in traditional folders. There are three folders most relevant to the intern: AmCham in the Media, Events and Invoices.

When AmCham appears or is mentioned in any way in the media, for example in a newspaper article, the article is copied and archived in a folder named **AmCham in the Media**. The article should also be saved on the T-Drive in the Media folder.

Event related material, such as invitations, event programs and lists of participation are filed in the **Events** folder. Additionally, a folder named **Invoices** includes all the sent invoices in numeric order. Sent invoices can be printed out through the eTaika database.

Email

Microsoft Outlook is the software used for email and calendar management at AmCham. Even if you have never worked with the software before you will learn it fast since it is really easy and handy to use. Going through and reacting to emails received in **Outlook's public folders** is a part of the intern's daily work. The emails usually have to do with people signing up to events or cancelling their participation to an event. Each email received needs to be replied politely.

Since the intern is also in charge of going through the emails received in the AmCham's general email address info@amcham.fi, there are also other than event related emails to handle.

People may approach you with different kinds of questions and concerns, and even though you do not need to know all the answers to their questions, you should be able to forward the questions to a relevant staff member. That is why it is good to be aware of the areas of responsibilities of every staff member in the organization.



Below are two reply examples to event related emails. When replying to an affirmative RSVP email it is important to state the exact time, weekday and date of the event one more time, in order to avoid misunderstandings. All the emails should be replied politely and friendly.

Reply to an affirmative RSVP email:

Dear X,

Thank you for your email.

I am happy to learn that you will be able to take part in the “How to do business in the US” meeting on Tuesday, 20 March, 2012, at 2 PM.

I will take care of registering you to the meeting and you will receive a confirmation message together with an invoice to your email address.

We look forward to seeing you in the meeting.

Best regards,

When event participant cancels participation:

Dear X,

Thank you for your email.

I am sorry to learn that you will not be able to take part in the “How to do business in the US” meeting next week.

I will cancel your registration to the meeting and you can discard the invoice sent to you earlier.

We hope to see you at our future events.

Best regards,



Events

AmCham organizes a variety of events every year that offer the membership a chance for **networking, receiving relevant and up-to-date business information** and a possibility to hear speeches of interesting guest speakers. The term *event* is used to refer to all kinds of seminars, meetings, company visits, workshops, panel discussions and cocktail receptions that AmCham organizes. There are around 60 events organized throughout the year, 30 of which are scheduled long ahead and mentioned in the official spring/fall program. In addition to this, another 30 committee and round-table meetings, open-house events and so on, are organized by AmCham.

To make these events happen, AmCham cooperates with many organizations and companies. The venues and catering for the AmCham events are usually provided by well-known Helsinki hotels and restaurants such as **Hotel Kämp, Scandic** or **Sokos Hotel Presidentti**, many of which are in fact AmCham member companies (S5). The events are generally financed through sponsorships, and attending some of them requires a participation fee.

The events are photographed by a professional photographer and the photos are used as AmCham's marketing tools on the AmCham website and on print material.

Organizing events and assisting in planning and delivering their logistics is a large part of the intern's work at AmCham. Some of the likely responsibilities of the intern in relation to event organizing are presented on the next page.



Picture 4 Annual General Meeting Reception on 17 March, 2011 at Crowne Plaza Helsinki.
Picture : property of AmCham Finland

Before an Event

The intern's responsibilities before an event can include the following tasks:

• Assisting in booking a venue and arranging catering/ refreshments

• Creating a website for an event

• Creating a distribution list and sending invitations through eTaika

• Registering people to an event and invoicing them through eTaika

• Communicating with the invited people (email)

• Purchasing supplies and stationery needed for print material

• Designing and printing event programs and supplementary material (leaflets, brochures, presentations)

• Creating and printing name badges for the event participants

• Creating and printing lists of participants

During an Event

Intern's duties at the venue may comprise of the following tasks:

• Setting up a registration table and rollups before guests' arrival

• Welcoming guests to an event

• Assisting participants with finding name badges

• Registering participants to an event

• Guiding guests at the venue and giving instructions when needed

• Having small-talk with event participants

• Collecting nametags upon guests' departure

• Saying goodbye

After an Event

An event is not over when the last event participant has left the venue. The following things are examples of things that still need to be taken care of by an intern after an event:

• Updating event attendance information on eTaika

• Filing event related material (invitation, program, list of participation) to the "Events" folder

• Updating Scorecard's Member Involvement sheet

• Sending thank you messages to event participants through eTaika

• Invoicing participants, if applicable



Data Storing at AmCham

Important data required for running everyday operations is stored on two different hard drives at AmCham. These two drives are referred to as the S- and T-drive and they contain practical, as well as particular, information that an intern needs every day at AmCham.

In addition to these two hard drives, data and event related material is filed into traditional folders (see page 21) and saved on the AmCham Scorecard, which is a tool for keeping track of member counts, member involvement and AmCham's media appearances.

AmCham S-Drive

On the S- Drive, official information about AmCham, as well as practical information about the website and general office related documents, can be found. In addition, it contains detailed information on the membership, the board and the committees. The **Office documents**-folder contains practical information, documents and templates that an intern needs on a daily basis.

AmCham T-Drive

The T-Drive could be referred to as the more relaxed and fun drive since it contains more unofficial information than the S-Drive. Staff's personal folders, as well as all the event pictures, are stored there. In addition, information on past and future events, marketing material and media related information is saved on the T-Drive.

DID YOU KNOW?

AmCham has one membership category: the corporate membership and the membership fee is EUR 3 500 per year.

Introduction of the AmCham Scorecard

The AmCham Scorecard is an **Excel document**. It consists of several work sheets and is used to keep record of changes in the member counts, member interaction and of AmCham's appearances in the media. In addition, interaction with AmCham's partners and other noteworthy interactions are recorded on it. The Scorecard can be found on the S-Drive and usually it is the intern's duty to update it with the information received from the staff.

There are three different fields on the Scorecard that need to be updated regularly: **Membership**, **Member Involvement** and **External Reach**. They can be seen in the picture (Picture 5) below. When you want to update the information in the Scorecard, you need to open a separate work sheet for each field and make the changes in it. Those work sheets can be reached by clicking the title of the field. Once you have made the changes, the relevant information will appear on the front page of the Scorecard.

The field **Membership** lists the names of new AmCham members and resigned members. Also a reason for resigning should be stated. The amount of new and resigned members will then automatically be transferred to the front sheet of the Scorecard, as can be seen in the picture (Picture 6) below.

AmCham Scorecard 2011											
Last Updated: 26.5.2011		Quarter 1		Quarter 2		Quarter 3		Quarter 4		Total	
		Target	Actual	Target	Actual	Target	Actual	Target	Actual	2010 Goal	YTD
Membership	New Members	20	12	30	0	30	0	30	0	110	12
	Member Retention	-5	-5	-5	-6	-5	0	-5	0	-20	-11
Member Involvement	Member Interaction (qtrly av.)	100	106	100	47	100	0	100	0	100	38,25
	Member Interaction (Tot YTD)	100	106	150	127	190	0	225	0	225	127
External Reach	Website hits (in 000's)	3,5	5,5	4,3	0,0	3,8	0,0	3,5	0,0	15,1	5,5
	High Level Press Coverage	50	26	50	0	50	0	50	0	200	26
<div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> Partner Interaction (click) </div> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;"> Other Noteworthy Interaction (click) </div>											

Picture 5 The front sheet of the AmCham Scorecard, updated May 2011

Member involvement

Member interaction is recorded in the Member Involvement sheet (see Picture 7 below). After an event, the event name and the first letters of the participant's name are added to the list after the company name. Make sure to add the information under the correct quarter. Events are separated with / (a slash).

Example: John Smith took part in the Annual General Meeting.
Add → AGM JS/ to the list

AmCham Scorecard 2011						
A	B	C	E	G	I	K
Segment		Quarter 1 Type	Quarter 2 Type	Quarter 3 Type	Quarter 4 Type	Interaction YTD
1	Abbott Oy					0
1	ACE European Group Ltd	WN Rehn MS/				1
1	Accenture Oy	AGM TH/				1
1	Aegis Media Finland Oy					0
1	Air France KLM Delta	Member visit AJ/	Visas and Travel MH/			1
1	Alcatel-Lucent Suomi Oy					0
3	Algol Oy	ExForum AB/				1
1	Amer Sports Oyj	Member visit AJ/				1
1	American Airlines	ROI Finland DT, DE, GT and JW/	ExForum DE, GT/	Panel DE, GT/	AGM DE/	1
1	American Express	AGM TL/	Assistant KS/			1
1	Amgen Ab					0
1	Amway Scandinavia (America) LLC					0
3	Aro-Yhtymä Oy					0
1	Ashland Industries Finland Oy					0
5	Asianajotoimisto Hammarström Puhakka and Partners	Member visit AJ/	Business Luncheon KH /			1

Picture 6 Extract from the Member Involvement sheet of the Scorecard

Please notice that when adding a new member company to the Membership sheet, the company name should also be added to the Member Involvement list (see picture 6 above). Also, when adding a new company name to the list remember to copy the formula of another row and paste it in a new cell. This way the TOTAL column stays accurate. Resigned member companies can be deleted from the list.

External Reach

The External Reach sheet contains information on website hits and on AmCham's appearances in the media outlets. Media appearances are simply recorded in chronological order by mentioning the date and year of publication. In addition, the name of the publisher, as well as a short description of what the publication is about, should be stated.

When recording the website hits on the AmCham website you need to sign in on **Google Analytics** from where you can retrieve the information. This should be done at least quarterly by signing in on www.google.com/analytics/. Numeric information on website hits over a certain period of time can be looked for, and the hit numbers are given in thousands. The number of website hits can then be stated directly on the front sheet of the Scorecard in the **Actual column**.

Example: If Google Analytics shows that there were 4 500 hits on the AmCham website during a certain quarter, you add 4.5 on the Actual column under the quarter in question.



Introduction of eTaika

eTaika is a web-based application for managing events, customer contact information and messaging. In practice eTaika is used for storing and organizing member contact information, sending event invitations and creating events on the AmCham website. Working with its two databases, **Customer Management** and **Event Management**, is an important part of the intern's everyday work at AmCham. The most relevant functions of these two databases are presented more thoroughly next.

More information on using the application can be found on eTaika → Events → Instructions or at www.etaikaohjeet.com

The covered functions of eTaika are:

Customer Management

- Managing contact information
- Excel imports/exports
- Distribution lists
- Profile assignments
- Updating customer information

Messaging

- Personalized messages: email and SMS
- Messaging and events are integrated

Event Management

- Creating events
- Creating event websites
- Registering event participants
- Printing name badges and other event related material
- Sending invitations and thank you messages
- Invoicing



eTaika Customer Management

The most relevant functions of the eTaika Customer Management are presented in the figure (Figure 2) below. In order to manage member information open the browser and navigate to the AmCham website. The **Login** button is "hidden" in the upper right corner of the site. Log in by entering your user name and password and select Customer Management from the Event Manager in order to manage information on the members and other contacts, and to stay in contact with them.

It is advisable to be signed in to Customer Management, while going through the following instructions, in order to get an ideal picture of the presented functions.

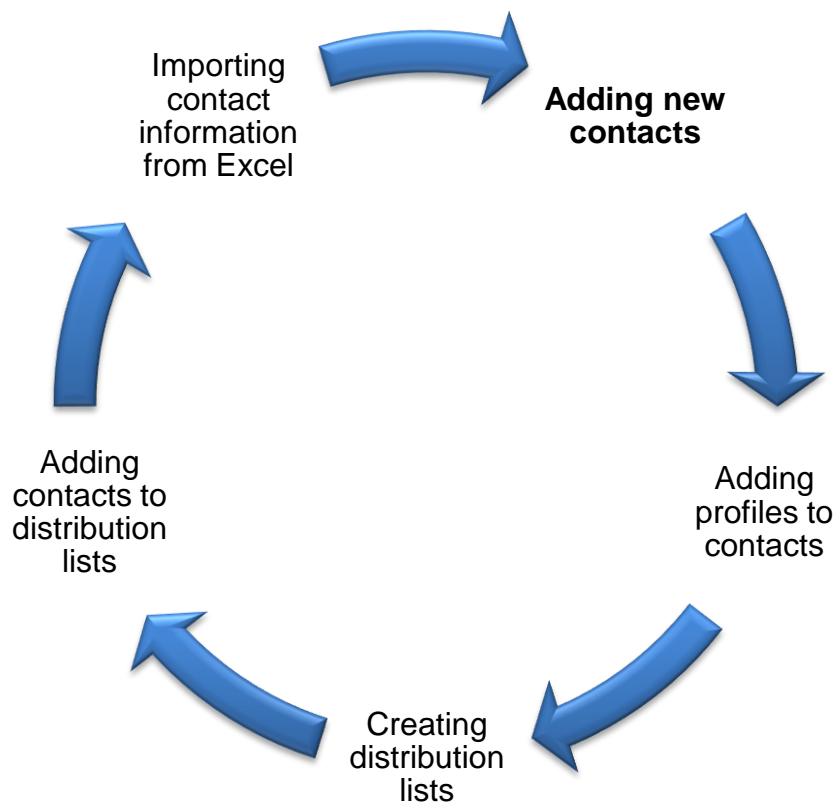


Figure 2 Some functions of the eTaika Customer Management

Adding a new contact to eTaika










There are two kinds of contact cards that can be added to eTaika. A personal contact card includes contact information of a single contact; his/her name, address, phone number and email address. A company card holds the contact information of a company. In addition, it holds the billing street address and the name of the key contact in the company.

The key contact is the person in the member company who is usually contacted first when there are questions to the company, for example about the membership. The key contact also approaches AmCham with any questions or concerns the company might have. In most cases, the key contact is the CEO or the Country Manager of the company.

These two cards can be integrated to function, so that when a contact search is made with the company name, all the single contacts, i.e. persons employed by the company, are shown in results.


Keep in mind that when making searches on eTaika, the Enter key should never be hit to finalize a search.


This is how you add a new contact to eTaika:


-  Sign in to [Customer Management](#)
-  Click [Add new contact](#) and fill in the contact details
-  To connect the contact to a company, click on the **small pencil icon**  indicating adding a company
-  Either search for the company or add a new one
-  If the contact's company is a member company, click the **small flag icon** and pick the company from the drop down menu and hit [Select company](#)
-  Add the contact at least to the **Newsletter mailings list** by choosing [Yes](#) from the drop down menu at the bottom of the page
-  Type in carefully the billing address (if not same as the mailing address)
-  Hit [Save](#) to save the changes


Adding a new company to eTaika

This is how you add a new company to the database:

-  On the main page of Customer Management choose [Companies](#) from the column on the left

-  Click [Add new company](#)

-  Add at least the following information to the company card:
 - company name
 - industry (drop down menu)
 - contact person's name
 - street address, mailing address and billing address
 - general email and phone number of the company
 - if a member company, the EDI (electronic data interchange) number (OVT verkkopalvelutunnus)

-  Hit [Save](#) to save the changes

When single contact cards are connected to a company card they will appear in the column on the right. A contact's address and billing information can then be updated by selecting a contact and clicking [Update address and billing information of selected contacts using company's data](#). Make sure though that the contact uses the same address and billing information as their company.

When a new company joins AmCham the company name needs to be added to the drop down menu that lists the member companies. This menu appears on the site when adding new contacts or companies to eTaika. A new member company's name can be added to the menu through **Module specific settings** on the front page of Customer Management. In order to make changes to the menu you need to have the **Administration rights**. Please consult Annukka Junnila in order to get more information on obtaining the rights.

You can read more about the **Module specific settings** on the next page.

This is how to use the **Module specific settings**:

- 🇺🇸 Click [Events](#) and hold the mouse above the tab
- 🇺🇸 A small pyramid shaped icon will appear indicating **Module specific settings**, see picture 7 below
- 🇺🇸 Add the name of the new member company to the list of companies
- 🇺🇸 Hit [Save](#) at the bottom of the page



Picture 7 Abstract from the eTaika Customer Management illustrating Module specific settings

Adding profiles to contacts

Profiles can be added to contacts in order to make it easier to recognize that person and to stay in touch with him. For instance, if somebody is a key contact, a board member or a committee representative, you can see it in his profile. This grouping of the contacts facilitates the intern's work as well, especially in the beginning of the internship when all the names are new.

In order to add a profile to a contact:






- 🇺🇸 Make a contact search and pick the contact from the list
- 🇺🇸 Under [Profiles](#) click the small pencil icon in order to [add/delete profiles](#)
- 🇺🇸 Pick a profile from the list of profiles and add it to the contact by clicking the orange arrow ➡ (remove a profile by clicking the round red icon ❌)
- 🇺🇸 Hit [Save](#) to save the changes

Creating distribution lists

Distribution lists are created in order to communicate and stay in touch with a certain group of people. The AmCham business programs for instance each have own distribution lists, which fastens and makes it easier to communicate with the people in the program.




Clipboard is a useful tool when saving contacts to a distribution list. It can also be employed to print address stickers and to send messages to a larger group of people (if a distribution list is not created).

This is how to create a distribution list:

-  Make a search and select the persons you want to add to the list
-  Click [Copy selected to clipboard](#) at the bottom of the page, or if you want to select the entire result list, click [Copy all to clipboard](#)
-  Go to the clipboard by clicking [Show clipboard contacts](#)
-  Click [Save to a distribution list](#) followed by [Add a distribution list](#)
-  Give a name to the list and save the changes

If you want to add contacts to an already existing distribution list, select and copy the contacts as before (see previous).

To add contacts to a distribution list:

-  Go to the created clipboard and click [Save to distribution list](#)
-  [Search for a distribution list](#) by specifying the search criteria, or simply click [Search](#) to display all existing distribution lists
-  Select the distribution list and choose [Save to the distribution list](#)










In order to remove a contact from a distribution list, simply open the list and tick the box next to the contact's name following with [Remove selected from distribution list](#).

Importing contact information from Excel

Contact information can be imported from an Excel work sheet to eTaika but the information as it is can only be transferred to a distribution list or a mailings list. It cannot be used directly for example to add new contacts or companies to the database.

The Excel sheet needs to be saved as a **CSV document** in order to import it to eTaika. It is also important to create separate columns for the different headers on the sheet, for example for the last and first name of the contact; for the company name and for the titles.

To import contact information from Excel:

-  In the Customer Management, click [Import CSV's](#) on the side bar
-  Pick importing either [Contacts/Clients](#) or [Companies](#)
-  Browse for the saved CSV file and click [Upload the file](#)
-  Tick the box stating that the [Column headers are on the first row](#), if applicable and hit [Next](#)
-  The system will ask you next to indicate what information in the CSV file it can link with the database information. Basically you need to choose which of the column headers of the CSV file will appear in the final distribution list.
-  Choose the information by clicking the column names and by pressing [Link the two!](#)
-  The linked information can be seen in the field below, continue by choosing [Next](#)
-  Search for a distribution list or create a new one into which the contacts/companies are to be added, then hit [Next](#)
-  Confirm the import by clicking [Confirm the transfer*](#)

*If the imported file includes information that can already be found in the database the system will notify about these **duplicates** before you are able to

finalize the import. The system needs a rule on how to handle these duplicates. This means that the system needs to be told how it should handle the new imported information in relation to the database information.

The duplicate handling rule can be set to be a general rule for all the found duplicates or a manually given rule to each duplicate separately. To be able to edit the general rules, one needs to have the admin-rights.

The manually given handling rule for duplicates can be one of the following:

Create new contact

Creates a new contact from the name to the database.

Do not import

Ignores contact information and does not save it.

Replace old information with new

Updates old information with the new from the file. Note: If the new file does not include all old information fields, the old fields will be replaced with blanks.

Attach old information to distribution list only

Ignores new information and attaches old information to the distribution list.

DID YOU KNOW?

An internship at AmCham provides you with an inside look on the entire event organizing process, and gives you a chance to visit and experience several interesting event venues in the heart of Helsinki.



eTaika Event Management

eTaika Event Management includes a variety of functions that are shown in the figure (Figure 3) below. In order to manage events you need to open the browser and navigate to the AmCham website. The **Login** button is "hidden" in the upper right corner of the site. Log in by entering your user name and password. Next, select Event Management from the Event Manager in order to manage the entire event process.

It is advisable to be signed in to Event Management, while going through the following instructions, in order to get an ideal picture of the process and the steps involved.

Keep in mind that only the functions that are most relevant to an intern are presented in this guide. Please find more information on using the application on eTaika → Events → Instructions or at www.etaikaohjeet.com

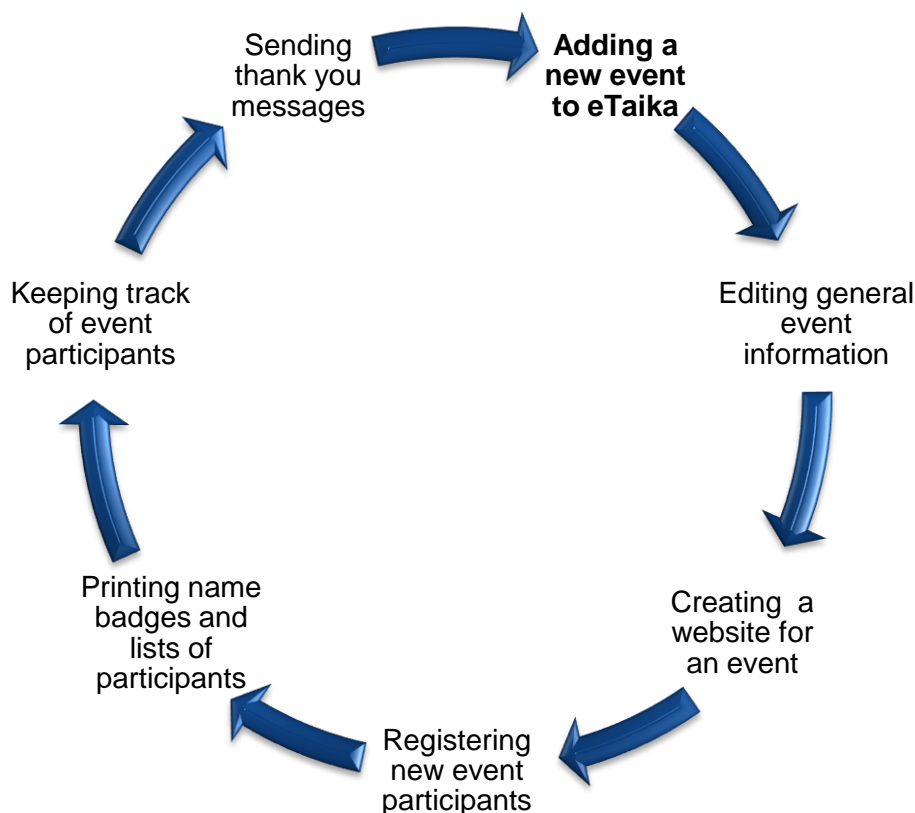








Figure 3 Typical functions of the eTaika Event Management

Adding a new event to eTaika

Adding events to eTaika is quite simple and fast after learning the basic functions of it. This is how to create a new event to eTaika:

-  Sign in to Event Management
-  Click [Add an even](#)
-  Choose “Event” as an event type from the drop down menu and hit [Next](#)
-  The following stage can be skipped by clicking [Next](#) if you don’t want to copy any questions or other products* from already established events
-  Give a name to the event and indicate the date and time of the event
-  Press [Create event](#) and the event will appear in the list of events on the Event Main Page

* Here *products* refer to the different price categories that can be set for event participants

Editing general event information

After creating a new event on eTaika, the general event information needs to be edited and a website created for the event. All the edited information will be visible to the event participants when they register to the event and in the **confirmation messages** sent to them after registration.

The registration to an event can be edited to function either with an event service key or by using the AmCham RSVP email address. When using the latter an invitee signs up to an event by sending an email to rsvp@amcham.fi and the intern manually registers the person to the event. After registering the participant, a confirmation message needs to be sent to his email address. If applicable, an invoice should be sent to the participant as well.

An **event service key** is a registration code to an event and it can either be **general** or **personal**. In order to register to an event, an invitee needs to enter the code to the login field on the event website. When a general code is used, the code is given on the AmCham website. When the code is personal, it is sent to the invitee by email together with the invitation.







There is a great deal of information regarding an event that can be edited. The following instructions apply to most events. To edit the information of an event, choose the event in question from the Event Main Page and click [General Information](#).

Basic information

The basic information on an event can be edited here. The status of the event should be kept **preliminary** until the editing is performed and test messages are sent. The Event service key is automatically created but it can be manually edited at this point. The service keys are created according to the following pattern: abbreviation of the event name + month + year.

For example, service key for an event called Luncheon with John Smith on October 22, 2012 would be **LJS1012**.

Attention should be paid to the following things:

-  Check that all the automatically created event information is correct
-  Type in the venue address and modify the event service key, if applicable
-  Choose the correct event category from the list and select it by clicking the green arrow
-  If you don't have any further information to add, move on to Registration settings










Registration settings

The information edited in this field defines, for instance, the **registration period** to an event. The language of the confirmation messages sent to the participants after registration can also be edited in this field. It is important to test the registration settings with the chosen language before making it available to the public. This can be done by test registering yourself or your colleague to the event and checking if the information in the message is correct.

By clicking [edit contact info fields of registration](#) you can edit which fields will be available for the invitee to change during the registration process. Possible fields for the invitee to access might include, for example, personal contact information.

Usually, the invitees only receive limited rights to modify their contact information, since the registration information is directly linked to the database information. If an invitee makes a mistake while updating his/her contact information the information on the database becomes incorrect as well, and this can result in inconvenient information gabs.






This is how to edit registration settings:

-  Choose [Registration open between registration dates](#) from the drop down menu
-  Indicate the minimum and maximum number of participants, if applicable
-  Edit avec details and allow queuing to the event, if applicable
-  Indicate when the event date will be visible to public (website) and choose the language of the registration form
-  [Edit contact info fields of registration](#)
-  Additional questions, for example, about special diets or food allergies, can also be added after saving the changes first
-  Test register yourself or a colleague to the event with the chosen registration language

Price information

In this field information on the event fees are indicated and a PDF invoice is created. If the event is free of charge this field can be overlooked.



These things need to be edited:

-  Tick the [Show prices](#) box
-  Type in the participation fee, Value Added Tax (VAT %) is always 0
-  Tick the [Create PDF invoice](#) box, if applicable
-  For additional information, type the event name
-  An event identifier should always be created and can be done in the same way as the event service key (see [Basic information](#))

Registration confirmation

The information edited in this field determines the public folder in which the invitees send their event participation confirmation emails when the registration is not set to function with a service key. For chargeable events the public folder is the invoice one, and the address needs to be typed in the field provided.

Remember to:




-  Type `rsvp@amcham.fi` for [Sender's e-mail](#)
-  Type `invoice@amcham.fi` after [Send also Bcc](#), if an invoice needs to be created for the event

Visibility of the event

The status of the event and its visibility in the system and to the public can be seen in this field. The information can also be edited.

Creating a website for an event

After adding a new event to eTaika, a website needs to be created for it. This can be done in the [Website](#) field in the Event Manager. To create an event website you can copy an already established event site and make the necessary changes to it, or use a general website template, the latter being the more common way of creating a new event website.


-  Choose the event from the event list under Event Manager and click on the [Website](#) field
-  Either use the general website template or choose an event website that you want to copy
-  Choose [Create a web site for the event](#) followed by [Show the event website](#)

The created event website can be modified according to the layout instructions provided. Please use the established event websites as models when adding event details and pictures to the site.

Please note, that the event is not yet visible to the public. After editing the site you need to return to [General Information](#) and change the status of the event from Preliminary to [Confirmed](#). After this the event website is public and it can be seen on AmCham's website calendar as well.










Registering a new participant to an event

The following instructions apply when an event service key is not used as a method of registration to an event (see page 38).

There are two ways to register a participant to an event: adding a participant from the customer database or adding a new participant. It is recommended to use the first method since it connects the participants to the database and makes it possible to track information about the attendees of the event later on. You know that a participant is linked to the database when **a green tick**  appears next to his/her name.

Next, the two ways of registering an event participant are presented. Additionally, a short description on how to cancel a registration follows.


1 Adding a participant from the customer database

-  Open Event Management and pick the event from the list
-  Choose the [Registered](#) field
-  Choose [Add a new participant from the customer database](#)
-  Type in the person's last name / first name and hit [Search](#)
-  Choose the person you are searching for by clicking [Select](#)
-  Click [Edit registration](#) in the upper right corner of the site, verify data and hit [Next](#)
-  Tick the [Send confirmation message to the registrants Email address](#) box
-  Tick the [Create an invoice for the registrant](#) box, if applicable
-  To finalize the registration hit [Confirm registration](#)

When problems occur:

If a person is cannot be found in the database, verify that the name is spelt correctly and that you hit [Search](#). Keep in mind that the Enter tab should not be used when making searches on eTaika. In case the person you were looking for is still not found and he/she is not under **Invited** either, use the other way (see 2) of registering a participant to an event.

eTaika may sometimes state that the person you are searching for is already on the list of participants. In this case, check the list, click on the Invited field and hand pick the person by ticking the box next to his/her name. Then, change the status of the contact to [Registered](#) from the drop down menu at the bottom of the page, and hit [Change status](#).

Please note that it is very important to check that all the contacts that are under Registered are linked to the customer database. A green tick  appears next to the contact's name, indicating that he/she is properly registered to an event. This is always the case when importing participants from the customer database. When adding new participants, however, you need to make sure that their information is in connection with the database.

2 Adding a new event participant

- 🇺🇸 Open Event Management and pick the event from the list
- 🇺🇸 Choose the [Registered](#) field
- 🇺🇸 Click [Add a new participant](#) on the top of the page
- 🇺🇸 Fill in the necessary data (at least company name, first name, last name and email address of the participant) and choose [Next](#)
- 🇺🇸 Verify that all the information is correct and tick the [Send confirmation message to the registrants Email address](#) box
- 🇺🇸 Tick the [Create an invoice for the registrant](#) box, if applicable
- 🇺🇸 To finalize the registration hit [Confirm registration](#)

When adding a new participant to an event, his information is not linked to the database and no green tick appears next to his name. In order to connect an event participant to the customer database, you need to “fix” the contact information to the database.

To link an event participant to the database:



- 🇺🇸 Go to the [Export](#) field and select the participants that you want to link, click [Fix the participants to the customer database](#)
- 🇺🇸 Pick a participant from the list of unlinked participants and hit [Create a new customer registration card and company](#), in order to create a new contact entry
- 🇺🇸 To leave a participant unlinked, choose [Delete from processing items](#)
- 🇺🇸 If there is matching contact information found in the database, pick one of the three attaching options and connect it to the participant
- 🇺🇸 If you want to undo linking, hit [Cancel intended item fixing](#)
- 🇺🇸 Finally, hit [Save fixed items](#)





Cancelling registration

There are two ways to cancel a participant's registration to an event. The person can be either deleted from the participation list or his status can be switched to Cancelled. The first method is faster and more efficient when deleting a single participant from the list. The latter works more efficiently when there is more than one participant whose registration needs to be cancelled.

Deleting a contact from the participant's list:

-  After selecting the event from the list, click on the [Registered](#) field
-  Delete the registration by clicking the red round icon on the right and the contact information will be transferred to the [Cancelled](#) field

Changing the status of a participant:

-  Find the participant(s) on the list and tick the box next to his/her name
-  Scroll down to the bottom of the page, choose a [New status](#) for the participant(s) from the drop down menu and hit [Change status](#)








DID YOU KNOW?

An internship at AmCham is a wonderful opportunity for you to make important acquaintances and to build professional networks that can help you furthering your career after graduation.


Printing name badges

Name badges are printed for most AmCham events. The badges should always state at least the first and last name of the participant and the name of the organization that the participant represents. Additionally, address stickers for larger mailings can be printed through eTaika.

This is how to print name badges for event participants:

-  Pick the event in question from the list of events on the Event Main Page and click on the [Registered](#) field
-  Hit the green round [Select all](#) icon at the bottom of the page and click [Export](#) on the right hand side of it
-  Scroll down to the bottom of the page and hit [Print all](#)
-  Choose [Sticker](#) by selecting the radio button and hitting [Next](#)
-  Select [Nametags](#) (when printing stickers choose 2x8 as sticker size) and hit [Next](#)
-  Select the information you want to have on the badge by picking it and hitting [Select](#)
-  Choose [Load file](#)

At this point, it is important to check that the information on the badges is correct. Sometimes the company names do not fit on the badge and the font size needs to be made smaller.

-  Insert the printing paper that is used for badges into the printer, choose color printing and hit [Print](#)

In certain events, it is recommended to use **color coding** on the badges in order to separate the non-member company representatives from the members. This is important for recruiting purposes, for instance. The information on the member company representative's badge should be in AmCham blue and on the badge of the non-member in red. If a participant represents a public sector organization or an association, the information on the badge should be in grey.



Printing lists of participants

Lists of participants are printed for most AmCham events can be done in three different ways by taking into account the purpose and the target group of the list. Lists of participants are created to keep track of the member involvement and the event popularity. In addition, they are send to event participants before an event in order to inform them about the other event attendees.

All three methods of printing a list of participants start of by choosing the event from the list of events on the Event Main Page and by clicking on the [Registered](#) field. Afterwards you need to scroll down to the bottom of the page and hit the green round [Select all](#) icon followed by [Export](#).

1 Printing to Excel




The list of participants can be printed to Excel and the created list includes all the information there is about the contacts in the database. This kind of list is usually printed for internal use only, as it contains very particular information about the contacts.

2 Printing to template

The list of participants can also be printed to template. The template contains the event name, date and separate columns for the participant's name and company. In addition, the template contains a small box next to the participant's name. The box can be manually ticked to keep track of event attendees at the venue, for example.

3 Printing to printing module

When printing to printing module:






-  Choose [Print all](#) followed by the [Table](#) radio button
-  Pick the information to be shown on the list and hit [Next](#)
-  Select the form of the table and hit [Create file](#) followed by [Load file](#)

The list can then be copy-pasted to a template with the AmCham logo on it. The templates are stored on the S-drive. This list is more formal and appropriate also for external use since it includes the AmCham logo. It can be sent to event participants before an event and handed out at an event.

Keeping track of event participants – updating eTaika

Event management does not conclude when an event adjourns. eTaika needs to be updated and thank you messages sent to participants after an event. For the sake of invoicing and keeping track of member involvement, it is important to update information on actual event attendance to eTaika. This information needs to be recorded on the Scorecard, as well.

This is how to update eTaika after an event:

-  Pick the event from the list of events on Event Management and click on the **Registered** field
-  Hand pick the attendees by ticking the box next to their name
-  Scroll down to the bottom of the page and in **Changing participant status** choose **Participated** from the drop down menu
-  Hit **Change status** which moves the attendees to the Participated list
-  Change the status of the remaining contacts to **Cancelled**










Sending thank you messages to event participants

Now that you have a separate list of the people who actually attended the event you can send a thank you message to the attendees. The person in charge of the event usually writes the actual text of the message and the intern sends it to the selected group of people. This should only be done after the thank you message is **properly double-checked and approved** by Kristiina Helenius or another staff member.

Other types of messages, such as event reminders, can also be sent by following the instructions that are given below.

This is how to send a thank you message through eTaika:

-  Choose the event in question and click on the **Participated** field
-  Select all the participants by clicking on the green **Select all** icon at the bottom of the list
-  Choose **Messaging** from the bottom right corner of the list and pick **Send e-mail**
-  Choose the **Regular e-mail** radio button and hit **Next**
-  In **Sender's name**, replace your own name with the email's subject according to the instructions given by the staff, for example *AmCham Thanks You*
-  Replace your email addresses with **info@amcham.fi** and check that the Format is **HTML** and the priority **Normal**
-  Hit **Next**









Message recipients can still be deleted or added at this point by searching them from other events or distribution lists and clicking the little green cross next to their name. In order to delete a recipient, hit the red icon next to the recipient's name and click **Next**. Files can also be attached to the thank you note, but make sure that they are in PDF format.

Creating the actual thank you message

After receiving the text of the message, copy-paste it to **Notepad** in order to eliminate any unwanted format tags or styles in the message. The font of the message should be **Arial**. **Hyperlinks** can be added by clicking the **small chain icon** above the message field. Also, the adding of tags makes the message more personal.

A thank you message can be set to be sent on a later time and date. It is very important to send a test message to the staff before sending out the actual thank you note to the event participants.

This is how you create the actual message:

-  Write the name of the event into the **Subject** field and paste the message from the Notepad to the **Message** field
-  Add an hyperlink by clicking the chain icon, if applicable
-  Add a tag by clicking **Show Tags** and choose the information that you want to tag from the drop down menu
-  Choose **Paste the tag to the message** and move it to the proper spot
-  Indicate the time and date you want the message to be sent and hit **Next**
-  Check that all the information in the message is correct (go back and edit it via **Previous**, if necessary)
-  Type the email addresses, to which you want the test messages be sent, and hit **Send a test e-mail to following addresses**
-  After the message has been approved by the staff, hit **Send** and confirm that you are ready to send the message to the chosen recipients

AmCham's Graphic Identity

AmCham uses a specific typographic treatment of the AmCham name and emblem to reinforce affiliation with the organization. A set of preferred typefaces is also introduced in order to achieve consistency across publications, websites, and other projects.

When publications identify themselves clearly and consistently with AmCham Finland, they strengthen the association's reputation. Consistent application of these graphic identifiers will ensure that AmCham's communication reinforces its reputation for excellence.

Different kinds of templates to help and fasten your work can be found on the S-Drive. On the drive, a more comprehensive graphic guide called **AmCham Finland's Graphic Identity Guidelines** can also be found.

Typefaces

Fedra Serif A is the core typeface for AmCham's graphic identity. If you have trouble installing the files on your computer, you can find helpful information at www.fontshop.com/help/installation.php.

When using the typeface, remember not to stretch it. Furthermore only one character space between sentences should be used instead of two. Gill Sans is the recommended supplementary sans serif typeface.

Fedra Serif A Normal

abcdefghijklmnopqrstuvwxy
ABCDEFGHIJKLMNQRST
1234567890

Gills Sans Regular

abcdefghijklmnopqrstuvwxy
ABCDEFGHIJKLMNQRST
1234567890

Fedra Serif A and Gill Sans should not be specified in HTML, since many computers will not have these fonts available. As an alternative, please use the sans serif typeface **Verdana** for web typography.



Emblem

The AmCham emblem is comprised of abstractions of both the Finnish and American flags. The emblem is also used as a signature and should be included on all official AmCham publications. It does not need to appear in a large or prominent position, but it should be included to signal a publication's relationship to AmCham.

The signature should be used in all situations that call for the AmCham "logo," for instance on promotional materials for public events for which AmCham is the primary sponsor.



Picture 8 The AmCham emblem with wordmark

The picture (Picture 8) above represents the AmCham emblem with wordmark. The wordmark may be used alone in some situations but in these cases the emblem should also appear somewhere on the publication or item.

It is essential that the wordmark and signature (emblem) are used consistently in order to maintain an effective graphic presence. To ensure this, the wordmark and the signature should be reproduced exactly as they appear in supplied digital files.

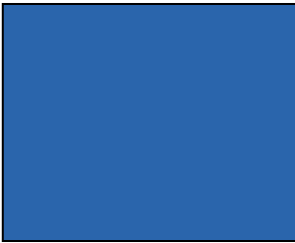
The primary signature with the two-color emblem (see picture 8) should be used whenever possible. When printing with two colors, the signature should appear in combinations of AmCham Blue and light gray (PMS Cool Gray 3). When printing with only one color, the signature can appear either in AmCham Blue or in cool gray (PMS Cool Gray 11).

Colors

AmCham Finland's look is fresh, modern and sophisticated. Its principal colors are blue and red, colors associated with both the Finnish and American flags and cultures. By using the hues of these colors AmCham is meant to evoke the unique relationship shared by these two countries and the respective cultural identities of each.

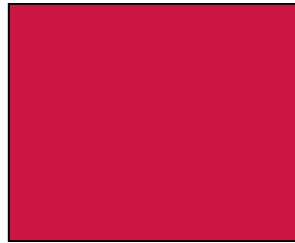
AmCham Blue and Red are the primary colors for AmCham Finland and they should be printed as spot colors PMS 7455 (blue) and PMS 200 (red) whenever possible. When specifying web colors, please use the HEX values. The RGB values are used mostly for print publications.

AmCham Blue



PMS: 7455
CMYK: 62-22-4-11
RGB: 00-102-175
HEX: 53-96-BF

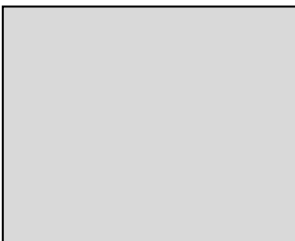
AmCham Red



PMS:200
CMYK: 3-100-66-12
RGB:205-21-67
HEX: CD-15-43

Grey is often useful to supplement the red and blue. In order to maintain consistency across publications, use one of the Cool Gray tones.

PMS Cool Gray 4



CMYK: 12-07-06-17
RGB: 217-217-217
HEX: BB-CC-CC

PMS Cool Gray 11



CMYK: 48-36-24-66
RGB: 51-51-51
HEX: 66-66-66

Knock-out White



CMYK: 00-00-00-00
RGB: 255-255-255
HEX: FF-FF-FF

Email Signature

When communicating by email, a signature should always be added at the end of the message. The signature can be edited, for example, by starting a new message on Outlook and clicking [Signature](#) on the Include bar.

This is how the email signature of an intern looks like:

First name Last name

Intern

AmCham Finland

Eteläranta 6 A 7-8

00100 Helsinki

Tel. +358 xx xxx xxxx

www.amcham.fi






AmCham is an international hub of 260 companies powering each other's business success. According to a TNS Gallup survey, 97% of members would recommend AmCham membership. What can AmCham do for you?

Letterhead

The letterhead on the next page is the standard letterhead used at AmCham according to which all the letters should be formulated. Correspondence on letterhead does not necessarily need to be typed in Fedra Serif A or Gill Sans but the typographic configuration of the header should be maintained.

The letterhead template as well as other templates for various AmCham publications can be found on the S-Drive.

Few things to pay attention to:

-  The AmCham emblem is placed on the upper left corner of the letter, and sender information in blue on the right
-  The margins are set at 30 mm, and the header starts at 10 mm from the top of the paper
-  The greeting line is approximately at 5.5 cm on the vertical ruler, and the actual text starts two lines below the greeting line
-  The greeting line and the actual text need to be indented
-  The heading should always be bolded



Firstname Lastname
Title in Italics

Ms. or Mr. Addressee Name
Company Name
Street Address
00000 City
Country

09 September 2009

Reference here if needed

Always a Heading in bold

Dear Addressee,

AmCham's preferred sans serif typeface is Gill Sans. If you prefer a serified typeface, you may use either Fedra Serif A or the alternative Perpetua, which is installed on most computers. Regardless of which typeface you choose, be sure to maintain the formatting shown here. Enter the title information in the header as show, but do not change the location of the logo.

AmCham's preferred sans serif typeface is Gill Sans. If you prefer a serified typeface, you may use either Fedra Serif A or the alternative Perpetua, which is installed on most computers. Regardless of which typeface you choose, be sure to maintain the formatting shown here. Enter the title information in the header as show, but do not change the location of the logo.

AmCham's preferred sans serif typeface is Gill Sans. If you prefer a serified typeface, you may use either Fedra Serif A or the alternative Perpetua, which is installed on most computers. Regardless of which typeface you choose, be sure to maintain the formatting shown here. Enter the title information in the header as show, but do not change the location of the logo.

AmCham's preferred sans serif typeface is Gill Sans. If you prefer a serified typeface, you may use either Fedra Serif A or the alternative Perpetua, which is installed on most computers. Regardless of which typeface you choose, be sure to maintain the formatting shown here. Enter the title information in the header as show, but do not change the location of the logo.

Sincerely,

Firstname Lastname
AmCham Title



Safety at Work

According to the Occupational Safety and Health Act (738/2002) employers in Finland are required to take care of the safety and health of the employees while at work by taking the necessary measures and creating a plan for labor welfare.

Safe-Team Oy put together a rescue plan for the building in which AmCham's premises used to be located in Kamppi. Since a rescue plan for AmCham's new premises is not yet available, the following safety instructions base on the plan for Annankatu 32.

From the next page on, a few feasible emergency situations that could occur also in the AmCham office are presented. After a short presentation, instructions on how to act in case of the emergency are listed.

This is how to make an emergency call in Finland:

General emergency number in Finland is **112**



- 1** Identify yourself
- 2** Tell as accurately as possible **what** has happened and **where**, give an accurate address (street, city, building, floor)
- 3** Answer calmly to the questions
- 4** Proceed as you are told
- 5** Do not hang up the phone before you are told to do so



Water Damage

Water damage can occur as a result of a burst pipe, freezing of the pipe system, clotting of the drain etc. It can cause disorders in the property's functionality and danger to people. As a rule it damages furnishings and other property.







What to do in case of water damage

-  A minor water damage: if the leaking cannot be stopped, call the property manager, phone:
-  A severe water damage: call 112 (fire department) and the property manager

Blackout

Blackout stands for a break in electricity which usually only lasts a few minutes. Sometimes a blackout can be longer-lasting, however, and result in shutting down of the air conditioning and elevators. It can cause severe problems to unsaved work in the information systems. Furthermore, in a longer-lasting blackout, problems with lighting, especially in rooms without windows, will make it impossible to continue working.

What to do in case of a blackout

-  Stay calm, a pilot lighting will stay on
-  Do not use matches as a source of light, use a flash light
-  Do not make unnecessary phone calls, the phone lines can overload
-  If you are stuck in the elevator, remain calm and push the **emergency button**, the maintenance crew will free you as soon as possible
-  Switch off power of appliances that can get damaged when the electricity goes back on
-  If work at the office cannot be proceeded, wait for instructions from the management










Accidents

Accidents can't be foreseen but one can prepare oneself for them by becoming acquainted with life-saving procedures and with actions that need to be taken when accidents happen.

In an unexpected situation or an accident it is important to stay calm and not to panic. Below you can find a list of things that should be taken into account when accidents occur at a workplace.

On the next page you can find a short description of life-saving procedures provided by Safe-Team Oy.

What to do in case of an accident

-  Make a quick assessment of the situation:
 - figure out what has happened
 - is the patient awake
 - is he/she breathing, can you feel a heart beat
-  Start giving first aid to the patient
 - small injuries can be treated at the scene by the staff
-  Use the equipment in the first aid kit
-  Ask help from people that have experience with first aid
-  In case of more severe injuries, make an emergency call by dialing **112**
-  Do not hang up before you are told
-  Arrange guidance to the emergency scene
-  Do not leave the patient unattended
-  Familiarize yourself with life-saving first aid procedures



Short description of life-saving procedures

- 1 Check if the patient is breathing, and if not
- 2 Start **mouth-to-mouth (2 blow method)**:
 - close the nostrils of the patient with your thumb and fore finger and press your lips on the patient's mouth
 - blow twice and follow the movement of the patient's chest
- 3 Check if the patient has signs of blood circulation in his/her body, and if not
- 4 Start **cardiac massage (CPR)** after finding the right spot:
 - measure two times the length of your finger from the bottom of the breastbone upwards and place your hands on top of another on the breastbone
 - do 15 compressions with stretched out arms at a rate of 100 times in a minute and let the breastbone go down about 4-5 cm (1.5- 2 inches) with each one
- 5 Continue the mouth-to-mouth – cardiac massage procedure with **2 blows and 15 compressions** until the patient comes to or until you get professional help



Fire

Fire causes severe damages but the most severe damage is usually caused by the smoke. The water used to put out the fire also harms the premises. In the worst scenario a fire can cause physical injuries to people.

Possible reasons for a fire can be functional disorders of appliances and machines; open fire, such as candles and cigarettes or chemicals and organic substances. Familiarizing oneself with the emergency signs and the fire prevention equipment, as well as making sure where the emergency exits are located, are ways to prepare oneself for a fire.

What to do in case of a fire

- 🇺🇸 Stay calm and try to put out the fire with a fire extinguisher, a fire blanket or water
- 🇺🇸 Call 112 and/or press the fire emergency button
- 🇺🇸 Make sure that the premises are empty
- 🇺🇸 Close the doors and windows near the fire area
- 🇺🇸 Leave the building (do not use the elevator)
- 🇺🇸 Notify the staff about the emergency
- 🇺🇸 Guide the fire department to the scene of the fire
- 🇺🇸 After arriving, the fire department is in charge of extinguishing the fire



Fire Extinguisher



Fire Hydrant



Fire Emergency Button



Emergency Exit

Ergonomics of Office Work

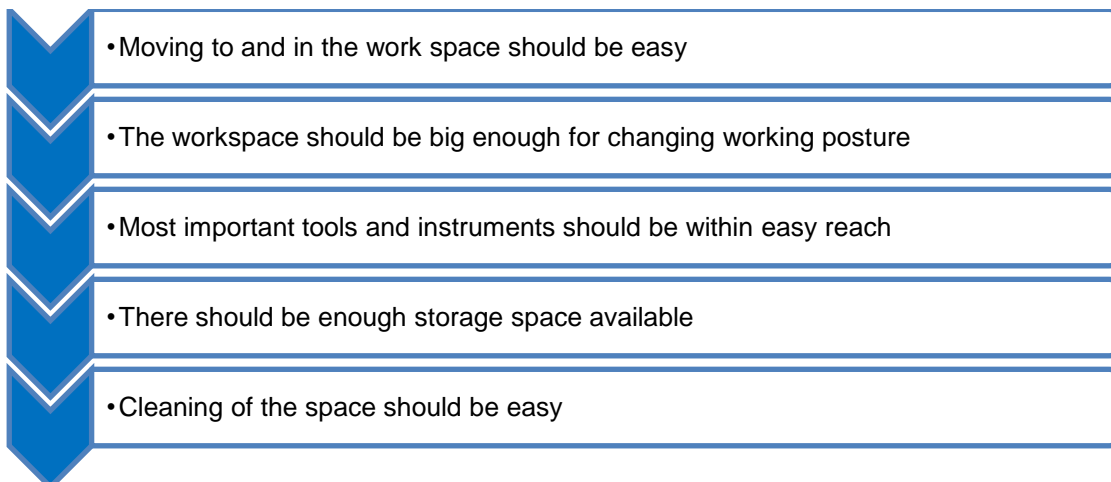
Even though office work cannot generally be described as physically demanding, working many hours on the computer can be straining to your body and mind.

Inconveniences resulting from working long periods without breaks on the computer are itching and fatigue of the eyes and pain on the wrists, as well as on the neck and shoulder area. In addition to this, the constant development of technology, accompanied with the demand for adopting new information fast, can be extremely stressful.

Generally speaking, when it comes to office ergonomics, the most important things to remember are to take breaks every now and then and to change working posture on a regular basis.

The following instructions on how to adjust your work environment and working posture accordingly are provided by **the Finnish Institute of Occupational Health** together with **the Occupational Safety and Health Administration**. By following these recommendations you can reduce and prevent stress and strain resulting from office work, and enjoy working more.

Workspace recommendations

- 
- Moving to and in the work space should be easy
 - The workspace should be big enough for changing working posture
 - Most important tools and instruments should be within easy reach
 - There should be enough storage space available
 - Cleaning of the space should be easy

Lighting, temperature and audio related matters

- Lighting of the work space should be sufficient
- The brightness and the contrast of the computer screen should be adjusted according to your needs
- The computer screen should be positioned accordingly in relation to the windows
- Temperature of the workspace should be around 21-25 °C
- There should not be any draught due to air conditioning or poor window and door seals
- Noise level should be pleasant and it should not disturb concentration

Recommendations for working posture

- There should be enough space for material on your table
- The computer screen should be placed directly in front of you, in an appropriate distance, and below your horizontal eye level
- The chair should be in good condition and the back rest support the lower part of the back
- You should know how to recline the chair according to your needs
- Your feet should touch the ground or a possibility to use a foot-easer should be provided
- There should be enough space to use the mouse and you should be able to keep your wrist stretched out when doing so
- Forearms should be supported by either the table or the arms of the chair, in order to keep your shoulders relaxed
- There should be enough space in front of the keyboard to support the wrists
- It should be possible to move around the keyboard

**Remember to change working posture every once in a while!
Take short breaks on a regular basis!**

Wellbeing at work

A person's life quality is a result of his **physical, social** and **psychological wellbeing**. Physical wellbeing refers to physical health; social to social life and psychological to attitudes, ability to resist stress and to know oneself. These three aspects should form a balanced mix in a person's life for him to feel well and for him to be able to perform his work well.

An employee needs to feel that his work is **meaningful, challenging** and that he can be proud of it. The values of an employee should match with the values of the organization, and the expectations and goals set for his work should be **realistic** but challenging. He should be committed to his work and should want to develop himself and his working skills. In addition, he should enjoy working with his colleagues and experience that the work environment is supporting and open. He should appreciate other areas of his life as well and feel himself energetic, enthusiastic and physically well.

The following tips are intended to inform you about the ways of fighting stress and to further your wellbeing at work during your internship.

Physical health

- Exercise regularly in order to reduce stress and tiredness
- Get enough sleep to enhance your ability to concentrate, remember and to improve your physical health (less sick days)
- Relax after work and do things that you enjoy (hobbies, friends, family)
- Take breaks on a regular basis during a work day
- Adjust your working area according to your needs in order to avoid stress and physical pain resulting from improper working posture

Social wellbeing

- Socialize with your colleagues at work (lunch and coffee breaks) and/or after work
- Take part in happenings together with other staff members (e.g. Naisten Kymppi – Fun Run)
- Talk to your superior/colleague if you feel mistreated by another staff member
- Do not neglect your friends and family because of work

Psychological wellbeing

- In order to save time, plan your time usage and learn to prioritize things
- Learn to adjust and react to quick changes in the organization, be flexible
- Talk about your work quality and your work amount with your superior
- Learn to say No when you have too many things on your plate
- Do not hesitate to ask for help or raise questions related to your duties
- Take part in trainings provided by your employer, in order to develop your skills and to avoid frustration and stress resulting from insufficient knowledge
- Stop every once in a while to listen to yourself , your feelings and moods (is something bothering you at work/ in private life)
- Relax and learn to laugh at your mistakes, you can learn a lot from them

These instructions are based on the publications of the Finnish Institution of Occupational Health. To learn more about the organization and to obtain more information related to the topic, please visit [www. ttl.fi/en/](http://www.ttl.fi/en/)

Staff Contact Information

American Chamber of Commerce in Finland

Eteläranta 6 A 7-8
00130 Helsinki

+358 40 466 4576
info@amcham.fi

Email: firstname.lastname@amcham.fi

Eronen Eeva

+358 40 448 3221

Helenius Kristiina

+ 358 45 122 6051

Ilkka Virve

+ 358 45 126 7343

Jackson-Pasternak Alexandra

+358 45 136 6303

Junnila Annukka

+358 45 138 6588

Sarimo Ann

+358 44 055 8813

Toivanen-Visti Outi

+358 45 351 8807

Tuohimaa Katariina

+358 45 133 5027

Wood Matthew

+358 45 201 1039



Vendor Contact Information

As an intern at AmCham you will run different kinds of errands. These errands can include making online orders for office supplies, fixing a problem with the printer or sending flowers on a person's birthday, for example.

Below is a useful list of vendor contact information that you will most certainly need during your internship at AmCham.

eTaika

Mari Holkko
+358 50 355 1544
mari.holkko@etaika.fi

IT-Support

Timi Rantanen
+358 44 567 0008
timi.rantanen@softavenue.fi

Website matters

Luke Bland
+358 45 136 5922
luke.bland@creativehouse.fi

Photographers

Ville Männikkö
www.villemannikko.com
ville@villemannikko.com
+358 41 534 4681

Luke Bland (see above)

Flower shops

Kukka-Bukett
Mannerheimintie 20 – 22,
00100 Helsinki
+358 9 3851 917
+358 9 68020 231



Rauta-Kukka
Helsinki train station
+358 9 656 524

Office supplier

Staples Finland Oy (former Lindell)
+358 10 681 681
www.lindell.fi

Printing

Xerox Oy
Tero Brusi, Managing Director

Visiting address:
Upseerinkatu 2, 02600 Espoo

Mailing address:
PL 5, 02601 Espoo

Travel bookings

Travel iDeal
Contact person
Iris Kiviharju
Sales Manager
Kaleva Travel
+358 40 355 98 15
Iris.kiviharju@kalevatravel.fi

