

OPINNÄYTETYÖ

Osallistujakokemuksen kehittäminen immersiiivisissä virtuaalitapahtumissa Case Factor Nova

Olli Ensola

Kulttuurituotannon YAMK
(60 op)

Arvioitavaksi jättämisaika
(11/2024)

TIIVISTELMÄ

Humanistinen ammattikorkeakoulu
Kulttuurituotanto YAMK

Tekijät: Olli Ensola

Opinnäytetyön nimi: Osallistujakokemuksen kehittäminen immersivissä virtuaalitapahtumissa. Case Factor Nova

Sivumäärä: 48 ja 2 liitesivua

Työn ohjaaja: Pasi Toivanen

Työn tilaaja: Factor Nova Oy

Tämä opinnäytetyö käsittelee virtuaalitapahtumien osallistujakokemuksen kehittämistä Factor Nova -yrityksen näkökulmasta. Virtuaalitapahtumat ovat yleistyneet nopeasti, mutta niiden tehokas toteuttaminen vaatii jatkuvaa kehitystyötä erityisesti teknologian käytettävyyden, sisällön suunnittelun ja vuorovaikutuksen suhteen. Tämän työn tavoitteena oli tunnistaa virtuaalitapahtumiin liittyviä keskeisiä kehitystarpeita ja luoda Factor Novalle suosituksia, joiden avulla se voi parantaa tulevien virtuaalitapahtumien laatua ja osallistujakokemusta.

Kehittämishanke toteutettiin laadullisena tutkimuksena, ja siinä hyödynnettiin kolmea keskeistä aineistonkeruumenetelmää: asiantuntijahaastatteluita, havainnointia ja haamuasiointia. Työssä tarkasteltiin osallistujakokemukseen vaikuttavia tekijöitä ja analysoitiin virtuaalitapahtumien nykytilaa sekä kehityskohteita. Osallistujakokemuksen parantamisessa esiin nousivat erityisesti teknologian saumaton käytettävyys, selkeästi jäsenelty sisältö ja tehokkaasti integroidut vuorovaikutustyökalut. Lisäksi asiantuntijahaastatteluissa korostui palautteen keräämisen merkitys osallistujakokemuksen jatkuvassa kehittämisessä.

Työn tuloksena esitetään käytännön kehitysehdotuksia, kuten teknisen tuen lisääminen, sisällön modulaarinen jäsentely ja vuorovaikutustyökalujen optimoiminen. Jatkotutkimusmahdollisuuksina työssä nostetaan esille muun muassa hybriditapahtumien kehittäminen, tekoälypohjaisten analyysityökalujen hyödyntäminen palautteenkeruussa ja osallistujakokemuksen mittaristojen kehittäminen. Näiden toimenpiteiden avulla Factor Nova voi jatkossa parantaa virtuaalitapahtumiensa osallistujakokemusta ja vastata entistä paremmin digitaalisen tapahtumatuotannon tuomiin haasteisiin.

Tämä työ tarjoaa syvällisen pohjan Factor Novan virtuaalitapahtumien kehittämiselle ja antaa suuntaviivoja, joita muutkin alan toimijat voivat soveltaa omassa toiminnassaan.

Asiasanat: etsi 3-7 asiasanaa osoitteesta <http://finto.fi/ysa/fi/>

ABSTRACT

Humak University of Applied Sciences
Cultural Management, Master's Degree

Author: Olli Ensola

Title: Developing Participant Experience in Immersive Virtual Events. Case Factor Nova

Number of Pages: 48 and 2 attachment pages

Supervisor: Pasi Toivanen

Commissioned by: Factor Nova Oy

This thesis examines the development of participant experience in virtual events, specifically from the perspective of Factor Nova. Virtual events have rapidly grown in popularity, yet their effective implementation requires ongoing development, particularly in technology usability, content design, and interaction. The objective of this thesis was to identify key areas for improvement in virtual events and provide Factor Nova with recommendations to enhance the quality of their upcoming virtual events and participant experience.

The thesis was conducted as a qualitative study, utilizing three primary data collection methods: expert interviews, observation, and mystery shopping. The study explored the factors influencing participant experience and analyzed the current state and areas for improvement in virtual events. Seamless technology usability, clearly structured content, and effectively integrated interaction tools emerged as critical to enhancing the participant experience. Furthermore, expert interviews highlighted the importance of systematically collecting feedback for ongoing improvements in participant experience.

As a result, the thesis offers practical development suggestions, including enhanced technical support, modular content organization, and optimization of interaction tools. Future research opportunities include the development of hybrid events, the use of AI-based analytics tools for feedback collection, and the creation of new metrics to assess participant experience. These steps can help Factor Nova improve participant satisfaction and better meet the demands of digital event production.

This thesis provides a comprehensive foundation for developing Factor Nova's virtual events and offers guidelines that other event organizers in the field may apply in their own operations.

Keywords: write 3-7 English keywords here

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
1.1	Virtuaalitapahtuman määritelmä ja haasteet	6
1.2	Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset	7
1.3	Työn rakenne ja rajaukset	8
2	FACTOR NOVA OY:N VIRTUAALITAPAHTUMAT	10
2.1	Yrityksen tausta ja virtuaalitapahtumaosaaminen	10
2.2	Virtuaalitudion tekniset ratkaisut ja kehityskohteet	12
3	TIETOPERUSTA: VIRTUAALITAPAHTUMIEN OSALLISTUJAKOKEMUS	15
3.1	Osallistujakokemuksen määritelmä ja mittaaminen	16
3.2	Asiakas- ja käyttäjäkokemuksen suhde osallistujakokemukseen	18
4	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS	20
4.1	Lähestymistapa ja kehittämistyön menetelmät	20
4.2	Aineistonkeruuprosessi ja kehittämistyön vaiheet	25
4.3	Aineiston analyysi ja tulkinta	27
5	TULOKSET	30
5.1	Onnistuneen virtuaalitapahtuman elementit	30
5.2	Osallistujakokemuksen kehittämiskohteet	35
6	OSALLISTUJAKOKEMUKSEN KEHITTÄMISSUUNNITELMA	37
6.1	Tekniset ja tilakohtaiset parannusehdotukset	37
6.2	Vuorovaikutteisuuden ja osallistamisen tehostaminen	38

6.3 Sisältöstrategiset suositukset.....	39
7 POHDINTA	42
7.1 Tutkimuksen johtopäätökset ja merkitys	42
7.2 Kehittämissuunnitelman jalkauttaminen ja seuranta	43
7.3 Kehittämishankkeen luotettavuus ja rajoitukset	44
7.4 Jatkotutkimus- ja kehityksiä	45
LÄHTEET	48

1 JOHDANTO

1.1 Virtuaalitapahtuman määritelmä ja haasteet

Virtuaalitapahtumat ovat nousseet merkittävään rooliin tapahtumateollisuudessa erityisesti pandemian jälkimainingeissa, mikä on johtanut niiden nopeaan kehitykseen ja kasvavaan kysyntään. Tässä kehittämishankkeessa määrittelen virtuaalitapahtuman verkkoyhteyden välityksellä toteutetuksi suoratoistolähettykseksi. Toisin kuin täysin fyysisissä tapahtumissa, virtuaalitapahtumassa osallistujat voivat seurata tilaisuutta omilta päätelaitteiltaan mistä tahansa lokaatiosta, kun tapahtuma itsessään toteutetaan ammattilaisstudiossa. Virtuaalitapahtumien toteutukseen kuuluu laadukas tekninen infrastruktuuri, joka mahdollistaa sekä selkeän kuvan että äänen välittämisen yleisölle. Studiosta löytyy tarvittava tekniikka ja peruselementit, kuten valaistus, kamerat ja äänentoistolaitteet, joiden avulla virtuaalitapahtuma voidaan rakentaa elämykselliseksi ja interaktiiviseksi kokemukseksi.

Virtuaalitapahtumien tarkoitus on luoda osallistujille mahdollisimman mukaansatempaava ja osallistujalähtöinen kokemus. Nämä tapahtumat eroavat perinteisistä verkkokursseista tai passiivisista katselutilaisuuksista tarjoamalla osallistujille tilaisuuden aktiiviseen reaaliaikaiseen osallistumiseen. Interaktiivisuus ilmenee esimerkiksi kyselyissä, live-chatissa ja Q&A-sessioissa, joissa yleisö voi osallistua, esittää kysymyksiä ja vaikuttaa tapahtuman kulkuun. Tällaiset vuorovaikutteiset toiminnot ovat tärkeitä osallistujakokemuksen kannalta, sillä ne mahdollistavat yksilöllisen osallistumisen ja tukevat sitoutumista tapahtumaan.

Virtuaalitapahtuman studiomainen toteutus takaa korkean visuaalisen laadun ja äänenlaadun, mikä on tärkeää osallistujien elämyksellisyyden kannalta. Tapahtumat suunnitellaan usein televisiotuotannon kaltaisesti, ja niitä hyödynnetään niin koulutuksellisissa, viihteellisissä kuin markkinointitarkoituksissa. Virtuaalitapahtuman toteutukseen sisältyy sekä tekninen valmistelu, kuten valaistus, kameratyöskentely ja äänentoisto, että sisällön suunnittelu ja interaktiivisten elementtien integrointi, jotka yhdessä luovat vaikuttavan ja osallistujille arvokkaan tapahtuman.

Virtuaalitapahtuman katselukokemuksessa korostuvat myös osallistujien ajankäytön ja kokemuksen arvo. Osallistujille pyritään tarjoamaan mahdollisimman sujuva ja mukaansatempaava kokemus, jossa teknologia ei muodosta esteitä, vaan tukee tapahtuman sisältöä ja sen välittämistä. Tällainen suunnittelu edellyttää organisoijalta erityistä huomiota

käytettävyyteen, jotta osallistujat voivat keskittyä sisältöön ilman teknologian aiheuttamia haasteita. Tämä tutkimus tarkastelee, miten virtuaalitapahtuman keskeiset elementit tukevat osallistujakokemusta ja mikä niiden rooli on Factor Novan kaltaisessa tapahtumaympäristössä.

1.2 Opinnäytetyön tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella ja kehittää virtuaalitapahtumien osallistujakokemusta tapahtumatuotannon näkökulmasta. Virtuaalitapahtumien suosion kasvu on luonut tarpeen uusille menetelmille, joilla voidaan varmistaa osallistujien sitoutuminen, vuorovaikutus ja teknologian sujuva hyödyntäminen. Factor Novan kaltaiset tapahtumatoimistot kohtaavat haasteita, miten virtuaalitapahtumista syntyisi kokonaisvaltaisempia ja elämyksellisempiä kokemuksia. Tämän opinnäytetyön tavoitteena onkin tunnistaa keskeisiä kehityskohteita ja tarjota konkreettisia ratkaisuja, jotka tukevat virtuaalitapahtumien korkealaatuisen osallistujakokemuksen toteutumista sekä Factor Novan tapahtumissa, että koko alalla.

Factor Nova toimii tässä tutkimuksessa tapausesimerkkinä, koska yrityksellä on vahva kokemus virtuaalitapahtumien järjestämisestä ja kehittämisestä. Lisäksi oma ammatillinen taustani Factor Novassa tapahtumatuottajana ja virtuaalitudion kehitystyössä antaa syvällistä näkökulmaa ja ymmärrystä siitä, millaisia vaatimuksia ja kehitysmahdollisuuksia virtuaalitapahtumissa on. Tämän roolin ansiosta pystyn tunnistamaan yksityiskohtaisesti ne tekijät, jotka vaikuttavat osallistujakokemukseen, ja joita Factor Nova ja muuta alan toimijat voivat kehittää parantaakseen virtuaalitapahtumien osallistujakokemusta.

Kehittämishankkeen päätavoitteena on analysoida osallistujakokemuksen tärkeimpiä elementtejä ja löytää tehokkaita tapoja optimoida niitä virtuaalitapahtumissa. Tämän tavoitteen saavuttamiseksi kehittämishanke pyrkii vastaamaan seuraaviin keskeisiin tutkimuskysymyksiin:

- 1) Miten Factor Novan virtuaalitapahtumien osallistujakokemusta voidaan parantaa?
- 2) Mitkä ovat tärkeimmät osallistujakokemukseen vaikuttavat tekijät virtuaalitapahtumissa?
- 3) Miten vuorovaikutus ja sisältö voidaan optimoida osallistujien sitoutumisen lisäämiseksi virtuaalitapahtumissa?

Näihin tutkimuskysymyksiin vastaamalla tuetaan Factor Novan virtuaalitapahtumien suunnittelua ja toteutusta sekä kehitetään strategioita, joilla voidaan parantaa osallistujien sitoutumista ja tapahtumakokemusta kokonaisvaltaisesti. Tutkimuksen tuloksena syntyy käytännönläheisiä suosituksia ja strategioita, joiden avulla tapahtuma-alalla voidaan parantaa merkittävästi virtuaalitapahtumien laatua ja saavuttaa positiivisempaa osallistujakokemusta.

1.3 Työn rakenne ja rajaukset

Tämä opinnäytetyö koostuu seitsemästä luvusta, jotka etenevät johdonmukaisesti virtuaalitapahtumien osallistujakokemuksen analyysistä kehityssuunnitelmien esittelyyn. Ensimmäinen luku sisältää johdannon, jossa määritellään tutkimuksen tavoitteet, tutkimuskysymykset ja tutkimuksen kohteena oleva virtuaalitapahtuman konsepti. Lisäksi esittelemme taustatietoa Factor Novasta ja tutkimuksen perustelut.

Toisessa luvussa tarkastellaan syvällisesti Factor Novan virtuaalitapahtumien nykyistä tilaa ja yrityksen asiantuntemusta tällä alueella. Tämä osio kattaa yrityksen taustatiedot, virtuaalitudion tekniset ratkaisut sekä ne erityiset piirteet, jotka vaikuttavat virtuaalitapahtumien järjestämiseen. Tämä analyysi luo perustan kolmannelle luvulle, jossa käsitellään virtuaalitapahtumien tietopohjaa. Kolmannessa luvussa keskitytään määrittelemään osallistujakokemusta ja siihen liittyviä mittaamisen haasteita. Tämän osion tarkoituksena on tarjota käsitteellinen viitekehys osallistujakokemuksen analysoimiseksi virtuaalitapahtumien kontekstissa ja esitellä keskeisiä lähtökohtia tutkimusmenetelmille.

Neljäs luku keskittyy kehittämistyön toteutukseen ja siinä käytettyihin menetelmiin. Tässä yhteydessä esitellään käytetyt aineistonkeruumenetelmät ja niiden rooli aineiston analysoinnissa. Tämän pohjalta siirrytään viidenteen lukuun, jossa esitellään tutkimuksen tulokset. Tuloksissa käsitellään virtuaalitapahtumien osallistujakokemusta, onnistuneen virtuaalitapahtuman elementtejä sekä keskeisiä kehityskohteita, jotka nousevat esiin tutkimuskysymysten valossa.

Kuudennessa luvussa esitetään tutkimustuloksiin perustuva kehittämissuunnitelma. Lopuksi seitsemäs luku sisältää pohdinnan, jossa analysoidaan tutkimuksen johtopäätöksiä ja merkitystä sekä käsitellään työn luotettavuutta, rajoituksia ja jatkotutkimusmahdollisuuksia.

Tässä kehittämishankkeessa tarkastellaan erityisesti Factor Novan virtuaalitapahtumien osallistujakokemuksen kehittämistä. Kehittämishankkeen rajaukset keskittyvät tähän

nimenomaiseen näkökulmaan, jotta voitaisiin parantaa ymmärrystä siitä, kuinka osallistujat kokevat nämä tapahtumat ja miten heidän kokemustaan voitaisiin entisestään parantaa.

Aineistonkeruu ja analyysi toteutettiin tapaustutkimuksen menetelmin Factor Novassa, mikä tarkoittaa, että tutkimuksen löydökset ja havainnot ovat ensisijaisesti sovellettavissa Factor Novan järjestämiin virtuaalitapahtumiin Factor Novan omassa virtuaalitudiossa. Tämä paikallinen lähestymistapa mahdollistaa syvällisen ja yksityiskohtaisen ymmärryksen yrityksen käytännöistä ja tarjoaa kohdennettuja kehitysehdotuksia, jotka ovat suoraan hyödynnettävissä yrityksen omissa tapahtumissa.

Kehittämishankkeen tuloksia ja suunnitelmia voidaan yleistää laajemmin hyödyttämään myös muita toimijoita tapahtuma-alalla ja edistämään markkinaa. Esitetyissä kehitysehdotuksissa pyritään tunnistamaan ja korostamaan yleisiä parannusmahdollisuuksia, jotka voivat auttaa parantamaan osallistujakokemusta monenlaisissa virtuaalitapahtumissa, ei ainoastaan Factor Novan kontekstissa. Tämän tutkimuksen tavoitteena on siis tarjota kattava ja monipuolinen viitekehys, joka tukee sekä Factor Novaa, että muita alan toimijoita virtuaalitapahtumien laadun ja osallistujakokemuksen kehittämisessä.

2 FACTOR NOVA OY:N VIRTUAALITAPAHTUMAT

2.1 Yrityksen tausta ja virtuaalitapahtumaosaaminen

Factor Nova Oy on vuonna 2004 perustettu suomalainen tapahtumamarkkinointiin erikoistunut yritys, joka tarjoaa kattavia palveluita tapahtumien suunnitteluun, tuotantoon ja jälkimarkkinointiin. Yritys on kasvanut tasaisesti kahden vuosikymmenen ajan ja vakiinnuttanut asemansa yhtenä Suomen johtavista tapahtumatoimistoista. Factor Novan palveluportfolio kattaa tapahtumatuotannon koko elinkaaren aina ideoinnista ja konseptoinnista jälkimarkkinointiin saakka, ja heidän asiakaskuntansa koostuu sekä suurista kansainvälisistä brändeistä että kotimaisista yrityksistä, jotka toimivat monilla eri toimialoilla. Yritys tarjoaa palveluita niin yksityisille yrityksille kuin julkisen sektorin toimijoille, mikä on laajentanut sen asiantuntemusta erilaisten tapahtumakonseptien toteuttamisessa.

Factor Nova on tunnettu asiakaslähtöisestä toimintatavastaan, joka korostaa tapahtumien yksilöllistä räätälöintiä asiakkaiden tarpeiden ja tavoitteiden mukaan. Yrityksen strategia perustuu vahvasti asiakaskokemuksen parantamiseen, minkä vuoksi Factor Nova pyrkii jatkuvasti luomaan innovatiivisia ja mieleenpainuvia tapahtumia, jotka lisäävät asiakkaiden sitoutumista ja vahvistavat heidän brändiään. Tapahtumien suunnittelussa huomioidaan asiakkaan liiketoiminnalliset tavoitteet, kohdeyleisö sekä markkinointiviestinnän strategiat, jotta tapahtuma voi tuottaa mahdollisimman paljon lisäarvoa asiakkaalle.

Koronapandemian puhkeaminen vuonna 2020 oli merkittävä käännekohta tapahtuma-alalla. Perinteisten livetapahtumien peruuntuminen lähes kokonaan aiheutti suuria haasteita tapahtumatuottajille ja pakotti yritykset miettimään uusia, innovatiivisia tapoja jatkaa toimintaansa. Factor Nova vastasi tähän tilanteeseen nopeasti siirtymällä virtuaalitapahtumien tuottamiseen. Tämä ei ollut ainoastaan välttämätön siirtyminen, vaan se tarjosi myös mahdollisuuden kasvattaa yrityksen osaamista ja tarjontaa uudelle alueelle, joka pandemian myötä saavutti laajaa kysyntää.

Virtuaalitapahtumaosaamisen kehittäminen vaati yritykseltä merkittäviä investointeja teknologiaan, henkilöstön koulutukseen ja uusiin työkaluihin. Factor Nova rakensi oman virtuaalistudion, joka on varusteltu uusimmalla teknologialla. Studion perustaminen merkitsi yritykselle mahdollisuutta toteuttaa korkealaatuisia virtuaalitapahtumia, jotka vastasivat asiakkaiden tarpeisiin myös poikkeusolosuhteissa. Virtuaalistudio mahdollistaa erilaiset

hybriditapahtumat, joissa osa osallistujista voi olla fyysisesti läsnä, kun taas osa osallistuu etäyhteyden välityksellä, mikä lisää tapahtumien joustavuutta ja skaalautuvuutta (Arpiainen ym, 2022).

Factor Nova on omaksunut virtuaalitapahtumien mahdollisuudet, mikä näkyy heidän virtuaalitapahtumaosaamisessaan. Digitaalisten työkalujen ja teknologioiden hyödyntäminen ei ole rajoittunut pelkästään tapahtumien tekniseen toteutukseen, vaan se on laajentunut myös tapahtumien sisältöjen suunnitteluun ja osallistujakokemuksen optimointiin. Virtuaalitapahtumat ovat tarjonneet Factor Novalle mahdollisuuden luoda uusia elämyksellisiä tapahtumakonsepteja, joissa digitaalisuus on keskeisessä roolissa.

Yritys on erityisesti keskittynyt teknologian integrointiin tapahtumien suunnittelussa, tuotannossa ja seurannassa. Tekoälyyn perustuvat analytiikkatyökalut, kuten osallistujien käyttäytymisen seuranta ja reaaliaikainen palautteen kerääminen, ovat tulleet tärkeäksi osaksi tapahtumien onnistumisen mittaamista. Factor Nova hyödyntää näitä tietoja parantaakseen tapahtumien tehokkuutta ja räätälöidäkseen sisältöjä entistä paremmin osallistujien tarpeisiin. Tämä asiakas- ja datalähtöinen lähestymistapa on vahvistanut Factor Novan asemaa tapahtumamarkkinoinnin johtavana toimijana, joka pystyy tarjoamaan asiakkailleen korkealaatuisia ja kustannustehokkaita ratkaisuja.

Yrityksen merkittävä panostus virtuaalitapahtumaosaamiseen onkin tunnustettu alalla, ja Factor Nova on saanut useita palkintoja innovatiivisuudestaan ja onnistuneista toteutuksistaan. Esimerkiksi Evento Awards -gaalassa yritys on voittanut Vuoden tapahtuma -palkinnon, mikä on osoitus heidän kyvystään vastata uusiin haasteisiin ja ylittää asiakkaiden odotukset.

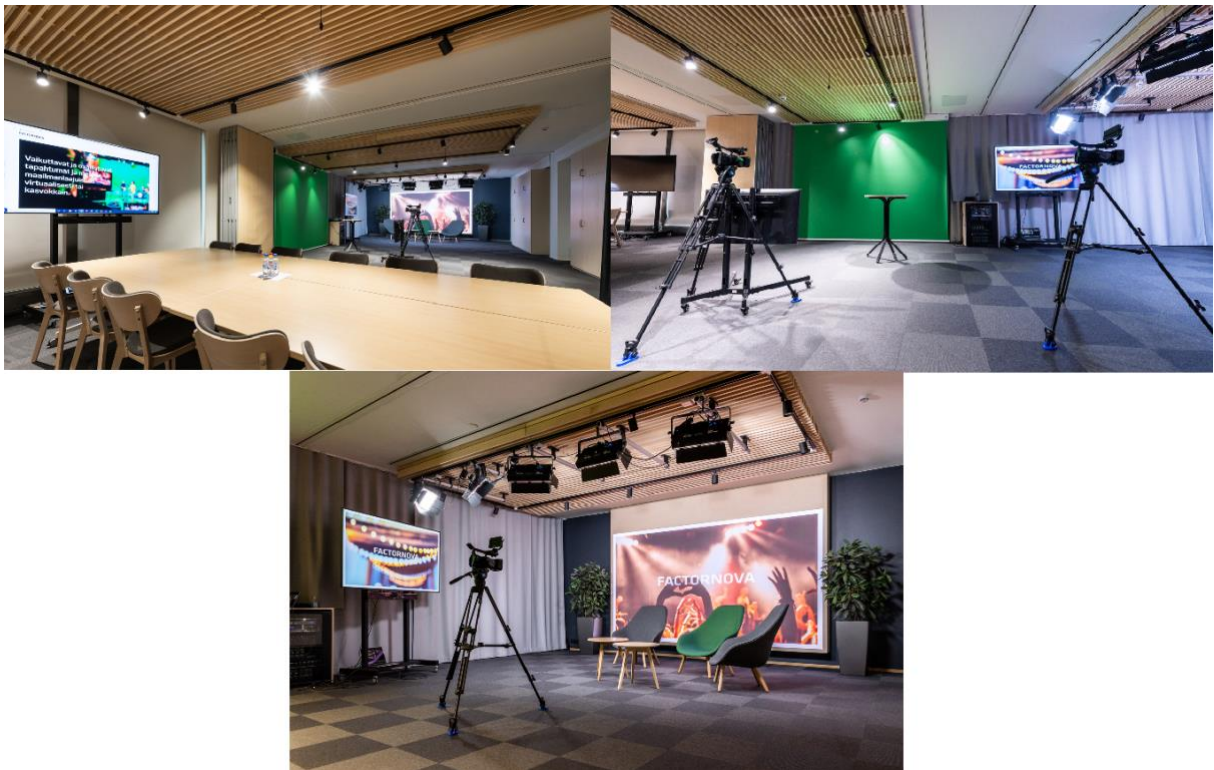
Vaikka pandemia loi alalle haasteita, se myös avasi ovia uudentyyppisille liiketoimintamahdollisuuksille, joista virtuaalitapahtumat ovat keskeinen osa. Factor Nova näkee virtuaali- ja hybriditapahtumat osana tulevaisuuden tapahtumaekosysteemiä, jossa perinteiset livetapahtumat ja digitaaliset ratkaisut yhdistyvät hybridiratkaisuiksi. Yritys pyrkii jatkossakin kehittämään osaamistaan ja palveluitaan vastaamaan asiakkaiden muuttuviin tarpeisiin sekä hyödyntämään teknologian tarjoamat mahdollisuudet uusien innovatiivisten tapahtumakonseptien luomisessa.

Factor Novan pitkäaikainen kokemus tapahtumamarkkinoinnista ja sen kyky sopeutua nopeasti muuttuvaan toimintaympäristöön ovat avainasemassa yrityksen tulevassa menestyksessä.

Virtuaalitapahtumaosaaminen, yhdistettynä kykyyn tuottaa korkealaatuisia elämyksiä ja tapahtumia, asettaa yrityksen vahvaan asemaan tulevaisuuden tapahtuma-alan toimijana.

2.2 Virtuaalistudion tekniset ratkaisut ja kehityskohteet

Virtuaalitapahtumien tekninen toteutus on merkittävässä roolissa onnistuneen osallistujakokemuksen luomisessa. Teknologia ei ole ainoastaan mahdollistaja, vaan myös merkittävä osallistujakokemuksen määrittelijä, sillä tekninen toimivuus vaikuttaa suoraan siihen, kuinka osallistujat sitoutuvat tapahtumaan ja millaisena he sen kokevat. Ammattimaisesti toteutettu virtuaalitapahtuma vaatii korkeatasoista audiovisuaalista teknologiaa sekä hyvin koordinoitua ja suunniteltua tapahtumatuotantoa, jossa hyödynnetään nykyaikaisia striimausteknologioita ja vuorovaikutteisia ominaisuuksia (Vallo & Häyrinen, 2016, luku: Verkkotapahtumat). Tällöin tapahtuman tekninen laatu, kuten videon ja äänen sujuvuus, on keskeisessä asemassa onnistuneen kokonaisuuden kannalta (Richards, 2020, luku: Preparing Your Event For Live Streaming).



Kuva 1: Factor Novan virtuaalistudion yleisnäkymä

Factor Novan virtuaalstudio (kuva 1) on minun ja alan ammattilaisten kanssa pitkälle viedyn kehitystyön myötä suunniteltu täyttämään monenlaisten virtuaalitapahtumien vaatimukset, tarjoten mahdollisuuden niin perinteisiin livestriimauksiin kuin monimutkaisiin hybridi- ja monikameratuotantoihin. Factor Novan toteuttamat investoinnit korkealaatuiseen teknologiaan vastaavat virtuaalitapahtumien kysyntään, ja organisaation käyttämät tekniset ratkaisut pyrkivät mahdollistamaan immersivisiä, teknisesti vaikuttavia tapahtumia. Tärkeää on, että teknologian ja digitaalisten työkalujen käyttö ei rajoitu pelkästään tekniseen toteutukseen, vaan se tukee myös osallistujakokemuksen rakentumista, jolloin virtuaalitapahtuma voidaan kokea mahdollisimman eläväksi, vuorovaikutteiseksi sekä yhteisölliseksi (Evento, 2020).

Factor Novan virtuaalstudio on varustettu kattavalla video- ja äänikalustolla, joka takaa laadukkaan tapahtumatuotannon. Studiosta löytyy miltei koko takaseinän kokoinen taustaskriini sekä ajantasainen kamerakalusto, jonka avulla voidaan toteuttaa monikameratuotantoja, joissa jokainen kuvakulma ja visuaalit taustaskriinillä on hallittavissa tarkasti ja ammattimaisesti. Kamerajärjestelmä on optimoitu livestriimauksiin ja dynaamiseen kuvakulmien vaihteluun, mikä tekee lähetyksestä visuaalisesti houkuttelevan ja interaktiivisen. Ammattitason AV-laitteistot, kuten monikamerajärjestelmät, parantavat visuaalista kokemusta, erityisesti tapahtumissa, joissa kuvakulmien vaihtelulla voidaan luoda dynaamisempaa ja immersivisempää tapahtumaa (Vallo & Häyrinen, 2016, luku: Verkkotapahtumat).

Ääniteknologia on toinen merkittävä osa Factor Novan virtuaalstudion teknistä infrastruktuuria. Markkinoiden ammattitasoisimmat mikrofonit, monikanavainen äänimiksausjärjestelmä sekä äänieristetty studio varmistavat, että ääni on selkeä ja häiriötön riippumatta siitä, seuraako osallistuja tapahtumaa livenä, striimin kautta tai tallenteena myöhemmin. Virtuaalitapahtuman onnistumisen kannalta äänenlaatu on vähintään yhtä tärkeää kuin visuaalinen toteutus, sillä huonolaatuinen ääni voi merkittävästi heikentää osallistujan kokemusta ja vaikuttaa negatiivisesti tapahtuman vastaanottoon. Virtuaalitapahtuman tekninen toimivuus ja studion käyttö mahdollistavatkin laadukkaan ja saumattoman tapahtuman toteutuksen (Rajupaja, 2024).

Lisäksi Factor Novan studioon on rakennettu kattava valaistusjärjestelmä, joka mahdollistaa visuaalisesti houkuttelevan tapahtumaympäristön luomisen. Valaisutekniikat, kuten kohdevalot, taustavalaistukset sekä värivalopalkit, voidaan mukauttaa tapahtuman ja asiakkaan tarpeisiin, jotka tukevat niin fyysistä kuin virtuaalista osuutta tapahtumasta. Valaistus on tärkeä

osa virtuaalituotantoa, sillä se vaikuttaa suoraan visuaalisen tuotannon laatuun ja sitä kautta omalta osaltaan osallistujien sitoutumiseen (Evento, 2021).

Vaikka Factor Novan virtuaalstudio edustaa modernin teknologian huippua, on tärkeää tunnistaa, että kehitysmahdollisuuksia on olemassa. Kehityshankkeessa käytettyjen haamuasioinnin ja havainnoinnin tutkimusmenetelmien perusteella tutkittavissa virtuaalitapahtumissa osallistujakokemusta haittasivat ajoittain haasteet erityisesti käyttöliittymän selkeydessä sekä joidenkin teknisten ratkaisujen sujuvuudessa.

Virtuaalitapahtumien tekninen toteutus vaatii monimutkaista teknistä osaamista (Richards, 2020, luku: Preparing Your Event For Live Streaming). Samaan aikaan Katariina Kovakoski (2024) korostaa teknologian selkeyden ja helppokäyttöisyyden merkitystä: “Helppous on yhtä kuin onnistuminen.” Tämä juuri viittaa samoihin näkemyksiin kanssani, että liian monimutkaiset tekniset ratkaisut voivat heikentää osallistujakokemusta, mikäli niitä ei ole suunniteltu riittävän käyttäjäystävällisiksi.

Tämän tasapainon löytäminen on vaikea haaste kokemattomille tapahtumatuottajille, jotka eivät välttämättä ole tottuneet virtuaalitapahtumatoteutuksissa käyttämään tai hyödyntämään edistyneitä audiovisuaalisia ratkaisuja. Kahdessa virtuaalitapahtumassa tekemiäni havaintojen kautta ilmeni kuitenkin, että osallistujien sitoutumisen vahvistaminen edellyttää enemmänkin selkeitä ja yksinkertaisia teknisiä ratkaisuja, jotka tukevat samalla tapahtuman tavoitteita. Näiden tietojen valossa minun on ollut mahdollista muodostaa analyysi, joka korostaa, että teknologian kehityksessä tulee pyrkiä löytämään ratkaisuja, jotka eivät ainoastaan paranna teknistä toimivuutta, vaan myös helpottavat osallistujien aktiivista ja mielekästä osallistumista.

3 TIETOPERUSTA: VIRTUAALITAPAHTUMIEN OSALLISTUJAKOKEMUS

Menestyksenkäs osallistujakokemus on nykypäivän markkinointimaailmassa vahva tekijä asiakkaan sitoutumisen ja asiakassuhteen vahvistamiseksi. Kuten Richards toteaa, sitoutuminen on ratkaisevan tärkeää verkkotapahtumissa (Richards, 2020, luku: The Events Industry: Ripe for a Rebrand). Verkkotapahtumien yleisiä haasteita ovatkin vuorovaikutuksen vähyys ja osallistujien sitouttaminen, mikä heikentää osallistujakokemusta (Vallo & Häyrynen, 2020, luku: Verkkotapahtumien järjestäminen).

Jokainen vuorovaikutus asiakkaan ja brändin välillä vaikuttaa siihen, miten asiakas kokee brändin ja millainen mielikuva brändistä muodostuu. Positiivinen osallistujakokemus luo vahvan tunnesiteen brändiin, mikä tehostaa brändin vaikutusta myös tapahtuman jälkeen. Osallistujakokemus perustuu asiakkaan havaitsemaan eroon brändin lupauksen ja todellisen kokemuksen välillä, mikä lopulta johtaa joko positiiviseen tai negatiiviseen tunnejälkeen. Myönteinen kokemus antaa brändille kilpailuetua markkinoilla (Factor Nova, 2023).

Osallistujakokemus (Participant Experience, PX) on noussut yhdeksi keskeisimmistä onnistumisen mittareista tapahtumatuotannossa, erityisesti pandemian myötä yleistyneissä virtuaalisissa ja hybridimuotoisissa tapahtumissa. Hyvän osallistujakokemuksen luominen on olennaisen tärkeää tapahtuman onnistumisen ja siitä saadun liiketoimintahyödyn kannalta (Factor Nova, 2023).

Virtuaalitapahtumat eroavat fyysisistä tapahtumista monella tapaa, erityisesti osallistujakokemuksen näkökulmasta. Merkittävin ero on fyysisen läsnäolon puuttuminen, mikä vaikuttaa merkittävästi kokemuksen immersivisyyteen, tunneyhteyteen ja elämyksellisyyden lisäämiseen (Vallo & Häyrynen, 2016, luku: Verkkotapahtumat). Siksi virtuaalitapahtumissa osallistujakokemuksen tuottaminen on haastavampaa kuin perinteisissä livetapahtumissa ja tästä syystä osallistujakokemuksen optimointi vaatii erityistä huomiota sekä teknisiltä että sisällöllisiltä osatekijöiltä.

Omien havaintojeni ja kokemusteni mukaan virtuaaliset ympäristöt rajoittavat mahdollisuuksia käyttää kaikkia aisteja kokonaisvaltaisesti, mikä saattaa vähentää kokemuksen intensiteettiä ja heikentää yhteisöllisyyden tunnetta. Lisäksi virtuaalitapahtumien osallistujat ovat jatkuvasti alttiina muiden verkkosisältöjen ja arjen häiriöiden houkutuksille, mikä asettaa haasteita

tapahtuman järjestäjille luoda tarpeeksi kiinnostavia ja mukaansatempaavia sisältöjä. Tämä tuli erityisesti ilmi havainnoissani, jos tapahtuman rakenne tai sisältö ei tarjonnut selkeää lisäarvoa ajankäytölle. Näiden seikkojen vuoksi virtuaalitapahtumien osallistujakokemuksen suunnittelu on usein monimutkaisempaa kuin perinteisten livetapahtumien.

Toisaalta virtuaalitapahtumat tarjoavat ainutlaatuisia etuja, jotka voivat tukea osallistujakokemusta, kun ne toteutetaan huolellisesti. Havaintojeni perusteella joustavuus osallistumisen ajankohdan ja paikan suhteen on yksi virtuaalitapahtumien merkittävistä vahvuuksista. Esimerkiksi osallistujat voivat liittyä tapahtumaan eri puolilta maailmaa, mikä luo kansainvälisen ulottuvuuden ja monimuotoisuuden tapahtumiin. Tämä rikastuttaa sekä osallistujien kokemuksia että tapahtuman sisältöä ja vuorovaikutuksen dynamiikkaa. Omassa työssäni olen huomannut, että nämä edut toteutuvat parhaiten silloin, kun tapahtumat suunnitellaan huolella kohdeyleisöä ajatellen ja tekniset ratkaisut tehdään selkeiksi ja helposti lähestyttäviksi. Näiden etujen täysimääräinen hyödyntäminen edellyttää kuitenkin erityistä huomiota osallistujakokemuksen suunnittelussa ja toteutuksessa.

3.1 Osallistujakokemuksen määritelmä ja mittaaminen

Osallistujakokemus voidaan määritellä yksilön subjektiiviseksi kokemukseksi tapahtumasta, joka perustuu siihen, kuinka hyvin tapahtuma vastaa osallistujan odotuksiin, tarpeisiin ja toiveisiin (Factor Nova, 2023). Virtuaalitapahtumissa tämä kokemus rakentuu monien erilaisten tekijöiden varaan, kuten osallistumisen helppouteen, tapahtuman sujuvuuteen ja siihen, kuinka merkitykselliseltä tapahtuman sisältö tuntuu osallistujalle. Fyysisen läsnäolon puuttuessa osallistujan tuntemukset korostuvat, joka tekee osallistujakokemuksesta erityisen tärkeää virtuaalitapahtumien onnistumisessa.

Osallistujakokemuksen merkitys on kasvanut erityisesti digitaalisten ja hybriditapahtumien yleistymisen myötä, sillä fyysisen läsnäolon puuttuessa osallistujan kokemuksen laatu määrittelee, kuinka sitoutuneeksi ja tyytyväiseksi hän kokee tapahtuman. Tämä johtuu siitä, että virtuaalitapahtumissa osallistuja on usein teknologian välittömässä vaikutuspiirissä, ja siten tekninen toteutus on ratkaisevassa asemassa kokemuksen muodostumisessa (Richards, 2020, luku: Preparing Your For Live Streaming).

Osallistujakokemuksen mittaaminen on monimutkainen prosessi, koska siihen vaikuttavat useat tekijät, jotka voivat vaihdella osallistujien yksilöllisten preferenssien ja teknologian

käytön mukaan. Se ei ole vain numeeristen tulosten analysointia, vaan myös syvällistä ymmärrystä siitä, mikä tekee kokemuksesta merkityksellisen. Tämä vaatii sekä määrällisten että laadullisten mittareiden yhdistämistä. Osallistujakokemuksen parantamiseksi on tärkeää ymmärtää kohderyhmien valmiudet ja halukkuus käyttää esimerkiksi erilaisia teknologioita, jotka tukevat immersiiivisiä tapahtumia (Vallo & Häyrinen, 2020, luku: Verkkotapahtumat).

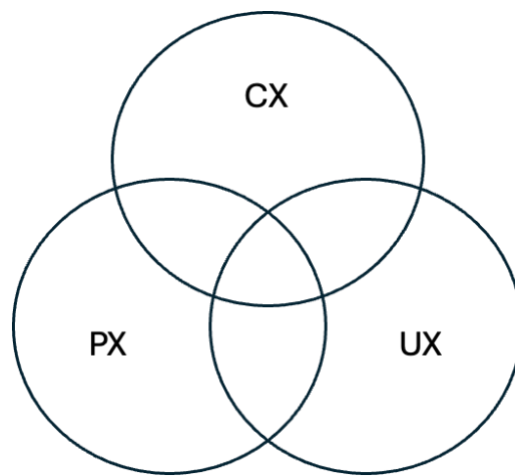
Virtuaalitapahtumissa voidaan hyödyntää useita digitaalisia mittareita, kuten osallistujien määrä, tapahtumassa vietetty aika, osallistujien aktiivisuus chat- ja kyselytoiminnoissa sekä palaute, joka kerätään tapahtuman aikana tai sen jälkeen. Erityisen tärkeäksi olen havainnut juuri reaaliaikaisen palautteen keräämisen virtuaalitapahtuman aikana, joka voi tarjota arvokasta tietoa siitä, miten osallistujat kokevat eri tapahtuman osiot. Näitä havaintoja voidaan hyödyntää sekä tapahtuman aikana tehtävissä muutoksissa että tulevien tapahtumien suunnittelussa. Havainnoinnin aikana huomasin, että osallistujat arvostavat erityisesti sitä, kun heidän mielipiteensä huomioidaan nopeasti. Tämä lisää heidän sitoutumistaan ja antaa tapahtumalle lisäarvoa.

Erilaisten mittareiden avulla saadaan selville, kuinka sitoutuneita osallistujat ovat tapahtuman aikana, ja kuinka tyytyväisiä he ovat tapahtuman eri osa-alueisiin (Lyyti, 2023a; Lyyti, 2023b). Mittaamisen haasteena on kuitenkin se, että nämä numeeriset tiedot eivät aina kerro koko totuutta osallistujan tunnekokemuksesta, mikä tekee laadullisista mittareista, kuten palautekyselyistä ja haastatteluista, merkittäviä osallistujakokemuksen arvioinnissa.

Tekoälypohjaiset analytiikkatyökalut tarjoavat mahdollisuuden kerätä ja analysoida suuria määriä dataa reaaliajassa, mikä on erityisen arvokasta virtuaalitapahtumien suunnittelussa ja toteutuksessa. Näiden analytiikkatyökalujen käyttö on yleistynyt erityisesti virtuaalitapahtumissa, joissa osallistujakokemuksen mittaaminen on enemmän datalähtöistä kuin perinteisissä livetapahtumissa (JioEvents, 2023b). Esimerkiksi osallistujien käyttäytymisen analysointi voi paljastaa, mitkä tapahtuman osiot herättävät eniten kiinnostusta ja mitkä jäävät vähemmälle huomiolle. Tämä tieto mahdollistaa ohjelman ja teknisten ratkaisujen hienosäädön vastaamaan paremmin osallistujien odotuksia. Factor Novan kaltaisille toimijoille tämä tarkoittaa entistä parempaa mahdollisuutta optimoida tapahtumien vaikuttavuutta ja osallistujakokemusta.

3.2 Asiakas- ja käyttäjäkokemuksen suhde osallistujakokemukseen

Virtuaalitapahtumien osallistujakokemus (PX) liittyy tiiviisti sekä asiakaskokemukseen (Customer Experience, CX) että käyttäjäkokemukseen (User Experience, UX), jotka ovat molemmat merkittäviä tekijöitä tapahtuman onnistumisessa (kuvio 1). Vaikka CX ja UX ovat osittain päällekkäisiä käsitteitä, niillä on omat selkeät painotuksensa, jotka vaikuttavat osallistujan kokemukseen virtuaalitapahtumissa.



Kuvio 1. Osallistuja-, käyttäjä- ja asiakaskokemuksen suhde toisiinsa.

Asiakaskokemus käsittää kaikki asiakkaan ja brändin väliset kosketuspisteet – aina ensimmäisestä kontaktista tapahtuman jälkeisiin vuorovaikutuksiin (Pine & Gilmore, 1999, luku: Welcome to the Experience Economy). Virtuaalitapahtumissa tämä tarkoittaa esimerkiksi ilmoittautumisen sujuvuutta, tapahtuman aikana koettua palvelua ja tapahtuman jälkeistä asiakastukea. Asiakaskokemuksen ytimessä on johdonmukaisuus ja asiakkaan odotusten ylittäminen. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna ja oman kokemukseeni peilaten asiakkaan kokemus tapahtuman aikana ei ole irrallinen hetki, vaan osa laajempaa vuorovaikutuskokonaisuutta, joka määrittelee, kuinka onnistuneeksi asiakas kokee brändin tarjoaman palvelun.

Käyttäjäkokemus puolestaan keskittyy siihen, kuinka helppoa ja miellyttävää on käyttää tiettyä tuotetta tai palvelua, kuten tapahtuma-alustaa. UX arvioi erityisesti käyttöliittymän helppokäyttöisyyttä, teknologian toimivuutta ja teknistä sujuvuutta (Olabode, 2024).

Virtuaalitapahtumissa tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, kuinka helposti osallistuja pystyy navigoimaan tapahtuma-alustalla, osallistumaan kyselyihin tai käyttämään chat-toimintoja. Kokemukseni mukaan sujuva ja käyttäjäystävällinen toteutus on välttämätöntä osallistujien sitoutumisen kannalta.

Vaikka CX ja UX eroavat toisistaan painotuksiltaan, ne vaikuttavat toisiinsa merkittävästi positiivisessa ja negatiivisessa mielessä (Olabode, 2024). UX on osa laajempaa CX-kokemusta, sillä sujuva tekninen toteutus voi parantaa asiakkaan yleistä kokemusta brändistä ja lisätä osallistujan tyytyväisyyttä tapahtuman aikana. Tästä johdettuna, jos tapahtuma-alusta on vaikeakäyttöinen tai teknisesti laaduton, tämä heikentää CX:n onnistumista, vaikka tapahtuman sisältö olisikin laadukasta. Vastaavasti tekniikan toimiessa erinomaisesti, huono asiakaspalvelu tai heikko tapahtuman kokonaisjärjestely voi heikentää osallistujan yleistä kokemusta. Havainnoissani ilmeni, että osallistajat arvioivat tapahtuman laatua paitsi teknisten ratkaisujen sujuvuuden myös asiakaspalvelun perusteella. Teknisten ongelmien ilmetessä osallistajat kääntyivät usein tapahtuman järjestäjän puoleen, mikä nosti asiakastuen merkityksen keskiöön.

Virtuaalitapahtumien luonteeseen kuuluu, että osallistujan kokemus on yhtä aikaa tekninen ja emotionaalinen. Kun tekniset ratkaisut, kuten käyttöliittymän helppokäyttöisyys ja teknologian luotettavuus, yhdistyvät asiakaskeskeiseen suunnitteluun, syntyy kokonaisuus, joka pystyy vastaamaan osallistujan odotuksiin ja ylittämään ne. Tässä kehittämishankkeessa korostui, että osallistajat arvostavat erityisesti helppoutta ja selkeyttä teknisten työkalujen käytössä, mikä luo pohjan asiakaskokemuksen onnistumiselle sekä kilpailuetua tapahtumamarkkinoilla.

4 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

4.1 Lähestymistapa ja kehittämistyön menetelmät

Tässä kehityshankkeessa lähestyin virtuaalitapahtumien osallistujakokemuksen kehittämistä laadullisen tutkimusotteen avulla. Tämä lähestymistapa mahdollisti syvällisen tarkastelun Factor Novan virtuaalitapahtumien nykytilasta sekä niiden kehityskohteista. Laadullinen tutkimusote on erityisen soveltuva silloin, kun halutaan ymmärtää ilmiöitä niiden kontekstissa ja syventää käsitystä kokemuksista ja vuorovaikutuksesta (Hirsjärvi & Hurme, 2000, luku: Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä).

Kehityshanketta varten toteutin osallistuvaa havainnointia kahdessa virtuaalitapahtumassa. Näissä tapahtumissa kiinnitin huomiota erityisesti siihen, kuinka osallistujat navigoivat tapahtuma-alustalla, miten he hyödynsivät teknologisia ominaisuuksia ja kuinka aktiivisesti he osallistuivat vuorovaikutteisiin toimintoihin, kuten live-keskusteluihin tai kyselyihin. Havainnoinnin aikana keräsin järjestelmällisesti tietoa tapahtumien teknisistä ja sisällöllisistä ominaisuuksista sekä osallistujakokemuksen mahdollisista haasteista, kuten käyttöliittymän monimutkaisuudesta tai mahdollisista teknisistä ongelmista. Osallistuvaan havainnointiin liittyy keskeisesti, että tutkittavalta kohteelta on pyydetty ja saatu lupa havainnointiin (Sarajärvi & Tuomi, 2018, luku: Kysely ja haastattelu). Näin toimittiin tässäkin kehityshankkeessa kahden kohteena olleiden virtuaalitapahtumien osalta, kun lupa kysyttiin virtuaalitapahtuman järjestäjiltä.

Havainnoinnin avulla pyrin ymmärrykseen osallistujakokemuksen muodostumisesta virtuaalitapahtumissa heidän näkökulmastaan. Havainnointi oli perusteltua valita tutkimusmenetelmäksi erityisesti tutkimuskohteen vahvan ymmärryksen vuoksi (Vilka, 2018, luku: Havainnot ja havainnointimenetelmät tutkimuksessa). Havainnointi tarjoaa mahdollisuuden tarkkailla osallistujien käyttäytymistä ja vuorovaikutusta ilman heidän tietoista osallistumistaan varsinaiseen kehittämishanketyöhön.

Haamuasiointi (mystery shopping) oli toinen käytetty havainnoinnin menetelmä, jolla arvioitiin virtuaalitapahtumien teknistä ja sisällöllistä toteutusta osallistujan näkökulmasta. Haamuasiointi antoi minulle mahdollisuuden kokea tapahtuma täysin osallistujan roolissa ilman, että juontajat, puhujat tai osallistujat olivat tietoisia arvioinnin suorittamisesta. Tämä

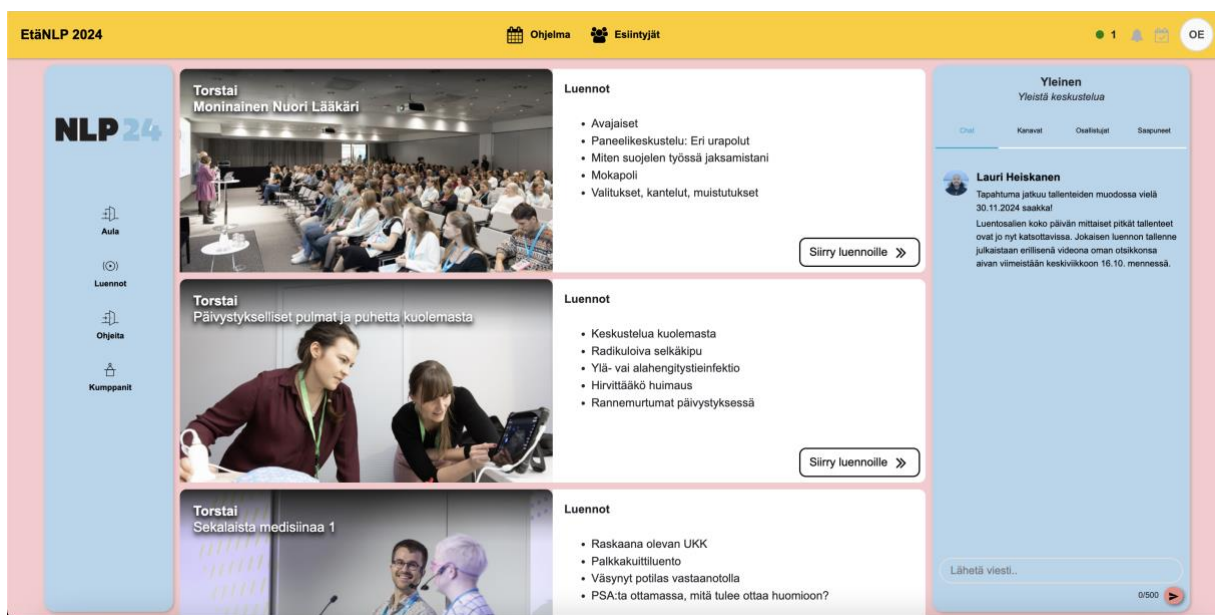
menetelmä auttaa kartoittamaan osallistujakokemuksen mahdollisia ongelmakohtia ennaltasovittujen osa-alueiden osalta (Komulainen, 2021a).

Haamuasioinnin avulla arvioin palvelupolkua ja tapahtuman teknistä toimivuutta osallistujan näkökulmasta. Erityisesti keskityttiin siihen, miten sujuvasti tapahtuma-alusta toimi ja kuinka helppoa oli osallistua vuorovaikutustoimintoihin, kuten kyselyihin tai live-chatteihin. Tämän menetelmän kautta saatiin arvokasta tietoa siitä, miten tapahtuma-alustan käytettävyys ja teknologia vaikuttivat osallistujakokemukseen. Havainnointi ja haamuasiointi ovat erityisen hyödyllisiä menetelmiä, kun halutaan tarkastella ilmiöitä niiden tapahtumishetkellä (Vilka, 2018, luku: Havainnot ja havainnointimenetelmät tutkimuksessa).

Havainnoinnin menetelmiä varten loin checklistin, johon kokosin omien ammatillisten näkemysten ja kokemusten pohjalta osallistujakokemukseen vaikuttavia tekijöitä. Tämän jälkeen täydensin ja teemoittelin listaustani aineistonkeruun avulla. Tiedostin tässä kohtaa, että tutkittavien virtuaalitapahtumien syvädataan minulla ei ole pääsyä, joka rajoitti hieman checklistin sisältöä. Syvädatamittareita ovat muun muassa tapahtumassa vietetty aika sekä osallistumisprosentti (Lyyti, 2023b).

Ensimmäinen teema checklistissäni oli tekninen toimivuus. Arvioin esimerkiksi kirjautumisen helppoutta, videon, valon ja äänen laatua sekä teknisten työkalujen, kuten kysely- ja chat-toimintojen, sujuvuutta. Teknisissä ratkaisuissa huomioni usein kiinnittyi erityisesti niin kutsutuille katkoskohdille, joissa esimerkiksi siirytään kirjautumisesta ohjelma-alustalle tai ohjelmaosiosta toiseen. Nämä voivat huonosti suunniteltuina aiheuttaa osallistujille turhautumista tai hämmennystä. Tämä korostaa sitä, kuinka tärkeää on luoda selkeä ja vaivaton tekninen käyttökokemus. Positiivinen osallistujakokemus alkaa jo ensimmäisestä kosketuspisteestä ja vaikuttaa koko tapahtuman tunnelmaan.

Toinen keskeinen teema oli osallistujan ohjaus. Tarkastelin tapahtumapolun selkeyttä, kuten alustalla tarjottujen ohjeiden, ohjelmatietojen ja tukipalveluiden toimivuutta ja näkyvyyttä. Selkeä ja johdonmukainen ohjaus auttaa osallistujia navigoimaan tapahtuma-alustalla ja hyödyntämään tarjottuja sisältöjä tehokkaasti. Esimerkiksi toisessa tutkimassani tapahtumassa (kuva 2) ohjelmatiedot oli jaettu helposti löydettäviksi moduuleiksi, mikä paransi osallistujien mahdollisuuksia osallistua juuri heitä kiinnostaviin osioihin. Tällainen huolellinen suunnittelu tukee osallistujakokemuksen myönteisyyttä ja vähentää hämmennystä.



Kuva 2. NuoriLääkäriPäivät 2024 ohjelmatiedot selkeästi jaoteltu tapahtuma-alustalla.

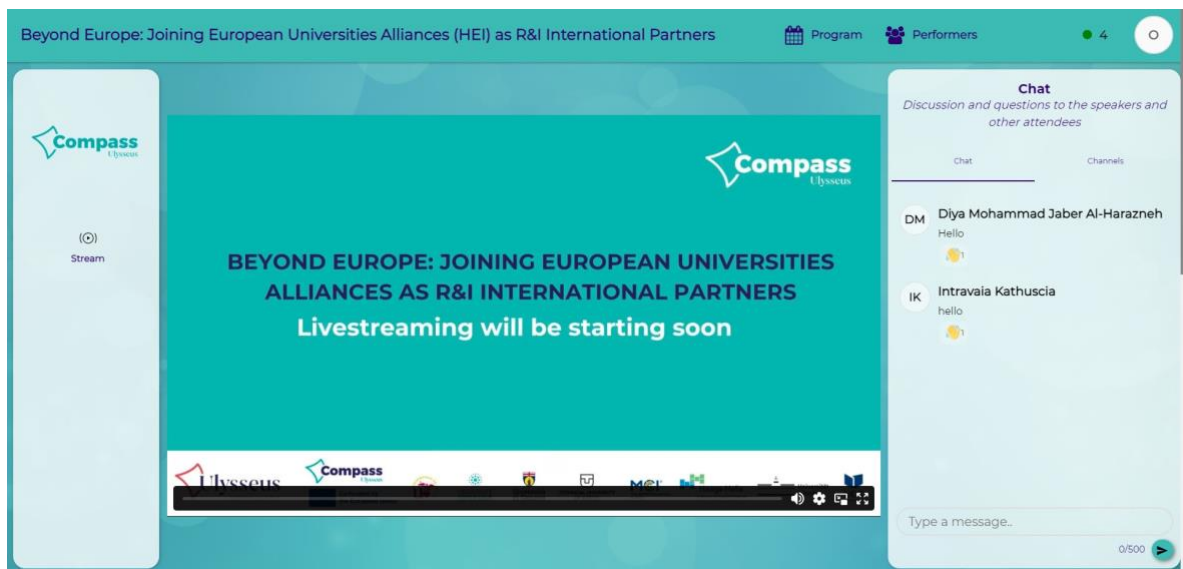
Kolmas teema oli vuorovaikutus. Tutkin, miten aktiivisesti osallistujat käyttivät tarjottuja vuorovaikutusmahdollisuuksia ja millaisia haasteita he mahdollisesti kohtasivat. Olen työssäni havainnut, että vuorovaikutuksen onnistuminen oli usein sidoksissa siihen, kuinka helposti työkalut ovat käytettävissä ja kuinka selkeästi niiden käyttöä on suunniteltu tapahtuman kulun näkökulmasta. Esimerkiksi live-chat voi toimia tässä erinomaisesti virtuaalitapahtumassa, jos sen käyttöä ohjataan aktiivisesti moderaattorin toimesta. Tämä pitää yllä keskustelua ja luo osallistujille yhteisöllisyyden tunnetta, mikä on virtuaalitapahtumien suunnittelussa tärkeä tavoite.

Asiantuntijahaastattelun koin loogiseksi valinnaksi tämän kehityshankkeen menetelmäksi, sillä havainnointi ja asiantuntijahaastattelu tukevat toisiaan aineistokeruun kannalta (Komulainen, 2021b). Haastattelu tarjosi palveluntarjoajan vankan näkemyksen virtuaalitapahtumien toteutuksesta ja niiden keskeisistä kehityskohteista.

Tätä kehityshanketta varten haastattelin syksyllä Katariina Kovakoskea, joka toimii Livetolla Customer Success Managerina (suom. asiakkuusvastaava). Hänen asiantuntemuksensa keskittyy käyttäjä-, asiakas- ja osallistujakokemuksen parantamiseen virtuaalitapahtumien läpiviennissä sekä teknisten ratkaisujen ja vuorovaikutustyökalujen optimointiin. Liveto on monipuolinen tapahtuma-alusta live-, hybridi- ja virtuaalitapahtumille. Kovakosken valinta haastateltavaksi on perusteltua hänen erityisosaamisensa vuoksi, sillä teemahaastattelu edellyttää asiantuntevaa henkilöä, joka voi tarjota syvällistä tietoa tutkimuksen aihepiiristä (Saaranen-Kauppinen & Puusiniikka, 2006).

Haastattelun toteutin puolistrukturoituna teemahaastatteluna, koska sen yhtenä keskeisenä tekijänä on keskustelunomaisuus. Koin sen olevan tähän toimivin ratkaisu aineistoanalyysiä varten, koska sekä haastattelijalla ja haastateltavalla on paljon asiantuntijuutta aiheesta ja se antaa haastateltavalle tilaa omille tulkinnoille, mikä auttaa syventämään ymmärrystä aiheesta. (Saaranen-Kauppinen & Puusiniikka, 2006.) Sarajärvi & Tuomi toteavatkin, että haastattelusta saadun kattavan aineiston varmistamiseksi kysymykset kannattaa lähettää haastattelijalle etukäteen luettavaksi (Sarajärvi & Tuomi, 2018. luku: Kysely ja haastattelu). Vaikka laadin kysymykset ja lähetin ne asiantuntijalle etukäteen, haastattelu eteni keskustelunomaisesti omaa polkuaan ja kysymykset enemmänkin ohjasivat keskustelua. Haastattelun toteutin Google Meetsillä ja se nauhoitettiin sekä litteroitiin.

Ensimmäiseksi tutkittavaksi tapahtumaksi järjestyi 24.4.2024 toteutettu virtuaalitapahtuma nimeltä Beyond Europe: Joining European Universities Alliances (HEI) as R&I International Partners (kuva 3). Kyseinen virtuaalitapahtuma on osa kansainvälistä Compass-hanketta, jonka tavoitteena on tuoda yhteen tutkimus- ja kehittämisosaamisen asiantuntijoita, tutkijoita ja ammattilaisia. Tapahtumaan osallistui paljon kansainvälisiä vieraita sekä puhujia ympäri maailmaa. Osanottajien määrä vaihteli päivän aikana runsaasti ollen alimmillaan noin kymmenessä ja parhaimmillaan reilussa viidessäkymmenessä katsojassa. Tapahtuma kesti taukoineen kokonaisen työpäivän. Tapahtuma toteutettiin Liveton virtuaalitapahtuma-alustalla.



Kuva 3: Beyond Europe: Joining European Universities Alliances (HEI) as R&I International Partners – tapahtuma-alusta.

Toinen tutkittava tapahtuma (kuva 4) oli Helsingin Messukeskuksessa järjestetty NuoriLääkäriPäivät-niminen tapahtuma (NLP). NLP järjestettiin 10.-11.10.2024 ja se on vuosittainen tapahtuma, jonka järjestää Nuorten Lääkärien Yhdistys (NLY). Ohjelmassa oli muun muassa luentoja, paneeleita ja työpajoja. Kohderyhmänä ovat erityisesti NLY:n jäsenistön nuoret lääkärit. Tapahtuma on osin toteutettu virtuaalisesti ja osallistujia verkon kautta kahden päivän aikana oli noin 500. Virtuaalitapahtuma järjestettiin niin ikään myös Liveton tapahtuma-alustalla.



Kuva 4: NuoriLääkäriPäivät 2024 – tapahtuma-alusta.

4.2 Aineistonkeruuprosessi ja kehittämistyön vaiheet

Kehityshankkeen aineistonkeruun toteutin alun laajojen lähdemateriaalietsintöjen lisäksi kolmen keskeisen tutkimusmenetelmän avulla: havainnointi, haamuasiointi ja asiantuntijahaastattelu. Näiden tutkimusmenetelmien yhdistäminen tarjosi monipuolisen näkökulman virtuaalitapahtumien osallistujakokemukseen ja sen kehittämistarpeisiin. Havainnointimenetelmien ja asiantuntijahaastattelun yhdistäminen antaa syvällisen ymmärryksen tutkimuskohteesta, kun hyödynnetään sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia

lähestymistapoja (Hirsjärvi & Hurme, 2000, luku: Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimuksen piirteitä).

Tutkimuksen lähdemateriaalien etsinnässä hakeuduin erityisesti ajankohtaisten trendien ja relevanttien lähteiden äärelle, jotta virtuaalitapahtumien osallistujakokemusta kykenisin tutkimaan mahdollisimman kattavasti ja ajantasaisesti. Tämä tuki paitsi omaa analyysiani, myös tarjosi asiantuntijahaastatteluun entistäkin syvällisemmän lähtökohdan. Yhdistämällä eri näkökulmista kerättyjä aineistoja kykenin luomaan kokonaisuuden, joka vastaa sekä tutkimuskysymyksiin että tarjoaa uutta tietoa alan kehittämiseksi.

Hain aineistoja laajasti eri tietokannoista, kuten Humakin kirjastosta, Google Booksista, Google Scholarista ja Theseuksesta, jotka tarjoavat pääsyn monipuolisiin tieteellisiin julkaisuihin. Lisäksi internetistä etsin erilaisia tutkimuksia, raportteja, blogeja ja artikkeleita, jotka käsittelevät osallistuja-, asiakas- ja käyttäjäkokemusta. Relevanttien ja kattavien lähteiden löytämiseksi käytin hakuprosessissa monipuolisia hakusanoja, kuten “Participant Experience in Virtual Events” ja “Virtual Event Engagement Tools”.

Näiden lähdemateriaalien avulla loin vahvan teoreettisen perustan kehityshankkeelle. Tämä perusta ei ainoastaan tukenut työn havaintoja, vaan myös Katariina Kovakosken näkemyksiä, tarjoten näin monipuolisen näkökulman tutkimuskohteesta. Lähdemateriaalien huolellinen valinta ja huolellinen käyttö mahdollisti tutkimuksen luotettavuuden ja tieteellisen arvon lisäämisen.

Kun tutkimuksen kannalta olin sopivan määrän lähdemateriaaleja analysoinut ja todennut relevantiksi, siirryin tarkastelemaan kahta ensimmäistä tutkimusmenetelmää: havainnointia ja haamuasiointia. Näiden menetelmien yhtäläisyydet ja eroavaisuudet tarvitsi käydä huolellisesti läpi, jotta pystyin tekemään selkeän erottelun niiden välille tämän kehityshankeen kontekstissa.

Havainnointi ja haamuasiointi tarjosivat molemmat arvokkaita näkökulmia tutkimukselle, ja niiden tarkempi erittely oli tärkeä osa aineistonkeruuprosessia. Havainnoinnissa keskityin osallistujien käyttäytymisen ja vuorovaikutuksen tarkkailuun luonnollisessa ympäristössä, pyrkien ymmärtämään, miten he navigoivat tapahtuma-alustalla ja reagoivat tarjottuihin sisältöihin. Haamuasiointinnissa taas paneuduin osallistujakokemukseen omakohtaisesti, osallistuen tapahtumiin tavallisen osallistujan roolissa ja dokumentoiden havaintojani siitä näkökulmasta. Tämän erittelyn avulla kykenin selkeyttämään näiden menetelmien erityispiirteitä ja varmistamaan niiden asianmukaisen soveltamisen sekä tulkinnan osana tutkimusta.

Kun näiden kahden välille sain määriteltyä kehityshankkeen kannalta eron, minun oli järkevää ja mahdollista edetä virtuaalitapahtumien osallistumiseen. Tämä vaihe sisälsi osallistujakokemusten tarkastelun ja analysoinnin, mikä tarjosi arvokasta tietoa tutkimuksen tavoitteiden saavuttamiseksi. Näin menetelmällinen lähestymistapa mahdollisti syvällisen ja monipuolisen ymmärryksen tutkimuskohteesta, tukien samalla työn luotettavuutta ja tieteellistä arvoa.

Kehityshankkeen viimeiseksi menetelmäksi jätin asiantuntijahaastattelun. Tämä päätös jättää haastattelu viimeiseksi tutkimusmenetelmäksi perustui osittain aikataulullisiin syihin, mutta myös työn kannalta oli perusteltua sijoittaa asiantuntijahaastattelu loppuvaiheeseen. Tällöin oli mahdollista hyödyntää laajasti analysoitua lähdemateriaalia, joka oli kerätty ja käsitelty aiemmissa tutkimusvaiheissa (Hirsjärvi & Hurme, 2000, luku: Menetelmät toistensa tukena; Saaranen-Kauppinen & Puusiniikka, 2006).

Aikataulullisesti asiantuntijahaastattelun sijoittaminen tutkimuksen loppupuolelle mahdollisti sen, että kehityshankkeen muut menetelmät voitiin suorittaa ensin. Näin sain kerättyä kattavan ja monipuolisen aineiston, joka tarjosi reflektiota asiantuntijan näkemyksille ja analyyseille. Tutkimuksen kannalta tämä järjestys oli järkevä, sillä asiantuntijahaastattelu pystyy täydentämään ja syventämään aiemmin kerättyä tietoa. Asiantuntijan näkemykset ja kokemukset tarjosivat arvokasta lisäarvoa tutkimukselle, mahdollistaen monipuolisen ja kattavan ymmärryksen tutkimuskohteesta. Näin ollen asiantuntijahaastattelu toimii eräänlaisena synteessinä, joka yhdisti ja vahvisti tutkimuksen eri vaiheissa kerättyä tietoa.

4.3 Aineiston analyysi ja tulkinta

Kehittämishankkeen aineiston analysointi ja tulkinta perustuivat kevään ja syksyn aikana kolmen keskeisen tutkimusmenetelmän kautta keräämääni dataan. Lähdemateriaaleja keräsin systemaattisesti pidemmän ajanjakson aikana. Jokainen tutkimusmenetelmä toi esille ainutlaatuisia näkökulmia virtuaalitapahtumien osallistujakokemuksen ymmärtämiseksi ja kehittämistarpeiden tunnistamiseksi. Pyrkimyksenäni oli muodostaa kattava käsitys niistä haasteista ja mahdollisuuksista, jotka vaikuttavat osallistujakokemukseen virtuaalitapahtumissa, sekä selvittää konkreettiset parannuskeinot.

Aineiston analyysivaiheessa korostui teemahaastattelun tuottaman aineiston rikkaus. Saaranen-Kauppinen ja Puusiniikka huomauttavat, että puolistrukturoidut teemahaastattelut eivät

pelkästään mahdollista yksityiskohtaista tiedonkeruuta, vaan myös tarjoavat tilaa haastateltavan tulkinnoille ja näkemyksille, mikä syventää aineiston merkityksellisyyttä (Saaranen-Kauppinen & Puusiniikka, 2006). Tämä tuli esiin erityisesti Katariina Kovakosken haastattelussa, jossa käymämme keskustelut toivat uusia ja yllättäviä näkökulmia osallistujakokemuksen parantamiseen.

Aineiston analyysivaihe tässä kehityshankkeessa koostui teemoittelusta, sisällönanalyysistä ja menetelmällisestä triangulaatiosta. Teemoittelun avulla järjestin aineiston keskeisten aihepiirien mukaisesti, kuten tekninen toimivuus, osallistujien ohjaus ja vuorovaikutus. Tämä lähestymistapa mahdollisti yhteneväisyyksien ja eroavaisuuksien tunnistamisen eri menetelmillä kerätystä aineistossa. Sisällönanalyysi puolestaan keskittyi aineiston tarkempaan tutkimiseen, etsien toistuvia piirteitä ja havaintoja. Lopulta triangulaatio yhdisti ja vertaili eri menetelmillä kerätyt havainnot, mikä parantaa analyysin luotettavuutta (Sarajärvi & Tuomi, 2018, luku: Triangulaatio).

Haastattelu tallennettiin ja litteroitiin, mikä Hirsjärven ja Hurmeen mukaan on olennainen vaihe temahaastattelussa (Hirsjärvi & Hurme, 2000, luku: Haastattelun tallennus- ja analysointivälineet). Tallennusprosessin ansiosta haastattelumateriaali voitiin käsitellä huolellisesti ja hyödyntää täysimääräisesti analyysin tukena. Tämä mahdollisti haastattelusta esiin nousseiden teemojen tehokkaan yhdistämisen muihin aineistolähteisiin.

Teemoittelussa otettiin huomioon myös haastattelun runsas aineisto, joka tarjosi kattavan kuvan siitä, miten tekniset ratkaisut, osallistujien ohjaus ja vuorovaikutus vaikuttavat osallistujakokemukseen. Hirsjärvi ja Hurme korostavat, että temahaastattelut tuottavat usein laajan ja syvällisen aineiston, jonka tarkastelu vaatii systemaattista analyysiä (Hirsjärvi & Hurme, 2000, luku: Tutkimushaastattelun lajit). Tämä näkyi erityisesti asiantuntijan näkemyksissä, jotka täydensivät havainnoinnin ja haamuasioinnin löydöksiä.

Tunnistaakseni tarvittavat kehittämistoimenpiteet, toteutin aineistolle kaksi erillistä sisällönanalyysiä. Ensimmäisessä analyysissä keskityin kartoittamaan ongelmakohtia, joissa pyrin löytämään ne asiat ja käytännöt, jotka muodostavat haasteita ja estävät positiivisen osallistujakokemuksen saavuttamisen. Tavoitteena oli tunnistaa ne tekijät, jotka heikentävät tapahtumien laatua ja osallistujien tyytyväisyyttä.

Toisessa analyysissä painotin kehittämistarpeiden paikantamista. Tässä vaiheessa pyrin tunnistamaan potentiaaliset parannuskohteet ja kehittämismahdollisuudet, jotka voisivat

merkittävästi vaikuttaa virtuaalitapahtumien onnistumiseen. Tämä analyysi auttoi hahmottamaan ne alueet, joissa on eniten potentiaalia parannuksiin ja muutoksiin.

Käyttämällä kahta erillistä analyysimenetelmää sain kattavan ja monipuolisen näkemyksen sekä nykyisistä haasteista että tulevaisuuden kehittämismahdollisuuksista. Näiden analyysien tulokset mahdollistivat perusteellisen ja kokonaisvaltaisen kehittämissuunnitelman laatimisen, joka huomioi sekä välittömät ongelmat että pidemmän aikavälin kehitystarpeet.

5 TULOKSET

5.1 Onnistuneen virtuaalitapahtuman elementit

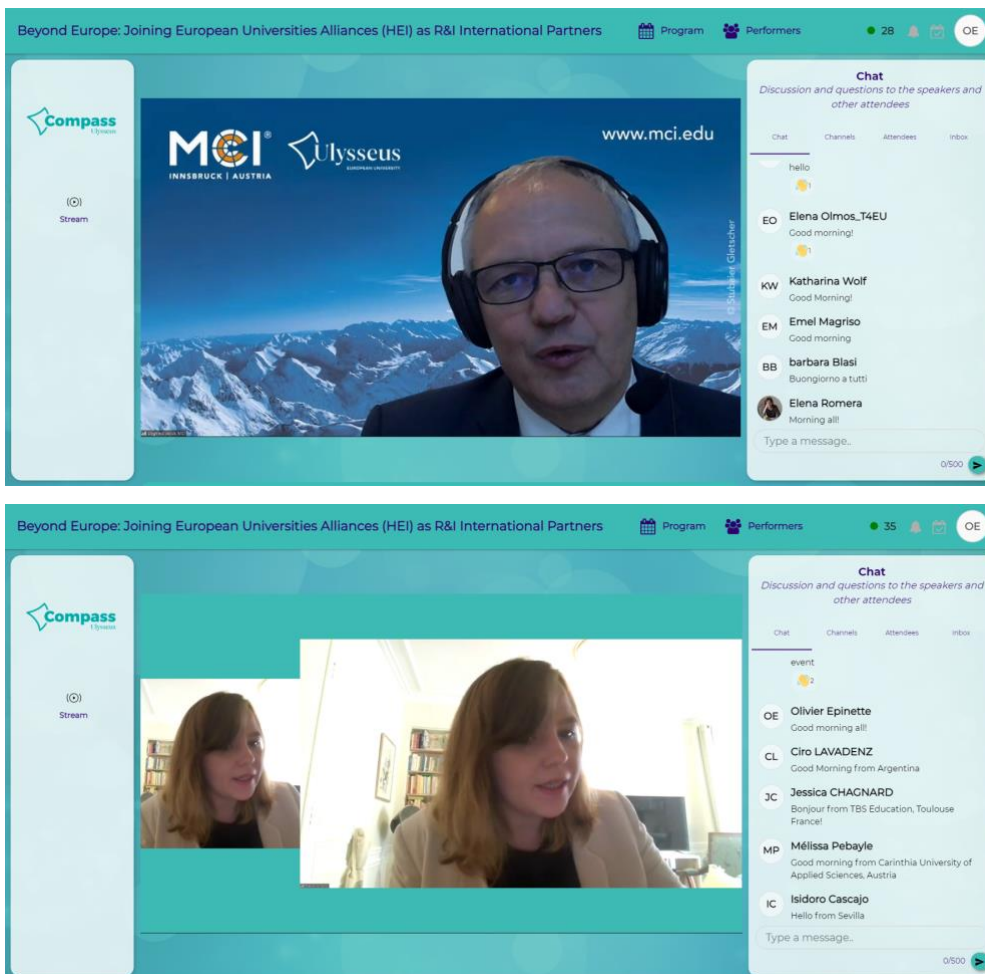
Yleisellä tasolla verkkotapahtuman onnistumisen edellytys on huolellinen suunnittelu, jossa otetaan huomioon tavoitteet, kohderyhmät, budjetti sekä tekniset ratkaisut (Vallo & Häyrinen, 2020, luku: Verkkotapahtumien järjestäminen). Onnistumiseen vaikuttaa moniulotteinen kokonaisuus, joka yhdistää teknologian, sisällön ja vuorovaikutuksen saumattomaksi kokonaisuudeksi. Osallistujakokemuksen laatu määräytyy näiden elementtien välisestä tasapainosta ja siitä, kuinka hyvin ne vastaavat tapahtuman tavoitteita sekä osallistujien odotuksia. Tällä kehittämishankkeella pyrin tunnistamaan onnistuneen virtuaalitapahtuman keskeiset elementit, joiden avulla voidaan rakentaa osallistujille miellyttävä ja vaikuttava kokemus. Aineistona käytin havainnoinnin ja haamuasioinnin tuloksia sekä asiantuntijahaastattelun antia, joiden avulla kykenin syventää ymmärrystä teknologian, sisällön ja vuorovaikutuksen roolista virtuaalitapahtuman suunnittelussa ja toteutuksessa.

Onnistuneen virtuaalitapahtuman ytimessä ovat tekninen sujuvuus, osallistujaystävällinen sisällön esittäminen ja vuorovaikutuksen mahdollistaminen. Nämä elementit eivät kuitenkaan toimi yksin, vaan niiden on oltava osa yhtenäistä ja huolellisesti suunniteltua kokonaisuutta. Tämän työn puitteissa tehtyjen havaintojen ja analyysien perusteella havaitsin, että yksinkertainen ja käyttäjäystävällinen teknologia toimii tukipilarina osallistujakokemuksen laadun varmistamisessa. Samalla huolellisesti rakennettu sisältö ja osallistujia aktivoivat vuorovaikutustyökalut voivat merkittävästi parantaa sitoutumista ja lisätä tapahtuman vaikuttavuutta.

Kovakoski painottaa, että tapahtuman teknologian tulee vastata osallistujien tarpeita eikä sisältää sellaisia ratkaisuja, joita osallistajat eivät osaa tai halua käyttää (Kovakoski, 2024). Tämä korostaa tarvetta tuntea kohderyhmän tekniset valmiudet ja mieltymykset jo tapahtuman suunnitteluvaiheessa. Innanen jatkaa tätä näkökulmaa huomauttamalla, että digitaaliset palvelut menestyvät silloin, kun niiden käyttökonventiot ovat yhteneväisiä käyttäjien odotusten kanssa (Innanen, 2022). Toisin sanoen, osallistajat odottavat sovellusten ja palveluiden toimivan samalla tavalla riippumatta niiden tarkoituksesta tai ympäristöstä. Näiden odotusten pettäminen voi johtaa turhautumiseen ja jopa siihen, että osallistajat jättäytyvät tapahtuman ulkopuolelle.

Näin ollen teknologian yksinkertaisuus ja käytettävyys ovat ratkaisevia tekijöitä osallistujakokemuksen onnistumisessa.

Virtuaalitapahtuman tekninen toteutus muodostaa perustan onnistuneelle osallistujakokemukselle. Tämä näkyi erityisesti huhtikuussa järjestetyssä Beyond Europe -tapahtumassa, jossa teknisten ratkaisujen (kuva 5), kuten kamerakulmien ja valaistuksen suunnittelemattomuus, havaitsin häiritsevän keskittymistäni tapahtuman sisältöön.



Kuva 5: Huhtikuisen tapahtuman tekniset puutteet kamerakulman ja valaistuksen suhteen.

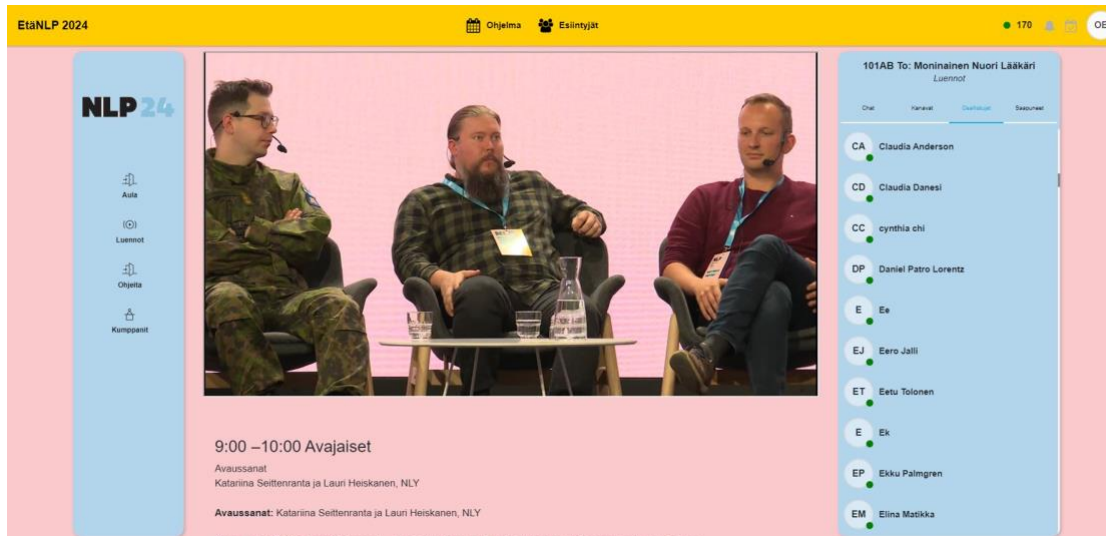
Teknologian tarkoitus ei ole pelkästään mahdollistaa tapahtuman tekninen toteutuminen, vaan sen tulee aktiivisesti tukea osallistujien keskittymistä ja sitoutumista tapahtuman sisältöön. Kuten Kovakoski korosti, teknologian on vastattava osallistujien tarpeita ja oltava riittävän

yksinkertaista mutta ennalta suunniteltua, jotta osallistuminen olisi vaivatonta ja miellyttävää (Kovakoski, 2024).

Toisaalta lokakuussa järjestetyssä NLP-tapahtumassa teknologian suunnittelussa kiinnitettiin huomiota yksityiskohtiin, kuten kamerakulmien ja valaistuksen harmoniaan. Tämä mahdollisti selkeämmän sisällön välittämisen ja keskeytyksettömän osallistumisen. Tämä havainto tukee Rajupajan blogissa esitettyä näkemystä siitä, että virtuaalitapahtuman tekninen toteutus on kriittinen tekijä osallistujakokemuksen onnistumiselle (Rajupaja, 2024). Huolella suunniteltu ja testattu teknologia auttaa eliminoimaan häiriötekijöitä ja varmistaa, että osallistujat voivat keskittyä itse tapahtuman sisältöön ilman teknologian aiheuttamaa turhautumista.

Osallistujakokemuksen kannalta teknologian käytettävyyden merkitys korostuu entisestään. Kun osallistuja on erillään fyysisestä ympäristöstä, teknologian sujuvuudesta ja toimivuudesta muodostuu avainasemassa oleva tekijä. Tämä käsittää muun muassa sen, kuinka hyvin striimi toimii, onko ääni selkeää, kuinka helppoa osallistujan on navigoida tapahtuma-alustalla ja millaisia teknisiä ongelmia voi ilmetä. Pienetkin tekniset häiriöt voivat merkittävästi heikentää osallistujan kokemusta, ja siksi teknisen toteutuksen tulee olla korkealaatuista ja hyvin suunniteltua.

Hyvin suunniteltu teknologia mahdollistaa paitsi sujuvan osallistumisen, myös osallistujien aktiivisen vuorovaikutuksen ja sisällön omaksumisen. Havainnoissa ja haamuasioinnissa ilmeni, että teknisten ratkaisujen saumattomuus ja käyttöliittymän selkeys vaikuttivat suoraan osallistujien kokemukseen tapahtumasta. Esimerkiksi huhtikuun tapahtumassa tekniset haasteet loivat osallistujille tarpeettomia esteitä, kun taas lokakuussa käytetty studiomainen toteutus sai kiitosta selkeydestään ja toimivuudestaan (kuva 6).



Kuva 6: NLP 2024 –tapahtuman selkeä studiomainen toteutus.

Vuorovaikutustyökalut ovat olennainen osa virtuaalitapahtuman onnistumista, sillä ne tarjoavat osallistujille mahdollisuuden aktiiviseen osallistumiseen ja vuorovaikutukseen muiden osallistujien sekä tapahtuman järjestäjien kanssa. Ne eivät ainoastaan lisää osallistujien tyytyväisyyttä, vaan myös parantavat tapahtuman vaikuttavuutta tarjoamalla alustan keskustelulle, kysymyksille ja palautteelle.

Richards toteaa, että vuorovaikutustyökalujen suunnittelulla ja toteutuksella on merkittävä vaikutus yleisön sitoutumiseen (Richards, 2020, luku: Putting The Fun Back in Fundraising). Hänen mukaansa sopivien vuorovaikutustyökalujen puuttuminen johtaa yleisön kiinnostuksen nopeaan menettämiseen. Tarjoamalla arvoa ja jännitystä yleisölle varmistetaan, että he pysyvät sitoutuneina. Nämä alleviivaavat vuorovaikutteisten elementtien arvon tapahtumissa: ne eivät ainoastaan pidä yleisöä sitoutuneena, vaan myös luovat tilaisuuksia aktiiviselle osallistumiselle ja merkitykselliselle kanssakäymiselle. Factor Nova blogissaan tukee tätä näkemystä korostaessaan, että aito vuorovaikutus on yksi osallistujakokemuksen keskeisimmistä elementeistä, sillä se maksimoi tapahtumasisältöjen vaikuttavuuden ja auttaa rakentamaan vahvempaa yhteisöllisyyttä (Factor Nova, 2023).

Havaintoni Beyond Europe -tapahtumasta ja NLP-tapahtumasta osoittavat selkeitä eroja vuorovaikutustyökalujen käytössä ja niiden vaikutuksessa osallistujakokemukseen. Beyond Europe -tapahtumassa vuorovaikutustyökaluja oli käytössä, mutta niiden käyttö oli vähäistä eikä niitä hyödynnetty suunnitelmallisesti tapahtuman aikana. Esimerkiksi live-chatin potentiaali jäi käyttämättä, sillä osallistujia ei aktiivisesti ohjattu tai kannustettu osallistumaan

keskusteluun. Lisäksi tapahtuman rakenne ei tukenut vuorovaikutusta, mikä heijastui osallistujien passiivisuutena. Tämä osoittaa, kuinka tärkeää on, että vuorovaikutustyökalut eivät ole vain tekninen lisäys, vaan ne integroidaan kiinteäksi osaksi tapahtuman suunnittelua ja toteutusta.

NLP-tapahtuma esitteli onnistuneen esimerkin vuorovaikutustyökalujen hyödyntämisestä. Tapahtuman juontajat ohjasivat osallistujia aktiivisesti osallistumaan keskusteluun, esittämään kysymyksiä ja reagoimaan ohjelman eri osioihin. Live-chatin käyttö oli vilkasta, ja se tarjosi osallistujille alustan ajatusten ja kysymysten jakamiseen. Juontajat nostivat esiin chat-keskustelujen sisältöjä ja välittivät niitä asiantuntijoille, jotka vastasivat reaaliajassa. Tämä loi osallistujille tunteen kuulluksi tulemisesta ja teki tapahtumasta vuorovaikutteisen kokemuksen.

Vuorovaikutustyökalujen onnistunut hyödyntäminen ei ole vain teknisestä toteutuksesta kiinni, vaan se edellyttää myös tapahtuman järjestäjien aktiivista roolia osallistujien huomioimisessa. Richards huomauttaa, että vuorovaikutustyökalujen suunnittelun ja käytön tulee tukea tapahtuman tavoitteita ja tarjota osallistujille selkeää lisäarvoa (Richards, 2020, luku: Putting The Fun Back in Fundraising). Tämä tarkoittaa, että osallistujia tulee kannustaa ja opastaa työkalujen käyttöön, jotta he voivat hyödyntää niiden tarjoamat mahdollisuudet täysimääräisesti.

Beyond Europe -tapahtuman vähäinen vuorovaikutus korostaa suunnitelmallisuuden merkitystä. Vaikka tapahtuman osallistujamäärä säilyi vakaana, osallistujat jäivät passiivisiksi, mikä heikensi tapahtuman vaikuttavuutta. Tämä korostaa sitä, että vuorovaikutustyökalujen olemassaolo ei yksin riitä, vaan niiden käyttöä on ohjattava ja tuettava koko tapahtuman ajan. Toisaalta NLP-tapahtuman aktiivinen vuorovaikutus osoitti, kuinka hyvin suunniteltu ja toteutettu vuorovaikutus voi parantaa osallistujakokemusta ja lisätä sitoutumista.

Aito vuorovaikutus onkin yksi virtuaalitapahtumien keskeisimmistä elementeistä, sillä se voi nostaa osallistujakokemuksen aivan uudelle tasolle ja vahvistaa tapahtuman vaikuttavuutta. Vuorovaikutustyökalut eivät vain tarjoa teknistä ratkaisua, vaan ne luovat pohjan dialogille ja yhteisöllisyyden tunteelle, jotka ovat osallistujakokemuksen kannalta ratkaisevia. Tämä havainto tukee ajatusta siitä, että onnistunut vuorovaikutus virtuaalitapahtumissa edellyttää sekä teknistä sujuvuutta että järjestäjien aktiivista panosta.

5.2 Osallistujakokemuksen kehittämiskohteet

Virtuaalitapahtumien osallistujakokemuksen kehittäminen on dynaaminen ja jatkuva prosessi, jossa teknologian, sisällön ja vuorovaikutuksen onnistunut yhteensovittaminen on keskeisessä asemassa. Kokemukseni tapahtumatuottajana on osoittanut, että onnistuneiden tapahtumien taustalla on paitsi tarkka suunnittelu, myös kyky reagoida osallistujien odotuksiin ja palautteeseen tapahtuman aikana ja sen jälkeen.

Keskeisimmät kehittämiskohteet liittyvät teknologian käytettävyyteen ja luotettavuuteen, vuorovaikutuksen aktivoimiseen sekä sisällön ja teknologian saumattomaan yhteensovittamiseen. Teknologian on toimittava tapahtuman tukirankana, mutta sen on myös luotava edellytykset sujuvalle ja elämykselliselle osallistujakokemukselle. Tärkeää on suunnitella alusta ja tekniset ratkaisut siten, että osallistujat voivat keskittyä itse sisältöön ilman teknologian aiheuttamia esteitä tai häiriöitä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita pelkästään ongelmien välttämistä, vaan myös mahdollisuuksien luomista. Esimerkiksi selkeät käyttöliittymät, helposti löydettävät toiminnallisuudet ja laadukkaat audiovisuaaliset ratkaisut voivat kaikki parantaa osallistujien kokemusta ja sitoutumista.

Vuorovaikutuksen osalta on tärkeää huomioida, että pelkkä teknologian tarjoaminen ei riitä – tarvitaan myös strategioita osallistujien aktivointiin. Hyvin suunnitellut ja selkeästi kommunikoidut vuorovaikutustyökalut, kuten live-chat ja kyselyt, ovat avainasemassa, mutta yhtä tärkeää on, että juontajat ja moderaattorit ohjaavat aktiivisesti niiden käyttöä. Passiivisuus on usein seurausta siitä, ettei osallistujille anneta riittävästi mahdollisuuksia osallistua tai että he eivät ymmärrä, miten vuorovaikutustyökaluja käytetään. Vuorovaikutuksen onnistuminen voi kuitenkin kääntää passiivisen yleisön aktiiviseksi ja sitoutuneeksi osaksi tapahtumaa.

Sisällön ja teknologian yhteensovittamisessa olen havainnut, että materiaalien saavutettavuus ja selkeys ovat merkittäviä tekijöitä. Hyvin suunnitellut materiaalipankit, jotka tarjoavat osallistujille mahdollisuuden ladata esityksiä, tarkastella ohjelman sisältöjä ja saada ennakkomateriaaleja, voivat merkittävästi parantaa osallistujakokemusta. Brändin mukainen visuaalinen ilme ja selkeästi jäsenneetyt sisällöt lisäävät tapahtuman ammattimaisuutta ja houkuttelevuutta.

Kaikista näistä tekijöistä huolimatta virtuaalitapahtumien suunnittelu ja kehittäminen eivät koskaan ole täysin valmiita. Menestyneimmät tapahtumat ovat niitä, joissa teknologia, sisältö ja vuorovaikutus muodostavat toimivan kokonaisuuden. Tämä vaatii jatkuvaa analysointia,

rohkeutta kokeilla uusia ratkaisuja ja avoimuutta osallistujilta saadun palautteen hyödyntämiseen. Kokeneen tapahtumatuottajan näkökulmasta osallistujakokemuksen kehittäminen on matka, jossa jokainen tapahtuma on mahdollisuus oppia ja parantaa.

Richardsin mukaan menestyneimmät virtuaalitapahtumat ovat niitä, joissa järjestäjät ovat investoineet luomaan saumattomia käyttäjäkokemuksia, joissa teknologia, sisältö ja vuorovaikutus yhdistyvät merkityksellisillä tavoilla (Richards, 2020, luku: Event Planning and Management).

6 OSALLISTUJAKOKEMUKSEN KEHITTÄMISSUUNNITELMA

Virtuaalitapahtumien menestyksen kannalta on olennaista yhdistää teknologia, sisältö ja vuorovaikutus saumattomasti. Aiemmissa luvuissa tehdyn analyysin perusteella voidaan tunnistaa selkeitä kehityskohteita, joita Factor Nova voi ottaa käyttöön virtuaalitapahtumissa. Tämä kehityssuunnitelma tähtää osallistujakokemuksen parantamiseen varmistamalla, että teknologia on helppokäyttöistä, vuorovaikutus sujuvaa ja sisältö tukee tapahtuman tavoitteita.

6.1 Tekniset ja tilakohtaiset parannusehdotukset

Virtuaalitapahtuman A ja O on sen tekninen toteutus (Evento, 2021). Aavecmedian artikkelissa todetaankin, että mieleenpainuvimmat tapahtumat lähentelevätkin jo TV-tuotantojen kaltaisia produktioita (Pääskylä-Malmström, 2022). Virtuaalitapahtumista on tullut keskeinen osa nykypäivän liiketoimintaa, koulutusta ja viihdettä, ja niiden suosio kasvaa nopeasti. Digitaalisen vuorovaikutuksen mahdollisuudet ja esteettömät osallistumisvaihtoehdot ovat tuoneet mukanaan uusia vaatimuksia ja kehitystarpeita tapahtumien järjestämisessä. Jotta virtuaalitapahtumat voivat vastata osallistujien odotuksiin ja kilpailla fyysisten tapahtumien kanssa, niiden tulee tarjota korkealaatuinen osallistujakokemus, joka perustuu teknologian käytettävyyteen, sisällön kiinnostavuuteen ja vuorovaikutuksen monipuolisuuteen (Richards, 2020, luku: Designing a Virtual Ticket Experience; Pääskylä-Malmström, 2022).

Virtuaalitapahtuman tekniikka koostuu monista teknisistä laitteista, jotka ovat linkitettyinä toisiinsa ja täten samalla myös riippuvaisia toisistaan. Jotta ohjelma toteutuu sujuvasti, on ensisijaisen tärkeää, että kaikki laitteet ovat 100 prosenttisesti toimintakunnossa lähetyksen alkaessa. On myös tärkeää, että tekniikassa on ammattitaitoisia henkilöitä, ja tuottaja on pitänyt huolen, ettei yhden teknikon työnkuvassa ole liian monta työtehtävää toteutettavana. Tällöin riski teknisille ongelmille on paljon suurempi.

Kovakoski toi esiin, että teknologian räätälöinti osallistujien tarpeisiin on ratkaisevan tärkeää osallistujakokemuksen onnistumiselle (Kovakoski, 2024). Hänen näkemyksensä perustui käyttäjäpalautteeseen, jota Liveto on kerännyt aiemmista virtuaalitapahtumista. Palaute osoitti, että osallistajat arvostavat teknologian yksinkertaisuutta ja selkeyttä, ja että monimutkaiset ratkaisut usein vähentävät heidän sitoutumistaan tapahtumiin. Tämä huomio tukee aiemmin tutkimuksessa esitettyjä väitteitä, joiden mukaan käyttäjäkokemuksen laatu riippuu siitä,

kuinka hyvin teknologia tukee asiakkaiden odotuksia ja tarpeita. Näin ollen osallistujakokemuksen parantaminen vaatii tasapainoa teknologiassa, joka palvelee niin käyttäjäkokemusta kuin asiakaskokemusta.

Factor Novan tuleekin siis keskittyä varmistamaan, että tekniset ratkaisut ovat johdonmukaisia, toimivia ja helposti käytettäviä. Selkeä konkreettinen kehitystoimenpide on testata etukäteen käytössä olevaa tapahtuma-alustaa kattavammin osallistujan näkökulmasta, jotta mahdolliset tekniset ongelmat voidaan tunnistaa ja ratkaista jo ennen tapahtuman alkua. Lisäksi virtuaalitapahtuman teknisen tuen roolia tulisi vahvistaa, jotta osallistujat voivat tarvittaessa saada apua nopeasti mahdollisten teknisten ongelmien ilmetessä.

6.2 Vuorovaikutteisuuden ja osallistamisen tehostaminen

Osallistujien sitouttaminen virtuaaliympäristöön on hyvin haastavaa. Sitouttamista voidaan tehostaa käyttämällä monipuolisia vuorovaikutustyökaluja, jotka edistävät aktiivista osallistumista ja parantaa kokonaiskokemusta (Vallo & Häyrinen, 2020, luku: Verkkotapahtumien järjestäminen). Osallistujilla täytyy olla mahdollisuus vaikuttaa tapahtuman kulkuun ja osallistua siihen aktiivisesti esimerkiksi chatin, kyselyjen tai muiden interaktiivisten työkalujen avulla. Virtuaalitapahtumissa aistiärsykkeiden rajautuessa merkittävästi (kuva 7) vuorovaikutus voi olla jopa tärkeämpää kuin fyysisissä tapahtumissa, sillä se tarjoaa osallistujille mahdollisuuden kokea itsensä aktiivisiksi toimijoiksi, ei vain passiivisiksi vastaanottajiksi (JioEvents, 2023). Onnistunut vuorovaikutus voi lisätä osallistujien tyytyväisyyttä ja sitoutumista sekä parantaa heidän osallistujakokemustaan. Myönteinen osallistujakokemus tukee tunnesidettä brändiin vielä pitkään tapahtuman jälkeen (Factor Nova, 2023 & Vallo & Häyrinen, 2016, luku: Tapahtumamarkkinoinnin vahvuudet).

LIVE	VIRTUAALI
1) <u>Näkö</u>	1) <u>Näkö</u>
2) <u>Kuulo</u>	2) <u>Kuulo</u>
3) <u>Haju</u>	3) X
4) <u>Tunto</u>	4) X
5) Maku	5) X

Kuva 7: Aistitunteusten muutos Live- ja virtuaalitapahtumissa.

Interaktiiviset ominaisuudet ovat keskeinen tekijä osallistujien sitouttamisessa virtuaalitapahtumassa. Sisällön yhdistämällä interaktiivisuuteen voidaan aktivoida osallistujia ja vahvistaa heidän sitoutumistaan tapahtumaan, mikä tekee tapahtumakokemuksesta osallistujalle merkityksellisemmän (JioEvents, 2023). Verkkotapahtumien menestyksen avain on sitoutuminen. Vuorovaikutustyökalujen käyttö ja niiden ympärille rakennetun tapahtuman suunnittelu varmistavat, että yleisö tuntee olevansa yhteydessä tapahtumaan. (Richards, 2020, luku: Designing a Virtual Ticket Experience). Tapahtuman aikaisen passiivisen kuluttamisen sijaan välineet, kuten kyselyt, äänestykset, tietokilpailut, chat-ominaisuus, breakout-huoneet ja Q&A-sessiot rikkovat yksitoikkoisuutta ja tarjoavat osallistujille paljon aktiivisemmän kokemuksen tapahtumasta ja sen kulusta (JioEvents, 2023). Tämän ansiosta he voivat tuntea itsensä kuulluksi ja huomioduksi, joka varmistaa osallistujien tarkkaavaisuuden ja kiinnostuksen tapahtumasta ja sen aiheesta. Nämä asiat korreloivat suoraan positiiviseen osallistujakokemukseen virtuaalitapahtumassa.

Oikein ajoitetulla vuorovaikutustoiminnolla voi olla suurikin vaikutus osallistujiin esimerkiksi selventämällä epäilyksiä tai kasvattamalla ymmärrystä kontekstissa. Tämä tekee kokonaisuudesta myös nautittavamman. Katariina Kovakosken mukaan virtuaalitapahtumissa käytettävien vuorovaikutustyökalujen ja materiaalipankkien tulee olla linjassa keskenään, jotta ne tarjoavat osallistujille lisäarvoa ja syventävät tapahtuman aikana jaettua tietoa (Kovakoski, 2024). Tämä havainto on tärkeä aineiston analyysin kannalta, sillä havainnointi- ja haamuasiointimenetelmillä havaittiin, että vuorovaikutuksen puute ja tekniset haasteet heikensivät osallistujien sitoutumista ja vähensivät heidän osallistumismahdollisuuksiaan. Kovakosken kommentit vahvistavat sen, että tapahtuman tekninen toteutus ja sen tarjoamat vuorovaikutusmahdollisuudet ovat kriittisiä onnistuneen osallistujakokemuksen kannalta.

6.3 Sisältöstrategiset suositukset

Virtuaalitapahtumien onnistunut sisältöstrategia perustuu tapahtuman tavoitteisiin ja kohdeyleisön tarpeisiin. Jotta osallistajat ovat valmiita käyttämään aikaansa virtuaalitapahtumaan, sisällön tulee olla informatiivista, kiinnostavaa ja arvoa tuottavaa (JioEvents, 2023). Kuten Aavecmedian artikkelissa korostetaan, tapahtuman on tuotettava osallistujille merkittävää lisäarvoa, jotta he investoivat aikaansa siihen (Pääskylä-Malmström, 2024). Tämä tarkoittaa, että sisällön suunnittelussa on oltava erityisen tarkkana, sillä virtuaaliympäristössä osallistujien keskittymiskyky on usein heikompi kuin fyysisissä

tapahtumissa. Virtuaalitoteutuksissa sisältö on tiivistettävä ja keskityttävä olennaiseen, mikä tekee sisällön laadusta kriittisen menestystekijän.

Factor Novan virtuaalitapahtumissa on tärkeää kehittää selkeä sisältöstrategia, joka tukee tapahtuman kokonaisvaltaista toteutusta ja varmistaa, että sisällön esittämistavat vastaavat teknologian mahdollisuuksia. Sisältöä tulee suunnitella siten, että se on jäsenneily selkeästi ja vuorovaikutustyökalut, kuten chatit ja kyselyt, tukevat sen omaksumista. Virtuaalitapahtumien sisältöstrategian tulee olla tiiviisti sidottu teknologisiin ratkaisuihin, jotta osallistujille tarjottava tieto on helposti saavutettavissa ja omaksuttavissa. Lisäksi, kuten Vallo ja Häyrinen toteavat, hyvin suunniteltu sisältö lisää merkittävästi laatua (Vallo & Häyrinen, 2016, luku: Verkkotapahtumat).

Sisällön esitystapa on yhtä tärkeä kuin sen laatu. Evento (Evento, 2021) ehdottaa, että viestintätapa voi olla joustavampi kuin pelkkä monologinen esitys: esimerkiksi keskustelumuotoinen esitys asiantuntijan kanssa voi tehdä viestistä elävämmän ja helpommin omaksuttavan. Tämä lähestymistapa luo myös mahdollisuuksia vuorovaikutukselle, mikä parantaa osallistujien sitoutumista.

Virtuaalitapahtumissa tulisi pyrkiä yksinkertaistamaan materiaalipankkien rakennetta ja optimoimaan sisällön saatavuutta niin, että se on helposti saatavilla eri formaateissa ja tuettuna vuorovaikutteisudella. On tärkeää, että kaikki materiaalit ovat osallistujien käytettävissä ennen, aikana ja jälkeen tapahtuman, jotta he voivat palata niihin ja omaksua tietoa omaan tahtiin. Lisäksi tapahtumien sisältö tulisi jakaa modulaarisiin osiin, jotta se on helppoa kuluttaa pienemmissä osissa, ottaen huomioon osallistujien rajallinen keskittymiskyky tietokoneen ääressä (Pääskylä-Malmström, 2022).

Sisällön suunnittelussa on huomioitava myös osallistujakokemuksen mittaaminen. Kovakoski toi haastattelussa esiin, että osallistujilta kerättävä palaute on keskeistä kehitystyölle. Palautteen avulla voidaan arvioida, mitkä sisällölliset ja tekniset ratkaisut toimivat, ja mitä pitäisi parantaa. Jatkuvan palautteen kerääminen ja analysointi mahdollistavat sisällön kehittämisen ja räätälöimisen paremmin osallistujien tarpeisiin tulevissa tapahtumissa. Tämä on keskeistä, jotta Factor Nova voi tarjota kilpailukykyisiä ja osallistujakeskeisiä tapahtumia, joissa laatu ja osallistujien arvostus kohtaavat optimaalisella tavalla. Palautteen hyödyntäminen on paras tapahioa verkkotapahtuman kokemusta. Verkkoyhteisöt tarjoavat arvokasta tietoa siitä, mikä toimi

ja mikä ei, joka auttaa optimoimaan tulevia tapahtumia. (Richards, 2020, luku: Designing a Virtual Ticket Experience.)

7 POHDINTA

Kehittämishankkeen tulokset osoittavat, että virtuaalitapahtumien onnistuminen perustuu teknologian käytettävyyden, sisällön strategisen suunnittelun ja tehokkaiden vuorovaikutustyökalujen yhteensovittamiseen. Näiden elementtien toimivuus ja linjakkuus ovat ratkaisevassa roolissa osallistujakokemuksen laadun kannalta. Tulokset eivät ainoastaan vahvista aiempia tutkimuksia digitaalisista tapahtumista, vaan tarjoavat myös konkreettisia uusia soveltamismahdollisuuksia Factor Novan ja muiden alan toimijoiden hyödynnettäväksi.

7.1 Tutkimuksen johtopäätökset ja merkitys

Tulosten mukaan teknologian helppokäyttöisyys on merkittävä tekijä osallistujakokemuksen onnistumiselle. Factor Novan kaltaiset tapahtumanjärjestäjät voivat käyttää tätä tietoa kehittämällä intuitiivisia ja teknisesti sujuvia ratkaisuja, jotka eivät vaadi osallistujilta merkittäviä teknisiä taitoja. Selkeä teknologinen suunnitelma auttaa vähentämään teknisiä ongelmia ja lisää osallistujien luottamusta tapahtumaan, mikä tekee tapahtumasta houkuttelevamman laajemmalle yleisölle.

Vuorovaikutustyökalujen osalta kehittämishanke osoittaa, että osallistujakokemus paranee merkittävästi, kun vuorovaikutus on suunniteltu ja toteutettu siten, että se tarjoaa lisäarvoa osallistujille (Richards, 2020, luku: The Event Industry: Ripe for a Rebrand). Tämä korostaa esiin nostettua näkemystä, jonka mukaan vuorovaikutustyökalut, kuten live-chatit ja kyselyt, edistävät sitoutumista, kun ne tukevat tapahtuman päämääriä ja tarjoavat osallistujille mahdollisuuden olla aktiivisessa roolissa. Tähän nojautuen Factor Novan tulisi panostaa vuorovaikutustyökalujen käytön optimointiin ja tarjota osallistujille riittävä ohjeistus työkalujen käyttöön.

Sisällön suunnittelun merkitys nousi työssä keskeiseksi tekijäksi. Virtuaalitapahtumissa osallistujat odottavat tiivistä ja informatiivista sisältöä, joka auttaa heitä hyödyntämään tapahtuman kokonaisuudessaan lyhyessä ajassa. Tämä on linjassa myös Aavecmedian artikkelin kanssa, jonka mukaan tietokoneen äärellä osallistujien keskittymiskyky on usein rajallista (Pääskylä-Malmström, 2022). Factor Novan kannattaa siksi kehittää sisältöstrategioita, jotka mahdollistavat materiaalien monimuotoisuuden ja saavutettavuuden. Esimerkiksi sisällön modulaarinen jakaminen mahdollistaisi, että osallistujat voivat palata tiettyihin osioihin ja kerrata tärkeimpiä sisältöjä oman tarpeensa mukaan.

7.2 Kehittämissuunnitelman jalkauttaminen ja seuranta

Kehittämishankkeen tulokset presentoin Factor Novalle painottamalla konkreettisia kehityskohteita, joiden avulla organisaatio voi entistä enemmän parantaa tulevien virtuaalitapahtumiensa laatua. Nämä kehityskohteet koettiin relevanteiksi ja antoivat hyviä eväitä aihetta koskeville jatkotutkimuksille muun muassa organisaation sisällä. Tilaaja näki myös, että tässä työssä käsitellyjä aiheita ja tuloksia olisi tärkeää käydä Factor Novan asiakasvastaavien kanssa läpi, jotta he osaisivat huomioida näitä asioita työssään.

Presentaatioissa korostin toimenpiteitä, kuten vuorovaikutustyökalujen optimointia, reaaliaikaisen teknisen tuen merkitystä ja modulaarisen sisältöstrategian käyttöönottoa. Kehittämistyön perusteella seuraavat käytännön toimenpiteet parantaisivat Factor Novan tulevien virtuaalitapahtumien laatua ja osallistujakokemusta:

1) Teknologian käytettävyyden parantaminen ja teknisen tuen tarjoaminen reaaliajassa

Teknisen tuen tarjoaminen reaaliaikaisesti vähentää osallistujien stressiä ja helpottaa ongelmatilanteiden ratkaisemista. Ennen tapahtumaa järjestetyt testaukset ja osallistujille tarjottava kattavat ohjeistukset voivat parantaa käyttökokemusta. Factor Novan tulisi hyödyntää palveluntarjoajien teknisiä tukitiimejä, jotka ovat tavoitettavissa koko tapahtuman ajan ja kykenevät ratkaisemaan ongelmat nopeasti. Tämä auttaa estämään teknologian käyttöön liittyvät keskeytykset ja lisää osallistujien tyytyväisyyttä.

2) Vuorovaikutustyökalujen toiminnallisuuden jatkuva arviointi ja mukauttaminen

Factor Novan tulisi säännöllisesti arvioida vuorovaikutustyökalujen toimivuutta ja tehdä muutoksia osallistujien tarpeiden ja palautteen pohjalta. Vuorovaikutus ei saisi olla pelkkä lisätoiminto, vaan sen tulee olla kiinteä osa tapahtuman rakennetta ja tapahtuman tavoitteita. Vuorovaikutustyökaluja, kuten chattia, kyselyjä ja virtuaalisia breakout-tiloja, voidaan testata pienemmillä tapahtumilla tai käyttäjäryhmillä ennen laajamittaista käyttöönottoa, mikä auttaa varmistamaan, että ne tuottavat osallistujille lisäarvoa ja tukevat tapahtuman tavoitetta. Myös tekniikan kehittyessä tulee arvioida, onko vuorovaikutukseen saatavilla uusia, entistä käyttäjäystävällisempiä ratkaisuja, jotka helpottavat osallistujien aktiivista roolia.

3) Käyttäjäprofiilien analysointi ja materiaalipankkien rakentaminen

Innanen linjaa blogissaan, että sidosryhmien ja käyttäjäprofiilien tutkimisella voidaan käynnistää digitaalisten palveluiden kehittämisprojekti (Innanen, 2022). Osallistujakokemuksen parantamiseksi Factor Novan tulisi tutkia tarkemmin virtuaalitapahtumien kohderyhmien erilaisia tarpeita ja kiinnostuksen kohteita asiakkaiden kanssa yhteistyössä. Tapahtuman sisällön suunnittelussa tulisi ottaa huomioon eri käyttäjäprofiilit ja mukauttaa sisältö niiden mukaan. Tämä voidaan toteuttaa esimerkiksi kohdentamalla esityksiä, tarjoamalla syventäviä materiaaleja tai tarjoamalla erilaisia oppimis- ja osallistumistasoja. Osallistujat voisivat valita heille sopivimman sisällön tai oppimistavan, mikä parantaa heidän sitoutumistaan ja kokemustaan.

4) Palautteen kerääminen ja analysointi tapahtuman jälkeen

Jatkuva kehittäminen on tärkeää, ja osallistujilta kerättävä palaute on yksi tehokkaimmista keinoista tapahtumien laadun parantamiseksi (Lyyti, 2023). Factor Novan kannattaa ottaa käyttöön palautekyselyt, jotka keskittyvät erityisesti EVS:ään (Experience Value Score) sekä teknologian, sisällön ja vuorovaikutuksen arviointiin. Palautteen analysoinnin avulla voidaan tunnistaa kehityskohteita ja tehdä muutoksia tuleviin tapahtumiin.

7.3 Kehittämishankkeen luotettavuus ja rajoitukset

Työn luotettavuutta tukee monimenetelmällinen lähestymistapa, jossa aineistonkeruumenetelminä käytettiin asiantuntijahaastattelua, havainnointia ja haamuasiointia. Nämä menetelmät täydensivät toisiaan ja mahdollistivat osallistujakokemuksen arvioinnin sekä kvantitatiivisesta että kvalitatiivisesta näkökulmasta. Havainnointi ja haamuasiointi toivat suoria ja käytännönläheisiä havaintoja virtuaalitapahtumien osallistujakokemuksesta, kun taas asiantuntijahaastattelu tarjosi syvällisempiä näkemyksiä ja asiantuntijan mielipiteitä teknologian ja vuorovaikutustyökalujen käytöstä.

Kehittämishankkeen luotettavuutta heikentävät tekijät liittyvät ennen kaikkea aineiston rajallisuuteen ja tutkimuskohteiden valintaan. Työn kohteeksi valikoitui vain kaksi virtuaalitapahtumaa, mikä rajoittaa tulosten yleistettävyyttä. Tutkimusasetelma ei näin ollen kata laajaa otantaa tapahtumatyypeistä, ja tulokset saattavatkin heijastaa yksittäisiä tapahtumia yleisempien havaintojen sijaan. Toisin sanoen, yksittäisten tapahtumien erityispiirteet – kuten

tekninen toteutus tai kohdeyleisö – voivat vaikuttaa tuloksiin niin, että ne eivät välttämättä edusta kaikkia virtuaalitapahtumia.

Toinen merkittävä rajoitus oli kyselyaineiston puuttuminen. Alun perin suunnitellun kyselyn tarkoituksena oli kerätä laajempi otos osallistujien kokemuksista, ja tässä sen puuttuminen vähentää tutkimuksen kvantitatiivista puolta. Kysely olisi tarjonnut arvokasta tietoa osallistujien subjektiivisista kokemuksista, kuten tapahtumien käytettävyydestä, sisällön laadusta ja vuorovaikutustyökalujen hyödyllisyydestä. Tässä tutkimuksessa kyselyaineiston korvaaminen haastattelun ja havainnoinnin kautta saaduilla tiedoilla oli hyödyllistä, mutta ei täysin riittävä osallistujakokemuksen kattavaksi arvioimiseksi. Työtä presentoidessa tilaajalle tämä kyselyaineiston puuttuminen oli yksi heiltä saamista palautteista. Aineiston painottuessa kokonaan ammatilliseen näkökulmaan kuin tavallisen virtuaalitapahtumaosallistujan näkemyksiin, työ koettiin jäävän jokseenkin välilliseksi.

Aineistonkeruumenetelmien rajoitukset liittyvät myös kehittämishankkeessa käytettyihin menetelmiin. Havainnointi ja haamuasiointi ovat menetelmiä, joissa tutkimuksen suorittajan näkemykset voivat vaikuttaa havaintojen tulkintaan. Tulkinnat esimerkiksi osallistujien käyttäytymisestä ja heidän kokemistaan teknisistä ongelmista voivat olla subjektiivisia. Tämän vuoksi tulosten analysoinnissa tulee pitää mielessä, että tietyt havainnot voivat heijastaa tutkijan näkemyksiä enemmän kuin objektiivista todellisuutta.

Kaiken kaikkiaan tutkimuksen luotettavuutta tukee kuitenkin systemaattinen lähestymistapa, jossa eri menetelmien kautta kerätty tieto on analysoitu huolellisesti ajan kanssa (Sarajärvi & Tuomi, 2018, luku: Luotettavuuden parantamiseen liittyviä tekijöitä). Jatkossa olisi hyödyllistä hyödyntää suurempaa otantaa ja täydentää tutkimusta kvantitatiivisilla menetelmillä, jotta tulokset olisivat mahdollisimman yleistettävissä.

7.4 Jatkotutkimus- ja kehitysaiheet

Teknologian kehittyessä jatkotutkimukselle avautuu useita mahdollisuuksia, jotka voivat syventää ymmärrystä osallistujakokemuksen kehittämisestä ja teknologian hyödyntämisestä. Tämän työn tulokset ja rajoitukset antavat pohjan useille jatkotutkimusaiheille, joiden avulla voidaan kehittää virtuaalitapahtumien laatua ja osallistujakokemusta entisestään.

1) Teknologian vaikutus osallistujakokemukseen

Teknologian roolia osallistujakokemuksessa voitaisiin tutkia tarkemmin erityisesti uusien teknologioiden, kuten tekoälyn, virtuaalitodellisuuden (VR) ja lisätyn todellisuuden (AR), näkökulmasta. Lisäksi voitaisiin tutkia, miten erilaiset teknologiakombinaatiot voivat parantaa tapahtuman saavutettavuutta ja vuorovaikutteisuutta eri kohderyhmille. Tekoälypohjaiset työkalut voivat mahdollistaa tapahtumien mukauttamisen reaaliaikaisesti osallistujien käyttäytymisen ja preferenssien perusteella, kuten suosittujen aiheiden nostamisen tai yksilöityjen sisältösuositusten antamisen. Tekoälyllä onkin merkittävä vaikutus virtuaalitapahtumien tulevaisuuteen, kun personointimahdollisuudet, tehokkaampi sisällön jakelu ja parannettu analytiikka kehittyvät. Näiden teknologioiden avulla tapahtumien saavutettavuus ja sitouttavuus voivat nousta uudelle tasolle, mahdollistaen jatkuvasti kehittyvän tapahtumakokemuksen. (JioEvents, 2023b.) VR ja AR puolestaan voisivat tuoda osallistujille immersivisemmän kokemuksen, joka on lähempänä fyysistä läsnäoloa tapahtumassa. Tämä olisi erityisen hyödyllistä esimerkiksi koulutus- tai oppimistapahtumissa, joissa visuaalinen oppiminen korostuu. Lisäksi tällainen tutkimus voisi auttaa Factor Novaa ymmärtämään paremmin, miten teknologian avulla voidaan tarjota osallistujille lisäarvoa ja tehostaa sitoutumista.

2) Hybriditapahtumien suunnittelu ja kokemusten yhteensovittaminen

Hybriditapahtumat, joissa osallistajat voivat valita joko fyysisen tai virtuaalisen osallistumistavan, edellyttävät uudenlaisia suunnitteluratkaisuja, joissa virtuaalinen ja fyysinen osallistumiskokemus integroidaan yhtenäiseksi tapahtumaksi. Tutkimus voisi keskittyä analysoimaan, miten osallistujakokemuksen yhdenmukaisuus varmistetaan, kun osa yleisöstä osallistuu paikan päällä ja osa verkon kautta.

Esimerkiksi jatkotutkimus voisi tarkastella sitä, kuinka osallistujien vuorovaikutus voidaan mahdollistaa näiden kahden ryhmän välillä ilman, että kokemukset eriytyvät merkittävästi. Yksi ratkaisu voisi olla reaaliaikaisen äänestys- ja palautetyökalun käyttö, joka yhdistää virtuaaliset ja paikalliset osallistajat. Tämänkaltaisen tutkimuksen kautta olisi mahdollista arvioida, kuinka erityyppiset teknologiat voivat tukea tätä yhteensovittamista ja kuinka Factor Nova voisi hyödyntää hybriditapahtumia, jotta kaikki osallistajat saavat yhtenäisen ja arvokkaan kokemuksen riippumatta osallistumistavastaan.

3) Palautteen analysointi ja hyödyntäminen tapahtumien kehittämisessä

Osallistujilta kerättävä palaute on keskeinen työkalu tapahtumien jatkuvassa kehittämisessä. Jatkotutkimus voisi selvittää, kuinka osallistujilta saatua palautetta voidaan analysoida ja hyödyntää tehokkaasti. Erityisesti tekoälypohjaiset analyysityökalut voisivat mahdollistaa palautteen reaaliaikaisen analysoinnin, minkä avulla tapahtumanjärjestäjät voisivat tunnistaa nopeasti osallistujakokemuksen ongelmakohdat ja kehitystarpeet.

Lisäksi jatkotutkimus voisi tarkastella palautteen vaikutuksia tapahtumien suunnitteluun pitkällä aikavälillä. Tämä tutkimus voisi keskittyä palautteen systemaattiseen hyödyntämiseen esimerkiksi automaattisten analyysityökalujen avulla, jotka tunnistavat toistuvat teemat ja parannuskohteet. Factor Nova voisi hyötyä tällaisesta tutkimuksesta esimerkiksi luomalla palautteenkeruun automaattisia prosesseja, joissa tärkeimmät kehitystarpeet visualisoidaan selkeästi, mikä helpottaa päätöksentekoa ja tukee tapahtumien jatkuvaa kehittämistä.

LÄHTEET

- Arpiainen, I., Puhakainen, E. Pöyhönen, M. (2022). Evento. Tervetuloa (uusi) normaali – koko tapahtuma-ala mullistuu. Haettu 12.3.2024 osoitteesta <https://avecmedia.fi/tapahtumat/tervetuloa-uusi-normaali-koko-tapahtuma-ala-mullistuu/>
- Evento. (2020). Evento selvitti: Miten virtuaalinen elämys syntyy? Haettu 20.9.2023 osoitteesta <https://eventolehti.fi/artikkelit/evento-selvitti-miten-virtuaalinen-elamys-syntyy/>
- Evento. (2021). Esiinny striimillä vaikuttavasti! 5 vinkkiä kuulijan hurmaamiseen. Haettu 20.9.2023 osoitteesta <https://avecmedia.fi/evento/striimaus-stream-nain-esiinnyt-vaikuttavasti/>
- Pääskylä-Malmström, Terhi. 2024. Avecmedia. Miten tapahtuman onnistumista kannattaa mitata? Haettu 24.4.2024 osoitteesta <https://avecmedia.fi/tapahtumat/miten-tapahtuman-onnistumista-kannattaa-mitata/>
- Factor Nova. (2023). Onnistunut osallistujakokemus lisää tapahtumien arvoa. Haettu 10.5.2024 osoitteesta [Onnistunut osallistujakokemus lisää tapahtumien arvoa - Factor Nova Blogi](#)
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2000). Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus.
- Innanen, P. (2022). Palvelumuotoilu Palo. 8 vinkkiä digitaalisten palveluiden muotoiluun. Haettu 3.2.2024 osoitteesta [8 vinkkiä digitaalisten palveluiden muotoiluun | Palvelumuotoilu Palo](#)
- JioEvents Journal. (2023a). Strategies for boosting attendee participation in Virtual Events. Haettu 4.5.2024 osoitteesta <https://www.linkedin.com/pulse/strategies-boosting-attendee-participation-virtual-events-jioevents/>
- JioEvents Journal. (2023b). The Future of Virtual Events: How AI is Revolutionizing the Experience. Haettu 4.5.2024 osoitteesta <https://www.linkedin.com/pulse/future-virtual-events-how-ai-revolutionizing/>
- Komulainen, S. (2021a). Palvelumuotoilu Palo. Haettu 12.3.2024 osoitteesta <https://www.palvelumuotoilupallo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-havainnointi/>

- Komulainen, S. (2021b). Palvelumuotoilu Palo. Haettu 12.3.2024 osoitteesta <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-menetelma-haastattelu/>
- Lyyti. (2020). Miten mitata tapahtumasi menestystä? Haettu 14.3.2024 osoitteesta <https://www.lyyti.com/fi/blogi/miten-mitata-tapahtumasi-menestyst%C3%A4>
- Lyyti. (2023a). Syy sun hymyyn? Ideoita tapahtumien mittaamiseen. Haettu 14.3.2024 osoitteesta <https://www.lyyti.com/fi/blogi/syy-sun-hymyyn-ideoita-tapahtumien-mittaamiseen>
- Lyyti. (2023b.) Pitääkö tapahtumien mittaamisesta tehdä numeroa? Haettu 14.3.2024 osoitteesta <https://www.lyyti.com/fi/blogi/pitaako-tapahtumien-mittaamisesta-tehda-numeroa>
- Olabode, A. (2024). Custify. Customer Experience Vs. User Experience: Differences, Similarities & Importance. Haettu 10.7.2024 osoitteesta <https://www.custify.com/blog/customer-experience-vs-user-experience-differences-similarities-importance/>
- Pine, B. J., & Gilmore, J. H. (1999). The Experience Economy: Work is Theatre & Every Business a Stage. Harvard Business School Press Boston, Massachusetts.
- Pääskylä-Malmström, T. (2022). Aavecmedia. Haettu 9.8.2024 osoitteesta <https://avecmedia.fi/tapahtumat/milta-tapahtumakentalla-nayttaa-juuri-nyt-lue-kuuden-ammattilaisen-nakemys/>
- Rajupaja. (2024). Suunnitteilla virtuaalitapahtuma? Nappaa talteen vinkit virtuaalisen tapahtuman järjestämiseen! Haettu 3.6.2024 osoitteesta <https://rajupaja.fi/ajankohtaista/suunnitteilla-virtuaalitapahtuma-nappaa-talteen-vinkit-virtuaalisen-tapahtuman-jarjestamiseen/>
- Richards, P. (2020). The Virtual Ticket - how to host private live streams & virtual events. StreamGeeks. StreamGeeks Publishing.
- Saaranen-Kauppinen, A., & Puusniekka, A. (2006). KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Haettu 5.9.2024 osoitteesta https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html
- Sarajärvi, A., & Tuomi, J. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. painos. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

- Vallo, H., & Häyrinen, E. (2016). Tapahtuma on tilaisuus: tapahtumamarkkinointi ja tapahtuman järjestäminen. 5. uudistettu laitos. Tietosanoma.
- Vilka, H. (2018). Havainnot ja havainnointimenetelmät tutkimuksessa. Teoksessa R. Valli, Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS-kustannus.

LIITTEET

Haastattelukysymykset

Taustatiedot

1. Voisitko lyhyesti kertoa työroolistasi Liveton Customer Success Managerina? Miten työsi liittyy virtuaalitapahtumiin ja niiden toteutukseen?
2. Mikä on Liveton rooli virtuaalitapahtumien järjestämisessä ja erityisesti osallistujakokemuksen kehittämisessä?

Osallistujakokemus virtuaalitapahtumissa

3. Miten määrittelisit onnistuneen osallistujakokemuksen virtuaalitapahtumissa?
4. Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät tekijät, jotka vaikuttavat positiiviseen osallistujakokemukseen virtuaalitapahtumissa?
5. Mitä haasteita olet havainnut osallistujakokemuksen parantamisessa virtuaalitapahtumissa?

Teknologia ja alustan käytettävyys

6. Kuinka tärkeänä pidät teknologian roolia virtuaalitapahtuman onnistumisessa?
7. Mitkä teknologiset ominaisuudet ovat mielestäsi tärkeimpiä virtuaalitapahtuman aikana (esim. striimauslaatu, interaktiiviset työkalut)?
8. Millaisia teknisiä haasteita osallistajat yleensä kohtaavat Liveton järjestämisessä virtuaalitapahtumissa, ja miten niitä voidaan parantaa?
9. Millä tavoin virtuaalitapahtuman alustan käyttäjäystävällisyyttä voidaan parantaa, jotta osallistujakokemus olisi mahdollisimman sujuva?

Vuorovaikutus ja osallistaminen

10. Mitä keinoja käytätte tapahtumissa osallistujien aktivoimiseksi ja vuorovaikutuksen lisäämiseksi?
11. Ovatko vuorovaikutustyökalut, kuten live-chatit ja kyselyt, mielestäsi riittäviä osallistujakokemuksen tukemiseksi? Miten näitä voisi parantaa?

12. Millaisia uusia vuorovaikutusratkaisuja tai trendejä olet nähnyt alalla, jotka voisivat parantaa osallistujakokemusta tulevaisuudessa?

Asiakaskokemus ja palautteenkeruu

13. Miten keräätte palautetta virtuaalitapahtumien osallistujilta? Millaisia palautteita olette saaneet, ja miten ne ovat vaikuttaneet tapahtumien kehittämiseen?

14. Miten näet asiakaskokemuksen ja osallistujakokemuksen suhteen virtuaalitapahtumissa? Miten nämä kaksi käsitettä eroavat toisistaan ja tukevat toisiaan?

15. Miten Liveto hyödyntää palautetta parantaakseen tulevien tapahtumien asiakas- ja osallistujakokemusta?

Kehitysehdotukset ja tulevaisuuden näkymät

16. Miten uskot virtuaalitapahtumien kehittyvän seuraavien 3-5 vuoden aikana?

17. Mitkä ovat mielestäsi tärkeimmät kehityskohteet virtuaalitapahtumissa, erityisesti teknologian ja vuorovaikutuksen osalta?

18. Onko Livetolla suunnitteilla uusia ratkaisuja, jotka voisivat parantaa asiakas- ja osallistujakokemusta tulevissa virtuaalitapahtumissa?

Yhteenveto

19. Mitkä ovat tärkeimmät johtopäätöksesi osallistujakokemuksen parantamisesta virtuaalitapahtumissa?

20. Onko jotain muuta, mitä haluaisit lisätä tai korostaa virtuaalitapahtumien kehittämisestä asiakaskokemuksen näkökulmasta?