



# KUOPION ALUEEN KOKOUS- JA KONFERENSSIMATKAILUN KE- HITTÄMINEN

Case: Annual Business and Technical Conference of the WHO European Healthy Cities Network and Network of European National Healthy Cities Networks

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Tiia Myöhänen, Jenny Santaharju	
Työn nimi Kuopion alueen kokous- ja konferenssimatkailun kehittäminen - Case: Annual Business and Technical Conference of the WHO European Healthy Cities Network and Network of European National Healthy Cities Networks	
Päiväys	23.11.2015
Sivumäärä/Liitteet	48/3
Ohjaaja(t) Markku Haapakoski	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Kuopion kaupunki	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Kuopion alueen kokous- ja konferenssimatkailun kehittämistä WHO Healthy Cities -konferenssin sidosryhmien näkökulmasta. Työ on osa Kuopion kaupungin Convention Bureau -hankkeen selvitystyötä. Opinnäytetyö kokoaa yhteen WHO Healthy Cities -konferenssin ja Kuopion alueen kokous- ja konferenssimatkailun kehittämistarpeet sekä sidosryhmien merkityksen. Opinnäytetyön tuotoksena on tiivistelmä Kuopio Convention Bureau:n tarpeellisuudesta. Tutkimustulosten pohjalta Kuopion konferenssimatkailua voidaan kehittää tulevaisuudessa.</p> <p>Työn teoriapohja koostuu tapahtumatuotannon, verkostoitumisen ja sidosryhmien teorioista. Opinnäytetyössä käydään läpi WHO Healthy Cities -verkoston toimintaa sekä Kuopiossa kesällä 2015 järjestettyä konferenssia ja sen sidosryhmiä. Opinnäytetyö on toiminnallinen ja tulosten selvittämiseksi on käytetty kvalitatiivista tutkimusta teemahaastattelun muodossa. Haastatteluihin osallistuneet sidosryhmät ovat merkittäviä Kuopion alueen toimijoita, jotka valittiin ottaen huomioon potentiaalisen yhteistyön mahdollisuuden myös tulevaisuuden konferensseissa. Haastatteluissa kysyttiin WHO Healthy Cities -konferenssin sujuvuudesta ja konferenssista saaduista hyödyistä. Teemassa kaksi ja kolme tiedusteltiin kokous- ja konferenssimatkailun nykytilasta ja tulevaisuudesta sekä Convention Bureau:n tarpeellisuudesta Kuopiossa.</p> <p>Haastatteluiden tuloksista kävi ilmi, että WHO Healthy Cities -konferenssi oli onnistunut, mutta tulevaisuutta ajatellen kehitettävää olisi muun muassa yhteydenpidossa. Tulevaisuudessa halutaan kasvattaa konferenssien määrää, mutta laatua pidetään tärkeämpänä. Organisaatiot kokivat saavansa useita hyötyjä WHO Healthy Cities -konferenssista ja ovat halukkaita kehittämään alueen kokous- ja konferenssimatkailua tulevaisuudessa. Kuopion alueelle toivotaan tiiviimpää yhteistyöverkostoa ja yhteistä markkinointikanavaa. Kuopio Convention Bureau olisi hyödyllinen alueelle tuoden lisää markkina-arvoa.</p>	
Avainsanat Konferenssi, Kuopion kaupunki, kvalitatiivinen tutkimus, sidosryhmät, tapahtumatuotanto, verkostoituminen	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hospitality Management			
Author(s) Tiia Myöhänen, Jenny Santaharju			
Title of Thesis Development of conference tourism in Kuopio area - Case: Annual Business and Technical Conference of the WHO European Healthy Cities Network and Network of European National Healthy Cities Networks			
Date	23.11.2015	Pages/Appendices	48/3
Supervisor(s) Markku Haapakoski			
Client Organisation /Partners The City of Kuopio			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to research the development of conference tourism in Kuopio area from WHO Healthy Cities conference stakeholder's point of view. The research is part of Kuopio Convention Bureau project by the City of Kuopio. This thesis aggregates the demands of development in WHO Healthy Cities conference and the purpose of stakeholders. The output of this thesis is a report about the necessity of Kuopio Convention Bureau. Based on the information of this thesis it is possible to develop conference tourism in Kuopio area in the future.</p> <p>The theoretical base consists of theories of event management, networking and stakeholders. The thesis includes information about WHO Healthy Cities network and the conference held in Kuopio in summer 2015 and the stakeholders. The results of the research were collected by using a qualitative analysis in form of a theme interview. The stakeholders who attended the interviews are significant operators in Kuopio area. The stakeholders were chosen according to the possibility of future co-operation in conferences in Kuopio. The interview questions were about WHO Healthy Cities conference's successfulness and the benefits of the conference. Themes two and three inquired about the present state and the future of conference tourism and necessity of Convention Bureau in Kuopio.</p> <p>It can be seen from the results of the interviews that WHO Healthy Cities conference was successful but some improvements have to be done, for example in communication. In the future, the organizations would like to increase the number of conferences but they find quality more important. The organizations got several benefits from the WHO Healthy Cities conference and are willing to develop conference tourism in Kuopio in the future. Organizations wish tighter collaborative network and mutual marketing channel. Kuopio Convention Bureau would be beneficial for the area and would bring more marketing value.</p>			
Keywords Conference, City of Kuopio, qualitative analysis, stakeholders, event management, networking			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	5
2	WHO HEALTHY CITIES .....	6
2.1	Healthy Cities -verkosto.....	6
2.2	Annual Business and Technical Conference of the WHO European Healthy Cities Network and Network of European National Healthy Cities Networks .....	6
3	TAPAHTUMATUOTANTO.....	8
3.1	Kokous- ja konferenssimatkailu.....	10
3.1.1	Kokousten ja konferenssien suunnittelu ja järjestäminen .....	11
3.2	Yhteistyö ja verkostoituminen .....	14
4	SIDOSRYHMÄT .....	17
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	21
5.1	Tutkimuksen taustat ja tavoitteet.....	21
5.2	Toiminnallinen opinnäytetyö .....	21
5.2.1	Kvalitatiivinen tutkimus.....	22
5.2.2	Teemahaastattelu .....	22
5.3	Teemahaastattelun toteutus .....	23
5.4	Tutkimuksen luotettavuus .....	25
6	TEEMAHAASTATTELUN TULOKSET JA PÄÄTELMÄT .....	27
6.1	WHO Healthy Cities -konferenssi.....	27
6.1.1	Ennen konferenssia .....	27
6.1.2	Konferenssin aikana .....	29
6.1.3	Konferenssin jälkeen .....	30
6.2	Kokousten ja konferenssien järjestäminen nyt ja tulevaisuudessa .....	31
6.3	Convention Bureau Kuopioon.....	39
7	POHDINTA.....	43
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT .....	45
	LIITE 1: SAATEKIRJE.....	49
	LIITE 2: HAASTATTELURUNKO .....	50

## 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Kuopion alueen kokous- ja konferenssimatkailun kehittämistä sidosryhmien näkökulmasta. Työ on osa Kuopion kaupungin Convention Bureau -hankkeen selvitystyötä. Opinnäytetyö kokoaa WHO Healthy Cities -konferenssin ja Kuopion alueen konferenssimatkailun kehittämistarpeet sekä sidosryhmien merkityksen yhteen. Opinnäytetyön konkreettinen tuotos on selvitys Kuopion alueen tarpeesta Kuopio Convention Bureau:lle. Tuotos on tiivistelmä, joka sisältää taustatietoa Kuopion konferenssimatkailun nykytilasta ja organisaatioiden näkemyksistä. Näiden tietojen pohjalta Kuopion konferenssimatkailua voidaan kehittää esimerkiksi Convention Bureau -hankkeen muodossa.

Opinnäytetyössä käytetty WHO Healthy Cities -konferenssi – käsite on lyhennys konferenssin virallisesta nimestä "Annual Business and Technical Conference of the WHO European Healthy Cities Network and Network of European National Healthy Cities Networks". Käytämme lyhennettyä nimeä selkeyttääksemme kokonaisuutta, sillä virallinen nimi vaikeuttaisi opinnäytetyön ymmärtämistä ja lukemista merkittävästi.

Suoritimme syventävän harjoittelun WHO Healthy Cities -konferenssissa, jonka kautta pääsimme tutustumaan kansainvälisen tapahtuman järjestämiseen. Opinnäytetyön tekeminen konferenssiin liittyen oli luontevaa, sillä olimme mukana projektissa jo sen alkumetreiltä. Harjoittelun aikana työskentelimme useiden Kuopion alueen yritysten kanssa, jonka myötä yhteistyöverkoston merkitys korostui. Konferenssi oli vuoden 2015 tärkein tapahtuma Kuopiossa, jossa sidosryhmät olivat merkittävässä osassa. WHO Healthy Cities -konferenssin merkittävimmät sidosryhmät koostuivat eri alojen organisaatioista ja opiskelijayhteistyöstä Savonia-ammattikorkeakoulun kanssa.

Opinnäytetyö on toiminnallinen ja tulosten selvittämiseksi on käytetty kvalitatiivista tutkimusta. Työssä sidosryhmien näkökulma on tuotu esille teemahaastatteluiden kautta. Haastattelimme kuutta organisaatiota, joista suurin osa oli mukana WHO Healthy Cities -konferenssissa. Konferenssin järjestämiseen vaaditaan monipuolista yhteistyöverkostoa, mutta tämä työ rajautuu vain merkittävimpiin sidosryhmiin, jotta työstä ei tulisi liian laaja. Opinnäytetyö ei sisällä erillistä nykytila-analyysiä, sillä WHO Healthy Cities -konferenssi toimii pohjana tämän hetkisellemme konferenssimatkailun tilalle Kuopion alueella.

Työssä käsiteltävä teoreettinen viitekehys koostuu tapahtumatuotannon ja sidosryhmien teorioista sivuten yhteistyötä ja verkostoitumista. Opinnäytetyö etenee WHO Healthy Cities -verkoston esittelyn sekä tapahtumatuotannon- ja sidosryhmien teorioiden kautta sidosryhmien kuvaukseen ja teemahaastattelun tulosten analysointiin ja tarkasteluun. Viimeinen luku kokoaa opinnäytetyössä käsitellyt asiat ja tutkimuksen tulokset yhteen.

## 2 WHO HEALTHY CITIES

### 2.1 Healthy Cities -verkosto

Kansainväliseen Maailman terveysjärjestön (WHO) Healthy Cities -verkostoon kuuluu 100 kaupunkia ympäri maailmaa yli 30 maasta. Suurin osa verkostoon kuuluvista maista ja kaupungeista on Euroopasta, muun muassa Irlanti, Iso-Britannia, Tanska, Turkki ja Kreikka. Muita verkoston maita ovat muun muassa Uzbekistan, Venäjä ja Kirgisia. Verkostoon kuuluvat kaupungit ovat sitoutuneet siihen, että hyvinvointi ja kehittäminen ovat osana kaupungin kehittämistä. Verkosto toimii foorumina, jonka toimintamuotoina ovat tapaamiset, projektit, hankkeet ja yhteiset toimintapolitiikat. Healthy Cities verkosto tähtää ihmisten fyysisen, psyykkisen sekä ympäristön hyvinvoinnin edistämiseen. Päämääränä on myös edistää yhteistyötä Euroopan kaupunkien välillä sekä lisätä Healthy Cities -verkoston saavutettavuutta. Verkoston strateginen päämäärä kaudella 2014–2018 on edistää terveyttä ja vähentää terveyseroja kaupungeissa sekä kehittää johtamista ja osallisuutta terveyden edistämisessä. Healthy Cities -verkoston teemat ja verkostoon kuulumisen kriteerit vaihtuvat ohjelmakausittain. Verkostoon haluavien kaupunkien tulee täyttää WHO:n asettamat kriteerit ja hakea paikkaansa verkostossa. Jokaisella jäsenmaalla on oma kansallinen verkostonsa, mikä sisältää Healthy Cities -verkoston jäsenkaupungit sekä kaupungit, jotka täyttävät liittymisen kriteerit. (World Health Organization 2015.)



KUVA 1. Healthy Cities -verkoston virallinen logo (Healthy Cities Kuopio 2015.)

Suomessa WHO Healthy Cities -verkostoon kuuluu tällä hetkellä kaksi kaupunkia: Turku ja Kuopio. Suomen kaupungit ja kunnat kuuluvat myös kansalliseen Terve Kunta -verkostoon, jonka toimintaa koordinoi Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Verkoston tavoitteena on hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen. Terve Kunta -verkostossa keskeistä on toteuttaa Terveys 2015 -kansanterveysohjelman ja WHO:n Healthy Cities -ohjelman tavoitteita. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

### 2.2 Annual Business and Technical Conference of the WHO European Healthy Cities Network and Network of European National Healthy Cities Networks

Kuopio on ollut mukana Healthy Cities -verkostossa vuodesta 2005. Verkoston 26. konferenssi järjestettiin Kuopiossa kesällä 2015. Kuopiolle isännöisyys oli ensimmäinen. Turussa konferenssi järjestettiin vuonna 2006.



KUVA 2. WHO Healthy Cities –konferenssin virallinen logo (Healthy Cities Kuopio 2015.)

Kuopion Musiikkikeskuksella 24.–26.6.2015 järjestettyyn konferenssiin osallistui 350 osallistujaa 33 maasta ja 98 kaupungista. Tieteelliseen ohjelmaan vastaanotettiin yhteensä 65 abstraktiesitystä, joista 11 oli kuopiolaisia. Tieteellisen ja poliittisen konferenssin pääteemana olivat terveiden kaupunkien poliittiset valinnat hyvinvoinnin edistämisen taustalla. Koko tapahtuman ajan Kuopion Musiikkikeskuksella oli myös

Health Expo -messut, joissa suomalaiset terveystoimijat ja hyvinvointialan toimijat esittelivät innovaatioita.

Tieteellisen ohjelman lisäksi konferenssivieraille järjestettiin sosiaalista iltaohjelmaa, jotka sisälsivät konferenssin hyvinvointiteemaa. Keskiviikkona 24.6. osallistujille järjestettiin tervetulo-ilta Kuopion kaupunginteatterilla. Ohjelma sisälsi suomalaista kulttuuria esimerkiksi tanssiesitysten muodossa. Torstaina ohjelmaan kuuluivat Site visits -kohdevierailut muun muassa Terve Kuopio -kioskiin, Puijon torniin sekä Kuopion yliopistolliseen sairaalaan. Perjantaina Hotelli Scandicissa järjestetty jäähyväistilaisuus kokosi yhteen konferenssin aikana päätetyt asiat. Konferenssin ohjelmarunko alla (Kuva 3).

ke 24.6.	to 25.6.	pe 26.6.
<b>Tieteellinen päiväohjelma,</b> Kuopion Musiikkikeskus	<b>Tieteellinen päiväohjelma,</b> Kuopion Musiikkikeskus	<b>Tieteellinen päiväohjelma,</b> Kuopion Musiikkikeskus
*Opening Ceremony,  *Key note –puhujia, rinnakkaisseesioita	<b>Site Visits – vierailukohteet</b> 7 kpl, 2-3 tunnin ekskursiot	
<b>Sosiaalinen iltaohjelma,</b> Kuopion kaupunginteatteri	<b>Sosiaalinen iltaohjelma</b>	<b>Farewell Party,</b> hotelli Scandic
*Musiikki- ja tanssiesityksiä  *Coctail-tilaisuus	*Political Dinner, Puijon torni  *Matkailun ohjelmapalveluita muille osallistujille	*Tieteellisen ohjelman päättäminen *Illallinen *Musiikkia ja tanssia

KUVA 3. WHO Healthy Cities -konferenssin ohjelmarunko (Vartiainen 2015.)

Konferenssin aikana osallistujilta kerättiin palautetta tapahtumasta asiakastytyväisyyskyselyn avulla. Kyselyllä haluttiin selvittää myös talous- ja imago vaikutuksia. Tuloksista kävi ilmi, että konferenssivieraan viipymä oli keskimäärin 3,8 vuorokautta ja rahaa käytettiin noin 256,80 euroa vuorokaudessa. Aluetaloudellinen tulovaikutus konferenssista oli merkittävä, lähes 290 000 euroa. Konferenssi vahvisti myös Kuopion osaamis pohjaista imagoa terveyden, hyvinvoinnin ja turvallisuuden osa-alueilla. Osallistajat kokivat Kuopion rauhalliseksi ja turvalliseksi kaupungiksi ja 87 prosenttia suosittelisi Kuopiota konferenssikaupungiksi. (Vartiainen 2015.)

### 3 TAPAHTUMATUOTANTO

Tapahtumat ja tilaisuudet ovat palveluita, jotka ovat aineettomia tekoja tai tekojen sarjoja. Tapahtuman toteutusprosessi on näkymätöntä ja tapahtumasta asiakkaalle jää ainoastaan hänen kokemuksensa. Tämän vuoksi palveluhetket tapahtumassa ovat tärkeitä, sillä asiakas arvioi palvelua näkyvien toimenpiteiden kautta. Jokaisella asiakkaalla on tapahtuman onnistumisesta oma mielipiteensä. (Grönroos 1998, 53–54.) Tapahtumia voidaan analysoida monin tavoin eri teorioiden kautta ja niitä voidaan jaotella koon ja kategorioiden mukaan.

Tapahtumat ovat perusluonteeltaan hetkellisiä, kerran koettavia ja elämyksenä uniikkeja tilaisuuksia (Getz 2005, 16). Tästä syystä tapahtumilla haetaan vaihtelua arkipäivän rutiineihin ja saada osallistujille mahdollisuus irrottautua arjesta (Shone & Parry 2004, 3). Tapahtumat voivat olla suunniteltuja tai suunnittelemattomia tilaisuuksia. Tapahtumista puhuttaessa keskitytään yleensä suunniteltuihin tapahtumiin, joiden järjestäminen vaatii ammattitaitoa. Järjestettävät tapahtumat koostuvat ohjelmasta, puitteista, hallinnosta ja osallistuvista ihmisistä ja ovat tarkoin suunniteltuja. Ominaista tapahtumille on etukäteen määritellyt alkamis- ja loppumisajat, tietty ajankohta sekä tapahtumapaikka. Vaikka tapahtumat ovatkin ennalta suunniteltuja, jokainen tapahtuma muokkautuu omanlaiseseen itse tapahtumahetkellä. (Getz 2005, 15–16.)

Kirjassaan Robinson (2012) viittaa Goldblattin teoriaan tapahtumien jaottelusta. Goldblatt jakaa teoriassaan tapahtumat neljään eri ryhmään: pieniin tapahtumiin (minor events), erikoistapahtumiin (special events), merkkitapahtumiin (hallmark events) ja megatapahtumiin (mega-events). Pieniä tapahtumia järjestetään sosiaalisen ja viihteellisen arvon vuoksi eikä niiden matkailullinen merkitys ole suuri. Suurin osa tapahtumista luokitellaan erikoistapahtumiksi, sillä niiden tarkoituksena on viihdyttää, opettaa tai haastaa osallistujiaan. Merkkitapahtumat ovat pieniä tapahtumia ja ne yhdistetään yleensä alueeseen. Nämä tapahtumat tuovat paikkakunnalle tunnettuutta ja imagoa. Merkkitapahtumat houkuttelevat paljon kävijöitä ja ovat paikkakunnalleen merkittäviä. Tällaisia tapahtumia ovat esimerkiksi Ranskan ympäriajo sekä Rion karnevaalit. Megatapahtumat ovat maailmanlaajuisia tapahtumia, jotka houkuttelevat paljon kävijöitä. Järjestääkseen tällaisen tapahtuman maan tulee esittää ja perustella kuinka tapahtumasta saadaan korkeatasoinen. Megatapahtumiksi voidaan luokitella esimerkiksi Olympialaiset ja Jalkapallon Maailmanmestaruuskisat. (Robinson 2012, 76.)

Getzin (2012) mukaan kaikki suunnitellut tapahtumat ovat sosiaalisia ja ne voidaan jakaa kuuteen ryhmään. Kuviossa 1 on esitetty kategorioittain merkittävimmät tapahtumat niin että pääryhmä on kuviossa ylimpänä ja siihen kuuluvat tapahtumat listattuna ryhmän alle. Tapahtumat voivat sisältää monia toimintoja ja ne voidaan suunnitella yhdistelemällä eri tapahtumakategorioita. Kuvio 1 perustuu pääasiallisesti tapahtumien muotoon, esimerkiksi miltä ne näyttävät ja kuinka ne on suunniteltu. Tapahtuman muoto on usein tapahtumatuotannossa lähtökohta suunnittelulle ja se on tapahtumantuottajille pääasiallinen huolenaihe. Yleinen ja yleisesti hyväksytty muoto tapahtumille on opittavissa, mutta kulttuuri sekä ihmisten käyttäytyminen vaikuttaa tapahtuman tyyliin ja merkitykseen. (Getz 2012, 40–41.) Myös Beech, Kaiser ja Kaspar (2014) pitävät kuviota edelleen ajankohtaisena tapahtumia jaoteltaessa (Beech, Kaiser & Kaspar 2014, 137).



Kulttuuri-juhlat	Liiketoiminta	Taide & Viihde	Urheilu & Virkistys	Poliittinen & Valtiollinen	Yksityinen
Festivaalit	Kokoukset ja konferenssit	Konsertit, esitykset ja teatteri	Mestaruusottelut	Huippukokoukset	Aikuistumisriitit
Karnevaalit	Messut ja näyttelyt	Taidenäyttelyt	Turnaukset	Kuninkaalliset speaktaakkelit	Juhlat
Uskonnolliset rituaalit	Markkinat	Installaatiot	Hupitapahtumat	VIP-vierailut	Jälleennäkemiset
Pyhiinvaellukset	Yritystapahtumat	Palkintoseremoniat	Urheilufestivaalit	Asevoimien esitykset	Häät
Paraatit	Tieteelliset kongressit			Poliittiset kongressit	

KUVIO 1. Suunniteltujen tapahtumien luokittelu (Getz 2012, 40-41.)

Ennen tapahtuman suunnitteluprosessin aloittamista tulee olla idea tapahtuman luonteesta. Lisäksi on tärkeää tehdä tutkimustyötä ja selvittää kuinka tapahtumasta saadaan menestyksekkäs. Tapahtuman suunnittelu on tapahtumatuotannon kriittisin osatekijä ja yksityiskohtaisella sekä tehokkaalla suunnittelulla tuottajat voivat löytää parhaimmat ratkaisut menestykseen. Suunnitteluprosessi on kuitenkin aikaavievää ja sitä verrataan usein sipulin kuorimiseen. Kun yksi kerros on kuorittu, odottaa sen alla seuraava. Sama pätee myös tapahtumatuotantoon. Mikäli haluaa korkeatasoisen tapahtuman, tulee ottaa huomioon kaikki pienintä yksityiskohtaa myöten. Yksityiskohdat tulee miettiä läpi prosessin aikana ja suunnitella, organisoida ja toteuttaa asioita eri näkökulmista. Suunnitteluprosessissa ei voida kuitenkaan varautua kaikkeen mitä tapahtuman aikana tapahtuu. Ammattitaitoiset tapahtumanjärjestäjät pitävät kuitenkin huolta siitä, että he käyttävät aikaa ja resursseja protokollan suunnitteluun, kommunikoinnin painottamiseen sekä henkilökuntaan. Tavoite on, että osallistujat eivät huomaa ongelmatilanteita, joita tapahtuman aikana on mahdollisesti ilmennyt. (Beech, Kaiser & Kaspar 2014, 136, 142–143.)

WHO Healthy Cities -konferenssi oli Kuopion kaupungille hyvin tärkeä tapahtuma ja se keräsi osallistujia ympäri Eurooppaa ja Suomea. Markku Tynin julkaisemassa tutkimuksessa Savonia-ammattikorkeakoululle (2005) tutkittiin itäsuomalaisten tapahtumien erityispiirteitä. Aineisto oli kerätty suoraan tapahtumien järjestäjiltä Kainuussa, Pohjois-Savossa ja Pohjois-Karjalassa. Tutkimuksesta kävi ilmi, että tyypillinen itäsuomalainen tapahtuma järjestetään kesällä ja tapahtumat luokiteltiin seitsemään eri ryhmään: musiikki, kylä- tai perinnejuhla, teatteri- ja sanataide, liikunta/urheilu, markkinat ja messut sekä metsästys ja kalastus. Tapahtumien järjestäjien mukaan valtaosa tapahtumien kävijöistä on paikkakuntalaisia, mutta alueelta löytyi myös kansallisia ja kansainvälisiä tapahtumia. Tutkimuksen mukaan tärkeimmät kohderyhmät tapahtumissa ovat ammattilaiset sekä harrastajat. (Tyni 2005, 39–41.) Tutkimustulokset tukivat myös WHO Healthy Cities -konferenssia, sillä se järjestettiin

kesällä sesonkiaikaan ja toi esille Kuopion alueen matkailua useasta näkökulmasta. Kohderyhmä konferenssissa oli terveydenalan ammattilaiset.

### 3.1 Kokous- ja konferenssimatkailu

Tämä luku käsittelee kokous- ja konferenssimatkailua, käyden läpi pääasialliset liikematkailun muodot. Pääpaino luvussa on konferensseissa ja niiden suunnittelussa, sillä työ pohjautuu WHO Healthy Cities -konferenssiin.

Davidsonin (1994) mukaan liikematkailu on matkailua, joka on kytköksissä työhön ja käsittää esimerkiksi kokoukset, konferenssit, kongressit, seminaarit ja messut. Liikematkailun pääasiallinen syy on osallistuminen kokouksiin ja näin ollen matkustus tapahtuu työajalla sekä on usein yrityksen maksama. (Nice 2004.)

Tilaisuus, johon liikematkalla osallistutaan voi olla pienimuotoinen kokous tai satojen ihmisten konferenssi. Tilaisuuden kesto vaihtelee tunneista jopa viikkoon. Tapahtuman toteuttamiseen tarvitaan matkailun eri osa-alueiden palveluita sekä kokousalan ammattilaisten työpanosta. Liikematkailu käsittää alleen erilaisia termejä, joiden avulla tapahtumia luokitellaan. Kokous on tilaisuus, johon ihmiset kokoontuvat käsittelemään yhteisiä asioita. Kongressi on aihelähtöinen, useammista istunnoista koostuva tietyn ammatti- tai tieteenalan kokoontuminen, jonka osaanottajamäärä on suuri. Kongressissa kokoontumiselta puuttuu konkreettinen päämäärä ja ne voivat olla kansallisia tai kansainvälisiä. Seminaari on avoin luentomainen kokoontuminen, joka on tarkoitettu suurelle osallistujamäärälle tai rajatulle ryhmälle. Seminaari sisältää usein keskustelua, jota johtaa puheenjohtaja. Onnistuakseen kokoukset ja konferenssit tarvitsevat palveluita kuten tiloja, tekniikkaa ja matkustus- ja ohjelmalveluita. Näihin tarvitaan usein paikallisten yrittäjien panosta. Konferensseissa sosiaaliset ohjelmat on useimmiten ostettu palveluntuottajilta. (Verhelä 2000, 18–19, 22.)

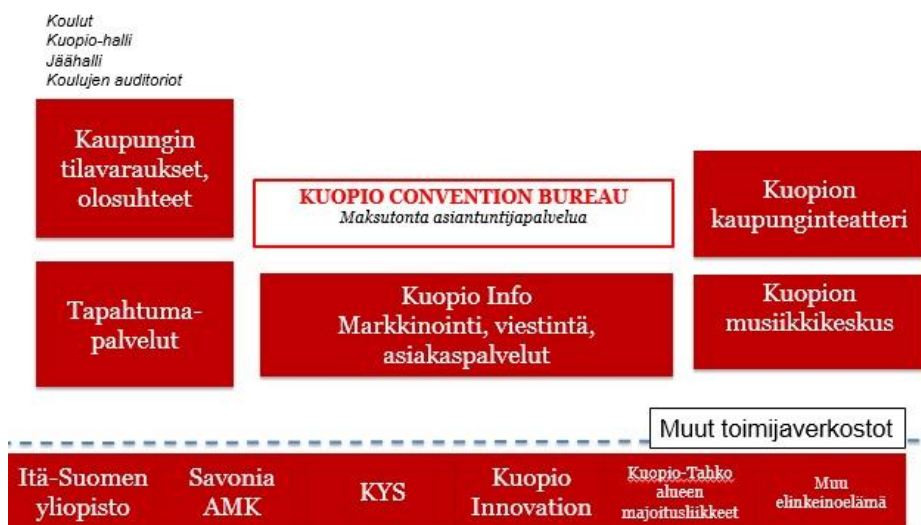
Konferenssit ovat osa liikematkailua. Konferenssit ovat yksittäisiä kokouksia tai tapahtumia, joiden tarkoituksena on kokoontuminen, keskustelu ja vuorovaikutus osallistujien kesken, sisältäen tietyn teeman tai aiheen. Tällainen tapahtuma järjestetään usein yrityksen tai järjestön toimesta. (Getz 2005, 27.) Konferenssit ovat hyödyksi kohteelle niin matkailun, talouden kuin alueen kehityksenkin kannalta. Näin ollen konferenssit parantavat myös elämänlaatua. Konferenssit tarjoavat korkealaatua palvelua osallistujille ja näin ollen matkailutulo vaikutukset ovat suuria. Tapahtumat tuovat alueelle potentiaalisia asiakkaita, minkä vuoksi positiivisen mielikuvan jättäminen on hyvin tärkeää. Onnistuneen konferenssin jälkeen asiakkaat voivat palata perheineen kaupunkiin myös tulevaisuudessa. Maplen (2006) mukaan konferenssit on suunniteltu tuomaan tiettyjen alojen ihmiset yhteen, ympäristöön, jossa he voivat jakaa ja kehittää tietojaan. Tämä luo mahdollisuuden suureen kasvuun paikalliselle tietotaidolle. Rogers tuo kirjassaan esille myös liikematkailun vaikutukset ympäristöön, jotka eivät ole yhtä merkittäviä kuin massaturismissa. Ympäristön saastuttaminen on pienempää kuin massaturismissa, sillä yleensä osallistujat kulkevat paikallisella joukkoliikenteellä tai heille on järjestetty yhteiskuljetus. Liikematkailun ympäristövaikutuksiin ottaa kantaa myös Swarbrooke &

Horner (2001). He toteavat, että liikematkailulla on myös negatiivisia vaikutuksia ympäristöön, konferenssimatkailijoiden matkustaessa vuositasolla enemmän kuin lomamatkailijoiden. (Rogers 2008, 27–30.)

### 3.1.1 Kokousten ja konferenssien suunnittelu ja järjestäminen

Kokous- ja konferenssimatkailussa käytetään PCO-termiä (Professional Conference Organizer), jolla viitataan yritykseen, joka tarjoaa tukea konferenssien järjestämiseen. PCO:n rooli suunnittelussa on merkittävä ja se sisältää tutkimusten tekemistä, markkinointia ja potentiaalisten paikkojen suosittelemista pääorganisaatiolle sekä konferenssiohjelman suunnittelua. PCO ottaa komissiota perustuen tapahtuman suuruuteen ja kävijämäärään. PCO-termiä ei pidä kuitenkaan sekoittaa Convention Bureau-termiin. Convention Bureau muodostetaan usein julkisen ja yksityisen sektorin välillä ja sen tarkoituksena on kehittää suunnittelijoiden yhteistyötä. Convention Bureau perustetaan usein voittoa tavoittelemattomaksi järjestöksi. Convention Bureau:n rooli konferenssin järjestämisessä painottuu tiedon etsintään sekä konferenssien hakemiseen. PCO toteuttaa konferenssin ja osallistuu käytännönjärjestelyihin. (Rogers 2008, 60–62, 124, 135–136.)

Suunniteltu Kuopio Convention Bureau (KCB) on toimisto, joka tarjoaisi tieteentekijöille, liitoille, järjestöille ja yrityksille maksutonta apua ja konsultaatiota kansainvälisten kongressien ja yritystapahtumien kutsumisessa, suunnittelussa ja markkinoinnissa. Tavoitteena on, että kokouksia ja konferensseja haetaan ammattimaisesti ja niitä saadaan enemmän. Suunnitelmissa on myös sähköinen tilavarausjärjestelmä tilojen myynnin ja markkinoinnin tehostamiseksi sekä asiakaspalvelun parantamiseksi. Yritysten esille tuominen sekä aktiivinen asiakashankinta ovat keskeisiä tavoitteita, jonka lisäksi matkailutulo- ja imagovaikutuksia sekä asiakastyytyvyyttä tutkitaan ja tilastoidaan palvelun jatkuvaksi kehittämiseksi. Kuva 4 havainnollistaa Kuopio Convention Bureau:n suunnitellut yhteistyökumppanit ja muut toimijaverkostot.



KUVA 4. Kuopio Convention Bureau:n toimijaverkostot (Vartiainen 2015.)

Tony Rogersin (2008) mukaan konferenssin suunnittelussa tulee huomioida Maitlandin (1996) teoria kuudesta kysymyksestä: "who, what, when, where, why and how".

- (Who) Kuka on pääorganisaatio? Ketkä ovat sidosryhmiä?
- (What) Millainen konferenssi järjestetään? Minkälaisen viestin konferenssi haluaa antaa?
- (When) Milloin konferenssi järjestetään?
- (Where) Missä konferenssi järjestetään? Tärkeää on ottaa huomioon kohteen saavutettavuus.
- (Why) Miksi konferenssi järjestetään? Mikä on järjestämisen motiivi? Maitlandin mukaan tämä on tärkein kaikista kuudesta kysymyksestä.
- (How) Miten konferenssi järjestetään? Tässä kohdassa tulee ottaa huomioon tapahtuman kesto ja luonne.

Näiden kysymysten jälkeen suunnittelua tulee lähestyä systemaattisesti ja arvioida mahdollisia riskitekijöitä. (Rogers 2008, 174–179.)

Konferenssien järjestäminen vaatii aikaa sekä tarkkaa suunnittelua. Ensimmäisiä toimenpiteitä ovat resurssien ja tarpeiden arviointi sekä konferenssin hakeminen noin kolme vuotta ennen tapahtumaa. Tässä vaiheessa kannattaa kontaktoida Convention Bureau:ta tai PCO-toimistoa, jotka auttavat hakuprosessissa. Tämän jälkeen tulisi miettiä kokouspaikkaa sekä ajankohtaa, jossa on otettava huomioon esimerkiksi järjestön traditiot sekä muut tilaisuudet. Alustavia varauksia esimerkiksi majoitukseen ja kokouspaikkaan kannattaa tehdä hyvissä ajoin. Budjettirunko ja tukirahoituksen suunnittelu tehdään myös ensimmäisten toimenpiteiden joukossa. Järjestelytoimikunnan kokouksia järjestetään tietyin väliajoin suunnitteluprosessin aikana, jolloin käydään läpi prosessin eteneminen. (Saarelma 2002, 12–27, 93.)

Konferenssin tieteellisen ohjelman suunnittelu on tärkeää, sillä ohjelman on oltava mielenkiintoinen ja uutta tietoa jakava. Ohjelman rakentamiseen ja viimeistelyyn kannattaa panostaa, koska konferenssin taloudellinen onnistuminen edellyttää kilpailukykyistä ohjelmaa. Tieteellisen ohjelman runko ja puhujien valinnat tulisi tehdä kaksi vuotta ennen tapahtumaa. Konferenssin taloudelliset vastuusuhteet olisi hyvä selvittää järjestelyjen alkuvaiheessa. PCO-toimisto voi auttaa järjestäjiä näissä asioissa. Suurin taloudellinen riski konferenssin järjestämisessä on osanottajamäärän väärin arviointi. Tarkastelemalla samanlaisia jo järjestettyjä konferensseja voidaan pienentää riskejä ja varautua mahdollisiin vaikeisiin tilanteisiin. Konferenssin budjetti laaditaan tämän vuoksi aina pienimmän odotetun osanottajamäärän mukaan. Laadittaessa budjettia tulee huomioida markkinointikulut, tilavuokrat, painokustannukset, tulkkaus sekä tieteellisen ohjelman kulut. Näiden lisäksi oheisohjelma sekä kahvitus- ja lounaskulut ovat suuri osa budjettia. Osanottomaksut sekä näyttely- ja sponsoritulot ovat konferenssien päätulolähteitä. (Saarelma 2002, 28–41, 95.)

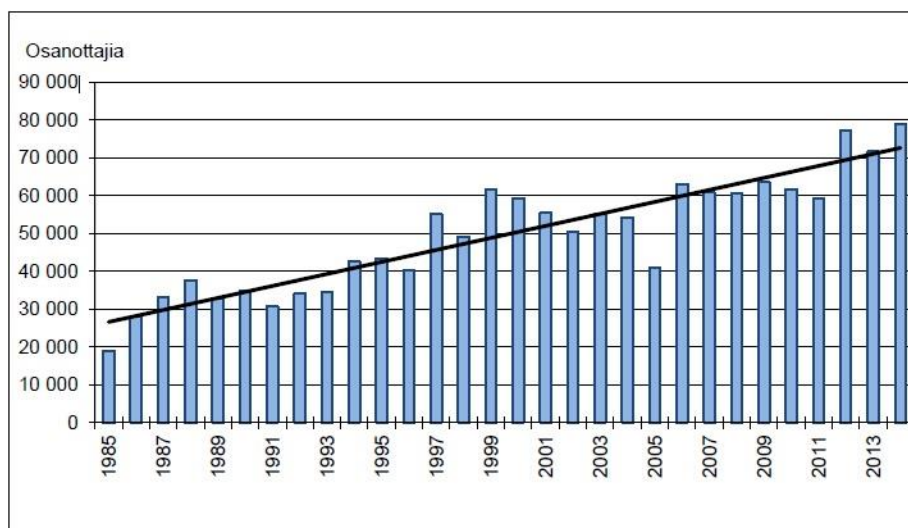
Konferenssin laajuudesta riippuen yhteistyökumppaneiden ja sidosryhmien määrä vaihtelee. Ilman alihankkijoita konferenssia on mahdoton järjestää, sillä niihin lukeutuvat muun muassa majoitus,

kuljetussopimukset, tulkkauspalvelut, catering, henkilökunta ja ohjelman järjestäjät sekä tapahtumapaikka. Konferenssipaikan valintaan vaikuttavia tekijöitä ovat pääasiallisesti sijainti ja kulkuyhteydet, mutta esimerkiksi tilatarpeet ja lähiympäristön tarjoamat mahdollisuudet ovat tärkeässä osassa paikkaa valitessa. (Saarelma 2002, 45–47.)

Markkinoinnin rooli konferenssin järjestämisessä on tärkeää, sillä sen päätavoite on saada toivottu määrä osallistujia. Tämän takia olisi hyvä nimittää konferenssiin markkinointivastaava, joka huolehtii, että tavoitteet täyttyvät. Osanottajien huomioiminen on suuri kilpailuvaltti. Konferensseja järjestetään yhä useammin, joten markkinointi ja tiedotus osallistujille on ensiarvoisen tärkeää, sillä niiden kautta voidaan erottua joukosta. Konferenssin järjestämisen edetessä myös työmäärä kasvaa. Tällöin tulee palkata lisää työvoimaa muun muassa tiedotusvastaavan, sihteerin ja avustajan tehtäviin. Lisäksi osallistujien rekisteröintiin, vaatesäilytykseen ja infopisteeseen tarvitaan työvoimaa. Henkilökunta voi koostua vapaaehtoisista sekä palkatuista henkilöistä. Pehdytykseen tulee käyttää aikaa, sillä henkilökunnan palvelu on näkyvin osa tapahtumaa ja sen pohjalta asiakkaat luovat mielikuvan tapahtumakaupungista ja konferenssin onnistuneisuudesta. (Saarelma 2002, 64–77.)

Vuosien suunnittelu kulminoituu itse tapahtumaan. Kun pohjatyö on tehty huolellisesti, ei itse konferenssi vaadi suurta vaivannäköä eikä merkittäviä muutoksia tarvitse tehdä. Päivää ennen tapahtumaa tarkistetaan, että kaikki työpisteet ovat kunnossa ja esimerkiksi rekisteröintitilannetta harjoitellaan. Järjestäjä huolehtii siitä, että konferenssin ohjelma pysyy aikataulussa ja tekniikka toimii. Tapahtuman jälkeinen palautteen kerääminen on tärkeää, sillä sen kautta kehitetään tulevia konferensseja. Osallistujille voidaan jakaa kyselylomake, jossa selvitetään esimerkiksi oheisohjelmien laatua, yleisjärjestelyjen toimivuutta sekä esitysten laatua. Palautetta kerätään mahdolliselta kansainväliseltä järjestöltä, joka on antanut vastuun konferenssin järjestämisestä sekä sidosryhmiltä ja sponso-reilta. Lisäksi järjestelytoimikunta käy läpi konferenssin kulun ja arvioi onnistumisen. (Saarelma 2002, 80–91.)

Union of International Associations:n (UIA) tilastotietojen mukaan (Taulukko 1) Suomi oli vuonna 2014 kansainvälisten kongressien järjestäjämaana sijalla 19, jolloin Suomessa järjestettiin 178 kansainvälistä kongressia. Tilastossa on otettu huomioon kaikki sellaiset kokoukset, joiden osanottajamäärä oli vähintään 50 henkilöä. Suomessa järjestettiin vuonna 2004 316 kansainvälistä kongressia, kun taas vuonna 2014 luku oli 708. Kymmenessä vuodessa kongressien määrä Suomessa on siis kaksinkertaistunut. Alla olevassa taulukossa (Taulukko 1) on kuvattu kansainvälisten kongressien osanottajamäärien kehitystä Suomessa vuosina 1985–2014. 2000-luvulla osanottajien määrä on ollut nousujohteista ja pysynyt vakaana lukuunottamatta vuotta 2005. Vuonna 2014 kongresseihin osallistujia oli enemmän kuin koskaan aiemmin. (Visit Finland 2015.)



TAULUKKO 1. Kansainvälisten kongressien osanottajamäärien kehitys Suomessa 1985–2014 (Visit Finland 2015.)

### 3.2 Yhteistyö ja verkostoituminen

Yritysyhteistyö, verkostoituminen, verkostomainen toiminta ja partnership ovat termejä, joilla kuvataan yritysten toimintamallia sidosryhmien kanssa. Verkostoitumisella käsitetään pidempiaikaista strategista ja luottamukseen perustuvaa yhteistyötä, joka hyödyntää kaikkia osapuolia pitkäaikaisesti. Verkostoituminen on prosessi, jossa yhteistyöyritysten arvot, tieto ja osaaminen synnyttävät toiminnalle lisäarvoa. Verkostoitunut toiminta kahden tai useamman osapuolen välillä on luonteeltaan tavoitteellista, pitkäaikaista, jatkuvaa ja säännöllistä yhteistyötä, joka edellyttää henkilöiden ja organisaatioiden tuntemusta. Verkostoituminen kehittää molempia osapuolia, sillä se tähtää välittömien hyötyjen ohella kilpailukyvyn edistämiseen pitkällä aikavälillä. (Hakanen, Heinonen & Sipilä 2007, 42–47.)

Verkostokulttuurin menestymiseen vaikuttaa se, että kumppaneiden tavoitteet täydentävät toisiaan eivätkä kilpaile keskenään. Osapuolten tulee muokata tavoitteensa verkoston tavoitteiden mukaiseksi, jotta tuotteen arvo lisääntyy ja kilpailukyky paranee. Mikäli yhteistyölle asetetut tavoitteet eivät toteudu, luottamus verkostoon kärsii. (Haapakoski 2013, 99.)

Yhteistyön onnistumisen edellytyksenä on yritysten yhteensopiva henkilökemia ja keskinäinen luottamus. Sitoutuminen ja yhteisymmärrys auttavat ratkomaan mahdollisia erimielisyyksiä. Tulevaisuudessa kilpailu kiristyy ja verkostoitumisen kautta haetaan yhä enemmän tehokkuutta. Matkailu- ja ravintola-alalla yhteistyö on välttämätöntä niukkojen resurssien takia. Matkailualalla verkostoyhteistyömuodot tulevat lisääntymään huomattavasti. (Haapakoski 2013, 91, 145–146.)

Kilpailu ja yhteistyö muokkaavat verkostoja. Ilman laaja-alaista yritysyhteistyötä on mahdotonta rakentaa uusia liiketoimintamahdollisuuksia ja kehittää niitä. Verkostojen kehittymiseen vaikuttavat seuraavat tekijät:

- Yritysten toiminnallinen riippuvuus. Keskinäiset toiminnalliset riippuvuudet syntyvät, kun yritysten arvotoiminnot linkittyvät. Kun riippuvuus kasvaa, niin verkoston rakenne vahvistuu ja vakautuu.
- Yritysten valtarakenne. Verkoston dynamiikkaan vaikuttavat toimijoiden voimavarojen sekä arvojen kontrollointi, jotka heijastuvat myös verkoston vakauteen. Verkostot, jossa yritykset kilpailevat päätäntävällästä eivät ole yhtä vakaita kuin verkostot, jotka ovat vahvasti kontrolloituja.
- Verkoston tietämysrakenne. Verkoston tietämykseen ja kehitysosaamiseen vaikuttavat verkoston rakenne ja toimijoiden vaikutusvalta. Verkostossa tulisi olla useita tietämysintensiivisiä keskittymiä, jotka mahdollistavat uusien ideoiden syntymistä.
- Verkoston historia ja uskomukset. Verkoston historia vaikuttaa verkoston kehitykseen ja se ohjaa toimijoiden kumppanuus- ja strategiavalintoja. Yhteiset kokemukset muodostavat verkoston yhteisen muistin, johon kuuluvat muun muassa menestykset ja vanhat liittoutumasuhteet.

Verkostot tarvitsevat vakautta ja muutosta kehittyäkseen. Ilman muutospaineita verkostot eivät kehity ja epävarmuus kehityksen suunnasta ja toimijoiden rooleista vaikeuttaa kehitystä. (Möller, Rajala & Svahn 2009, 227–229.)

Kulmalan ja Rantalan tutkimusartikkelin mukaan verkostoitumisella on mitattavia hyötyjä muillakin kuin kannattavuuden osa-alueella. Verkostoituneiden yritysten on todettu kasvaneen ei-verkostoituneita yrityksiä enemmän. Tämä selittyy sillä, että yrityksen myynti ja markkinointi voi tehostua ollessaan osana verkostoa, sillä niiden eteen työskentelee myös ulkopuolisia henkilöitä. (Kulmala & Rantala 2006.)

Uppsalan koulukunnan mukaan verkosto on kokonaisuus, joka koostuu toimijoista, voimavaroista ja toiminnoista. Toimijoiksi luetaan yksilöt, yrityksen osastot tai yritysryhmät. Näiden keskeiset toiminnot syntyvät vaihdannasta ja keskinäisistä suhteista, hyödyntäen yhteisiä resursseja. Tällöin syntyy keskinäistä riippuvuutta. Voimavarat ovat heterogeenisiä ja sen vuoksi on merkittävää tuntee toisten toimijoiden resurssit. Kun ne tunnetaan ja yhdistetään voi syntyä resurssikimppuja, jotka tuovat kilpailuetua koko verkostolle. (Haapakoski 2013, 42–43.) Kuvio 2 havainnollistaa toimijoiden verkoston kokonaisuutta sekä niiden välistä suhdetta toisiinsa. Seuraavassa luvussa on käsitelty WHO Healthy Cities -konferenssin sidosryhmiä, jotka olivat konferenssin toimijoiden verkosto.



KUVIO 2. Yritysverkostojen perusrakenne Häkanssonin ja Johanssonin mukaan (Haapakoski 2013, 43.)



## 4 SIDOSRYHMÄT

Kaikki yritykset tarvitsevat sidosryhmiä toimiakseen ja niiden määrittäminen on yksi ensimmäisistä asioista, joka kannattaa tehdä. Nykypäivänä yritykset tiedostavat, että heidän tulee pitää huolta sidosryhmistään, joihin kuuluvat muun muassa asiakkaat, työntekijät ja eri alojen toimijat. Yritys pyrkii luomaan työntekijöiden keskuudessa tyytyväisyyttä, joka johtaa korkeatasoiseen palveluun ja jatkuvaan kehitykseen. Näiden kautta asiakastyytyväisyys ja muiden sidosryhmien tyytyväisyys kasvaa. (Kotler, Bowen & Makens 2010, 59.)

Sidosryhmät ovat vaihdantasuhteessa yritykseen. Tämä tarkoittaa sitä, että sidosryhmät sijoittavat jotain yritykseen ja odottavat yrityksen tyydyttävän heidän tarpeitaan. Sidosryhmä-käsitteeseen liittyy myös käsite intressiryhmät. He ovat ihmisiä ja toimijoita, jotka antavat yritykselle voimavarojaan vastiketta vastaan, esimerkiksi osaamista tai rahaa. Yritykset eivät välttämättä edes tunnista kaikkia intressiryhmiään ja niihin kuuluu lähes kaikki toimijat, jotka asioivat yrityksen kanssa niin positiivisissa kuin negatiivisissakin merkeissä. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2002, 118–119.)

Tapahtumien järjestämisessä sidosryhmät ovat merkittävässä osassa. Ne ovat ihmisiä tai järjestöjä, jotka voivat vaikuttaa tapahtumaan tai tapahtumaorganisaatioon. Sidosryhmät voidaan jakaa kahteen kategoriaan: sisäisiin ja ulkoisiin. Sisäisiä sidosryhmiä voivat olla esimerkiksi vapaaehtoiset työntekijät ja potentiaaliset asiakkaat. Ulkoiset sidosryhmät pitävät sisällään muun muassa sponsorit ja järjestöt. Tapahtuman järjestäminen vaatii paljon yhteistyötä, johon tarvitaan ulkoisia suhteita. (Getz 2005, 55–56.)

Tapahtumatuotannossa sidosryhmien ja tapahtuman välille syntyy vuorovaikutusta, josta molemmat osapuolet hyötyvät. Järjestäjäorganisaatio on tapahtuman tärkein sidosryhmä, sillä he antavat ammattitaitonsa ja osaamisensa tapahtumalle. Tapahtumapaikka vaikuttaa tapahtuman luonteeseen ja se voidaan laskea yhdeksi sidosryhmäksi. Osallistujien tarpeet ovat myös suuressa osassa ja järjestäjän tulee olla niistä tietoinen, sillä ilman osallistujia ei olisi myöskään tapahtumaa. Suurissa tapahtumissa esimerkiksi media voi olla yksi tärkeä sidosryhmä. (Bowdin, Allen, O'Toole, Harris & McDonnell 2011, 230–241.)

Kuviossa 3 on havainnollistettu sidosryhmiä, jotka vaikuttavat tapahtuman toteutukseen. Nämä sidosryhmät ovat osallisena tapahtumakonseptin kehitykseen ja heillä kaikilla on suora tai epäsuora vaikutus organisaatioon. Sidosryhmillä voi olla eriäviä mielipiteitä ja ideoita, mutta pääorganisaation linjaukset esimerkiksi tapahtuman koon osalta vaikuttavat päätöksentekoon. (van der Wagen & White 2011, 24–25.)



KUVIO 3. Tapahtuman sidosryhmät (van der Wagen & White 2011, 24-25.)

WHO Healthy Cities -konferenssissa työskentelimme useiden Kuopion alueen yritysten kanssa. Sidosryhmät olivat tärkeässä osassa tapahtuman onnistumisen kannalta ja tukivat työskentelyä koko projektin ajan. Konferenssin järjestäjätahona toimi Kuopion kaupunki, mutta kaikki päätökset kulkivat WHO:n kautta heidän protokollansa mukaisesti. Tapahtuman toimijoiden verkostolla oli useita rooleja, esimerkiksi Kuopion yliopistollinen sairaala oli konferenssissa niin palveluntarjoaja kuin osallistujakin. Työssä tarkasteltavat sidosryhmät valitsimme yhdessä toimeksiantajan kanssa. Valinnat tehtiin sen perusteella, mikä yrityksen rooli oli konferenssin aikana. Valitsimme sidosryhmät ottaen huomioon potentiaalisen yhteistyön mahdollisuuden myös tulevaisuuden konferensseissa. Merkittävimmät sidosryhmät ja heidän toimenkuvansa on kuvattu alla.

### **Kuopion Musiikkikeskus**

Kuopion Musiikkikeskus tarjoaa monipuoliset tilat kokousten ja konferenssien järjestämiseen. Tiloja löytyy pienemmistä huoneista aina 1064-paikkaiseen Konserttisaliin ja kaikki tilat ovat muunneltavissa tilaisuuden luonteen mukaisiksi. Musiikkikeskus räätälöi asiakkaan toiveen mukaisia kokouspaketteja, tarjoten tekniset puitteet sekä ravintolapalvelut, jonka tarjoaa Kanresta Oy. Kuopion Musiikkikeskuksella toimivat myös Kaupungin orkesteri, Kuopion konservatorio, Sibelius-Akatemian Kuopion yksikkö sekä Savonia-ammattikorkeakoulun Musiikki- ja Tanssiakatemia. Musiikkikeskuksella on järjestetty merkittäviä kokouksia ja konferensseja, muun muassa EU-kokouksia ja Pohjoismaiden neuvoston kokous 90-luvun lopussa. (Kuopion Musiikkikeskus 2011.)

Kuopion Musiikkikeskus oli konferenssin pääasiallinen tapahtumapaikka. Siellä järjestettiin konferenssin tieteellinen päiväohjelma sekä yksi Site visit -kohde. Musiikkikeskus oli varattu yksityistilaisuutena Kuopion kaupungin käyttöön koko konferenssin ajaksi, jolloin päästiin hyödyntämään tehokkaasti kaikkia Musiikkikeskuksen tiloja. Osallistujat rekisteröitiin konferenssin ensimmäisenä päivänä Musiikkikeskuksella ja Kanresta Oy järjesti lounaan ja kahvitarjoilun Valohallissa jokaiselle päivälle.

### **Kuopion kaupunginteatteri**

Kuopion kaupunginteatteri on Itä-Suomen suurin ammattiteatteri. Keväällä 2012 teatterissa aloitettiin peruskorjaus, joka valmistui kesäkuussa 2014. Teatterissa on kaksi näyttämöä: Minna-näyttämö (464 paikkaa) ja Maria-näyttämö (212 paikkaa). Näyttämöt ovat muokattavissa tilaisuuden mukaisesti ja teatteri tarjoaa monipuoliset puitteet erilaisten tapahtumien järjestämiseen. (Kuopion kaupunginteatteri 2015.)

Kuopion kaupunginteatteri toimi WHO Healthy Cities -konferenssin sosiaalisen iltaohjelman pitopaikana. Tilaisuus järjestettiin Minna-näyttämöllä konferenssin ensimmäisenä iltana. Ohjelmaan kuului puheita, tanssi- ja musiikkiesityksiä sekä cocktail-tilaisuus, joka tilattiin Kanresta Oy:ltä.

### **Kuopio Innovation Oy (KIO)**

Kuopio Innovation Oy on liiketoiminnan kehittäjä, joka yhdistää osaajia, ideoita ja uusia ajattelutapoja avaten uusia väyliä innovatiivisille yrityksille Kuopion alueella. Yrityslähtöisten kehittämishankkeiden valmistelu ja koordinointi kuuluvat yrityksen palveluihin, joiden avulla alueen yrityksiä kannustetaan kasvuun, houkutellessaan alueelle uusia toimijoita ja edistetään Kuopion alueen kehittymistä. Hankkeilla tähdätään uusien tuotteiden, palveluiden ja toimintamallien synnyttämiseen ja kaupallistamiseen. Päämääränä on myös uusien yritysten ja työpaikkojen luominen. (Kuopio Innovation 2015.)

Kuopio Innovation pitää yllä yritysrekisteriä, jonka avulla asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden tunnettuutta sekä kontaktimahdollisuuksia lisätään. He tarjoavat myös rahoitusneuvontaa sekä projektivalmistelupalveluita yrityksille. Kuopio Innovation osallistuu monien seminaarien ja konferenssien toteutukseen ja esimerkiksi toukokuussa 2015 he järjestivät kansainväliset kongressin Helsingissä. (Kuopio Innovation 2015.)

Kuopio Innovation suunnitteli ja toteutti konferenssin aikana yhden Site visit -kohteen sekä vastasi Expo-alueen esittelypisteiden varauksista.

### **Savonia-ammattikorkeakoulu**

Savonia-ammattikorkeakoulu on yksi Suomen suurimmista ja monipuolisimmista ammattikorkeakouluista, jonka koulutusyksiköt ovat Kuopiossa, Iisalmessa ja Varkaudessa. Savoniassa opiskelijoita on lähes 6000 ja siellä työskentelee noin 500 työntekijää. Savonia on vahvasti mukana Kuopion alueen yritysten toiminnassa. Savonia on mukana järjestämässä useita konferensseja ja projekteja vuosittain. Esimerkiksi vuonna 2013 Kuopiossa järjestettiin Savonian terveysalan isännöimä konferenssi, joka kokosi yhteen terveysalan asiantuntijoita. (Savonia-ammattikorkeakoulu 2015.)

Savonia-ammattikorkeakoulu osallistui WHO Healthy Cities -konferenssiin opiskelijayhteistyön muodossa. Konferenssissa työskennelleet vapaaehtoiset olivat sosiaali- ja terveysalan sekä matkailu- ja ravitsemisalan opiskelijoita. Savonia-ammattikorkeakoulu oli mukana myös konferenssin Expo-alueella näytteilleasettajana esittelemässä koulun toimintaa, mahdollisuuksia ja osaamista.

### **Kuopion yliopistollinen sairaala (KYS)**

Kuopion yliopistollinen sairaala on yksi Suomen viidestä yliopistosairaalaista ja se tarjoaa korkeatasoista hoitoa kaikilla lääketieteen erikoisaloilla. Siellä tehdään kansainvälisesti arvostettua tutkimusta ja koulutetaan tulevaisuuden huippuosaajia. Kuopion yliopistollinen sairaala on Suomen suurin lääkärinkouluttaja ja Suomen suurimpia opetussairaaloita. (Kuopio Innovation 2015.) Kuopion yliopistollinen sairaala järjestää vuosittain seminaareja, jotka liittyvät usein sairaalan omiin tutkimuksiin (Kuopion yliopistollinen sairaala 2015).

Kuopion yliopistollinen sairaala oli mukana konferenssin kahden Site visit -kohteen suunnittelussa ja toteutuksessa. Lisäksi sairaalan johtotason henkilöitä toimi puhujina konferenssin tieteellisessä päiväohjelmassa.

### **Itä-Suomen yliopisto (UEF)**

Itä-Suomen yliopistossa on noin 15 000 opiskelijaa ja näin ollen se on yksi Suomen suurimmista tiedeyliopistoista. Yliopisto työllistää lähes 2 800 henkilöä kolmella eri kampuksella Joensuussa, Kuopiossa ja Savonlinnassa. (Kuopio Innovation 2015.) Itä-Suomen yliopisto järjestää vuosittain useita tapahtumia. Suurin osa on seminaareja ja ne painottuvat sosiaali- ja terveysalalle. Yliopisto järjestää myös kansallisia ja kansainvälisiä konferensseja ja toukokuussa 2016 yliopisto isännöi pohjoismaisen terveysalan konferenssia Kuopiossa. (Itä-Suomen yliopisto 2015.)

Itä-Suomen yliopisto osallistui WHO Healthy Cities -konferenssiin järjestämällä cocktail-tilaisuuden yliopiston tiloissa. Tilaisuus oli avoin kaikille konferenssin osallistujille. Yliopistolta oli myös puhujia konferenssin tieteellisessä päiväohjelmassa.

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 5.1 Tutkimuksen taustat ja tavoitteet

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää Kuopion alueen konferenssimatkailun tulevaisuutta sidosryhmien näkökulmasta teemahaastattelujen kautta. Työn taustalla on Kuopion kaupungin Convention Bureau -hanke, jonka selvitystyötä opinnäytetyö tukee. Tutkimuksella selvitetään WHO Healthy Cities -konferenssin kehittämistarpeita tulevaisuutta silmällä pitäen sekä sidosryhmien halukkuutta ja mielenkiintoa Convention Bureau -hanketta kohtaan. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa hyödynnettävää tietoa, jonka avulla Kuopion alueen konferenssimatkailua on mahdollista kehittää.

Vuonna 2015 Kuopio on asukasluvultaan 8. suurin konferenssikaupunki Suomessa, mutta kansainvälisten konferenssien määrää tarkastellessa vasta sijalla 13. Kuopiossa järjestettiin vuonna 2014 vain viisi kansainvälistä konferenssia. Ero on huomattava muihin konferenssikaupunkeihin verrattuna, sillä esimerkiksi Jyväskylässä järjestettiin vuonna 2014 50 kansainvälistä konferenssia, jotka toivat yli 4,5 miljoonan euron matkailutulot. (Visit Finland 2015.)

Kuopion kaupungilla on potentiaalia kasvattaa konferenssien määrää, sillä soveltuvia tiloja on ja kysyntään pystytään vastaamaan. Lisäksi Kuopio on helposti saavutettavissa ja alueella on vahva tieteellinen osaaminen, joka on yksi pääkriteereistä konferenssikaupunkia valitessa. (Vartiainen 2015.)

### 5.2 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoite on käytännön toteutus, jonka toteutusprosessia raportoidaan tutkimusviestinnän keinoin. Opinnäytetyöaiheen tulisi vastata koulutusohjelman opintoja sekä syventää jo olemassa olevia tietoja ja taitoja. Toimeksiantajan löytäminen olisi suotavaa toiminnallisessa opinnäytetyössä. Toimeksiannettu opinnäytetyö mahdollistaa laajemman osaamisen sekä herättää työelämän kiinnostusta ja peilaa tietoja ja taitoja senhetkiseen työelämään. (Vilka ja Airaksinen 2003, 9, 16–17.)

Opinnäytetyön tulee olla käytännönläheinen, työelämälähtöinen ja toteutettu tutkimuksellisella asenteella. Tämä tarkoittaa sitä, että valintoja perustellaan aihetta koskevaan oman alan tietoperustaan nojaten. Opinnäytetyö opettaa ajan- ja kokonaisuuksien hallintaa sekä kirjallisen ja suullisen osaamisen ilmaisemista. Toiminnallisen opinnäytetyön arviointi koostuu työn ideasta, toteutustavasta sekä prosessin raportoinnista. Arvioinnin kriittisyys on tärkeää kun tarkastellaan kokonaisuutta. (Vilka ja Airaksinen 2003, 154–159.)

Toiminnallinen opinnäytetyö voi olla esimerkiksi perehdyttämispäivä tai työelämään suunnattu ohje, jonka tarkoituksena on opastaa tai ohjeistaa ammatillista toimintaa. Toteutustapoja on monia, kuten kirja, kansio, opas tai kotisivut. (Vilka ja Airaksinen 2003, 9, 16–17.)

Tapahtuma, tuote tai opas toiminnallisena opinnäytetyönä ei vielä ainoastaan riitä opinnäytetyöksi. Työllä tulee osoittaa osaaminen pohtimalla teorian ja käytännön yhteyttä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä teoria kannattaa rajata keskeisiin käsitteisiin, joten näkökulmaksi riittää yksittäinen alan käsite ja sen määrittely. Teoreettinen tietoperusta ja määritellyt käsitteet toimivat apuna opinnäytetyötä tehdessä. (Vilka & Airaksinen 2003, 41–43.)

### 5.2.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Toiminnallisessa opinnäytetyössä voidaan käyttää tutkimusmenetelmiä, esimerkiksi laadullista- eli kvalitatiivista tutkimusta (Vilka ja Airaksinen 2003, 9-10). Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on tutkimuskohteen kokonaisvaltainen ymmärtäminen sekä selittää sen käytöstä. Laadullisessa tutkimuksessa otanta on pieni ja analysointi on tarkkaa. Kvalitatiivisesta tutkimuksesta saadaan hyödyllistä tietoa esimerkiksi kehitysideoiden, tarpeiden ja odotusten muodossa. Tutkittavat henkilöt valitaan tarkoin, sillä tutkimuksessa ei ole tarkoitus saada yleispätevää tietoa. (Heikkilä 2014, 15–16.)

Tutkijan ikä, sukupuoli ja poliittinen asenne voivat vaikuttaa laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen. Kuulemiseen ja havainnointiin voi vaikuttaa myös useat muut tekijät, joten tutkijan puolueettomuuteen tulee kiinnittää huomiota. Luotettavuutta arvioidessa on hyvä miettiä mitä tutkittiin ja miksi, millä menetelmällä aineistoa kerättiin ja mitkä olivat mahdolliset tutkimusongelmat. Tutkijan omaa sitoutumista tutkimukseen tulee myös pohtia ja tarkastella millainen tutkijan ja haastateltavan välinen suhde oli. On tärkeää, että tutkimus on johdonmukainen, eettisesti ja raportiltaan luotettava sekä yhteneväinen. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 136, 140–141.)

Kvalitatiivinen tutkimus sisältää erilaisia tiedonhankinta- ja analyysimenetelmiä ja suuntauksia. Laadullista tutkimusta voi tehdä monella eri tavalla ja omat valinnat vaikuttavat tutkimuksen muodostumiseen. Tutkimuksen erilaisuus ja monimuotoiset ratkaisut voivat myös vaikeuttaa etenemistä, joten todellinen kiinnostus työtä kohtaan on välttämätöntä. Kvalitatiivista tutkimusta tehdessä tulisi miettiä miten aineistoa kerätään ja kuinka paljon, sekä miten aineistoa analysoidaan ja miten asia rajataan työssä. (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006.)

### 5.2.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu, joka perustuu valittuihin teemoihin. Teemoista voidaan esittää tarkkoja kysymyksiä, mutta kaikkien haastateltavien kanssa ei tarvitse käyttää samoja kysymyksiä. Tarkoituksena on keskustella valituista teemoista haastateltavan kanssa. Haastattelulla tulee olla valittuna aihepiiri ja jotkin teemat, mutta kysymysten tarkka järjestys ja muoto eivät kuulu teemahaastatteluun. Teemahaastattelua ei tarvitse tehdä tietyllä syvällisyydellä ja haastattelukertojen määrällä ei ole merkitystä. Vuorovaikutus on tärkeää teemahaastattelussa ja haastateltavan puheelle tulee antaa tilaa teemojen puitteissa. Ennen haastattelua tulee päättää jokin näkökulma, mutta kaikki haastattelun näkökulmat eivät ole ennalta määrättyjä. (Hirsjärvi ja Hurme 2001, 47–48.)

Teemat täytyy valita perehtymällä aiheeseen, josta tutkimus tehdään. Aihepiiriin perehtyminen on tärkeää teemahaastattelussa ja se tulee tehdä huolellisesti, jotta haastattelu voidaan kohdistaa tiettyihin teemoihin. Haastateltavat henkilöt rajataan harkitusti sellaisiin, joilla tiedetään olevan mielipiteitä ja kiinnostusta tutkimuksen aihetta koskien. (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006.)

Teemahaastatteluun kuuluu olennaisena osana litterointi eli haastattelun puhtaaksikirjoitus äänitteestä. Litterointi voidaan tehdä koko dialogista tai valikoiden teema-alueiden perusteella. Litteroinnin tarkkuudesta ei ole varsinaista ohjetta, sillä tutkimuksesta riippuu kuinka tarkasti litterointi tulee tehdä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 138.) Osana toiminnallista opinnäytetyötä litteroinnissa kannattaa keskittyä sisällöntuottamisessa tarvittuun tietoon, joka on kohderyhmän näkökulmasta mielekästä (Vilkkä & Airaksinen 2003, 64). Teemahaastattelun aineisto voidaan analysoida teemoittain, jolloin kokonaisuus järjestellään etsimällä haastatteluaineistosta yhdistäviä tai erottavia tekijöitä. Teemahaastatteluaineiston analysointi voidaan suorittaa myös sisällönanalyysillä. Sen avulla tutkimusaineistosta muodostetaan tiivistetty kuvaus, joka sitoo tulokset laajempaan kontekstiin. (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006.)

Valitsimme teemahaastattelun, koska koimme saavamme sen kautta monipuolista ja laajaa näkökulmaa WHO Healthy Cities -konferenssin sujuvuudesta, tarpeista, tulevaisuuden visioista sekä Kuopio Convention Bureau:n tarpeellisuudesta. Teemahaastattelun hyötyjä olivat sen vapaamuotoisuus, keskustelun syntyminen sekä vuorovaikutus haastateltavan kanssa. Puhelinhaastatteluissa vuorovaikutus jäi vähäisemmäksi, mikä vaikutti haastattelun keston. Haastateltavat saivat kertoa vapaasti tuntemuksistaan ja organisaation tavoitteista valittujen teemojen puitteissa. Litteroinnin valitsimme analysoinnin työkaluksi, sillä sen avulla haastattelut pystyttiin purkamaan sanatarkasti tekstimuotoon Word-tiedostolle. Haastatteluaineiston analysoinnissa käytimme sisällönanalyysiä, jonka avulla saatiin esille aineiston pääkohdat. Haastatteluiden litterointi mahdollisti luotettavat tutkimustulokset, mutta tuloksiin saattoi vaikuttaa myös toimeksiantajan läsnäolo haastattelutilanteissa sekä sidosryhmien halukkuus jakaa tietoa organisaatiostaan. Haasteena litteroinnissa oli materiaalin laajuus sekä aiheesta poikkeaminen haastattelutilanteessa. Litteroidut haastattelut eivät ole opinnäytetyön liitteenä haastateltujen henkilöiden anonyymiyden säilyttämiseksi. Opinnäytetyössä olisi myös voitu olla mainitsematta haastateltuja organisaatioita, mutta silloin työn merkitys olisi hävinnyt lähes kokonaan.

### 5.3 Teemahaastattelun toteutus

Tutkimme sidosryhmien tarpeita ja tulevaisuuden visioita teemahaastattelujen muodossa. Haastatteluun valittiin jokaisesta organisaatiosta sellaiset henkilöt, jotka olivat mukana WHO Healthy Cities -konferenssin suunnittelussa tai toteutuksessa. Itä-Suomen yliopistolta haastattelimme henkilöä, joka ei osallistunut WHO Healthy Cities -konferenssiin, mutta jolla oli hyödyllistä tietoa konferenssimatkailun nykytilasta ja tulevaisuudesta. Haastateltavat henkilöt ovat organisaatioissaan auktoriteettiassessa ja heillä on asiantuntijuutta aihetta kohtaan. Valitsimme nämä henkilöt yhdessä toimeksiantajan kanssa.

Ennen haastatteluja kävimme läpi mahdollisia teemoja ja teimme saatekirjeen (Liite 1) sekä haastattelurungon (Liite 2) toimeksiantajan toiveiden mukaisesti. Saatekirjeessä tuli ilmi valitut teemat, tutkimuksen tavoite ja tarve sekä sen merkitys Kuopion kaupungille. Saatekirje lähetettiin sidosryhmille Kuopion kaupungin markkinointijohtaja Kirsi Soinisen toimesta, jotta yritykset ymmärtäisivät tutkimuksen tärkeyden.

Haastattelun teemat ovat:

- WHO Healthy Cities -konferenssi, joka jaettiin kolmeen osaan: ennen konferenssia, konferenssin aikana ja konferenssin jälkeen
- Kokousten ja konferenssien järjestäminen nyt ja tulevaisuudessa
- Convention Bureau Kuopioon

Näiden teemojen koettiin palvelevan sidosryhmiä ja vastaavan parhaiten toimeksiantajan tarpeita. Haastattelurungon avulla haastattelutilanne pysyi aikataulussa ja eteni loogisessa järjestyksessä. Selkeät teemat auttoivat haastattelutilanteessa, saaden aikaan keskustelua.

Teemahaastattelut toteutimme viikoilla 42–43. Haastatteluajat sovittiin sähköpostitse ja puhelimitse opinnäytetyön tekijöiden toimesta. Haasteita asettivat haastateltavien kiireinen aikataulu sekä syysloma viikolla 42, jolloin osa haastateltavista ei ollut tavoitettavissa. Näiden haasteiden takia olimme varanneet haastattelujen toteuttamiseen alun perin kolme viikkoa, mutta Kuopion kaupungin oman hanketyön aiheuttamien kiireiden takia työmme eteneminen hidastui ja haastattelujen toteuttamiseen jäi aikaa vain kaksi viikkoa. Toimeksiantaja osallistui haastattelutilanteisiin kuulijan roolissa. Haastattelut nauhoitettiin ja ne kestivät 15–90 minuuttia, joiden aikana saimme kattavia näkökulmia konferenssimatkailun tilanteesta tällä hetkellä sekä visioita tulevaisuudesta. Haastatteluissa kävimme läpi myös WHO Healthy Cities -konferenssin onnistuneisuutta sekä kehitysideoita. Haastattelu-aikataulu taulukossa 2.

<b>Organisaatio</b>	<b>Haastattelupaikka</b>	<b>Päivämäärä ja aika</b>
Kuopion Musiikkikeskus	Kuopion Musiikkikeskus	14.10.2015 klo 10.00–11.25
Kuopion kaupunginteatteri	Kuopion kaupunginteatteri	19.10.2015 klo 14.30–15.00
Kuopio Innovation	Technopolis, Viestikatu 7	21.10.2015 klo 15.00–15.30
Savonia AMK	Technopolis, Microkatu 1	22.10.2015 klo 12.15–12.45
Kuopion yliopistollinen sairaala	KYS hallintokeskus	23.10.2015 klo 12.30–13.00
Itä-Suomen yliopisto	Technopolis, Microkatu 1	26.10.2015 klo 14.00–14.15

TAULUKKO 2. Haastattelu-aikataulu



Ensimmäisenä haastattelimme Kuopion Musiikkikeskusta 14.10.2015, jossa paikalla oli kolme Musiikkikeskuksen toiminnalle keskeistä henkilöä. Haastattelu kesti odotettua kauemmin, johtuen henkilöiden määrästä sekä Musiikkikeskuksen merkittävästä roolista WHO Healthy Cities -konferenssissa. Haastattelun keston vuoksi saimme tietoa myös teemojen ulkopuolelta esimerkiksi talon organisatiosta ja toiminnasta. Nämä tiedot hyödyttivät opinnäytetyön tekemistä ja organisaation ymmärtämistä huomattavasti.

Haastattelu Kuopion kaupunginteatterin kanssa toteutettiin 19.10.2015. Haastattelu pysyi aikataulussa, sillä haastateltavien määrä oli vähäisempi verrattuna esimerkiksi Musiikkikeskukseen. Haastattelun keston vaikutti myös teatterin pienempi rooli WHO Healthy Cities -konferenssissa.

Kuopio Innovationia haastattelimme Technopoliksella Viestikadun toimitiloissa 21.10.2015. Paikalla oli kaksi yrityksen edustajaa. Haastattelu pysyi aikataulussa, johtuen jo aikaisemmin pidetystä palauttekeskustelusta Kuopion kaupungin kanssa. Ennen haastattelua selvisi, että Kuopio Innovation oli käynyt palautekeskustelun WHO Healthy Cities -konferenssista Kuopion kaupungin kanssa, mistä johtuen ensimmäisen teeman vastaukset jäivät hieman suppeammiksi. Torstaina 22.10.2015 haastattelimme Savonia-ammattikorkeakoulun edustajia. Pidimme haastattelun osittain puhelimitse, sillä toinen haastateltavista unohti tapaamisen. Haastattelu kesti 30 minuuttia ja pysyi ennakkoon asetettujen aikarajojen puitteissa.

Kuopion yliopistollisen sairaalan henkilöstöä haastattelimme perjantaina 23.10.2015 klo 12.30–13.00. Itä-Suomen yliopiston haastattelu oli alun perin tarkoitus pitää perjantaina ennen Kuopion yliopistollisen sairaalan haastattelua, mutta haastattelu peruuntui viime hetkellä. Saimme kuitenkin sovittua uuden ajan maanantaille 26.10.2015 klo 14.00–14.15. Haastattelu toteutettiin puhelimitse ja keston vaikutti se, että haastattelimme vain yhtä organisaation henkilöä. Vaikutusta oli myös sillä, että WHO Healthy Cities -konferenssi – teemaa ei käyty läpi, koska haastattelemamme henkilö ei ollut mukana konferenssissa.

#### 5.4 Tutkimuksen luotettavuus

Reliaabelius tarkoittaa tutkimuksen luotettavuutta ja sitä, ovatko tulokset toistettavissa. Reliabiliteetti-käsite yhdistetään yleensä kvantitatiiviseen tutkimukseen, mutta sitä voidaan käyttää myös kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Laadullisen tutkimuksen reliabiliteetin voi arvioida kolmella tavalla: erityisen metodin reliabeliuuden arvioinnilla, ajallisella reliabeliudella ja johdonmukaisuudella tuloksissa. Esimerkiksi haastattelutilanteissa haastateltava voi antaa stereotyyppisiä vastauksia, jotka ovat positiivisempia kuin todellisuudessa koetut asiat. Validiteetti-käsitettä käytetään enemmän kuin reliabiliteettia kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioimisessa. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimuksen pätevyyttä ja sitä, tutkitaanko oikeita asioita ja ovatko päätelmät oikeita. (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006.)

Haastattelutilanteen harjoittelu etukäteen lisää tutkimuksen luotettavuutta. Tämä olisi pitänyt ottaa huomioon organisaatioita haastatellessamme. Haastateltavat eivät olleet meille entuudestaan tuttuja, joten tutkittavan ja tutkijan suhde oli neutraali. Toimeksiantajan läsnäolo haastattelutilanteissa saattoi kuitenkin vaikuttaa joidenkin vastausten luotettavuuteen, sillä hän työskenteli tiiviisti organisaatioiden kanssa WHO Healthy Cities -konferenssin aikana ja edusti Kuopion kaupunkia. Tämän vuoksi haastateltavien mielipiteet ja vastaukset eivät välttämättä olleet niin suorasanaisia kuin ne olisivat voineet olla. Haastateltavat henkilöt olivat tietoisia siitä, että heidän anonyymiytensä säilyy ja opinnäytetyössä esiintyy vain organisaation nimi. Emme ole myöskään tuoneet esille suoria sitaatteja, jotta anonyymiyys ja luotettavuus säilyvät. Huomasimme haastattelutilanteiden jälkeen, että kysymykset kahdeksan ja yhdeksän teemassa kaksi olivat hieman johdattelevia. Näihin kysymyksiin saimme vain yhden sanan vastauksia, joita emme voi pitää täysin luotettavina. Teemahaastattelusamme oli runsaasti kysymyksiä, joihin saimme laajoja vastauksia ja näkökulmia, jotka lisäävät tutkimuksen luotettavuutta.

## 6 TEEMAHAASTATTELUN TULOKSET JA PÄÄTELMÄT

Alla olevissa luvuissa on käsitelty teemahaastattelujen litteroituja tuloksia teemoittain. Teemahaastattelu sisälsi kolme teemaa, joita tarkennettiin alakysymyksillä. Organisaatiot esiintyvät luvuissa haastattelujärjestyksessä. Jokaisen teeman jälkeen haastatteluiden tärkeimmät pääkohdat on koottu taulukoihin ja niiden alla on päätelmät tuloksista. Ensimmäisen teeman taulukoissa positiivisena koetut asiat on merkitty plusmerkillä (+) ja kehitystä kaipaavat asiat miinusmerkillä (-) taulukon lukemisen helpottamiseksi. Osa organisaatioiden nimistä on lyhennetty taulukoissa, jotta niiden tulkitseminen on helpompaa. Haastatteluissa esille tulleet asiat ovat haastateltujen henkilöiden näkemyksiä eikä niitä tule kokonaisuudessaan yleistää koko organisaation näkemyksiksi.

### 6.1 WHO Healthy Cities -konferenssi

Tässä teemassa selvitimme WHO Healthy Cities -konferenssin yhteistyön ja yhteydenpidon sujuvuutta, toimijoiden saamaa tiedon ja tuen määrää sekä konferenssista saatuja hyötyjä ja kehitysideoita tulevaisuuden konferensseja ajatellen. Teema on jaettu kolmeen osaan: ennen konferenssia, konferenssin aikana ja konferenssin jälkeen, haastattelutilanteiden sujuvuuden ja teemassa pysymisen takaamiseksi.

#### 6.1.1 Ennen konferenssia

Musiikkikeskus koki yhteydenoton toimineen hyvin reilu vuosi ennen WHO Healthy Cities -konferenssia. He olivat markkinointihenkisiä Kuopion kaupungin kanssa, jotta Kuopio saisi konferenssin isännöyden. Musiikkikeskus olisi toivonut, että väliaikatietoja konferenssista olisi annettu, vaikka mitään uutta asioiden suhteen ei olisikaan tapahtunut. Hyvän alun jälkeen yhteydenpito lakkasi ja hiljaisuus oli pahempaa kuin se, etteivät asiat edenneet. Musiikkikeskuksen mielestä on tärkeää ilmoittaa aktiivisesti sidosryhmille väliaikatietoja ja hiljaisuuden vuoksi he kokivat tulleen sivuutetuksi infon suhteen, vaikka kyseessä oli tärkeä toimija konferenssin kannalta. Musiikkikeskus halusi antaa parhaan mahdollisen panoksen tapahtumaan, mutta heidän työntekijöidensä perehdytys jäi vajavaiseksi ja tietoa ei saatu tarpeeksi ennen konferenssia. Musiikkikeskuksella järjestetään paljon suurempiakin kokouksia- ja konferensseja joissa ei ole tällaisia tiedonkulku – ja toiminnallisia ongelmia, kuten WHO:n konferenssissa. Ennen konferenssia koetut ongelmat kuitenkin tiedostettiin johtuvan WHO:n protokollasta. (Kuopion Musiikkikeskus 2015.)

Kuopion kaupunginteatterin mukaan yhteistyö ja yhteydenpito sujuivat hyvin ennen konferenssia, mutta WHO:n byrokratia vaikutti myös teatterin työhön. Esimerkiksi ravintolapuolella oli haasteita, koska virallinen osallistujamäärä ei ollut tiedossa. Haasteeksi koettiin myös se, että iso osa henkilökunnasta oli lomalla. (Kuopion kaupunginteatteri 2015.)

Kuopio Innovationin haastattelusta kävi ilmi, että yhteistyö ja yhteydenpito olisi voinut olla tiivimpää ja informaatiota olisi voinut jakaa säännöllisesti myös kaupungin sisällä ennen WHO Healthy Cities -

konferenssia. Kuopio Innovation koki olevansa liian riippuvainen kaupungin informaatiosta ja joidenkin asioiden koettiin menneen päällekkäin saatujen tietojen kanssa eikä työnjako toiminut saumattomasti. Yritysten suuntaan yhteydenpito ja työnjako toimivat. (Kuopio Innovation 2015.)

Ennen WHO Healthy Cities -konferenssia Savonia-ammattikorkeakoulu oli pääasiallisesti yhteydessä Kuopion kaupungin kanssa ja koki, että yhteistyö ja yhteydenpito sujuivat tasaisesti ja hyvin. Savonia-ammattikorkeakoulu koki saavansa riittävästi tietoa ennen konferenssia. (Savonia-ammattikorkeakoulu 2015.)

Kuopion yliopistollinen sairaala piti yhteistyötä ja yhteydenpitoa asiallisena ennen WHO Healthy Cities -konferenssia. Organisaatio sai hyvissä ajoin tietoa ja riittävästi tukea ennen tapahtumaa. Lisäksi Site visit -kohteiden sisältöä ja odotuksia käytiin ennakkoon läpi yhdessä kaupungin kanssa. (Kuopion yliopistollinen sairaala 2015.)

<b>Kuopion Musiikkikeskus</b>	<b>Kuopion kaupunginteatteri</b>	<b>KIO</b>	<b>Savonia AMK</b>	<b>KYS</b>
- Yhteistyö, yhteydenpito	+Yhteistyö, yhteydenpito	-Yhteistyö, yhteydenpito	+Yhteistyö, yhteydenpito	+Yhteistyö, yhteydenpito
-Perehdytys	-WHO:n protokolla	-Säännöllinen info	+Info	+Tieto & tuki
-Tiedonkulkuongelmat	-Haasteet ravintolapuolella	Vrt. kaupunki & yritykset		
-Toiminnalliset ongelmat		-Riippuvainen kaupungista		
-WHO:n protokolla				

TAULUKKO 3. Yhteenveto 1. teeman litteroiduista tuloksista

Haastatteluiden tuloksien perusteella voi päätellä, että suurin osa organisaatioista koki yhteistyön ja yhteydenpidon hyvänä ennen konferenssia. Toimijat, joilla oli suurempi rooli WHO Healthy Cities –konferenssissa ja jotka olivat enemmän konferenssin järjestämisessä mukana, kokivat yhteydenpidon jääneen vajavaiseksi. Tämä voi selittyä sillä, että WHO määritteli lähes kaiken konferenssiin liittyvän ja oli tiiviisti järjestämisessä mukana, minkä vuoksi yhteydenpito toimijoihin oli katkonaista ja sisälsi monia osapuolia. Organisaatiot, joilla oli pienempi rooli, esimerkiksi Kuopion kaupunginteatteri, kokivat yhteistyön ja yhteydenpidon erinomaisena ennen konferenssia.

Suurimman roolin omanneet toimijat olisivat ennen konferenssia toivoneet säännöllistä tiedotusta sekä perehdytystä. Nämä toimijat kokivat myös tiedotuksen olleen vajavaista kaupungin suunnalta, mutta yritysten kesken tiedonkulku sujui. Yleisesti ottaen suuressa roolissa olleiden toimijoiden vastuu saattoi olla liian suuri ja vastuuta olisi pitänyt jakaa tasaisemmin järjestäjän toimesta. Suurin osa organisaatioista kuitenkin mielsi tiedotuksen ja saamansa tuen olleen riittävää. Toimijoilla oli eräviä mielipiteitä siitä, kuinka asiat sujuivat ennen konferenssia, johtuen lähinnä heidän roolistaan konferenssin suunnittelussa.

### 6.1.2 Konferenssin aikana

Kuopion Musiikkikeskus koki, että tiedonkulku, yhteistyö ja yhteydenpito sujuivat konferenssin aikana hyvin. Yhteistyötä ja yhteydenpitoa helpotti työskentely samassa rakennuksessa ja lähes ympärivuorokautiset työntekijät. Musiikkikeskus tiedosti, että viime hetken muutokset ja ongelmat konferenssin aikana olivat täysin WHO:n organisaatiosta johtuvia. (Kuopion Musiikkikeskus 2015.)

Tervetuloilaisuuden aikana kaupunginteatterilla kaikki sujui suunnitelmien mukaisesti. Suuria muutoksia ei tullut eikä niitä olisi ollut mahdollista tehdä resurssien ja sovitun ohjelman vuoksi. Teatterin mielestä Kuopion kaupungin järjestäjätiimi toimi hyvin ja ennakkoon saadut tiedot tukivat työtä teatterilla ja olivat heille tärkeitä. (Kuopion kaupunginteatteri 2015.)

Kuopio Innovation ei mielestään pystynyt hoitamaan kommunikointia kaupungin suuntaan saumattomasti konferenssin aikana, sillä viikko oli kiireinen ja työntäyteinen. Kuopio Innovation koki, että etukäteen saadut tiedot olivat relevantteja ja auttoivat työskentelyä. (Kuopio Innovation 2015.)

Konferenssin aikana Savonia-ammattikorkeakoulu toimi oman mallinsa mukaan, joka on tehty linjaamaan kuinka toimia yhteistyössä konferenssijärjestäjien kanssa. Asiat etenivät omalla painollaan ja opiskelijat saivat arvokasta kokemusta. Ennakkotiedot konferenssista olivat hyviä ja riittäviä sekä auttoivat työssä tapahtuman aikana. (Savonia-ammattikorkeakoulu 2015.)

Kuopion yliopistollinen sairaala koki konferenssin sujuneen suunnitelmien mukaisesti ja mallikkaasti myös Site visit -kohteiden osalta. Kuopion yliopistollisen sairaalan Expo-alueen näytteilleasettajat eivät kuitenkaan olleet tyytyväisiä saamaansa vastineeseen Kuopion Musiikkikeskuksella, koska osallistujat eivät tapahtuman aikana olleet tarpeeksi innostuneita käymään esittelypisteissä. (Kuopion yliopistollinen sairaala 2015.)

<b>Kuopion Musiikkikeskus</b>	<b>Kuopion kaupunginteatteri</b>	<b>KIO</b>	<b>Savonia AMK</b>	<b>KYS</b>
+Yhteistyö, yhteydenpito	+Järjestäjätiimi	-Kommunikointi	+Ennakkoon saadut tiedot	+Sujuvuus
+Tiedonkulku	+Ennakkoon saadut tiedot	+Ennakkoon saadut tiedot	+Opiskelijoiden kokemus	-Expo-alue +Site visit

TAULUKKO 4. Yhteenveto 1. teeman litteroiduista tuloksista

WHO Healthy Cities -konferenssin aikana yhteydenpito ja yhteistyö oli suurimmilta osin sujuvaa ja onnistunutta. Ennen konferenssia kyseiset asiat koettiin osittain vajavaisiksi, mutta konferenssin aikana muutosta tapahtui positiiviseen suuntaan. Tämä selittyy sillä, että konferenssin aikana lähes kaikki toimijat olivat samassa tilassa ja järjestäjät olivat läsnä, jonka vuoksi tiedonjako oli helpom-

paa. Konferenssin aikana Kuopion kaupungin järjestäjätiimi ja ennakoon saadut tiedot tukivat toimijoiden mukaan konferenssissa työskentelyä. Expo-alueelle olisi kaivattu enemmän osallistujia sekä näkyvyyttä. Konferenssin aikana asioiden koettiin sujuneen pääosin hyvin.

### 6.1.3 Konferenssin jälkeen

Kuopion Musiikkikeskus olisi toivonut palautepalaveria Kuopion kaupungin kanssa heti konferenssin jälkeen tai elo-syyskuussa. Palautekeskustelut ovat Musiikkikeskukselle normaali käytäntö kaikkien isompien kokousten ja konferenssien jälkeen, sillä he pitävät jokaista tapahtumaa oppimisprosesseina. Musiikkikeskus toivoisi, että jatkossa Kuopion kaupunki ottaisi enemmän ohjia omiin käsiinsä, vaikka takana olisikin iso järjestö tai organisaatio. Musiikkikeskus tiedosti WHO Healthy Cities -konferenssin tärkeyden Kuopion kaupungille ja he kokivat konferenssin sujuneen hyvin. (Kuopion Musiikkikeskus 2015.)

Kuopion kaupunginteatteri koki konferenssin sujuneen heidän osaltaan hyvin, eikä kehitysideoita ollut. Kaupunginteatteri sai markkinoinnillista hyötyä tapahtumasta ja heille oli tärkeää, että vieraat pääsivät näkemään uuden teatteritalon. (Kuopion kaupunginteatteri 2015.)

Kuopio Innovation sai WHO Healthy Cities -konferenssista kokemuksellista hyötyä, mutta koki kansakäymisen konferenssivieraiden kanssa jääneen pieneksi ja yritysten annin vaisuksi. Jatkossa he toivoisivat sellaisia tapahtumia, jotka tukisivat elinkeinoelämää pitkäjänteisesti, eikä pelkästään turismia ja matkailua. (Kuopio Innovation 2015.)

Savonia-ammattikorkeakoulu mainitsi konferenssista saaduiksi hyödyiksi näkyvyyden, julkisuuden sekä opiskelijoiden saaman kokemuksen. Savonia-ammattikorkeakoulu kokee ongelmaksi tällä hetkellä opiskelijoiden rekrytoinnin konferensseihin, jonka vuoksi olisi tärkeää pystyä etukäteen rakentamaan kuvaa tapahtumasta ja antamaan tarkat ohjeet siitä milloin ja millaista työvoimaa konferensseihin tarvitaan ja mitä työtehtäviä niihin sisältyy. (Savonia-ammattikorkeakoulu 2015.)

Kuopion yliopistollinen sairaala koki saaneensa WHO Healthy Cities -konferenssista hyviä vaikutteita ja laajaa näkemystä siitä, mitä kaupungit ja kunnan toimijat voivat tehdä. Lisäksi he pitivät konferenssin teemaa hyvänä. Brändin nostattaminen ja näkyvyys, markkinointi ja tunnettuus sekä kansainvälisen verkon muodostuminen koettiin konferenssista saaduiksi hyödyiksi. Kehitettävää olisi sosiaalisen ohjelman suunnittelussa konferenssivieraille sekä kulkuyhteyksissä. (Kuopion yliopistollinen sairaala 2015.)

<b>Kuopion Musiikkikeskus</b>	<b>Kuopion kaupunginteatteri</b>	<b>KIO</b>	<b>Savonia AMK</b>	<b>KYS</b>
-Palautepalaveri		+Kokemuksellinen hyöty	+Näkyvyys, julkisuus	+Laaja näkemys
+Lopputulos	+Markkinoinnillinen hyöty	-Kanssakäyminen, yritykset	+Opiskelijoiden kokemus	+Teema
		-Tapahtumien monipuolisuus	-Rekrytointi	+Markkinoinnillinen hyöty
				+Näkyvyys, verkostoituminen
				-Sosiaalinen ohjelma, kulkuyhteydet

TAULUKKO 5. Yhteenveto 1. teeman litteroiduista tuloksista

WHO Healthy Cities -konferenssin toimijat olivat yhtä mieltä siitä, että kokemus, näkyvyys, julkisuus, verkostoituminen sekä markkinoinnillinen hyöty olivat merkittäviä konferenssista saatuja hyötyjä. Osa toimijoista olisi toivonut palautepalaveria, jonka kautta toimintaa olisi mahdollista kehittää tulevaisuudessa. Kehitysideoiksi sidosryhmät mainitsivat tapahtumien monipuolistamisen, rekrytointin tehostamisen, sosiaalisten ohjelmien paketoinnin sekä kulkuyhteyksien parantamisen. Osa toimijoiden mainitsemista kehitysideoista eivät liity suoranaisesti WHO Healthy Cities -konferenssiin, vaan kysymys ymmärrettiin toimijasta riippuen eri tavalla esimerkiksi Kuopion alueen kehittämiseksi. Kaiken kaikkiaan konferenssin koettiin onnistuneen hyvin kaikesta riippumatta.

## 6.2 Kokousten ja konferenssien järjestäminen nyt ja tulevaisuudessa

Tässä teemassa selvitimme kokousten ja konferenssien järjestämistä haastattelussa organisaatioissa ja Kuopion alueella nyt ja tulevaisuudessa. Tavoitteena oli saada laajaa näkökulmaa, mistä johtuen haastattelurunko tässä teemassa sisälsi useita kysymyksiä. Kysymykset koskivat kokousten ja konferenssien määrää organisaatioissa, niistä saatuja hyötyjä sekä tulevaisuuden visioita. Kysymyksillä selvitettiin myös organisaatioiden näkemystä kokous- ja konferenssimatkailun vaikutuksista Kuopion alueeseen.

Musiikkikeskuksella järjestetään vähän kansainvälisiä konferensseja, mutta kansallisia kokouksia on parisataa vuodessa. Resurssien tulisi olla suuremmat ja kaupungin panostaa enemmän, jotta kansainvälisiä kokouksia ja konferensseja saataisiin Kuopion alueelle. Erityisesti henkilö- ja markkinointiresurssit ovat vähäiset. Musiikkikeskuksen mielestä Tampere, Lappi ja pääkaupunkiseutu ovat suurimpia kilpailijoita Kuopion konferenssimatkailulle etenkin logistisesti. Kansainvälisten kokousten ja konferenssien saaminen Kuopioon ei ole itsestäänselvyys, mutta kansallisten kokousten tasolla järjestämisen koetaan olevan hyvällä pohjalla. Musiikkikeskuksen mukaan Kuopiolla tulisi olla selkeät

teemat, joilla houkutella kansainvälisiä kokous- ja konferenssiasiakkaita alueelle. WHO koettiin olevan imagollisesti erinomainen teema. Imagoa luodaan näkyvyydellä mediassa ja heidät pitäisi saada kiinnostumaan siitä, mitä Kuopiossa tapahtuu. Musiikkikeskus pitäisi tärkeänä, että Kuopio olisi enemmän mukana Visit Finlandin toiminnassa. (Kuopion Musiikkikeskus 2015.)

Musiikkikeskus haluaisi tulevaisuudessa kasvattaa kokousten ja konferenssien määrää, jolloin vuosittain olisi yksi suuri 300–500 henkilön kansainvälinen kokous. He kokevat kuitenkin tapahtumien laadun tärkeämmäksi kuin niiden määrän. Kesäkuukausiksi toivottaisiin lisää säännöllisiä tapahtumia esimerkiksi juhannuksen jälkeiselle viikolle. Lähitulevaisuudessa Musiikkikeskuksella on tiedossa kolme isoa useamman päivän konferenssia ja monia pieniä kokouksia. Heidän vahvuutensa on helppo liikkuvuus sekä se, että talon sisällä on myös taiteellinen organisaatio. Musiikkikeskus kokee, että menneitä asioita ei tulisi unohtaa vaan niistä pitäisi oppia ja sidosryhmille pitäisi antaa enemmän mahdollisuuksia tehdä. Kokousten ja konferenssien järjestämiseen liittyviä tarpeita ovat henkilöstöressurssien kasvattaminen, kaupungin osallistuminen järjestämiseen, yhteinen markkinointiorganisaatio tai myyntihenkilö sekä yhteisen tekemisen malli. (Kuopion Musiikkikeskus 2015.)

Musiikkikeskuksen mielestä kokous- ja konferenssimatkailun pitäisi näkyä kaupungissa enemmän ja tuoda kaupunkiin eloa. Tulevaisuuden visioksi Musiikkikeskus kuvailee laajennuksia pohjois- sekä koillispuolelle, jotka tarjoaisivat lisätilaa oppilaitoksille ja kokouksille. Verkoston rakentaminen eri toimijoiden kanssa on tärkeää ja yhteistyön pitää lähteä siitä, että kaikki organisaatiot puhaltavat yhteen hiileen. Musiikkikeskuksen mukaan on hankala luoda visioita kymmeneksi vuodeksi eteenpäin, koska kehitys on nopeaa eikä kymmenen vuotta sitten osattu kuvitella nykytilannetta. Tulevaisuuden haaste on ehdottomasti se, kuinka saada ihmiset kokoontumaan ja mikä on kokousmaailman ydin ja syy kokoontua. (Kuopion Musiikkikeskus 2015.)

Kuopion kaupunginteatterilla on järjestetty elokuusta 2014 kesäkuuhun 2015 seitsemäntoista yli 50 hengen kokousta ja konferenssia. Tässä tulee kuitenkin ottaa huomioon se, että he eivät ole toimineet täyttä kalenterivuotta kunnostuksen jälkeen. Tavoitteena olisi järjestää vähintään 10–20 kokousta ja konferenssia vuodessa, mutta haasteita asettavat resurssit sekä täysi teatteritoiminta, jonka kanssa tilat jaetaan. Kokoukset ja konferenssit koetaan yhtä tärkeiksi kuin teatteritoiminta, sillä tunnettuus lisääntyy ja jokainen kävijä on etu markkinoinnillisesti. Kaupunginteatterin mukaan kokoukset ja konferenssit ovat hyvä ulkoinen tulonlähde lipputulojen lisäksi, joilla tuetaan teatteritoimintaa. Teatteri toivoo jatkossakin saavansa useamman päivän kestäviä yli 50 hengen kokouksia ja konferensseja. Lähitulevaisuudessa on tiedossa kaksipäiväinen konferenssi huhtikuussa 2016, johon odotetaan 300 osanottajaa sekä syksyllä 2016 kaksipäiväinen 250–300 osanottajan seminaari. Näiden lisäksi yhden päivän tai illan kokouksia on useampia. Kehitysideana teatteri mainitsi oman kautensa jatkamisen kesäkuukausille, mutta esteenä ovat työvoima ja resurssit. (Kuopion kaupunginteatteri 2015.)

Kaupunginteatterin mielestä kokoukset ja konferenssit ovat yksi suurimpia syitä työmatkailijaryhmien saapumiseen Kuopioon, mutta haasteeksi koetaan Kuopion saavutettavuus etenkin kansainvälisen kehittymisen kannalta. Kokous- ja konferenssipalvelut vahvistavat Kuopion alueen imagoa,



mutta se vaatii myös onnistuneita tapahtumia ja palvelun laadun erinomaisuutta. Tulevaisuuden visioiksi teatteri mainitsee yhteisen toimintamallin ja toivoo, että toimijat eivät kilpailisi keskenään. Mieluummin kokeillaan, epäonnistutaan ja opitaan virheistä kuin jämähdetään totuttuun. (Kuopion kaupunginteatteri 2015.)

Kuopio Innovation Oy järjestää vuosittain noin kymmenen 50–500 hengen tapahtumaa tai konferenssia, mutta alle 50 hengen kokouksia on useita. Kokouksista ja konferensseista saatuja hyötyjä ovat heidän mukaansa verkostoituminen ja verkostojen rakentaminen kansallisesti ja kansainvälisesti, uudet yhteistyömahdollisuudet, yrityskontaktit ja tunnettuus. Lähitulevaisuudessa Kuopio Innovation on mukana järjestämässä useita konferensseja sekä tapahtumia, joihin on odotettavissa paljon osanottajia. He haluaisivat kasvattaa kokousten ja konferenssien määrää resurssien puitteissa, mutta pitävät laatua määrää tärkeämpänä. Avainasia ei ole osallistujien määrä vaan se, että mukana on oikeat ihmiset. Kuopio Innovation mainitsee tarpeikseen kokousten ja konferenssien järjestämisessä ja hakemisessa yhteistyön useamman toimijan kanssa, jolloin saataisiin laadukkaita ja näyttäviä tilaisuuksia. Esimerkiksi eri toimijoiden tapahtumien nivominen yhteen olisi heidän mielestään järkevää ja kannattavaa. Kuopio on heidän mukaansa vaikeasti saavutettavissa, joten saman teeman omaavien tapahtumien kannattaisi yhdistää tapahtumansa tiiviimmäksi tapahtumaketjuksi. Tämän avulla saataisiin houkuteltua enemmän ihmisiä Kuopion alueelle. Myös tapahtumien brändäys kaupungin markkinoinnin alle olisi kannattavaa. Kuopio Innovationin mielestä Kuopiossa ei ole tilojen vuoksi mahdollisuuksia järjestää suuria tapahtumia, ainoastaan Kuopio-hallissa ja Musiikkikeskuksella, johon toivottaisiin muutosta. (Kuopio Innovation 2015.)

Kuopio Innovation kokee, että kokous- ja konferenssipalveluilla on vaikutusta Kuopion alueen kehittämiseen ja imagoon, etenkin silloin jos olisi yksi toimija, joka hoitaisi tapahtumanjärjestämiseen liittyvät asiat. Tulevaisuuden visioiksi Innovation mainitsee Savilahden kampuksen näkyvyyden parantamisen ja sen mahdollisuuksien hyödyntämisen. Savilahden kampuksella on mahdollisuuksia kehittyä nuorekkaampaan ja modernimpaan suuntaan ja sieltä on helposti nivottavissa eri toimijoiden yhteistyötä. Innovation toivoisi Kuopioon enemmän viihteellisempiä tapahtumia, eikä pelkästään tieteellisiä konferensseja. (Kuopio Innovation 2015.)

Savonia-ammattikorkeakoulu järjestää kotimaisia ja kansainvälisiä kokouksia ja konferensseja keskimäärin viisi kappaletta vuodessa. Luku kattaa kaikkien Savonia AMK:n koulutusalojen järjestämät kokoukset ja konferenssit, joista suurin osa on hankepohjaisia. Tapahtumien määrää halutaan kasvattaa, mutta rahoituksen järjestäminen on tärkeää, sillä konferenssit ovat liiketaloudellinen riski. Lisäksi kokousten ja konferenssien sisällön on oltava hyvä. (Savonia-ammattikorkeakoulu 2015.)

Kokouksista ja konferensseista saatuja hyötyjä ovat ennen kaikkea opiskelijoiden saama hyöty, alueellinen vaikuttavuus, julkisuus, osaamisen esille tuominen ja tiedonjako. Myös verkoston ja vuorovaikutussuhteiden kehittyminen on tärkeä hyöty. Savonia-ammattikorkeakoulu toivoisi kaiken kokoisia konferensseja kohderyhmät huomioon ottaen, mutta tulokset ratkaisevat ja konferenssin merkitys tulee sisällön kautta. Keväällä 2016 on tiedossa matkailu- ja ravitsemisalalan kokous sekä muita

konferensseja eri koulutusaloilta. On tärkeää pitää konferenssien määrä maltillisena, sillä opiskelijoita on vain tietty määrä ja opettajien aika ohjaamiseen rajallista. Konferenssien hakemiseen liittyviksi tarpeiksi Savonia-ammattikorkeakoulu mainitsee hakemisen lisäksi oikeiden kanavien löytämisen ja Kuopion alueen markkinoimisen. Tällä hetkellä organisaatio ei itse hae konferensseja vaan järjestää niitä omien teemojensa ympärille. Savonia-ammattikorkeakoulun mielestä kokous- ja konferenssipalvelut hyödyttävät monia Kuopion alueen toimijoita, ei yksinään järjestöjä, vaan palveluliiketoimintaa kaiken kaikkiaan. Heidän mukaansa kansainvälisten tilaisuuksien trendi on Kuopiossa tällä hetkellä laskeva, kun muualla se on kasvava. Tulevaisuuden visioiksi organisaatio mainitsee toiminnan aktivoimisen ja tapahtumien määrien lisäämisen Kuopion alueella, sillä Savonia-ammattikorkeakoulu ei näe omassa organisaatiossaan kasvua konferenssien osalta lähiaikoina. (Savonia-ammattikorkeakoulu 2015.)

Kuopion yliopistollinen sairaala järjestää yhdessä Itä-Suomen yliopiston kanssa vuosittain keskimäärin kaksi kansainvälistä ja neljä kotimaista konferenssia, joiden osanottajamäärät vaihtelevat 50–500 osanottajan välillä. Erilaiset erikoislääkäriyhdistykset järjestävät opetustilaisuuksia ja esimerkiksi vuotuinen Itä-Suomen lääketiede -tapahtuma järjestetään yhteistyössä eri tahojen kanssa, jossa osallistujia on lähemmäs 500. Kuopion yliopistollisen sairaalan auditorioon mahtuu 200 henkeä, mutta tapahtumia järjestetään myös Kuopion Musiikkikeskuksella, Finnkino Scalassa ja Hotelli Scandicissa. Kokousten ja konferenssien määrän kasvattaminen olisi mahdollista, sillä henkilöstöllä on motivaatiota saada kansainvälisyyttä Kuopion alueelle. Kuopion yliopistollinen sairaala mainitsee kokouksista ja konferensseista saaduiksi hyödyiksi imagon luomisen ja kansainvälisessä kilpailussa pärjäämisen, mahdollisuuden tuoda esille omia tutkimussaavutuksia ja -tuloksia sekä mahdollisuuden lisätä kansainvälisyyttä. Organisaatio toivoo saavansa isännöidä jatkossa sekä isoja että pieniä tapahtumia, mutta he eivät koe saavansa niistä suoranaista taloudellista hyötyä. Tilaresurssit vaikuttavat tapahtumien saantiin niin, että konferenssit olisi pidettävä korkeintaan 500 hengen suuruusluokassa kuljetuskysymysten ja tilakapasiteettien vuoksi. Lähitulevaisuudessa on tiedossa muun muassa Terveys ja Talous -päivät syyskuussa 2016. (Kuopion yliopistollinen sairaala 2015.)

Kokousten ja konferenssien hakemiseen liittyviä tarpeita Kuopion yliopistollisella sairaalalla on rutiininomaiset kongressitoimiston palvelut, esimerkiksi yhteistyössä Itä-Suomen yliopiston kanssa sekä sosiaalisten ohjelmien paketointiin kaivataan apua. Kuopion yliopistollinen sairaala näkee, että kokous- ja konferenssipalveluilla on positiivista vaikutusta Kuopion alueen imagoon ja kehittämiseen. Tulevaisuuden visiot Kuopion yliopistollisen sairaalan konferenssimatkailussa riippuvat tulevista sosi- ja terveysalan uudistuksista ja sen myötä tulevista hallintoalueista. Kiinnostus alueellisen kilpailukyvyyn yhteiseen kehittämiseen säilyy myös jatkossa. Tulevaisuudessa myös verkostoitumista, profiloitumista sekä kansainvälistä näkyvyyttä tulee kehittää. Terveysmatkailu on osa Kuopion yliopistollisen sairaalan strategiaa, jonka kautta potilaita hakeutuisi Kuopioon muualta Suomesta, Euroopasta sekä Venäjältä. Terveysmatkailun avulla Kuopion tunnettuus lisääntyisi, mutta sitä varten tulisi palvelut tuotteistaa sekä hinnoitella huolellisesti. Kuopion yliopistollisen sairaalan terveysmatkailuhankkeessa on mukana Tahko Spa, joka tarjoaa hyvät mahdollisuudet konferenssien pitämiseen ja on potentiaalinen tulevaisuuden toimija. (Kuopion yliopistollinen sairaala 2015.)

Itä-Suomen yliopisto järjestää vuosittain kymmeniä kokouksia ja konferensseja, joissa osallistujamäärä on useimmiten 50 henkilöä. Lukeman kasvattaminen ei ole oleellista, mutta intressinä on olla hyvä toimija, jotta konferensseja saataisiin järjestettäväksi. He eivät pidä organisaatiossaan konferenssien järjestämistä itsestäänselvytenä. Itä-Suomen yliopisto pitää tieteellisyyttä, tutkimustulosten esilletuomista ja tutkijayhteisön yhteistyötä tärkeinä hyötyinä, joita kokouksista ja konferensseista saadaan. Lisäksi tunnettuus ja sen kasvattaminen koetaan tärkeäksi. Itä-Suomen yliopiston kokousten ja konferenssien kokoluokkaa on vaikea määritellä, sillä toimintoja ja aloja on monia. Kokousten ja konferenssien pääasiallinen tavoite on tuoda esille yliopiston tutkimustuloksia, joten 80–100 hengen konferenssit koetaan sopivan kokoisiksi. Lähitulevaisuudessa on tiedossa kokouksia ja konferensseja, joissa Itä-Suomen yliopisto on mukana sekä viikoittain järjestetään tiedeyhteisön tapahtumia. (Itä-Suomen yliopisto 2015.)

Konferenssijärjestämiseen ja hakemiseen liittyviä tarpeita yliopistolla ovat talousosaaminen sekä tapahtumien järjestämiseen liittyvät käytännön asiat. Kustannustietoisuus sekä perehtynyt ja osaava henkilöstö olisivat tärkeitä, jotta järjestetyt tapahtumat eivät olisi tappiollisia. Itä-Suomen yliopiston mukaan kokous- ja konferenssipalveluilla olisi positiivista vaikutusta Kuopion alueen kehittämiseen ja imagoon, mutta he näkevät haasteena palvelun läpilyömisen sekä organisaatioiden vakuuttamisen. Haasteena koetaan epätietoisuus siitä, mitä kaikkea eri laitoksissa järjestetään. Usein konferenssit ovat sellaisia, joista muutkin organisaatiot voisivat hyötyä. Itä-Suomen yliopisto ei ole asettanut tavoitteita kokousten ja konferenssien osalta, mutta mainitsee heidän lähi- ja pitkänajan tavoitteiden ja visioiden olevan samanlaisia. Esimerkiksi muutama kansainvälisesti merkittävä konferenssi, jotka toisivat mediajulkisuutta ja olisivat tieteellisesti korkeatasoisia, olisi yksi tulevaisuuden tavoite. (Itä-Suomen yliopisto 2015.)

Kysymys	Kuopion Musiikkikeskus	Kuopion kaupunginteatteri	KIO	Savonia AMK	KYS	UEF
<b>1. Kuinka monta kertaa vuodessa järjestätte kotimaisia tai kansainvälisiä 50–500 henkilön kokouksia, seminaareja tai konferensseja?</b>	200	17	10	5	6	kymmeniä
<b>2. Mitä hyötyä organisaationne saa konferensseista, kokouksista ja seminaareista?</b>	Julkisuus, imago	Tunnettuus, ulkoinen tulonlähde	Verkostoituminen, yhteistyö, kontaktit, tunnettuus	Julkisuus, tiedonjako, verkostoituminen	Imago, tutkimukset & kansainvälisyys	Tieteellisyys, tutkimustulokset, tutkijayhteisön yhteistyö ja tunnettuus
<b>3. Haluaisitteko kasvattaa lukemaa? Mikäli ette, miksi?</b> <b>4. Minkä kokoisia kokouksia toivoisitte?</b>	Laatu tärkeämpää kuin määrä	Tavoite 20 yli 50 hlön kokousta/vuosi	Laatu tärkeämpää kuin määrä	Määrän kasvattaminen resurssien puitteissa	Määrän kasvattaminen mahdollista	Laatu tärkeämpää kuin määrä, 80-100 hlö
<b>5. Onko lähitulevaisuudessa kokouksia, seminaareja tai konferensseja, joita haluaisitte hakea tai olette hakeneet?</b>	Kolme konferenssia	Yksi konferenssi, yksi seminaari	Useita konferensseja	Kokouksia ja konferensseja eri koulutusaloilla	Ainakin yksi merkittävä konferenssi	Useita kokouksia ja konferensseja
<b>6. Mikäli ette ole hakeneet, miksi? Mikäli olette hakeneet, mutta saaneet kieltävän vastauksen, miksi?</b>	-	-	-	-	-	-
<b>7. Mitä kokous- ja konferenssijärjestämiseen ja hakemiseen liittyviä tarpeita teillä on?</b>	Teema, säännölliset tapahtumat kesäksi, verkostot, yhteisen tekemisen malli, kaupungin ponnistus, yhteinen markkinointiorganisaatio	Yhteinen toimintamalli	Yhteistyö toimijoiden kesken, laadukkaat tilaisuudet, tapahtumien nivominen yhteen,	Kanavien löytäminen, markkinointi	Kongressitoimiston palvelut, ohjelmien pakeointi	Talousoasaaminen, tapahtumien järjestämiseen liittyvät käytännön asiat

			kaupungin markkinointi, tilat			
<b>8. Näettekö kokous- ja konferenssipalveluilla olevan vaikutusta Kuopion alueen kehittämiseen?</b> <b>9. Voiko kokous- ja konferenssipalveluilla mielestänne vahvistaa Kuopion alueen imagoa?</b>	Kehittää aluetta, kasvattaa imagoa	Onnistuneet tapahtumat & palvelun laatu → imago	Kehittää aluetta, kasvattaa imagoa	Kehittää aluetta, kasvattaa imagoa	Positiivinen vaikutus imagoon	Kehittää aluetta, kasvattaa imagoa
<b>10, 11 &amp; 12. Mitkä ovat tulevaisuuden visionne konferenssien, kokouksien ja seminaarien osalta vuoteen 2018, 2020 ja 2025?</b>	Resurssien kasvattaminen, verkoston rakentaminen, konferenssimarkkinan näkyvyyden lisääminen	Yhteinen toimintamalli, ei kilpailua alueen sisällä	Savilahden kampanuksen kehittäminen	Toiminnan aktivointi, tapahtumien lisääminen	Kilpailukyvyyn kehittäminen, verkostoituminen, kansainvälisyys. Terveysmatkailu → Tahko Span mahdollisuudet	Muutama tieteellisesti korkeatasoinen konferenssi, jotka toisivat mediajulkisuutta
<b>Muut esille tulleet asiat</b>	Tulevaisuuden haasteet: kokousmaailman ydin/kokoontumisen syy	Haasteita: Kuopion saavutettavuus, täysi teatteritoiminta	Haasteita: Tilaresurssit		Tilaresurssit vaikuttavat konferensseihin	Haasteita: epätie-toisuus eri laitoksien tapahtumista

TAULUKKO 6. Yhteenveto 2. teeman litteroiduista tuloksista

Ensimmäisenä organisaatioilta kysyttiin kokousten ja konferenssien vuosittaista määrää. Tuloksissa oli suuria eroja toimijoiden välillä, sillä kaksi kuudesta organisaatioista toimii pääosin kokousten ja konferenssien pitopaikkana, kun taas neljä kuudesta organisaatioista toimii järjestäjänä. Kysymys ymmärrettiin eri tavoin, minkä vuoksi vastaukset saattavat poiketa toisistaan. Organisaatioiden kokous- ja konferenssipalveluista saadut hyödyt olivat pitkälti samankaltaisia. Tuloksista nousee esiin useita yhtäläisyyksiä kuten julkisuus, verkostoituminen ja tunnettuus. Toimijat, jotka tekevät tiivistä yhteistyötä, kuten Kuopion yliopistollinen sairaala ja Itä-Suomen yliopisto, kokivat saavansa samantyyppisiä hyötyjä, esimerkiksi mahdollisuuden tutkimustulosten esittelyyn. Haastatellut organisaatiot olivat yhtä mieltä siitä, että konferenssien määrää olisi mahdollista lisätä. Kolme kuudesta oli sitä mieltä, että kokousten ja konferenssien laatu on tärkeämpää kuin niiden määrä. Yksi toimijoista mainitsi alle 100 hengen kokousten ja konferenssien olevan suuruusluokaltaan sopivia etenkin tiedonjaon ja keskustelun aikaansaamiseksi. Osa toimijoista koki talous- ja henkilöstöressurssien vaikuttavan merkittävästi kokousten ja konferenssien määrän lisäämiseen. Lähitulevaisuudessa organisaatiot ovat mukana järjestämässä useita merkittäviä kokouksia ja konferensseja, eikä tarkkaa määrää pystytty sanomaan. Kysymyksen asetelusta ja sanavalinnoista johtuen sana ”merkittävä” saattoi vaikuttaa vastauksiin, sillä konferenssin merkitys organisaatiolle vaihtelee toimijasta riippuen. Haastattelun kuudes kysymys linkittyi edelliseen kysymykseen ja haastattelutilanteessa huomasimme sen olleen turha. Haastattelutilanteessa kävi ilmi, että osa organisaatioista ei hae konferensseja itse, joten jätimme kysymyksen kysymättä.

Kolme kuudesta haastatellusta toimijasta mainitsi yhteistyön ja yhteisen tekemisen mallin tärkeäksi tarpeeksi kokousten ja konferenssien järjestämisessä ja hakemisessa. Tulos oli mielestämme yllättävä, sillä Kuopio on konferenssikaupunkina pieni ja alalla kilpailijoita on paljon, joten panostaminen yhteistyöhön toimijoiden välillä olisi tärkeää. Puolet organisaatioista piti yhtenä tarpeenaan markkinointia ja näistä kaksi mainitsi kaupungin markkinointiosaamisen hyödyntämisen tärkeäksi. Kaikki haastatellut kokivat kokous- ja konferenssipalveluiden vaikuttavan Kuopion alueen imagoon ja kehittämiseen positiivisesti. Yksi toimijoista mainitsi positiivisen imagon ja alueen kehittämisen vaativan kuitenkin onnistuneita tapahtumia ja palvelun laadun erinomaisuutta.

Viimeiseksi tässä teemassa kysyimme tulevaisuuden visioita kokousten ja konferenssien osalta vuosille 2018, 2020 ja 2025. Osa toimijoista vastasi kysymykseen koko organisaation osalta, eivätkä keskittyneet vain kokouksiin ja konferensseihin. Tämän takia vastauksista osa on laajemmasta näkökulmasta. Verkostojen rakentaminen tuli esiin myös tässä osiossa, mistä voidaan päätellä, että asia koetaan alueelle erittäin tärkeäksi. Myös tapahtumien lisääminen, toiminnan aktivointi ja konferenssimatkailun kehittäminen mainittiin haastatteluissa.

Monet organisaatiot mainitsivat haastattelun yhteydessä myös haasteita kokousten ja konferenssien osalta. Kuopion saavutettavuus, tilaresurssit sekä tiedon jakaminen organisaatioiden välillä koettiin haasteina. Yksi toimijoista mainitsi tulevaisuuden haasteeksi, että ihmisiä saadaan jatkossakin koontumaan samaan paikkaan, sillä nykypäivänä videoneuvottelut ja -kokoukset ovat yleisiä eivätkä

vaadi konkreettista kokoontumista. Toimijoiden näkökulmat kokous- ja konferenssimatkailun haasteista olivat mielenkiintoisia ja kysymys olisi ollut hyvä sisällyttää myös haastattelurunkoon. Näin olisimme saaneet kaikilta toimijoita näkökulmaa kokous- ja konferenssimatkailun haasteisiin liittyen.

### 6.3 Convention Bureau Kuopioon

Tässä luvussa käsitelty teema koskee Kuopio Convention Bureau -hanketta (KCB) ja sen tarpeellisuutta alueella. Kuopion kaupunki tekee omaa selvitystyötään aiheeseen liittyen ja erityisesti tämä teema tukee heidän hankettaan. Kysymykset selvittivät organisaatioiden strategisia tavoitteita ja Convention Bureau:n osuutta niiden tukemiseen. Haastatteluissa käytiin läpi myös kiinnostusta Kuopio Convention Bureau:n osaomistajuuteen sekä PCO-toimiston palveluiden tarpeellisuutta.

Kuopion Musiikkikeskus kokee Kuopio Convention Bureau:n perustamisen tärkeäksi ja yhdeksi kaupungin ydintoiminnoksi, joka tukisi heidän strategisia tavoitteitaan kokousmäärien lisäämisessä. Musiikkikeskus on ollut mukana Congress Kuopion toiminnassa, mutta toiminta oli vajavaista ja fokus väärä. Musiikkikeskus toivoisi, että heillä olisi selkeä funktio Convention Bureau:ssa, koska he ovat sekä tekijöitä että toteuttajia. (Kuopion Musiikkikeskus 2015.)

Kuopion kaupunginteatterin mukaan Convention Bureau voisi tukea heidän tavoitteitaan. Tällä hetkellä teatterilla on yksi myyntineuvottelija, jonka tehtäviin kuuluu myös teatterin muiden asioiden hoitaminen. Yhden myyntineuvottelijan aika ei riitä hakemaan kansainvälisiä konferensseja ja apua isojen tapahtumien etsimiseen, hakemiseen, markkinointiin ja myyntityöhön keskitetyltä puolueettomalta toimijalta kaivataan. Kaupunginteatteri ei koe kilpailevansa kenenkään kanssa, vaan he pitävät tärkeänä konferenssien saamisen Kuopioon ylipäätään. Kaupunginteatteri on osa Kuopion kaupunkia ja heidän strategiansa kulkee käsi kädessä Kuopion kaupungin strategian kanssa. (Kuopion kaupunginteatteri 2015.)

Kuopio Innovation Oy toivoo, että Kuopiolla ja heidän organisaatiollaan olisi edustavat palvelut tulevaisuuden kokouksia ja konferensseja ajatellen, jotta kansallisia ja kansainvälisiä tapahtumia voitaisiin isännöidä. Palvelupakettien tulisi olla tarkkaan suunniteltuja kattaen kaiken tilojen kartoituksesta visuaaliseen ilmeeseen niin, ettei jokaisen toimijan tarvitsisi itse miettiä kaikkea alusta alkaen. Kuopio Innovation on kiinnostunut olemaan osana Kuopio Convention Bureau:n toimintaa ja toivoo, että yhteistyötä tehdään verkostoitumisen kehittämiseksi. (Kuopio Innovation 2015.)

Savonia-ammattikorkeakoulun mielestä Kuopio Convention Bureau:n tulisi aktiivisesti hakea konferensseja sekä tukea hakuprosessia. Kuopio on kuitenkin kooltaan suhteellisen pieni kaupunki esimerkiksi Helsinkiin verrattuna, että pääkouluttajien sekä -toimijoiden tulisi toimia yhteen, kuten myös kaupungin, sairaanhoitopiirin sekä yritysten. Yhteen hiileen puhaltaminen on tärkeää, jotta vaikuttavuutta ja uskottavuutta saadaan. Kuopio Convention Bureau:n toiminnan tulisi olla järkevää palveluliiketoimintaa sekä sisältää tietyt ihmiset, jotka vastaavat toiminnasta. Hankkeessa tulisi ottaa huo-

mioon myös Kuopion kaupungin musiikki- ja kulttuurialan mahdollisuudet ja tapahtumatuotantoyritykset, joiden kautta toimintaa voidaan tuotteistaa. Savonia-ammattikorkeakoulu on kiinnostunut olemaan osaomistajana Kuopio Convention Bureau:ssa, mutta oletettu tuotto tulee tietää. Kaikkien hankkeessa osakkaina olevien tulisi olla sitoutuneita Convention Bureau:n toimintaan ja kantaa vastuuta sekä hyödyntää osaamistaan asioiden edistämiseksi. Savonia-ammattikorkeakoulu näkee, että Kuopion kaupungin ei tulisi täysin ulkoistaa Convention Bureau:n toimintaa, vaan heidän tulisi olla myös yhtenä omistajana. Savonia-ammattikorkeakoulu linjaa, että niin kauan kuin Convention Bureau:n toiminnasta on heille hyötyä esimerkiksi töiden ja opiskelijoiden opintopisteiden muodossa, se on kannattavaa ja sen toiminnassa tulisi olla mukana. Jos Kuopioon perustetaan erillinen PCO-toimisto, joka auttaa toimijoita konferenssin järjestämisessä, ei Savonia-ammattikorkeakoulu koe tarvitsevänsä sen palveluita. Savonia AMK:lla on tarve suunnitella palvelut itse, jotta opiskelijat saavat kokemusta ja suunnittelu voidaan liittää osaksi opintojaksoja. Jos kyseessä olisi kombinaatio, jossa PCO-toimisto olisi osa Convention Bureau:ta, niin kaikki riippuisi markkinoista, jotka määräävät palvelun hinnan. Tällä hetkellä Kuopiossa ei ole Convention Bureau:n kaltaista toimintaa, joten on vaikeaa arvioida mikä asiakkaita kiinnostaa ja miten toiminta saadaan kannattavaksi. (Savonia-ammattikorkeakoulu 2015.)

Kuopion yliopistollinen sairaala haluaisi panostaa vahvemmin konferenssien järjestämiseen ja kaipaa apua käytännön järjestelyihin. He mainitsevat, että yhteistoimintakuviolla esimerkiksi kaupungin ja Kuopio-Tahko alueen kanssa yhteistyö Convention Bureau:ssa olisi mahdollista. Omistajuus on mielekkäämpää, kun on synergiaetuja eri toimijoiden kesken. Kuopion yliopistollinen sairaala näkee potentiaalia Kuopion konferenssimatkailussa ja sen kehittämisessä ja on mielellään jatkossakin työstämässä asiaa. (Kuopion yliopistollinen sairaala 2015.)

Itä-Suomen yliopiston pääasialliset tavoitteet keskittyvät korkeatasoisten tutkimusten tuottamiseen ja siihen perustuvaan opetukseen. Kuopio Convention Bureau:n toiminta voisi parhaimmillaan tukea heidän tavoitteitaan siten, että järjestely- ja hakemistavastuu olisi Convention Bureau:lla ja yliopisto voisi keskittyä omaan ydinosaamiseensa. Yliopisto ei näe mahdottomana Kuopio Convention Bureau:n osaomistajuutta tai rahoittamista, mutta painottaa, ettei se ole heidän pääprioriteettinsa. Osaomistajuus ja siihen liittyvät päätökset vaativat laajaa keskustelua, miettimistä sekä linjaamista organisaation sisällä. PCO-toimiston palveluista Itä-Suomen yliopisto olisi valmis maksamaan, mutta palvelun tulisi olla laadukasta sekä lisäarvoa tuottavaa. Maksuperuste määräytyisi heidän mukaansa siitä, minkälaisia palveluja PCO-toimisto tarjoaisi ja olisiko kyseessä kokonainen palvelupaketti vai yksittäisiä palveluita. Kuopio Convention Bureau olisi pidemmällä tähtäimellä paras vaihtoehto ja silloin markkina-arvo voitaisiin kasvattaa sekä kanavien ja viestintävälineiden hyödyntäminen olisi tehokasta. (Itä-Suomen yliopisto 2015.)







## 7 POHDINTA

Opinnäytetyön tulokset osoittivat, että WHO Healthy Cities -konferenssi oli onnistunut, mutta tulevaisuutta ajatellen yhteydenpidon ennen tapahtumaa tulee olla tiiviimpää. Organisaatiot ymmärsivät, että suurin osa konferenssin aikana koetuista haasteista johtui järjestäjäorganisaatio WHO:n protokollasta. Kaikki päätökset kulkivat WHO:n kautta, mikä vaikeutti tiedonkulkua ja loi haasteita konferenssin järjestämisessä. Haastattelujen organisaatioiden kokemia hyötyjä WHO Healthy Cities -konferenssista olivat verkostoituminen, kokemus, näkyvyys ja markkinoinnillinen hyöty. Kuopion alueen organisaatiot ovat halukkaita kehittämään alueen konferenssimatkailua. Lisäksi tutkimustuloksista kävi ilmi, että yhteistyötä toimijoiden kesken halutaan kasvattaa, joten toivomme opinnäytetyön olevan alku tiiviimmälle yhteistyöverkostolle Kuopion alueella. Myös yhteisen markkinointikanavan saaminen Kuopion alueelle koettiin tärkeänä. Haastatteluiden perusteella organisaatiot kaipaavat alueelle puolueetonta toimijaa ja pitävät Kuopio Convention Bureau:n perustamista hyödyllisenä, tuoden alueelle markkina-arvoa. Yhteistyötä pidetään Convention Bureau:ssa tärkeänä ja sen toivottaisiin olevan osaomisteinen kaupungin kanssa. Toivomme, että Kuopio Convention Bureau -hanke toteutuu ja opinnäytetyön tuloksia käytetään hyödyksi hankkeessa.

Aloitimme opinnäytetyöprosessin keväällä 2015 opinnäytetyöseminaareihin osallistumalla, jolloin olimme myös työharjoittelussa WHO Healthy Cities -konferenssissa. Itse opinnäytetyön tekeminen alkoi kuitenkin vasta syyskuussa 2015, sillä konferenssin suunnittelu ja järjestäminen vei keväällä ja kesällä odotettua enemmän aikaa. Työmme aihe tarkentui syksyn aikana konferenssimatkailun kehittämiseen Kuopion alueella, kun alun perin työ painottui verkostoitumisen tärkeyteen. Tarkennettu aihe mahdollisti laajemman näkökulman ja soveltui paremmin toimeksiantajan tarkoituksiin. Opinnäytetyön aikataulun saimme päättää itse, mutta haastatteluiden ajankohdat tuli sopia toimeksiantajan aikataulujen mukaan. Toimeksiantajan omien kiireiden vuoksi aikataulut venyivät, jolloin opinnäytetyöprosessimme kärsi ja aikataulu venyi kahdella viikolla. Haastatteluiden litterointiin olimme alun perin varanneet viikon aikaa, mutta aikataulujen venyttyä jouduimme litteroimaan aineistot heti haastatteluiden jälkeen. Tämä osoittautui raskaaksi, mutta oli välttämätöntä työn etenemisen kannalta.

Konferenssimatkailun kehittäminen oli aiheena kiinnostava ja mieleinen, sillä olimme perehtyneet aiheeseen WHO Healthy Cities -konferenssin suunnittelun ja järjestämisen kautta. Koska työmme tukee Kuopio Convention Bureau -hanketta, motivaatio työn tekemiseen säilyi ja sen merkitys korostui. Haasteita opinnäytetyöprosessissa asetti tiukka aikataulu, koska halusimme työn olevan valmis marraskuussa 2015. Teemahaastatteluiden purku ja analysointi vei aikaa ja oli ajoittain hankalaa. Kaikesta huolimatta työn tekeminen sujui luontevasti ja yllättävää oli, että saimme työn valmiiksi suhteellisen nopeasti ja helposti. Tähän vaikutti se, että keskityimme koko prosessin ajan ainoastaan opinnäytetyön tekemiseen, eikä meillä ollut enää muita opintojaksoja jäljellä.

Opinnäytetyön teoriapohja koostuu tapahtumatuotannon- ja sidosryhmien teorioista. Näiden alle lukeutuu myös verkostoitumisen teoria sekä kokous- ja konferenssimatkailun teoria. Useiden eri

teorioiden vuoksi niiden linkittäminen toisiinsa osoittautui haasteelliseksi. Työn ymmärtämisen kannalta kaikki käytetyt teoriat ovat kuitenkin olleellisia ja tärkeitä. Lähteitä käytimme mielestämme laajasti ja hyödynsimme eritasoisia materiaaleja. Hyödynsimme myös Itä-Suomen yliopiston kirjastoa ja heidän tietokantaansa lähteiden etsinnässä.

Opinnäytetyöprosessin aikana kehityimme ammatillisesti ja saimme arvokasta tietoa kokous- ja konferenssimatkailun nykytilasta Kuopion alueella. Haastattelutilanteista saatu kokemus ja tieto organisaatioiden toiminnasta oli hyödyllistä ja tuki työmme etenemistä. Kokonaisuutena olemme tyytyväisiä työhön ja omaan työpanokseemme. Vaikka aikaa työn tekemiseen ei ollut paljon, onnistuimme mielestämme silti tekemään laadukkaan opinnäytetyön, joka vastaa toimeksiantajan toiveita sekä koulutusalamme vaatimuksia.

Mikäli tekisimme teemahaastattelun ja haastattelurungon uudelleen, kehittäisimme kysymysten rakennetta sekä yhdistäisimme kysymyksiä. Haastatteluita toteutettaessa huomasimme joidenkin kysymysten olevan epäoleellisia aiheeseen liittyen ja esimerkiksi viimeisen teeman viimeiset kysymykset olivat sellaisia, joihin useat haastateltavat eivät pystyneet vastaamaan. Haastattelutilannetta olisi myös pitänyt harjoitella useaan otteeseen ennen ensimmäistä haastattelua.

Jatkotutkimuksena tutkimusta voisi laajentaa niin, että haastateltavien organisaatioiden määrää lisättäisiin ja kysymyksiä muokattaisiin yksityiskohtaisemmiksi. Ketä toimijoita halutaan verkostoihin? Miten Kuopion alueen kokous- ja konferenssimatkailua voitaisiin markkinoida ja mitä markkinointikanavia siinä voitaisiin hyödyntää? Lisäksi mikäli Kuopio Convention Bureau -hanke toteutuu, voitaisiin tutkia oliko työssämme tehdyillä haastatteluilla merkitystä toimijaverkoston valinnassa tai Kuopion kokous- ja konferenssimatkailun kehittämisessä.

## LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

BEECH, John & KAISER, Sebastian & KASPAR, Robert 2014. The Business of Events Management. Pearson.

BOWDIN, Glenn & ALLEN, Johnny & O'TOOLE, William & HARRIS, Rob & MCDONNELL Ian 2011. Events Management. 3. painos. Great Britain: Elsevier Butterworth-Heinemann.

GETZ, Donald 2005. Event Management and Event Tourism. 2. uudistettu painos. New York: Cognizant Communication Corporation.

GETZ, Donald 2012. Event Studies. Theory, Research and Policy for Planned Events. 2. uudistettu painos. London and New York: Routledge.

GRÖNROOS, Christian 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. (Suom. Maarit Tillman.) 4. uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

HAAPAKOSKI, Markku 2013. Resurssiperustainen yritys yhteistyö pienten palveluyritysten verkostossa. Tapaustutkimus matkailualan verkostosta. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

HAKANEN, Matti & HEINONEN, Upi & SIPILÄ, Petri 2007. Verkostojen strategiat. Menesty yhteistyössä. Helsinki: Edita Publishing Oy.

HEALTHY CITIES KUOPIO 2015. [Kuva]. Saatavissa: <http://www.healthycitieskuopio2015.com/>

HEIKKILÄ, Tarja 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. uudistettu painos. Helsinki: Edita Publishing Oy.

HIRSJÄRVI, Sirkka & HURME, Helena 2001. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press.

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO 2015-10-26. [Haastattelu.] Kuopio: Technopolis Microkatu.

ITÄ-SUOMEN YLIOPISTO 2015. [Verkkosivusto]. [Viitattu 2015-10-12.] Saatavissa: <https://www.uef.fi/>

KORTETJÄRVI-NURMI, Sirkka & KURONEN, Marja-Liisa & OLLIKAINEN, Marja 2002. Yrityksen viestintä. 3. uudistettu painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

KOTLER, Philip & BOWEN, John T. & MAKENS James C. 2010. Marketing for Hospitality and Tourism. 5. painos. New Jersey: Pearson.

KULMALA, Harri & RANTALA, Juho 2006. Verkostoitumisen nykytilanne, edellytykset ja mahdollisuudet metsätalouden palvelutuotannossa Pirkanmaalla. [Tutkimusartikkeli]. [Viitattu 2015-09-15.] Saatavissa: <http://www.metla.fi/aikakauskirja/full/ff06/ff063353.pdf>

KUOPIO INNOVATION 2015-10-21. [Haastattelu.] Kuopio: Kuopio Innovation Oy.

KUOPIO INNOVATION 2015. [Verkkosivusto]. [Viitattu 2015-09-16.] Saatavissa: <http://www.kuopioinnovation.fi/>

KUOPION KAUPUNGINTEATTERI 2015-10-19. [Haastattelu.] Kuopio: Kuopion kaupunginteatteri.

KUOPION KAUPUNGINTEATTERI 2015. [Verkkosivusto]. [Viitattu 2015-09-25.] Saatavissa: <http://kuopionkaupunginteatteri.fi/>

KUOPION MUSIIKKIKESKUS 2011. [Verkkosivusto]. [Viitattu 2015-09-25.] Saatavissa: <http://www.kuopionmusiikkikeskus.fi/web/musiikkikeskus>

KUOPION MUSIIKKIKESKUS 2015-10-14. [Haastattelu.] Kuopio: Kuopion Musiikkikeskus.

KUOPION YLIOPISTOLLINEN SAIRAALA 2015-10-23. [Haastattelu.] Kuopio: KYS hallintokeskus.

KUOPION YLIOPISTOLLINEN SAIRAALA 2015. [Verkkosivusto]. [Viitattu 2015-10-12.] Saatavissa: <https://www.psshp.fi/etusivu>

MÖLLER, Kristian & RAJALA, Arto & SVAHN, Senja 2009. Tulevaisuuden liiketoimintaverkot. Johtaminen ja arvon luonti. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

NICE, Brandi 2004. Examining the business tourist [verkkójulkaisu]. [Viitattu 2015-09-15.] Saatavissa: [http://www.fs.fed.us/ne/newtown\\_square/publications/technical\\_reports/pdfs/2005/326papers/nice326.pdf](http://www.fs.fed.us/ne/newtown_square/publications/technical_reports/pdfs/2005/326papers/nice326.pdf)

O'TOOLE, William 2011. Events Feasibility and Development. From Strategy to Operations. Butterworth-Heinemann.

PFISTER, Robert E. & TIERNEY, Patrick T. 2009. Recreation, Event and Tourism Businesses. Start-Up and Sustainable Operations. Human Kinetics.

RAUTIAINEN, Mirja ja SIISKONEN, Mika 2007. Kokous- ja kongressipalvelut. Vantaa: Dark Oy.

ROBINSON, Peter 2012. Tourism. The Key Concepts. Routledge Key Guides.

ROGERS, Tony 2008. Conference and Conventions. A global industry. 2. uudistettu painos. Butterworth-Heinemann.

SAARANEN-KAUPPINEN, Anita ja PUUSNIEKKA, Anna 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. [Viitattu 2015-09-22.] Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/index.html>

SAARELMA, Kirsi 2002. Kongressiopas. Kuinka tieteellinen kongressi järjestetään. Helsinki: Prima-carrera-instituutti Oy.

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU 2015-10-22. [Haastattelu.] Kuopio: Technopolis Microkatu.

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU 2015. [Verkkosivusto]. [Viitattu 2015-09-16.] Saatavissa: <http://portal.savonia.fi/amk/>

SHONE, Anton & PARRY, Bryn 2004. Successful event management: a practical handbook. 2. painos. London: Thomson Learning.

TERVEYDEN JA HYVINVOINNIN LAITOS 2015. [Verkkosivusto]. [Viitattu 2015-09-09.] Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/terveyden-edistaminen/rahoitus-ja-verkostot/terve-kunta-verkosto>

TUOMI, Jouni ja SARAJÄRVI, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 11. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

TYNI, Markku 2005. Itäsuomalaisten tapahtumien ominaispiirteitä. Kuopio: Savonia-ammattikorkeakoulu. Savonia Business.

VAN DER WAGEN, Lynn & WHITE, Lauren 2010. Events Management. For tourism, cultural, business and sporting events. 4. uudistettu painos. Pearson.

VARTIAINEN, Kirsi 2015-09-30. Projektipäällikkö. Kuopion kokous- ja konferenssipalvelut. Kuopio Convention Bureau. [Power point -esitys.] Kuopion kaupunki.

VERHELÄ, Pauli 2000. Liikematkailu. Helsinki: Oy Edita Ab.

VILKKA, Hanna & AIRAKSINEN, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

VISIT FINLAND 2015. [Verkkosivusto]. [Viitattu 2015-09-29.] Saatavissa: <http://www.visitfinland.fi/>

WORLD HEALTH ORGANIZATION 2015. [Verkkosivusto]. [Viitattu 2015-09-09.] Saatavissa:  
<http://www.euro.who.int/en/health-topics/environment-and-health/urban-health/activities/healthy-cities/who-european-healthy-cities-network/what-is-a-healthy-city>



## LIITE 1: SAATEKIRJE

Olitte mukana Kuopion kaupungin ja WHO:n järjestämässä WHO Healthy Cities -konferenssissa 24.–26.6.2015. Arvostamme yhteistyökumppaneidemme mielipiteitä sekä kehitysideoita ja haluaisimme kuulla teitä konferenssin sujuvuudesta sekä tulevaisuuden visioista.

Kokous- ja konferenssimatkailu on kasvava toimiala, jonka vaikutukset järjestäjäkaupunkiin ovat laajoja. Kuopio on kansainvälisten konferenssien määrässä vasta sijalla 13, joten haluaisimme tällä selvityksellä osoittaa Kuopion potentiaalia konferenssikaupunkina. Kuopiossa on vahva tieteellinen osaaminen, laadukas palvelu sekä rikas oheishjelmatarjonta, jotka tukevat tätä hanketta.

Teemme selvitystyötä teemahaastattelujen muodossa viikoilla 40–42. Selvitystyö on osa Kuopion kaupungin Convention Bureau -hanketta, jonka tavoitteena on tuoda kokouksia, seminaareja ja konferensseja Kuopion alueelle. Tutkimuksella selvitetään alueen toimijoiden tarpeita ja tulevaisuuden visioita kokousten ja konferenssien järjestämiseen liittyen. Teemahaastattelu on jaettu kolmeen osaan, jossa pääteemat ovat WHO Healthy Cities -konferenssi, kokousten ja konferenssien järjestäminen nyt ja tulevaisuudessa sekä Convention Bureau Kuopioon. Haastattelun pitävät Savonia-ammattikorkeakoulun restonomiopiskelijat, jotka tekevät opinnäytetyön aiheesta ”Kuopion alueen kokous- ja konferenssimatkailun kehittäminen”. Haastattelu kestää 30–45 minuuttia ja se nauhoitetaan. Tutkimustulokset käsitellään luottamuksellisesti.

Olemme teihin yhteydessä haastattelun ajankohdasta lähipäivien aikana. Mikäli teillä on kysyttävää haastattelusta, voitte ottaa yhteyttä projektipäällikkö Kirsi Vartiaiseen 044 718 2053. Toivomme, että löydätte aikaa haastattelulle ja olette mukana kehittämässä Kuopion alueen konferenssimatkailua.

Ystävällisin terveisin

Kirsi Soininen

Markkinointijohtaja

Kuopion kaupunki

Tiia Myöhänen

Opiskelija

Savonia AMK

Jenny Santaharju

Opiskelija

Savonia AMK

## LIITE 2: HAASTATTELURUNKO

### WHO Healthy Cities -konferenssi

#### Ennen konferenssia

1. Miten yhteistyö eri toimijoiden kanssa sujui ennen konferenssia?
2. Miten yhteydenpito eri toimijoiden kesken sujui ennen konferenssia?
3. Saitteko riittävästi tukea ja tietoa konferenssista ennen tapahtumaa?

#### Konferenssin aikana

1. Miten yhteistyö konferenssin aikana sujui?
2. Miten yhteydenpito konferenssin aikana sujui?
3. Auttoivatko ennen tapahtumaa saadut tiedot työtänne konferenssin aikana?

#### Konferenssin jälkeen

1. Mitä hyötyä koitte saavanne konferenssista?
2. Missä asioissa olisi kehitettävää?

### Kokousten ja konferenssien järjestäminen nyt ja tulevaisuudessa

1. Kuinka monta kertaa vuodessa järjestätte kotimaisia tai kansainvälisiä 50–500 henkilön kokouksia, seminaareja tai konferensseja?
2. Mitä hyötyä organisaationne saa konferensseista, kokouksista ja seminaareista?
3. Haluaisitteko kasvattaa lukemaa? Mikäli ette, miksi?
4. Minkä kokoisia kokouksia toivoisitte?
5. Onko lähitulevaisuudessa merkittäviä kokouksia, seminaareja tai konferensseja, joita haluaisitte hakea/olette hakeneet/olette järjestämässä?
6. (Mikäli ette ole hakeneet, miksi? Mikäli olette hakeneet, mutta saaneet kieltävän vastauksen, miksi?)
7. Mitä kokous- ja konferenssijärjestämiseen ja hakemiseen liittyviä tarpeita teillä on?
8. Näettekö kokous- ja konferenssipalveluilla olevan vaikutusta Kuopion alueen kehittämiseen? (Esi-merkiksi kansainvälisyys, taloudellinen hyöty ja koulutusmahdollisuudet)
9. Voiko kokous- ja konferenssipalveluilla mielestänne vahvistaa Kuopion alueen imagoa?
10. Mitkä ovat tulevaisuuden visionne konferenssien, kokouksien ja seminaarien osalta vuoteen 2018?
11. Mitkä ovat tulevaisuuden visionne konferenssien, kokouksien ja seminaarien osalta vuoteen 2020?
12. Mitkä ovat tulevaisuuden visionne konferenssien, kokouksien ja seminaarien osalta vuoteen 2025?

Convention Bureau Kuopioon

1. Mitä strategisia tavoitteita organisaatiollanne on?

- Voisiko Convention Bureau tukea tavoitteita kokousten, seminaarien tai konferenssien kautta?
- Miten?

2. Oletteko kiinnostuneet Convention Bureauun osaomistajuudesta tai rahoittamisesta?

3. Mikäli Kuopioon perustetaan Convention Bureau ja sen yhteyteen PCO-toimisto, joka auttaa toimijoita konferenssin järjestämisessä, olisitteko valmis maksamaan tällaisesta palvelusta?

- Mikä olisi sopiva maksuperuste?
- Antakaa esimerkki, millainen palvelumaksu olisi sopivan suuruinen?