



**LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU**  
*Lahti University of Applied Sciences*

**LAADULLINEN SELVITYS  
OSALLISTUJIEN PALVELUPOLULLA  
TIETEELLISESSÄ KONFERENSSISSA –  
KOETTU TYYTYVÄISYYS JA  
JÄRJESTÄJIEN ONNISTUMINEN**

Korkeakoulujen kansainvälisten asioiden kevätpäivät  
21. - 23.5.2012 Lahdessa

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Matkailun koulutusala  
Matkailun koulutusohjelma  
Kokous-, kongressi- ja tapahtuma-  
matkailu  
Opinnäytetyö  
Syksy 2012  
Vuokko Laine

Lahden ammattikorkeakoulu  
Matkailun koulutusohjelma

LAINEN, VUOKKO: Laadullinen selvitys osallistujien palvelupolulla tieteellisessä konferenssissa – koettu tyytyväisyys ja järjestäjien onnistuminen

Korkeakoulujen kansainvälisten asioiden kevätpäivät 21. - 23.5.2012 Lahdessa

Kokous- kongressi- ja tapahtumamatkailun opinnäytetyö, 52 sivua, 36 liitesivua

Syyskuu 2012

## TIIVISTELMÄ

---

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää konferenssin osallistujien tyytyväisyyttä ja tutkia laatua päivien palvelupolulla. Korkeakoulujen kansainvälisten asioiden kevätpäivät järjestettiin ensimmäistä kertaa Lahdessa 21. - 23.5.2012. Konferenssiin osallistui yli 450 alan ammattilaista. Päivät järjestettiin yhteistyössä Lahden ammattikorkeakoulun, Lahden yliopistokeskuksen ja Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskuksen CIMO:n kanssa. Käytännön järjestelyistä vastasi Lahden ammattikorkeakoulun Innovaatiokeskus. Päivät sisälsivät sessioita, infoja ja erilaisia keskustelufoorumeja sekä monipuolista ohjelmaa että iltatilaisuuksia.

Selvitin asiakastyytyväisyyttä palvelumuotoilun keinoin, luotainkyselyillä, joihin olin valinnut kuusi osallistujaa. Kysely oli päiväkirja, joka sisälsi paljon avoimia kysymyksiä konferenssin sisällöstä, asiakaspalvelusta ja sen kulusta. Pyrin kyselyn avulla saamaan tietoa ja palautetta palvelutilanteiden ns. totuuden hetkistä ja kartoittamaan osallistujien tarpeita, tunteita, toiveita ja motiiveja. Kontaktipisteitä ja tutkittavia asioita olivat sessiot, ohjelmat, ruokailut, kuljetukset, tapahtumaympäristöt, verkostoituminen, vuorovaikutteisuus ja viestintä. Olin itse mukana järjestämässä konferenssia ja se antoi syvyyttä ja näkökulmaa työhöni.

Analysoin vastauksia käyttämällä laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysia. Päämääränä oli selvittää, mihin asioihin tulisi kiinnittää huomioita seuraavilla kevätpäivillä ja miten lisätä osallistujien motivaatiota, oppimista ja helpottaa verkostoitumista. Kyselyn tuloksista ilmeni, että kevätpäivät onnistuivat hyvin ja osallistujat olivat tyytyväisiä. Negatiivinen palaute oli vähäistä, ja se koski mm. sessioiden pitäjiä, tarjoiluja, viestintää ja ohjelmien yksityiskohtia. Totuuden hetkissä onnistuttiin päivillä hyvin ja asiakaspalvelua kiitettiin.

Opinnäytetyössäni on tietoa tieteellisen konferenssin sisällöstä, suunnittelusta ja järjestelyistä lisäksi. Tämä yksityiskohtainen selvitystyö antaa tietoa seuraavien kevätpäivien suunnittelijoille ja toimeksiantajalle, Lahden ammattikorkeakoulun Innovaatiokeskukselle, jolla oli myös oma Webropol -kysely.

Avainsanat: laatu, palvelun laatu, konferenssi, palvelumuotoilu, viestintä ja sosiaalinen media, suhdemarkkinointi

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Tourism and Hospitality

LAINEN, VUOKKO: Qualitative report on attendees' path in scientific conference  
- experienced satisfaction and organizers success

The Spring Days of International Matters of Universities

Bachelor's Thesis in Meeting and Events Tourism, 52 pages, 36 appendices

Autumn 2012

## ABSTRACT

---

The aim of this scholarly thesis was to examine the customer satisfaction and study quality of the service path on the Spring Day. The Spring Days of International Matters of Universities was arranged for the first time in Lahti, the 21<sup>st</sup> – the 23<sup>rd</sup> of May in 2012. Over 450 attendees took part in the conference. The Days were arranged in cooperation with Lahti University of Applied Sciences, Lahti University Consortium and Centre for International Mobility CIMO. The Innovation Centre of LUAS was responsible for the practical arrangements. The days included sessions, general information and different discussions forums as well as multifaceted programs and evening events.

I studied customer satisfaction with a method of service design, using a probe for which I had chosen six participants. The probe was a diary which included many open questions about the content of the conference, customer service and course of events. I tried to get information and feedback about service situation's so-called the moments of truth and attendees' individual needs, feelings, wishes and motivation. The contact points and researched items were sessions, programs, food services, transportation, networking and communications. My personal involvement in organizing the conference provided depth and insight for this work. I analyzed answers by using qualitative method's content analysis. My target was to find out which objectives should be better noted for the next Spring Day and how increase attendees' motivation, learning and make networking easier.

The probe's results showed that the Spring Day succeeded well and attendees were satisfied. The negative feedback was small, concerning to speakers of sessions, catering and service, communication and program details. The moments of truth had succeeded in fulfilling the expectations and customer service was appreciated.

My scholarly thesis consists of information about scientific conference's content, planning and arrangement, too. This detailed study case will give information to planners of next Spring Day and the host of scholarly thesis, The Innovation Centre of Lahti University of Applied Sciences, which also had its own inquiry.

Key words: Quality, quality of service, conference, service design, communication and social media, relation marketing

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Korkeakoulujen kansainvälisten asioiden kevätpäivien esittely	1
1.2	Toimeksiantajan esittely	3
1.3	Opinnäytetyön merkitys ja hyöty	3
1.3.1	Hyöty toimeksiantajalle ja alalle	3
1.3.2	Hyöty tekijälle	4
1.4	Tutkimuksen tavoitteet, sisältö ja rakenne	5
1.5	Tutkimusongelma ja -menetelmä	5
2	PALVELU JA LAATU	7
2.1	Palvelun määritelmä	7
2.2	Palvelun laatu	7
2.3	Palvelustrategia	8
2.4	Imagon merkitys	10
2.5	Tavoitteena hyvä laatu	10
2.6	Kuiluanalyysi	11
3	PALVELUMUOTOILU	12
3.1	Palvelumuotoilun määritelmä	12
3.2	Palvelumuotoilun käsitteitä	13
3.3	Luotaimet	15
4	TIETEELLINEN KONFERENSSI	15
4.1	Tieteellinen konferenssin osa-alueet	15
4.1.1	Rekisteröityminen konferenssipaikalla	16
4.1.2	Tieteellinen ohjelma – sessiot, roundtable, paneelit ja seminaarit	17
4.1.3	Ruokailut ja kahvitauot	19
4.1.4	Oheisohjelmat	20
4.1.5	Kuljetukset ja majoitukset	21
4.1.6	Kongressipaikka, tekniikka	22
4.1.7	Verkostoituminen ja vuorovaikutteisuus	23
4.1.8	Sisäinen ja ulkoinen viestintä tapahtumassa	24
4.1.9	Suhdemarkkinointi ja sen tarkastelua	26

5	TUTKIMUSPROSESSI	29
5.1	Laadullinen tutkimus	29
5.2	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	29
5.3	Tutkimusmenetelmä	30
5.3.1	Luotainkysely – sen suunnittelu	30
5.3.2	Luotainkysely - sen sisältö	31
5.3.3	Otos	
5.3.4	Sisällönanalyysi	33
6	TUTKIMUSTULOKSET	34
6.1	Rekisteröityminen konferenssipäiville Fellmanniassa	34
6.1.1	Asiakaspalvelu ja totuuden hetket	34
6.1.2	Ensivaikutelma	35
6.2	Tapahtuman ydinpalvelut: sessiot, koulutukset ja muut tilaisuudet	35
6.2.1	Odotusten täytyminen, oppiminen	36
6.2.2	Puhuja, esitys, esityksen tunnelma ja vuorovaikutteisuus	37
6.3	Ruokailut ja kahvitauot	37
6.3.1	Tarjoilujen sisältö	37
6.3.2	Ruokailutauot ja huomoita ravintolasta	38
6.3.3	Asiakaspalvelu	39
6.4	Oheisohjelmat	39
6.4.1	Get- together -tilaisuus ja sen jälkeen jatkot	40
6.4.2	Dinner&Dance –tilaisuus	40
6.5	Kuljetukset ja majoitukset	40
6.6	Kongressitalo, tekniikka	41
6.7	Verkostoituminen	41
6.8	Viestintä ja sosiaalinen media	42
6.9	Vuorovaikutteisuus tapahtumapäivillä	42
6.9.1	Järjestäjien ja henkilökunnan asiakaspalvelu	43
6.9.2	Arviointi numeroin - keskiarvo	43
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	43
7.1	Johtopäätöksistä yleistä	43
7.2	Kokonaislaatu	44
7.3	Palvelustrategia	44
7.4	Hyvä laatu	45

7.5	Asiakasymmärryksen kerääminen	46
7.6	Tapahtuman merkitys	46
7.7	Kevätpäivien kehittäminen	46
8	TYÖN ARVIOINTI	488
8.1	Tutkimuksen kokonaisuskottavuus	48
8.2	Tutkimuksen kokonaisluotettavuus	49
8.3	Itsearviointi ja miten opinnäytetyöprosessi onnistui	51
	LÄHTEET	53
	LIITTEET	55
Liite 1	Kevätpäivien ohjelma-aikataulut	
Liite 2	Luotainkyselyn osallistujat	
Liite 3	Luotainkysely	
Liite 4	Luotainkyselyn vastauskooste	

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni keskittyy Korkeakoulujen kansainvälisten asioiden kevätpäivien tyytyväisyyden selvittämiseen luotainkyselyn avulla. Selvitykseni on kvalitatiivista eli laadullista tapaustutkimusta, jossa olen toteuttanut kyselyn, tutkinut ja arvioinnut pienen otantaryhmän vastauksia. Olen kohdentanut kyselyn ns. totuuden hetkiin eri kontaktipisteissä konferenssipäivillä. Teoriaosuus käsittelee laatua, palveluja, tieteellisen konferenssin osa-alueita, palvelumuotoilua, sosiaalista mediaa, suhdemarkkinointia, verkostoitumista ja viestintää. Työskentelin syventävässä työharjoittelussa kolme kuukautta kevätpäivien parissa ja toin työhöni sitä kautta kokemusperäistä näkökulmaa. Konferenssipäivät toteutettiin Oppimiskeskus Fellmanniassa ja Lahden Sibeliustalossa 21. - 23.5.2012.

## 1.1 Korkeakoulujen kansainvälisten asioiden kevätpäivien esittely

Toteutin opinnäytetyön Lahden ammattikorkeakoulun Innovaatiokeskukselle, joka oli päävastuullinen Korkeakoulujen kansainvälisten asioiden kevätpäivien käytännön suunnittelusta ja järjestelyistä. Kevätpäivät suunniteltiin ja järjestettiin yhdessä Lahden ammattikorkeakoulun, Lahden Yliopistokeskuksen ja Kansainvälisen liikkuvuuden ja yhteistyön keskuksen CIMO:n kanssa. Kyseinen vuosittainen tieteellinen konferenssi järjestettiin 22. kerran, ja niistä on tullut korkeakoulujen kv-asioita hoitaville henkilöille tärkeä koulutustilaisuus ja verkostoitumispaikka.

Päiville osallistui alan ammattilaisia yli 450. Rinnakkaissessioita, oheisohjelmaa ja koulutusta oli tarjolla paljon kolmelle päivälle. Päivien ohjelmat ja aikataulu ovat koottuna erilliseen liitteeseen (liite 1). Tapahtumiin osallistuja on voinut valita ja suunnitella päivien tarjoamasta sessiovalikoimasta ja muista ohjelmista oman konferenssiohjelmanpaketinsä ilmoittautuessaan päiville. Päivät alkoivat Oppimiskeskus Fellmanniassa ja seuraavat kaksi päivää järjestettiin Lahden Sibeliustalossa.

Oppimiskeskus Fellmannian tarjosi keskeisen sijainnin Lahden keskustassa ja sitä esiteltiin myös uudentyyppisenä oppimiskeskuksena vieraille. Lahden Sibeliustalo

sijaitsee Vesijärven rannalla ja keskustan tuntumassa lähellä hotelleja. Lahden tunnetuimpana konferenssitalona siellä oli erinomaiset puitteet järjestää monia rinnakkaissessioita samanaikaisesti. Ruokailu pystyttiin tarjoamaan kaikille n. 500 osallistujalle samanaikaisesti. Sibeliustalon henkilökunta avusti ja tuki mm. teknisissä asioissa. Paikalle oli värvätty Lahden ammattikorkeakoulun Tekniikan koulutusalan aikuisopiskelijaryhmä, ja opiskelijat toimivat teknisenä tukena tilaisuuksissa. Mukana tapahtumassa oli näytteilleasettajia 12 organisaatioista, mukana olivat mm. Ranska Instituutti, CIMO, UniPid ja Japanin suurlähetystö Suomessa.

Tapahtuman merkitys on kasvanut vuosi vuodelta, koska Eurooppa, Suomi ja koulutuskenttä ovat voimakkaassa murroksessa. Opiskelijoille on tarjolla paljon erilaisia vaihto-ohjelmia ja muutokset ja käytännöt vaativat jatkuvaa kouluttamista. Lisäksi alalla toimii eri verkostoista kumppanuuksia ja toimijoita, jotka haluavat tarjota palvelujaan. Lainsäädäntö on läsnä ja ohjaa korkeakoulujen kansainvälisyyttä. Ohjelma oli muotoiltu päiville korkeakoulujen kv-toimijoiden ehdottamien teemojen ympärille, joita ovat aidosti kansainvälinen korkeakoulu yhteisö, globaali vastuu, osaamisen vienti, monikulttuurisen yhteiskunnan tukeminen ja korkeakoulujen laadun ja vetovoivan lisääminen. Lahden päivillä oli vetovoimaisena aiheena muotoilu. Lahti kuuluu World Design Capital Helsinki 2012 kaupunkien joukkoon ja se oli huomioitu myös ohjelmissa. Mukana oli osallistujia eri organisaatioiden ja korkeakoulujen kautta myös eri maista, kuten Saksasta ja Virosta. Osa tilaisuuksista pidettiin lisäksi kohdennetusti englanniksi.

Kevätpäivien historian ensimmäinen seminaari oli Lapin Yliopiston järjestämä v. 1991. Nykyiseen muotoonsa tapahtuma kehittyi 1990-luvun puolivälissä, jolloin CIMO:n aloitteesta ammattikorkeakoulut ja korkeakoulut päättivät yhteisestä vuosittaisesta tapahtumasta. Ohjelma on rakennettu sessioiden, infojen ja roundtable-keskusteluryhmien ja keskustelufoorumien ympärille. Päivät ovat monipäiväiset ja järjestävä taho ja paikkakunta vaihtuvat vuosittain. Niiden yhteyteen järjestetään yleensä paikkakunnan ja sen alueen erityispiirteistä kertovaa oheisohjelmaa ja kulttuuria kevennykseksi.



## 1.2 Toimeksiantajan esittely

Lahden ammattikorkeakoulun Innovaatiokeskus vastasi Korkeakoulujen kansainvälisten asioiden kevätpäivien tapahtumajärjestelyistä. Se kuuluu yksikkönä Päijät-Hämeen koulutus konserniin. Innovaatiokeskus suunnitellaan ja toteutetaan monentyyppisiä kotimaisia ja kansainvälisiä kehittämis- ja tutkimushankkeita sekä toteutetaan räätälöidysti tapahtumia yrityksille ja muille tahoille.

## 1.3 Opinnäytetyön merkitys ja hyöty

Opinnäytetyöprosessi jakaantui moneen vaiheeseen. Jokaisesta vaiheesta hyödyn itse eniten oppimisen kautta. Toimeksiantaja ja tapahtuma-ala hyötyvät lähinnä työn tuloksista ja päätelmistä. Työstäni löytyy paljon kokousalan asioita, joista alan opiskelijat hyötyvät ja he saattaisivat saada ideoita vastaavista caseista kokousalalla. Vastaavista laatuselvityksistä hyötyy myös tapahtuma-ala, sillä kaikkea tietoa ei pystytä keräämään tapahtumista konservatiivisilla asiakastytyväisyyskyselyillä.

### 1.3.1 Hyöty toimeksiantajalle ja alalle

Työn toimeksiantaja, Lahden ammattikorkeakoulun Innovaatiokeskus, toteuttaa myös erilaisia seminaareja, konferensseja, tapahtumia ja tilaisuuksia. Korkeakoulujen kansainvälisten asioiden kevätpäivät olivat iso, haasteellinen ja vaativa toimeksianto Lahden Innovaatiokeskukselle. Sain itse vaikuttaa toimeksiannon sisältöön ja aiheeni suuntautui asiakastytyväisyyden kartoittamiseen, koska aikaa itse tapahtumapäiville oli vain kaksi kuukautta aloittaessani työskentelyn. Tunsin, että aihe konferenssin onnistumisesta laadulliselta näkökulmalta ja palvelutuokioiden onnistuminen eli ”totuuden hetkien” kartoittaminen päivillä hyödyttäisi eniten kevätpäivien järjestelytoimikuntaa ja Innovaatiokeskusta sekä seuraavien päivien järjestäjiä. Laadullinen tutkimus oli selkeä valinta. Lisäksi halusin kokeilla palvelumuotoilun kyselymallia eli luotainkyselyä. Tavoitteena oli palvella tulevia kevätpäiviä ja kerätä tietoa osallistujien tyytyväisyydestä päiviin ja jos niissä ilmenee kehitettäviä asioita. Tuloksia voidaan käyttää hyödyntää seuraavien päivien

suunnittelussa. Toivon, että työstäni nousee esille uusia asioita ja päville osallistujan näkökulmaa, joita toimeksiantaja voi hyödyntää vastaavien tapahtumien kohdalla laatua kehitettäessä. Kyselyni oli ainutlaatuinen oma tutkimusprosessini ja se täydentää toimeksiantajan tekemää palautekyselyä. Lahden Innovaatiokeskuksessa on erittäin vahvaa tietämystä palvelumuotoilusta ja asiantuntijoita, jotka tekevät siellä palvelumuotoilusta projekteja. Toteuttamani luotainkysely oli oma harjoitustyöni, ja en tiedä, hyödyttääkö se asiantuntijoita Innovaatiokeskuksessa.

Tapahtuma-alalla voi työstäni hyötyä alan opiskelijat ja varsinkin ne, jotka työstävät opinnäytetyöprosessiaan. Opinnäytetyöstä voi irrota jotain aiheita tapahtumalalta, joista voi rakentaa uutta työtä. Opinnäytetyöni on yksi työ monien konferenssialan töiden joukossa. Se kertoo yhden konferenssin tarinaa ja luotaintutkimusta ja sen onnistumisesta arviointia. Mielestäni eniten työstäni tulee hyötymään kevätpäivien suunnittelijat. Järjestäjätaho ja paikkakunta vaihtuvat, mutta päivät järjestetään suurin piirtein saman kaavan mukaisesti vuosittain.

### 1.3.2 Hyöty tekijälle

Työn toteuttaminen tuki restonomiopintoja, sen kautta lisäsin osaamistani ja opin uutta tapahtuma-alasta sekä siihen liittyvästä teoriasta peilaten asioita käytännön työhön. Opin analysoimaan asioista tieteellisessä konferenssissa syvällisemmin ja näkemään palvelukokonaisuuksia. Tutustuin laadulliseen tutkimukseen ja sen käsitteisiin ja arvointimenetelmiin. Teoria avasi koulutukseeni kuuluvia asioita laadusta, palveluista, suhdemarkkinoinnista, viestinnästä ja tapahtuma-alasta. Lisäksi tutustuin palvelumuotoiluun, joka oli uusi asiakokonaisuus minulle. Suunnittelin itsenäisesti ensimmäistä kertaa tutkimusprosessin, johon kuului luotaimen suunnittelu, kyselyn toteutus päivillä ja tuloksien analysointi sekä johtopäätöksien tekeminen. Tein johtopäätöksiä tuloksien ja teorian pohjalta. Prosessi oli täynnä oivaltamista ja sen kautta oppi näkemään asioita myös tutkijan näkökulmasta.

Työ oli hyvin pitkäjännitteistä. Prosessi oli haastava ja opettava koko kuuden kuukauden ajan. Sen merkitys itselle oli suuri. Opinnäytetyö motivoi alan tehtäviin ja tulen jatkossa seuraamaan tarkoin, mitä konferensseista kerrotaan eri vies-

tintäkanavissa ja mitä uusia asioita, elämyksellisyyttä ja innovaatioita alalle kehitetään.

#### 1.4 Tutkimuksen tavoitteet, sisältö ja rakenne

Keskityin opinnäytetyössäni tapahtuman kokonaislaadun selvittämiseen, osallistujien tyytyväisyyteen, käyttäjäkokemusten ja asiakasnäkeymisen keräämiseen. Se sisältää monipuolisesti tietoa konferenssin kulusta ja alan käsitteistöä. Käsitteiden lisäksi teoriaosuus syventää alan osa-alueiden tuntemusta. Teoriaosuus käsittelee laatua, palvelua, palvelumuotoilua, tieteellistä konferenssia, suhdemarkkinointia, verkostoitumista ja viestintää. Olen rajannut pois kevätpäivien käytännön suunnitteluprosessin. Olen kirjoittanut tuloksista yhteenvetoa, verrannut tietoja laadun kriteereihin ja koonnut vastauksista koosteen, joka on liitteenä. Olen lyhyesti kiteyttänyt tuloksia myös palvelumuotoilun termein. Vastauksista olen tehnyt johtopäätöksiä sisällönanalyysin avulla ja tutkimalla toteutunutta laatua.

#### 1.5 Tutkimusongelma ja -menetelmä

Tutkimusongelmana oli onnistuminen tapahtumapäivillä ja saada vastauksia sekä mielipiteitä luotainkyselyllä palvelun laadusta sekä kartoittaa heikkoja kohtia palvelukohtaamisissa ns. totuuden hetkissä. Kyselyn avulla tutkin valitsemani otantaryhmän odotuksien ja tarpeiden toteutumista eli tyytyväisyyttä konferenssipolun kontaktipisteissä. Johtavana ajatuksena työssäni on ollut ajatus, että alan ammattilaiset korkeakouluista hyötyisivät kevätpäivistä yhä enemmän ja päiviä kehitettäisiin rohkeasti uusien menetelmin suunnitteluvaiheessa. Kevätpäivät ovat korkeakoulujen hallintoväelle ja alan toimijoille ainoa tärkeä kokoontumisfoorumi, missä alan ammattilaiset ja asiantuntijat kohtaavat. Ajatuksena on, että onnistuessaan konferenssista hyötyvät kaikki osapuolet, myös järjestäjät. Onnistunut konferenssi motivoi, lisää osallistujien tietomäärää ja auttaa verkostoitumaan. Olen ryhmitellyt vastauksien tuloksia ja kaikki olennaiset vastaukset ovat liiteosiossa (liite 4).

Laadullinen tapaustutkimukseni edusti empiiristä tutkimusta ja tarkemmin etnografista tutkimusta. Teorian merkitys tutkimuksessa on ilmeinen, koska laadullisessa tutkimuksessa tarvitaan välttämättä teoriaa ja se edustaa yhtä osaa viitekehystä (Tuomi 2005, 19). Valitsin kyselytyypiksi luotainkyselyn, koska se on laadullinen kysely, ja sen avulla voi selvittää ilmiöitä ja asioita. Kysely myös toimii luotaimena eli osallistuja voi kirjoittaa vapaammin ja tuoda esille arvojaan. Luotainkysely on palvelumuotoilussa käytetty kyselymalli. Tein kyselyn ilman mitään mallia vastaavasta kyselystä. Olin keskustellut Innovaatiokeskuksessa palvelumuotoilun asiantuntijan kanssa sen toteuttamisesta, ja hän neuvoi mihin asioihin tulee kiinnittää huomioita kyselyn suunnittelussa. Aikaa minulla oli vähän ja se syntyi hyvin nopeasti ”luovuuden tuloksena” edellisenä päivänä ennen kevätpäiviä. Tarkoitan, etten ehtinyt testata sitä ennen sen jakamista vastajille. Se oli päiväkirja, mihin osallistujaa ehdotettiin myös piirtämään, jos haluaa sitä kautta ilmaista tunteita. Kysely sisälsi paljon avoimia kysymyksiä ja informoi päivien tapahtumista ja paikoista tapahtuman ympäristössä.

Kyselyjen vastauksia erittelen ja arvioin sisällönanalyysin avulla, mikä on yleisin kvalitatiivisen tutkimuksen analysointi menetelmä. Palvelumuotoilua ja tutkittavia kontaktipisteitä olen listannut konferenssipolun teoria osuuteen ja myös näitä kohtia tuon esille tulosten analysointikohdassa.

## 2 PALVELU JA LAATU

### 2.1 Palvelun määritelmä

Useimmille palveluille voidaan löytää neljä peruspiirrettä:

1. Palvelut ovat enemmän tai vähemmän aineettomia.
2. Palvelut ovat tekoja tai tekojen sarjoja eivätkä asioita.
3. Palvelut tuotetaan ja kulutetaan ainakin jossain määrin samanaikaisesti.
4. Asiakas osallistuu tuotantoprosessiin ainakin jossain määrin.

Palvelu koetaan yleensä subjektiivisesti. Kun asiakkaat kuvailevat palveluja, he käyttävät sellaisia ilmauksia kuin kokemus, luottamus, tunne ja turvallisuus. Monissa palveluissa on toki myös konkreettisia aineksia, kuten ravintolassa tarjottava ruoka. (Grönroos 1998, 53.) Laadunvalvonta ja markkinointi eivät tahdo perinteisin menetelmin onnistua, koska palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Niiden on tästä syystä tapahduttava samaan aikaan ja samassa paikassa kuin palvelun tuottaminen ja kuluttaminenkin. Puhutaan heterogeenisyydestä, joka tarkoittaa palvelun olevan erilaista asiakkaasta toiseen. Vaikka kaikki muu säilyy palvelutilanteessa ennallaan, ainakin sosiaalinen suhde on erilainen. Heterogeenisyys on haaste ja johtamiselle ongelma: kuinka pitää asiakkaille tuotetun ja tarjotun palvelun laadun tasaisena. (Grönroos 1998, 54.)

### 2.2 Palvelun laatu

Asiakkaat eivät osta tuotteita tai palveluja, vaan tuotteiden ja palvelujen tuottamia hyötyjä. Asiakkaat ostavat tuotteista, palveluista, tiedoista, huomion osakseen saamisesta ja muista tekijöistä koostuvia tarjoomia. Tarjoomat ovat heille palveluja ja asiakkaiden saama arvo syntyy näistä palveluksista. Tuotteista tai palveluista asiakkaille koituvaa arvoa syntyy asiakkaiden arvontuotantoprosesseissa, kun asiakkaat hyödyntävät ostamaansa ratkaisua tai pakettia. Ennen tätä hetkeä fyysiset tuotteet, palvelut, tiedot, työntekijät, tekniikka, järjestelmät ja muut resurssit ovat vain olemassa ja odottavat hyödyntämistään. Asiakkaat siis etsivät ratkaisuja

tai paketteja, joita he voivat käyttää niin, että saavat niistä itselleen arvoa. Ydin-  
tuotteen lisäksi tarjotaan asiakkaalle myös lisäpalveluja. Nämä piilopalvelut, ku-  
ten neuvontapalvelut ovat merkittävä kilpailukeino ja ne usein jäävät laskuttamat-  
ta. (Grönroos 1998, 50.)

Asiakkaan kokemalla palvelun laadulla on kaksi ulottuvuutta, tekninen eli loppu-  
tuloluottuvuus ”Mitä” ja toiminnallinen eli prosessiulottuvuus ”Miten” eli koettu  
palvelun laatu. Kokonaislaatu koostuu prosessin toiminnallisesta ja teknisestä  
laadusta ja lisäksi yrityksen imagosta. Lisäksi tutkijat puhuvat lisäulottuvuuksista,  
joita ovat palvelumaiseman laatu eli missä-ulottuvuus ja taloudellisen laadun ulot-  
tuvuus. Taloudellisen laadun ulottuvuus kuvaa palveluratkaisun koettuja taloudel-  
lisiä seurauksia. Laatu on hyvä, kun koettu kokonaislaatu vastaa asiakkaan odo-  
tuksia eli odotettua laatua. Odotettu laatu riippuu monista tekijöistä: markkinoin-  
tivistä, suusanallisesta viestinnästä, yrityksen tai sen osan imagosta ja  
asiakkaan tarpeista ja arvoista. Markkinointiviestintään kuuluu mainonta, suora-  
markkinointi, myynninedistäminen, www-sivustot, nettiviestintä ja myynti. Ima-  
goa, suusanallisia tekijöitä ja suhdetoimintaa yritys pystyy valvomaan vain epä-  
suorasti. Lisäksi asiakkaan tarpeet vaikuttavat odotuksiin. (Grönroos 1998, 63.)

### 2.3 Palvelustrategia

Palvelustrategia merkitsee asiakassuhteen lujittamista palveluja luomalla. Yrityk-  
sillä on valittavana monia eri näkökulmia, joista palvelunäkökulma on yksi. Se  
tarkoittaa sitä, että asiakassuhteisiin kuuluvia palveluaineiksia pidetään strategis-  
esti tärkeinä. Tulee kehittää kaikkia asiakassuhteen osatekijöitä kokonaisvaltaisesti  
ja kehittää palvelutarjoomaa, tätä kutsutaan palvelujohtamiseksi. Organisaation  
pitää noudattaa palvelustrategiaa, minkä tarkoituksena on auttaa toteuttamaan  
haasteita. Palvelun laadun johtamisohjelma koostuu osaohjelmista, joita ovat

- palveluajatuksen kehittäminen
- asiakkaitten odotusten hallinta
- palvelun lopputuloksen hallinta
- sisäinen markkinointi
- fyysisen ympäristön (palvelumaisena) ja fyysisten resurssien hallinta

- tietotekniikan hallinta
- asiakkaan osallistumisen hallinta (Grönroos 2003, 159)

Palveluajatuksen kehittämisen tehtävänä on kehittää asiakaskeskeisiä palveluajatuksia, jotka ohjaavat laatua tuottavia resursseja ja toimia. Asiakkaiden odotusten hallinnan markkinointitoimet tulee nivoa kokemuksiin, joita palveluntarjoaja on halukas ja kykenevä toimittamaan asiakkailleen. Asiakkaan odotusten hallinta kuuluu osana palvelun laatuohjelmaan. Tämä tekee ulkoisen markkinaviestinnän johtamisesta osan laadun johtamista. Palvelun lopputuloksen hallinta tarkoittaa ostajan ja myyjän välisen vuorovaikutuksen tulosta, eli mitä asiakkaat saavat palvelun teknisenä laatuna ja mikä on osa koko palvelukokemusta. Vuorovaikutusprosessin lopputulosta on kehitettävä ja hallittava sovittujen palveluajatuksien ja kohdeasiakkaiden erityistarpeiden mukaan. Sisäinen markkinointi on prosessin toiminnallinen laatu eli se, miten asiakkaat kokevat totuuden hetket, on useimmiten ratkaisevin keino saavuttaa erinomainen palvelun laatu ja kilpailuetu. Tämän laadun ulottuvuus perustuu kontaktihenkilöiden kohteliaisuuteen, joustavuuteen ja yleiseen palveluhalukkuuteen ja heidän kykyynsä ja haluunsa toimia osa-aikaisina markkinoijina. Kontaktihenkilöt ovat palveluntarjoajan ensimmäiset markkinoijat. Jatkuva ja strategiaan nojautuva sisäinen markkinointiprosessi onkin olennainen osa laadun kehitys- ja johtamisohjelmaa. (Grönroos 2003, 159.)

Fyysisen ympäristön ja fyysisten resurssien hallinta sisältää resursseja, mitkä muodostavat palvelun tuotannon teknisen perustan ja palvelun kulutuksen fyysisen ympäristön. Niitä pitää kehittää, jotta ne eivät vaikuta kielteisesti asiakkaan ja myyjän välisessä vuorovaikutuksessa. Tietotekniikan hallintaan kuuluu www-sivustot ja niiden toimivuus ja laadullisuus. Sopivat tietotekniset ratkaisut ja päivitettyt ohjelmat tukevat palveluprosessia. Asiakkaan osallistumisen hallinta tarkoittaa, että asiakkaita tulee neuvota, kuinka heidän tulee toimia eri vuorovaikutustilanteissa, jotta he vaikuttavat itse myönteisesti ns. totuuden hetkiin. Asiakkaat, jotka eivät osaa tai halua toimia palveluntarjoajan odotusten mukaisesti, voivat pilata palvelun laadun. Kielteisiä vaikutuksia, kuten jonoja ja ikävää ilmapiiriä, on yritettävä välttää. Asiakkaiden segmentointi onkin järkevää. (Grönroos 2003, 159 - 161.)

## 2.4 Imagon merkitys

Imagon merkityksestä todetaan, että suotuisa ja tunnettu imago on voimavara mille tahansa yritykselle, koska imago vaikuttaa monin tavoin asiakkaiden käsityksiin yrityksen viestinnästä ja toiminnasta. Ensimmäiseksi imago viestii odotuksista yhdessä ulkoisten markkinointikampanjoiden, kuten mainonnan, henkilökohtaisen myyntityön ja suusanallisen viestinnän kanssa. Toiseksi imago on suodatin, joka vaikuttaa yrityksen operaatioista vallalla oleviin käsityksiin. Tekninen ja toiminnallinen laatu nähdään suodattimen läpi. Pienet ongelmat ja virheet laadussa annetaan helposti anteeksi. Kolmanneksi imago riippuu asiakkaiden kokemuksista ja odotuksista. Jos koettu palvelun laatu on imagon mukainen tai ylittää sen, imago vahvistuu. Imagolla on neljäskin vaikutus, joka on johdolle tärkeä. Se on imagon sisäinen vaikutus. Selkeä ja myönteinen imago viestittää arvoista sisäisesti ja saattaa siten vahvistaa myönteisiä asenteita työntekijöiden keskuudessa. Näin yritys saa helposti hyviä työntekijöitä. (Grönroos 1998, 67 - 68.)

## 2.5 Tavoitteena hyvä laatu

Mikä on konferenssissa palvelun optimaalinen laatutaso?

Vastaus riippuu ensinnäkin järjestäjän strategiasta ja tavoitteista sekä asiakkaiden odotuksista, ja nämä kaksi tekijää riippuvat toisistaan. Tuloksia on periaatteessa neljä: liian huono laatu, hyväksyttävä laatu, hyvä laatu ja liian hyvä laatu. Hyvä laatu edellyttää, että kokemukset ovat vähintään odotusten mukaisia tai ylittävät ne. Hyväksyttävä laatu on aina vaatimuksena. Jos yritys haluaa asiakkaidensa olevan palveluihin todella tyytyväisiä, hyväksyttävä laatu ei siis riitä. Yrityksen tulisi tavoitella hyvää laatua. Taloudellisesti tarkkaillaan kustannus-hyötysuhdetta.

Usein sanotaan ohjesääntönä, että asiakkaan pitää saada hieman enemmän kuin hän odottaa. Hyväksyttävä laatu tyydyttää asiakasta, mutta ei saa häntä välttämättä pitämään suhdetta palveluntarjoajaan vaalimisen arvoisena. Se ei saa asiakasta kertomaan kokemuksistaan ystävilleen, naapureilleen ja työtovereilleen. Hyvä laatu eli asiakkaan ilahduttaminen, saattaa herättää asiakkaissa suuremman kiinnostuksen jatkaa suhdetta palveluntarjoajan kanssa ja kertoa palvelusta muillekin.



Arvostelijat toteavat, että asiakas oppii kokemuksistaan ja odottaa seuraavalla kerralla entistä parempaa palvelua. (Grönroos 2003, 142 - 143.)

Huomioitavaa on, että tutkitusti työntekijät ovat yrityksen tärkein resurssi. Osavat, pätevät, motivoituneet ja hyvää palveluun sitoutuneet ihmiset luovat hyvän palvelun ympäristön. Tämä henkinen pääoma on ratkaiseva tekijä kun arvioidaan toiminnallisen laadun onnistumista. Henkinen pääoma jaetaan yksilölliseen ja rakenteelliseen pääomaan. Yksilöllinen pääoma koostuu työntekijöistä, verkostokumppaneista ja asiakkaista ja näiden saamisesta, käyttäytymisestä ja suhdeverkostosta. Rakenteellinen pääoma on yrityskulttuurin osa, jota voidaan siirtää uusille työntekijöille ja asiakkaille. Suuri osa henkisestä pääomasta on tietämystä, mikä voi hävitä kun työntekijät vaihtavat työpaikkaa. Hyvien johtajien lisäksi taitavien ja sitoutuneiden työntekijöiden säilyttäminen on tärkeää laadun tason säilyttämiseksi. (Grönroos 2003, 34.)

## 2.6 Kuiluanalyysi

Kuiluanalyysimalli on tarkoitettu laatuongelmien lähteiden analysointiin ja palvelun laadun parantamiskeinojen valaisemiseen. Mallin avulla osoitetaan, kuinka palvelun laatu muodostuu. Odotettu palvelu riippuu asiakkaan menneistä kokemuksista ja henkilökohtaisista tarpeista ja suusanallisesta viestinnästä. siihen vaikuttavat myös yrityksen markkinaviestinnälliset toimenpiteet. (Grönroos 2003, 145.) Koettu palvelu syntyy johdon tekemien sisäisten päätösten ja toimenpiteiden tuloksena. Johdon käsitykset asiakkaiden odotuksista ohjaavat palvelun laatuvaatimuksia koskevia päätöksiä ja joita organisaation henkilökunta nourdattaa palvelun tuottamisessa. Asiakas kokee toiminnallisen laadun ja teknisen laadun eli lopputuloksen. (Grönroos 2003, 145.)

Laatuvaatimusten kuilu kertoo, että palvelun laatuvaatimukset eivät ole yhdenmuukaisia johdon laatuodotusnäkemysten kanssa. Syitä ovat suunnitteluvirheet, riittämättömät suunnitteluprosessit, suunnittelun huono johto, organisaatiossa ei ole tavoiteasettelua, ylin johto ei tue palvelun laadun suunnittelua riittävästi. (Grönroos 2003, 147.)

Koetun palvelun kuilu kertoo, että koettu palvelu ei ole yhdensuuntainen odotetun palvelun kanssa. Seurauksia ovat huono laatu, laatuongelmat, kielteinen suusanallinen viestintä, kielteinen vaikutus yrityksen tai sen osan imagoon. (Grönroos 2003, 151.)

### 3 PALVELUMUOTOILU

#### 3.1 Palvelumuotoilun määritelmä

Palvelumuotoilu lähtee inhimillisen toiminnan, tarpeiden, tunteiden ja motiivien kokonaisvaltaisesta ymmärtämisestä, sillä on siis käyttäjäkeskeinen näkökulma. Siinä hyödynnetään muotoilussa pitkään käytettyjä menetelmiä käyttäjätiedon keräämisessä. Käyttäjätietoon sisältyy syvempää ja tarkempaa tietoa käyttäjästä kuin asiakastietoihin. Käyttäjätiedon avulla voidaan luoda hyödyllinen ja miellyttävä tuote sen tosiasiallisille käyttäjille. (Miettinen 2011, 13.)

Palvelumuotoilusta todetaan edelleen, että se on osa laajempaa ilmiötä, jossa tuotekehitysprosessin painopiste on siirtynyt uusien ideoiden muokkaamiseen asiakkaiden kanssa tehdyn luovan työn pohjalta. Asiakkaat haastetaan keräämään itse tietoa ja kertomaan palvelukokemuksistaan. Käyttäjien tarpeet ja odotukset ovat suunnitteluprosessin lähtökohhta. (Miettinen 2011, 30.) Palvelut ovat aineettomia ja ajassa tapahtuvia prosesseja, niiden suunnittelu on haastavaa. Palvelumuotoilussa palveluja ja asiakaskokemuksia jäsennetään käsitteillä, jolloin tuotteistus on konkreettisempaa. (Miettinen 2011, 43.)

Palvelumuotoilun prosessi alkaa asiakasymmärryksen kasvattamisella ja käyttäjäkokemuksen ymmärtämisellä. Empaattisen muotoilun tavoite on tunnistaa piilevät asiakastarpeet. Piilevät tarpeet ovat tuotteelle asetettuja uusia ratkaisuja, joita asiakkaat eivät tiedä haluavansa tai eivät osaa kuvitella. Palvelumuotoilun keinoin laajennetaan ajattelua olemassa olevien tuotteiden ja palveluiden ulkopuolelle. (Miettinen 2011, 31.)

Palvelumuotoilu prosessiin kuuluvat havainnointi, tiedon kerääminen eli tuotteen käyttämisen syyt, miten tuote sopii käyttäjien toimintaympäristöön, muokkaaatko käyttäjät tuotetta, tiedon ymmärtäminen ja tulkinta, mahdollisten ratkaisujen ideointi ja koemallien kehittäminen mahdollisista ratkaisuista. Palvelumuotoilulla luodaan konsepteja, ratkaisuja ja tulevia palvelukokemuksia.

(Miettinen 2011, 32.)

### 3.2 Palvelumuotoilun käsitteitä

Palvelupolku-termi huomioi sen, että asiakkaan omat tarpeet, unelmat, valinnat ja käyttäytymismalli ohjaavat palvelun kuluttamista palvelutarjoajan asettaman tuoteprosessin ohella. Palvelumuotoilussa palvelupolulla pyritään tunnistamaan keskeisimmät erilaiset käyttäytymismallit ja tarpeet, jotka ohjaavat palvelun kuluttamista, jotta asiakaskokemus voidaan suunnitella eri asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Palvelumuotoilussa palvelupolku ja palvelutuokiot voidaan kartoittaa olemassa olevasta palvelusta, jotta palvelun rakenne saadaan ymmärrettäväksi ja siihen muotoon, että sitä voidaan tarkastella kriittisesti. Palvelutuokoista, joista asiakkaat eivät pidä tulisi päästä eroon. (Miettinen 2011, 55.)

Palvelupaketti kuvaa palvelun lopputuloksen, eli mitä asiakkaalle tarjotaan. Ydinpalvelu vastaa asiakkaan ostotarpeeseen ja sen ympärille rakentuu palvelupaketti. Palvelupaketti määrittää, mitä yksittäisiä osapalveluja palvelutuotteessa täytyy olla asiakkaan tarpeiden tyydyttämiseksi. (Miettinen 2011, 43.)

Jokainen palvelutuokio koostuu lukuisista kontaktipisteistä, joiden kautta asiakas kokee, aistii ja näkee palvelun ja sen brändin. Kontaktipisteet havaitaan kaikilla aisteilla (kuulo, haju, maku, näkö, tunto) ja ne voidaan jakaa neljään ryhmään: kanavat, esineet, toimintamallit ja ihmiset.

Kanavat ovat ympäristöjä, paikkoja ja tiloja, jossa palvelun tuotanto tapahtuu (myös aineettomia kuten palvelu puhelimen kautta). Fyysisissä tiloissa kontaktipisteitä ovat tuoksut, valaistus ja äänet. Internet on tärkein digitaalinen kanava.

Esineet kontaktipisteinä ovat tavaroita tai laitteita, joita asiakas käyttää palvelua kuluttaessaan tai ne voivat olla esineitä joita henkilökunta käyttää. Ihmisillä on tärkeä rooli palvelun tuottamisessa ja lisäksi voidaan arvoida voiko sen roolin korvata itsepalvelu tai onko vuorovaikutuksen arvo suurempi. (Miettinen 2011, 51 – 52.)

Toimintamallit ovat miten henkilökunta on oheistettu suorittamaan jokin prosessi (tarjoilu esim. ravintolassa) asiakkaille ohjeiden mukaisesti. Palveluissa kaikki prosessit ja rutiinit voidaan määrittää yksityiskohtaa myöden. Pienimpiä yksityiskohtia kutsutaan palvelueleiksi, ja niillä saattaa olla merkittävä rooli asiakaskokemuksen onnistumisessa. Ihmisillä on keskeinen rooli palvelun tuotannossa. Onko asiakaspalvelijat oikeissa ja tarpeellisissa työrooleissa ja heidän välisensä vastuujako selkeä. Sopivatko he luonteeltaan ja ulkonäöltään osaksi palvelun brändiä. Asiakaspalvelijoiden tapa puhutella asiakasta voidaan myös määrittää – muodollinen pidättyväisempi sävy tai rento. (Miettinen 2011, 52 – 53.)

Kontaktipisteiden avulla muotoillaan jokainen palvelutuokio strategian ja tavoitteiden mukaiseksi sekä asiakkaan tarpeita ja odotuksia vastavaksi. Arvioinnissa tulee huomioida, mitkä kontaktipisteet ovat olennaisia ja tuottavat asiakkaalle paljon arvoa ja mahdollisesti vähin kustannuksin. (Miettinen 2011, 53.)

Palvelun konseptoinnin avulla kuvataan käyttäjien tarpeet ja tehdään niistä ymmärrettäviä. Konseptoinnin avulla voidaan laatia skenaarioita, tutkia tulevaisuutta ja selittää yrityksen brändiä ja strategiaa. Palvelukonseptin avulla kuvataan palvelutuokio, palvelupolku ja muita palvelun tuottamiseen liittyviä rakenteita. Näin konkretisoidaan palvelun tuotantotapa, rakenne ja päävaiheet, vaikka palvelua ei ole vielä. Konseptilla esitetään uusia palveluideoita yrityksen sisällä. (Miettinen 2011, 107.)

Palveluekologia esittelee järjestelmää, johon palvelut liittyvät. Se on palvelujärjestelmän kokonaisvaltainen visualisointi. Se kuvaa toimijat, prosessit ja toimijoiden väliset suhteet visuaalisesti. (Miettinen 2011, 55.)

### 3.3 Luotaimet

Palvelumuotoilun kyselymallia edustaa luotainkysely. Muotoiluluotain on itsedokumentointiin perustuva työtapa. Muotoiluluontainten tarkoituksena on saada käyttäjä näkemään ympärillään olevia arkisia asioita ja omia kokemuksiaan niin, että ne välittyvät tutkijalle. Niiden avulla saadaan käyttäjien arvot mukaan suunnitteluprosessiin. Vastaaja voi lisätä kyselyyn omia valokuvia ja pitää sitä päiväkirjana. Kyselyn tehtävät suunnitellaan jokaista tutkimusta varten aihealueeseen sopiviksi. Tällä menetelmällä henkilö voi kirjata, arvioida ja ilmaista mielipiteensä toimintaympäristöstä ja toimenpiteistä, jotka liittyvät kehitettävään asiaan. Edelleen se luo mahdollisuuden käyttäjien ja suunnittelijoiden väliselle yhteistyölle kehittää tutkittavaa asiaa. (Miettinen 2011, 73.)

## 4 TIETEELLINEN KONFERENSSI

### 4.1 Tieteellinen konferenssin osa-alueet

Tieteellinen konferenssi järjestetään, että tutkijat, tutkimusryhmät, yliopistot, korkeakoulut jne. haluavat näkyvän ja mahdollisesti kansainvälisen foorumin omille töilleen ja tuloksilleen. Kokouksien aikana käydyt keskustelut vahvistavat kollegiaalisia suhteita ja ohjelmien puitteet tarjoavat tilaisuuksia uusien kontaktien luomiseen. (Saarelma 2002, 12.)

Tapahtumakoordinaattorilla (PCO=Professional Congress Organizer) on vetovastuu konferenssin järjestelyprojektin läpiviemisestä ja toimintasuunnitelmasta. Järjestäjän ei tarvitse tehdä kaikkea itse, vaan voi ostaa apua eri asiantuntijoilta. Konferenssi koostuu eri osa-alueista ja siihen liittyvistä käsitteistä.

Esittelen konferenssipolun eri vaiheita ja sisältöä tapahtumista. Listaus noudattaa samaa järjestystä kuin luotainkyselyssä käsitellyt kohdat. Olen konferenssipolun palvelutuokioiden kohdalle eriteltyt palvelumuotoilun kontaktipisteitä ja muita

palvelumuotoilun käsitteitä selventämään luotainkyselyn tutkittavia asioita ja mitä on arvioitu.

#### 4.1.1 Rekisteröityminen konferenssipaikalla

Ilmoittautumisesta syntyy ensimmäinen mielikuva ja positiiviseen sellaiseen tulisi pyrkiä. Tilanteiden ja ruuhkan hallinta on vaikeata, koska ihmisten saapuminen tapahtumiin kohdentuu tiettyihin kellonaikoihin. Selkeyttä tuo ruuhkatilanteeseen hyvät opasteet ja materiaalin saatavuus helposti ruuhkassakin. Osallistuja hahmottaa rekisteröinnin ja sen käytännön hyvän asiakaspalvelun, selkeän viestinnän ja opasteiden avulla. Ilmoittautumispisteestä tulee työskennellä riittävästi virkailijoita ruuhkan aikana ja muulloin vähintään yksi virkailija. Palvelukielinä ovat suomi ja englanti. Opasteet ja materiaali tulee olla myös englannin kielellä. Osallistuja ottaa yleensä itse nimikyltin ja sen johdosta nimikyltit asetetaan pöydille aakkosjärjestyksen mukaan. Rekisteröityminen tapahtuu yhden kerran, vaikka päivät ovat monipäiväiset. Epäselvät tapaukset rekisteröinnissä käsitellään erikseen sivussa varsinaisesta ilmoittautumistiskiltä eikä siis jonossa. Ilmoittautumisen tekevät myös puhujat ja puheenjohtajat.

Ilmoittautumisen yhteydessä virkailijan tulee kertoa asiakkaalle pysäköintipaikoista, tavaroiden ja vaatteiden säilytyspalvelusta. Lisäksi hänen on huomioitava osanottajien eri roolit ja mitä heille kuuluvat asioita on sekä viestittävä niistä. Työskentely neuvontatiskillä vaatii tarkkuutta ja hyvää tilanneherkkyyttä. Jatkuva paikallaolo on välttämätöntä ja työntekijöiden sisäinen viestintä. Huomioitavaa on, että osanottajat voivat käyttää kannettavia tietokoneitaan myös konferenssissa tarvittaessa. On varmistettava, että tapahtumatalon verkon salasanat on annettavissa. Kiinteä yhteistyö tapahtumatalon kanssa on muutenkin tärkeätä ja kaikista yksityiskohdista tulee sopia ja varmistua ennen tapahtumapäiviä.

Konferenssipäivän aamulla kaikki tulee olla valmiina osallistujia varten. Tapahtuman ilmoittautumistiskillä työskentelevät voivat keskittyä työhönsä asiakkaiden kanssa. Tapahtumakoordinaattori pitää huolen siitä, että asiat sujuvat sovitulla tavalla. On suositeltua, että järjestelytoimikunta löytyy paikalta kaikkina päivinä.

Koko henkilökunnan ja toimikunnan työnjaosta on sovittava selkeästi (tiedotusvastaava, tilaisuuden päävastaajat, puheenjohtajat, kiitospuheiden pitäjät). Järjestäjien tulee varautua, että tärkeä puhuja peruu tulonsa tai sairastuu, ja miten sitten toimitaan. (Saarelma 2002, 82.) Kongressipaikalla ennen rekisteröintiä pidetään briiffaus eli katsotaan tulevan päivän ohjelmat ja aikataulutus läpi. Palataan edellisen päivän tapahtumiin tiskillä ja yleensä päivillä, jos konferenssi on monipäiväinen. Työvuorot tulee olla kaikilla selvillä.

Kontaktipisteitä palvelutuokiossa rekisteröintitapahtumassa ja asioita mitä kysyttiin luotainkyselyssä joko suoraan tai epäsuorasti:

- Esineet: infotiskillä olevat opasteet ja jaettava kirjallinen materiaali
- Ihmiset: asiakaspalveluhenkilökunnan ystävällisyys yms., muut ilmoittautajat ja syntykö ruuhkaa (ilmoittautumisen kellonaika)
- Toimintamallit: rekisteröitymistapahtuman toteutuminen infotiskillä eli palvelun prosessit, rutiinit ja palvelueleet
- Kanavat: rekisteröitymispaikka ja sen valaistus ja äänet, lisäksi digitaalinen kanava eli Internetin www-sivut
- Ensivaikutelma

#### 4.1.2 Tieteellinen ohjelma – sessiot, roundtable, paneelit ja seminaarit

Tieteellinen ohjelma on kongressin selkäranka. Sen on oltava vahva, mielenkiintoinen ja uutta tietoa jakava. Tieteelliset ohjelmat rakennetaan kutsuttujen puhujien esitysten, tarjottujen lyhytesitysten ja posterisessioiden varaan. Uudet tekniikat antavat esitystapoihin erilaisia mahdollisuuksia. (Saarelma 2002, 28.)

Tieteellisen konferenssin tärkein anti on sen tieteellinen ohjelma, tutkimustöiden julkistaminen, korkeatasoisten kansainvälistenkin puhujien saaminen tilaisuuteen ja yleensä ajankohtaisten asioiden jakaminen alan ammattilaisille ja osanottajien verkostoituminen. Tieteellisessä konferenssissa järjestetään useita rinnakkaisessioita, infoja ja teemapuheenvuoroja. Lisäksi järjestetään oheisohjelmaa ja iltatilaisuuksia, mitkä tukevat verkostoitumista ja tuovat kevennystä päiviin.

Sessio: Ohjelmallinen istunto osanottajille. Kesto yleensä 45 – 90 min.

Roundtable: Kokoonnutaan keskustelemaan ja jos mahdollista yhteisen pöydän ääreen aiheesta. Myös monia ryhmiä, ja asiat kootaan yhteen ryhmistä.

Info : Asian esittelyä tapahtumassa tai erillisessä tilassa

Paneeli: Kahden tai useamman henkilön yleisön edessä käymä keskustelu. Keskustelulla on juontaja, joka jakaa puheenvuoroja panelisteille. paneelikeskustelulla jaetaan tietoa ja etsitään ratkaisuja ongelmiin.

Plenary: Iso sessio mihin kaikki osanottajat osallistuvat. Koostuu keskustelusta, jota puheenjohtaja vetää. Tilaisuudessa voi olla mielipideäänestyksiä.

Workshopit: Työkokouksia, joissa pyritään löytämään ratkaisut tiettyihin ongelmiin tai vastaukset kysymyksiin. (Saarelma 2002, 33).

Konferenssien osanottajille annetaan monesti myös ohjelmakirja, minkä tarkoituksena on myös esitellä sessioiden abstrakteja eli tiivistelmiä. Näissä sessiokuvauksissa on lyhyesti sessioiden aiheet ja miten sessio toteutetaan. Osallistujan on helpompi näiden avulla valita sessiot minne osallistuu.

Session onnistumisen riippuu myös sopivista tiloista ja tekniikasta. Lisäksi onnistumista tukee, jos puhujalla on tekninen avustaja tarvittaessa apunaan. Sessioissa on puhujan lisäksi puheenjohtaja johtamassa tilaisuutta. Puheenjohtaja esittelee puhujan ja aiheen ja rytmittää session aikataulun mukaiseksi ja jakaa yleisön puheenvuorot.

Maarten Vanneste on huomionnut kirjassaan *Meeting Architecture*, että motivaatio on tärkeä tekijä kokouksissa ja konferensseissa. Järjestäjät ja kokouksien isännät näkevät sen tärkeyden, mutta suurin osa osanottajista ei edes mainitse sitä.

Vanneste kertoo yhdestä organisaatiosta ja kokousalan järjestäjästä, ja miten konferenssiin osallistujat totesivat motivaation vaikutuksen tärkeyden. Organisaation vuosittainen konferenssi on osoittautunut vuosittain terapiaksi yrityksen henkilökunnalle. Osallistujien kerrotaan tekevän yksin työtään ja tunteneensa olevansa huomaamattomia muiden joukossa yrityksessä. Osallistumalla yhteisiin tapahtumiin he tapaavat toisia työntekijöitä ja keskustelevat yhteisistä aiheista. Näin he tuntevat konferenssin kautta kuuluvansa samaan ryhmään, ”heimoon”. Sitova



tunne selitetään inhimilliseksi perustarpeeksi. Lisäksi pienet asiat, kuten tapahtumapaikalla tehdyt videot ja otetut valokuvat saavat heidät tuntemaan, että heidät huomioidaan hyvin yrityksen työntekijöinä. Tämä vieraanvaraisuus on osa konferenssia. (Vanneste 2008, 68 – 69.)

Palvelumuotoilun kontaktipisteitä:

- Toimintamallit: session kulku ja tekniikka, työntekijöiden rutiinit
- Kanavat: kokoustilat ja juhlasalit sekä niiden sisustus, valaistus ja äänet
- Ihmiset: puhujat, puheenjohtajat, salivustajat, muu henkilökunta, kunniavieraat ja muu yleisö
- Esineet: tekniikka mitä käytettiin kokouksissa, eri apuvälineet

#### 4.1.3 Ruokailut ja kahvitaumat

Ravintola- ja kahviopalvelujen tarjoaminen on lisäpalvelua osanottajille. Ruokailu voi olla myös yksi ohjelmanumero, kuten esim. juhla-illallinen.

Yleensä ravintolat ja catering-yritykset pystyvät huomioimaan ja järjestämään myös erikoisruokavaliotoivomukset. Osanottajien ruoka-aineallergioista ja muista ruokailuun liittyvistä rajoitteista on tiedusteltava ilmoittautumislomakkeessa. Tietoja rajoitteista ja allergioista tulee käsitellä kongressin tarjoiluja suunniteltaessa. Ravintoloitsijan tarjoiluehdotuksia tulee miettiä tarkkaan niin, että myös tarjoilut sujuvat hyvin. Ilmoittautumisen yhteydessä ilmoitetaan ruoka-aineallergioista ja näin keittiö pystyy valmistamaan omat annokset ennakkotietojen perusteella. Isoissa ravintoloissa voidaan järjestää oma buffetpöytä erikoisruokavaliota nouttaville vieraille.

Palvelumuotoilun kontaktipisteitä luotainkyselyssä:

- Kanavat: tilat ravintolassa, niiden sisustus, valaistus, tunnelma, tuoksut ja äänet
- Toimintamallit: ruokien tarjoilu ja esillelaitto

- Ihmiset: keittiö- ja tarjoiluhenkilökunta, järjestäjät
- konferenssin tukipalvelu: ruoka ja sen maittavuus ja riittävyys

#### 4.1.4 Oheisohjelmat

Tieteellisten ohjelmien ja luentojen vastapainoksi järjestetään tapaamistilaisuuksia yleensä ruokailun puitteissa. Nämä iltaohjelmat suunnitellaan tarkasti ja järjestetään hyvät puitteet vapaamuotoisille keskusteluille isoissa ja pienissä ryhmissä.

Konferenssin avajaiset voivat olla muodolliset eli silloin järjestelytoimikunnan puheenjohtaja toivottaa kaikki tervetulleiksi ja sen jälkeen ohjelma jatkuu normaalisti luennoilla. Isot avajaiset ja korkea-arvoiset tilaisuudet suunnittelee ja järjestää usein ohjelmatoimisto ja tarvittaessa protokollaan tutustutaan ulkoministeriön avustuksella. Kaikille avajaisille suunnitellaan tarkka aikataulu. Esiintyjä ja puheiden pitäjät tietävät käytettävissä olevan ajan ja milloin on esiintymisvuoro. Kalustesuunnitelma ja tekniikan toimivuus ovat olennaisia asioita. VIP-vieraat huomioidaan erikseen. PCO ohjaa ja delegoi asioita ja hänellä on tärkeä rooli. (Saarelma 2002, 57, 85.)

Get-together partyn tarkoitus on tarjota kokousvieraille tilaisuus tavata toisia osanottajia ja verkostoitua. Tilaisuudet ovat vapaamuotoisia ja kevyitä. Ne voidaan järjestää työn päätteeksi tai ensimmäisen päivän päätteeksi. Tarjolla on kevyttä syötävää ja juotavaa. (Saarelma 2002, 57.)

Kongressi-illallinen pidetään usein viimeisenä yhteisenä iltana (Congress Dinner/Banquet). Tällöin kiitetään järjestelyistä ja ohjelmaan kuuluu puheita. Kiitospuheet voidaan jättää myös päättäjäisiin. Pöydän ääressä istuttavat illalliset ovat luontevia, kun tilaisuudesta halutaan erityisen arvokas ja juhlava. Menu ja kattaukset suunnitellaan myös tarkkaan. Istumajärjestystä ei laadita välttämättä, järjestäjätahon päähenkilöt sijoitetaan näkyvälle paikalle. Illan ohjelmat suunnitellaan usein teeman mukaisiksi. (Saarelma 2002, 58.)

Retkiä järjestetään kongressissa, jos ne soveltuvat päivien luonteeseen ja ohjelmiin. Retkiä voidaan järjestää myös osallistujien seuralaisille eli puolisoille, jotka eivät osallistu konferenssiin. Kulttuuri-, taidekohteet, konsertit, laivaristeilyt ja hyvinvointikeskukset ovat yleisimpiä kohteita. (Saarelma 2002, 58.)

Kokouksien vastapainoksi järjestetään hauskaa ja mukavia ohjelmia, koska ne motivoivat ja ovat valtaisa voiman lähde. On todettu, että konferenssivieraat eivät tahdo olla passiivisia niin kuin olisivat rantalomilla. Viihdettä voidaan järjestää monin tavoin ja sen avulla pidetään osallistujat virkeinä. Viihde tulee kohdistaa myös eri vaiheisiin konferenssissa. (Vanneste 2008, 70.)

Palvelumuotoilun kontaktpisteitä:

- Kanavat: retkien puitteet ja tilat, maisemat, näyttelyt, tilojen tuoksut,
- äänet, valaistus ja muut yksityiskohdat
- Toimintamallit: retkille lähtö, siellä olo ja poislähtö
- Ihmiset: oppaat, näyttelyn henkilökunta, muut retkelle osallistujat

#### 4.1.5 Kuljetukset ja majoitukset

Kuljetussuunnitelmien laatiminen on tärkeää hyvissä ajoin jo kustannustenkin takia. Logistiikkaa joudutaan mahdollisesti muuttamaan ja tarkistamaan useasti ennen konferenssia. Kokouspaikka on harvoin saavutettavissa hotelleista kävellen ja yhteiskuljetuksia tarvitaan retkille ja oheisohjelmien pitopaikkaan.

Kuljetussuunnitelmien teko ja yhteistyö kuljetusyhtiön kanssa on tärkeitä. Lisäksi on huolehdittava tiedottamisesta kuljetuksista eri viestintäkanavissa hotelleille ja konferenssiin osallistuville.

Järjestäjien tulisi yrittää neuvotella majoitushinnat osanottajien kukkaroilta sopiviksi. Majoituspaikkojen valinnassa on tärkeää sen sijainti mahdollisimman lähel-

lä kokouspaikkaa. Useimmat osanottajat varaavat majoituspaikkansa kongressinjärjestäjien esittämästä hotelli- ja muista tiloista.

Palvelumuotoilun kontaktipisteitä, mitä tutkittiin:

- Toimintamallit: tiedonkulku bussien lähdöistä, bussimatka
- Ihmiset: järjestäjät, bussinkuljettajat
- Käyttökö bussipalvelua

#### 4.1.6 Kongressipaikka, tekniikka

Kongressipaikan valintaan vaikuttavat mm. sijainti, kulkuyhteydet, kokouspaikkojen tilatarpeet, tilat rinnakkaisluentojen järjestämiseen, näyttelytilojen riittävyys, salien toimivuus, toimiva akustiikka ja ilmastointi, tekniset valmiudet, henkilökunnan ammattitaitoisuus, palveluvalmiudet, lähiympäristön oheishjelmien järjestämismahdollisuus, majoituspaikkojen sijainti, ympäristön rauhallisuus ja ennen kaikkea budjettiin sopiva hinnoittelu. Kokouspaikalla tulisi olla rekisteröintipiste, konferenssin järjestäjille sopivat tilat, suuri luentotila rinnakkaisluentotilojen lisäksi, ryhmätyöskentelyyn soveltuvat tilat, puhujien lepotila, monistuspiste, datayhteydet, osanottajien verkkoyhteydet, sähköpostin käyttömahdollisuus, VIP-tilat, näyttelytilat, vaatesäilytys, ravintolatilat, ilmoitustaulu ja monia muita tiloja, joista on hyvä neuvotella tilojen vuokraajan kanssa ennen kuin paikan valinnasta sovitaan.

Huomioitavaa on, että konferenssissa voi olla myös elämyksellisyyttä, joista hyvinä esimerkkeinä ovat kokouspaikat linnamiljöössä ja purjelaivoissa. Lisäksi kokouspuitteet voidaan rakentaa jonkin tapahtuman tai teeman ympärille, kuten Helsingin 1952 Olympiavuoden ympärille. Keski- ja vanhaa kaupunkimiljöötä on kiinnostanut monia yrityksiä ja näin Tallinnasta on tullut yksi tärkeä tapahtumakailun kohde. Ainutlaatuinen ympäristö ja siihen liittyvät ohjelmat vaikuttavat varmasti myös osallistujien motivaatioon ja oppimiseen. Tekniikkaa voidaan toteuttaa haasteellisiinkin kohteisiin. (Saarelma 2002, 46.)

Tekniset avustajat voidaan palkata erikseen alihankkijan kautta. Tekniset avustajat huolehtivat tekniikasta ja vaadittavista laitteista kuten projektiopöytä, valkokankaat, laser-osoittimet, videojärjestelyt jne. Kokoustekniikan hyödyntäminen on tätä päivää kokouksien järjestämisessä. On hyvä tietää teknisiä yksityiskohtia kokouspaikan tekniikkaan liittyen ja että on valmiudet olemassa tietoliikenneyhteyksissä. Tarkistettavia asioita ovat langattomat yhteydet, lähiverkko, käyttäjille salasanat, onko mahdollista välittää kokouksesitelmät muihin saleihin, internet-yhteydet, sähköpostin lukumahdollisuus, datasiirtopalvelujen toiminta ja videoneuvottelumahdollisuudet.

Palvelumuotoilun kontaktipisteitä, mitä tutkittiin:

- Kanavat: kongressitalot ja niiden tilat
- äänet, valaistus ja muut yksityiskohdat osallistujan ympärillä
- Esineet: kalusteet, tekniikka
- Ihmiset: koko henkilökunta, muut osallistujat
- Ensivaikutelmat Fellmanniasta ja Sibeliustalosta

#### 4.1.7 Verkostoituminen ja vuorovaikutteisuus

Konferenssin nimineula, badge, kongressipassi tai muu näkyvä henkilökortti auttaa verkostoitumisessa konferensseissa. Nimet ja organisaatiot eivät heti jää mieleen ja badge helpottaa uusien kontaktien luomisessa. Käyntikortti on edelleen tärkeä verkostoitumisen apuväline kaikkialla maailmassa. Järjestäjillä on badgen lisäksi hyvä olla jokin muu yksityiskohta, joka eroittaa heidät vieraiden joukosta (esim. ruusu rinnassa).

Verkostoitumisen merkitys on yksi konferenssin syvistä tarkoituksiperistä. Kahden henkilön tapaamisella voi olla kauaskantoiset vaikutukset ja niiden vaikutukset voi myöhemmin koskea suurta joukkoa saman alan ammattilaisia. Verkostoituminen on osa ammatillisuutta ja se motivoi tekemään työtä innokkaimmin ja myös kehittämään uusia asioita.

Yksisuuntainen kommunikointi ja tiedottaminen ei synnytä tehokkaasti oppimista, etenkin kun tapahtuman yleisö on itse oman työnsä asiantuntijoita. Vuorovaikutteisuus on osa sessioita ja kokouksia. Suhdemarkkinoinnin gurun Evert Gummessonin suhdemarkkinointiteorian mukaan palvelun tuotanto- ja toimitusjärjestelmään osallistuu neljänlaista henkilöstöä. Asiakkaat ovat kanssatuottajia, ja heitä tulee pitää organisaation jäsenenä, sen osa-aikaisina työntekijöinä. Asiakaspalveluhenkilöstö koostuu niistä, jotka ovat välittömässä vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Tukihenkilöstö toimii taustalla, työntekijät eivät näe heitä, mutta toimivat vuorovaikutuksessa asiakaspalveluhenkilöstön kanssa. Neljäntenä on johto. Näihin kaikkiin neljään rooliin voidaan keskittyä ja tarkastella eri näkökulmista. Osa roolien edustajista eivät koskaan tapaa varsinaisia asiakkaita ja eivät saa tilaisuutta kokea asiakkaan käyttäytymistä ja tarpeita. (Gummesson 2004, 113 – 114.)

Totuuden hetkissä palvelun tarjoajat ovat arvokkaita markkinoijia, siksi on tärkeää selvittää, mitkä tilanteet vaikuttavat asiakassuhteeseen ja miten ne hoidetaan parhaiten. Vuorovaikutukseen vaikuttaa myös asiakkaan osallistumistyyli eli käyttäytyminen, elämäntyyli ja mieliala. Voidaan puhua myös vuorovaikutteisesta markkinoinnista palvelutilassa, mitä tapahtuu totuuden hetkissä (Gummesson 2004, 110). Voitaisiko siis todeta, että asiakasymmärrystä täytyy kartoittaa, jota asiakassuhdetta voidaan lujittaa ja asiakkaan kokemaa laatua parantaa.

Kontaktipisteet luotainkyselyssä:

- Verkostoitumisen onnistuminen eri koulutuksissa, tilaisuuksissa, Get-together –tilaisuudessa ja Dinner&Dance –tilaisuudessa
- Verkostoituminen yleensä

#### 4.1.8 Sisäinen ja ulkoinen viestintä tapahtumassa

Järjestelytoimikunta valitsee konferenssiin tiedotusvastaavan, joka koordinoi ja huolehtii kongressin tiedotuksesta. Korkeakouluilla on omat tiedottajansa. Tiedo-

tustilaisuudet pidetään joko ennen tapahtumaa tai sen aikana. Suuren kongressin kohdalla varataan riittävät ja toimivat työskentelytilat ja tekniset valmiudet. (Saarelma 2002, 78.)

On todettava, että kaikilla viestinnästä vastaavilla ja sitä hoitavilla henkilöillä olisi oltava riittävästi tietoa tapahtumista ja sen ohjelmista. Yksi vastuullinen hallitsee kokonaisuuden ja tietää eniten tapahtumista ja yksityiskohdista. On syytä valita vastuuhenkilöt sisäiseen ja ulkoiseen viestintään, jos tapahtumia on paljon ja monena päivänä. Sisäinen viestintä kertoo asioista tapahtumaa lähellä oleville kohderyhmille eli järjestelyorganisaatiolle, talkoolaisille, kaupungin edustajille, puhujille ja tärkeimmille yhteistyökumppaneille (esim. kokoustalot).

Ulkoisen viestintä tiedottaa järjestelyjen etenemisestä ulkoisille kohderyhmille, kuten yleisölle, osallistujille, tiedotusvälineiden edustajille ja yhteistyökumppaneille. Kaikki viestintä tulee olla nopeaa ja tavoittaa herkästi. Ulkoisen viestinnän tärkein kohderyhmä on media, joita on oman alueen radio, TV, sanomalehdet ja valtakunnalliset tiedotusvälineet.

Viestin sisällön ja viestinnän on tavoitettava oikeaan aikaan osallistujat ja oltava selkeää. Se ei saa sisältää liikaa vaikeita yksityiskohtia, muttei myöskään saa aliarvioida vastaanottajaa. Tapahtumapäiville perustetaan usein omat www-sivut ilmoittautumista varten ja niiden kautta tiedotetaan asioista. Sosiaalisen median yleisin viestintäkeino on Facebook. Facebook-sivut lähentävät samaan tapahtumaan osallistujia. Sivusta vastaava päivittää sivuja ja laittaa sivustoille kuvia tapahtumapäiviltä reaaliajassa. Näin viestintä on osa tapahtumaa jo itse tapahtumassa.

Evento lehdessä selvitettiin ”Verkko – tapahtumamarkkinoinnin apuna” mm. Facebookin merkitystä. Siinä todettiin sosiaalisen median (Facebook, Youtube, Twitter, LinkedIn) olevan oikein käytettynä hyvä viestintäkanava, joka mahdollistaa aktiivisen vuorovaikutuksen tapahtuman järjestäjän ja vieraiden välillä. Yritysten kannattaa nähdä Facebook vuorovaikutuskanavana, joka helpottaa ihmisten välistä yhteistyötä ja osaamisen jakamisena. Se on laadukas työväline ja se voidaan valjastaa hallitusti liiketoiminnan ja työnteon tueksi. Paras kolmiyhteys on sähköisessä markkinoinnissa omat verkkosivut, facebookin tapahtumasivu ja Fa-

cebookin maksettu mainonta. Oikein painotettuina ne muodostavat kustannustehokkaan kokonaisuuden. Vastaava tuottaja Jari ”Cyde” Hyttinen kertoo, että kohteelle kannattaa perustaa myös oma Facebook-palsta tapahtumapalstan lisäksi, jos tapahtumapaikka tai brändi on vuodesta toiseen sama. Näin voi kerätä lisää jäseniä. Lehden mukaan Facebook on käyttäjämäärältään ehdoton ykkönen Suomessa. (Evento 2012, 58 - 59.)

Viestintäkanavien on oltava sopivat toimintaympäristössä ja kohderyhmissä. Valittu kanava vaikuttaa viestin muotoon. Esimerkiksi nettisivuille laadittu tiedote tulee olla lyhyt ja ytimekäs. Kopioitu tiedote puolestaan voi olla sisällöltään laajempi ja kertoa yksityiskohdista.

Yleisimmät tapahtuman viestinnän kanavat ovat henkilökohtaiset keskustelut, sähköposti, kirjeet, mobiilipalvelut, www –sivut, sanoma- ja aikakauslehdet, omat tiedostulehdet, kaupungin kanavat, julisteet ja ilmoitustaulut.

Viestintä on erilaista tapahtuman eri vaiheissa. Ennen tapahtumaa se on informoivaa, myyvää ja kiinnostusta herättävää. Tapahtuman aikana kerrotaan tuoreita uutisia ja esitellään kuvia tapahtumista. Tapahtuman jälkeen viestintä saattaa unohtua, vaikka se on silloinkin tärkeitä vastaanottajille eli osallistujille. Ainakin, jos tapahtuma jatkuu myöhemmin tai järjestetään säännöllisesti.

Kontaktipisteet luotainkyselyssä:

- Tiedonkulku eri toimintamalleissa
- Ihmiset: suusanallinen viestintä, opasteet ja ja viestintä
- Viestintäkanavien käyttö esim. www-sivut ja facebook
- Luotainkyselyyn osallistuvien mielipiteet kyselystä

#### 4.1.9 Suhdemarkkinointi ja sen tarkastelua

Suhdemarkkinointi on suhdeverkostojen sisäiseen vuorovaikutukseen perustuvaa markkinointia. Sen vanavedessä on seurannut yksilöllinen markkinointi eli one-to-



one ja sitten CRM eli asiakashallinta. CRM tarkoittaa suhdemarkkinoinnin arvojen ja keinojen asiakassuhdepainotteista soveltamista käytännössä. (Gummesson 2004, 21.) Esimerkkinä yritysten asiakkuuksien hallintajärjestelmät, joiden tietoja voidaan hyödyntää esim. markkinointiasioissa myöhemmin. Yrityksen ja asiakkaan tulisi olla motivoituneita viestimään keskenään. Asiakkaan tulisi kokea, että viestin lähettävä yritys on kiinnostunut hänestä ja perustelee vakuuttavasti tuotteidensa, palveluidensa tai muiden kokonaistarjooman osien hyötyjä. (Grönroos 2003, 373.)

Perinteisissä markkinointimalleissa keskitytään pääasiassa tuotantoprosessin lopputulokseen. Suhdenäkökulman eli suhdemarkkinoinnin tilanne on toinen eli arvoa ei tuoteta ennalta eli asiakkaille koitua arvo ei toisin sanoen sisälly tuotteisiin vaan tuotteet ovat vain arvon mahdollistajia. Asiakas luo saamaansa arvoa itse ko. suhteen ajan ja arvo syntyy asiakkaan ja yrityksen/palvelutarjoajan välisessä vuorovaikutuksessa eli totuuden hetkissä. Pääpaino ei ole tuotteissa, vaan asiakkaiden arvonluontiprosesseissa, joissa heidän saamansa arvo syntyy ja joissa he sen kokevat. Arvonluontiprosesseja edistetään ja tuetaan eikä vain jaella ennalta tuotettua arvoa asiakkaille. (Gummesson 2004, 40.)

Suhdemarkkinoinnissa asiakas ja arvon tuottaja tai toimittaja ovat vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä keskenään eivätkä siis toimi täysin toisistaan riippumatta. Suhdemarkkinoinnin tärkeimmät ominaisuudet ovat luottamus, sitoutuminen ja houkuttelevuus. (Gummesson 2004, 70.)

Suhteet on ryhmitelty seuraavasti:

- R1-R3 ovat klassisia markkinasuhteita, joihin kuuluu toimittajan ja asiakkaan välinen suhde, toimittajan ja asiakkaan ja kilpailijan väliset suhteet sekä fyysinen jakeluverkosto
- R4-R17 ovat erityisiä markkinasuhteita, joihin kuuluu niin sanotut erityistapaukset kuten asiakas kanta-asiakasohjelmassa
- R18-R23 muodostavat perustan suhteille ja koskevat yleensä taloutta sekä koko yhteiskuntaa. Näihin kuuluu mm. sosiaaliset suhteet (Megasuhteet)

- R24-R30 ovat organisaation sisäisiä suhteita (Gummesson 2004, 56).

Kevätpäivillä merkityksellisimmät suhteet tutkimuksellisesti olivat R1: toimittajan ja asiakkaan välinen suhde ja R5: palvelutapaaminen asiakkaan ja palvelun toimittajan välinen vuorovaikutus eli totuuden hetket. Lisäksi R25: sisäiset asiakassuhteet ovat tärkeitä tapahtumassa, hyvillä suhteilla voidaan varmistaa tapahtuman onnistuminen ja hyvä palveluiden laatu.

Suhdemarkkinoinnilla on tärkeä osa tapahtumissa ja konferensseissa. Siitä ovat vastuussa sekä yritys ja sen järjestäjätaho. Asiasta on todennut Heidi Ekholm-Talas, Eventgardenin toimitusjohtaja ja MTL Tapahtumatoimistojen puheenjohtaja, seuraavasti: ”Yrityksen sisäisiä tapahtumia suunniteltaessa kannattaa huomioida, että myös ulkopuolinen taho voi olla mukana kiteyttämässä yhtiön strategista viestiä ymmärrettävään ja ennen kaikkea motivoivaan muotoon. Tapahtumatoimiston rooli ei ole pelkästään fasilitteettien järjestäminen, vaan markkinointiviestinnän ammattilaisina he pysyvät tuomaan sellaisen lisäarvon itse asian jalkauttamiseen, mikä todella koskettaa ja liikuttaa kokijaa.” Hän jatkaa samassa kolumnissa: ”Tapahtumatoimistot ovat olemassa sitä varten, että ne pystyvät asiantuntijuudellaan auttamaan asiakkaitaan menestymään liiketoiminnassaan. Markkinointiviestintä toimii yrityksen kasvun moottorina. Tapahtumat ovat tutkitusti tehokas mediavalinta niin sisäisissä, kuin ulkoisissa toimenpiteissä.” (Evento 2012, 43.)

Kontaktipisteitä luotainkyselyssä:

- Toimintamallit: suhteet osallistujan ja palvelun tarjoajan välillä ja suhteet palvelutapaamisessa asiakkaan ja palvelun toimittajan välillä eli ns. totuuden hetket

## 5 TUTKIMUSPROSESSI

### 5.1 Laadullinen tutkimus

Laadullista tutkimusta kutsutaan kvalitatiiviseksi, ihmistieteelliseksi, pehmeäksi, ymmärtäväksi ja tulkinnalliseksi tutkimukseksi. Valitsin laadullisen tutkimuksen, koska halusin tutkia laatua eri ulottuvuuksissa. Luotainkysely ei kartoita syvällisesti laatua. Valitsin sen, koska halusin kokeilla päiväkirjamaista kyselyä ja toteuttaa sen. Lisäksi sain näin tietoa osallistujista ja käyttäjäkokemuksista sekä kartoitin asiakasymmärrystä. Asiakasymmärrystä en ole syvällisemmin analysoinut työssäni.

Teorian merkitys laadullisessa tutkimuksessa on ilmeinen, se on myös osa viitekehystä. Viitekehyksessä kuvataan keskeisiä käsitteitä ja niiden välisiä suhteita. Teorian viitekehys jaetaan kahteen osaan: tutkimusta ohjaavaan metodologiaan ja siihen mitä tutkittavasta jo tiedetään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 18 – 19.) Empiirisessä tutkimuksessa ja analyysissa korostuvat aineiston kerrämis- ja analyysimetodit. Teoreettisessa analyysissa ei ole varsinaista metodologiaa ja se on eräänlaista ongelmanratkaisuesseettä. Todetaan, että tutkimustyyppiltään laadullinen tutkimus on empiiristä ja teoria tukee sitä. (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 22.)

### 5.2 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksella haluttiin selvittää osallistujien tyytyväisyyttä ko. konferenssiin. Miten osallistujat kokivat ns. totuuden hetket eri palveluiden kohdalla ja kontaktipisteissä? Minkälaista laadullista palautetta annettiin eri tapahtumista ja ohjelmista? Miten asiakaspalvelussa onnistuttiin? Missä mahdollisesti epäonnistuttiin ja Miksi? Mitkä olivat kompastuskivet tapahtumapäivillä? Mitä asioita voidaan kehittää laadullisesti ja huomioida paremmin vastaavissa konferensseissa ja seuraavilla kevätpäivillä?

Lisäksi selvityksellä haluttiin selvittää kevätpäivien osallistujien tuntemuksia, odotuksia ja toiveita, mistä muodostuu ns. asiakasymmärrys.

### 5.3 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä laadullisessa tutkimuksessa oli luotain. Se on menetelmä, mitä käytetään palvelumuotoilussa. Tämä muotoiluluotain on itsedokumentointiin perustuva työtapa. Sen avulla käyttäjä näkee ympärillään olevia asioita ja omia kokemuksiaan ja välittää ne päiväkirjan avulla.

#### 5.3.1 Luotainkysely – sen suunnittelu

Suunnittelin luotainkyselyn eli päiväkirjan käyttäen omaa kekseliäisyyttä ja luovuutta. Idea luotainkyselystä syntyi Innovaatiokeskuksessa keskusteltuani palvelumuotoilun asiantuntijan Hannu Kaikosen kanssa. Tutustuin työn kautta palvelumuotoiluun, mutta kyselyn vastauksia en ole työstänyt edelleen palvelumuotoilun menetelmin. Palvelumuotoilussa vastauksia käsitellään kehittämissäryhmissä ja niiden kehittämiseen osallistuvat kyselyyn vastanneet henkilöt. Ryhmän jäsenet ideoivat ja kehittelevät uusia ratkaisuja ja asioita yhdessä. Olin keskittynyt laadun tutkimiseen ja halusin analysoida vastauksia laadullisin keinoin.

Luotainkyselyn kautta olen kartoittanut otantaryhmän asiakasymmärrystä, mikä on lähtökohtana palvelumuotoiluhankkeille. Asiakasymmärryksen avulla nostetaan esiin ja etsitään kehitysideoita eri menetelmin ja niistä ideat muokataan palvelukonsepteiksi. Uudesta palveluideasta voitaisiin tehdä kuvaus palvelun käyttäjätilanteesta ja toteuttaa se kuvakertomuksen avulla. Palvelumuotoilun asiantuntijat ovat kehitelleet hyödyntämällä asiakasymmärrystä erilaisia tekniikkoja ja prototyyppejä asiakastarpeisiin sopiviksi.

Oma suunnittelemani luotainkysely oli 13-sivuinen (liite 3).

Luotainkyselyyn eli asiakastyytyväisyyskyselyyn oli lisätty palvelumuotoilua niin, että se oli informoiva, mm. konferenssiaiheisin valokuvin kuvitettu ja johdatteli vastaajaa aiheeseen. Minulla ei ollut aikaa panostaa luotaimen suunnitteluun kuin olisin halunnut, mutta siitä syntyi kysely, mikä eteni kronologisesti ja sisälsi olennaiset asiat kongressipolulta. Kyselyn lopussa tiedustelin vastaajalta palautetta asetetuista kysymyksistä, lomakkeen sisällöstä ja toteutustavasta. Vastaajat pi-

tivät kyselyä mielenkiintoisena, sitä oli mukava täyttää ohjelmien lomassa. Oli ehdotettu, että se olisi voitu toteuttaa sähköisenä. Toinen kommentoi, että oli liian vähän vastaustilaa. Kolmas, että se oli vähän työläs lomake, koska siinä oli paljon avoimia kysymyksiä, mutta toisaalta sana on vapaa. Neljäs totesi, ettei vienyt liikaa aikaa, mutta vähän epäilyttää, saako vastauksista tarpeeksi irti. Viides piti lomaketta hienosti tehtynä, kuvat olivat mukava lisä ja lisätiedot esim. Sibeliustalosta plussaa. Hän kommentoi lisäksi, että kysymyksiä oli paljon ja aikaa vastaamiseen vähän. Ehkä kvantitatiivinen kysely olisi myös ollut hyvä vaihtoehto hänen mielestään. Kuudes vastaaja oli löytänyt kirjoitusvirheitä, mutta muuten piti sitä aika kattavana ja perusteellisena.

Olen kuitenkin tyytyväinen kyselyyn kokonaisuudessaan, ja siihen että miten nopeasti sen sain tehtyä. Myöhemmin lukiessani vastauksia huomasin, että minulta oli jäänyt kysymättä joitain asioita. Näitä olivat mm. osallistujien tyytyväisyys jaettuun materiaaliin ja ohjelmakirjaan. Lisäksi olisin voinut hakea kysymyksillä yksityiskohtaisempaa tietoa tekijöistä, jotka vaikuttivat onnistumisiin tai epäonnistumisiin. Kyselyn elävöittäminen ulkoasultaan oli mukava lisä työssä. Valokuvat olivat ottamiani ja suurin osa niistä kansainvälisestä konferenssista.

### 5.3.2 Luotainkysely - sen sisältö

Kevätpäivien entinen tunnus ”kukka” on kyselyn kannessa. Kukka on symbolinen ja nostalginen niille, jotka ovat aikaisemmin osallistuneet kevätpäiville. Nyt ”kukka” oli taiteilija Jukka Lehtisen taideteoksesta Mansikkapaikka. Halusin kyselyn kanteen jotain kevätpäiviin liittyvää ja sellaista joka edustaa hämäläistä muotoilua design temavuonna.

Päiväkirjan alussa oli lyhyt esittely itsestäni ja tavoitteistani. Kerroin laadullisen kyselyni taustaa ja palvelumuotoilusta. Kerron vastaajalle, mitä kyselyllä haetaan ja kartoitetaan: ymmärrystä konferenssivieraan tarpeista ja toiveista. Mitä vieras huomioi eri tilanteissa ja paikoissa sekä miten tapahtumat olivat onnistuneet ja huomioitiinko vastaaja riittävästi. Tietojen kerääminen alkaa taustakysymyksillä.

Päiväkirja oli 13 sivuinen ja eteni osallistujan palvelupolulla eri kontaktipisteissä ja palvelutuokioissa. Kontaktipisteitä olivat tilat, esineet, toimintamallit ja ihmiset. Kysymykset oli muotoiltu huomioiden miten palvelu koetaan, aistitaan ja nähdään. Palvelutuokio on esim. ruokailu ravintolassa. Miten osallistuja kokee palvelutuokion ja siihen sisältyvät moninaiset kontaktipisteet kuten esim. ateria, asiakaspalvelija/tarjoilija, pöydät, ravintolan fyysisenä tilana jne.

Avoimien kysymysten kautta saa enemmän tietoa ja kehittämisehdotuksia suoraan osallistujalta. Kysymykset etenivät kronologisesti. Ne johdattelivat tekijäänsä seuraavaan etappiin tai seuraavan päivän ohjelmiin. Kyselyn kieli oli reipasotteista ja kohteliasta. Joukossa on kevennyksiä, lausahduksia. Yhteystietoni ja kuvani olivat kyselyn viimeisellä sivulla ja ne varmistaisivat että vastaaja tavoittaa minut, jos haluaa keskustella kanssani. Käyntikorttini oli kuoressa mukana.

### 5.3.3 Otos

Tutkimuskohteena luotaintutkimuksessa oli kuusi osallistujaa, jotka olin valinnut ilmoittautujien joukosta tapahtumapäivien Internet-sivuilta. Luotainkyselylle on ominaista, että se tehdään pienelle otantajoukolle ja kysely on pitkä ”päiväkirjaksikin” mainittu. Otantani edusti harkinnanvaraista otantaa. Valitsin 450 henkilön joukosta seitsemän henkilöä, joista kuusi vastasi tutkimukseeni kevätpäivillä. Varmistin, että saan vastaajat mukaan kyselyyni ja olin yhteydessä jokaiseen ehdokkaaseen ”Kutsu kyselyyn –kirjeellä” sähköpostitse. Pyysin suostumusta yhteensä kymmeneltä, mutta olin tyytyväinen seitsemään osallistujaan ja lopulta kuuteen. Olin valinnut otokseen henkilöt suurimmilta yliopistoalueilta eri puolilta Suomea, lisäksi halusin edustusta ammattikorkeakoulusta, korkeakoulusta, yliopistosta, opiskelijan ja lisäksi edustajan CIMO:sta. Kaikkien edustusta en onnistunut saamaan. Otoksessa oli hyvin maantieteellinen edustus ja lisäksi ikähaitari oli 23 vuodesta 63 vuoteen. Olin itse aktiivinen ja läsnä päivillä, jos kyselyyn osallistujilla olisi ollut minulta kysyttävää. Osallistujista on oma liite (liite 2).

#### 5.3.4 Sisällönanalyysi

Sisällön erittely (content analysis) on kommunikaation ilmisällön objektiivista, systemaattista ja määrällistä kuvailua varten soveltuva tutkimustekniikka. Sisällön erittelyssä tiedot voidaan kerätä sanallisessa muodossa, sanallisina ilmaisuina tai sitten määrällisessä muodossa, luokiteltuina ja tilastoituina. Päähuomio kiinnitetään sanojen ja sanontojen välisiin yhteyksiin. (Tuomi&Sarajärvi 2009, 105.) Tutkimuksen aineisto kuvaa tutkittavaa ilmiötä ja analyysin tarkoitus on luoda sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysillä pyritään järjestämään aineisto tiiviiseen ja selkeään muotoon kadottamatta sen sisältämää informaatiota. Laadullisen aineiston analysoinnin tarkoituksena on informaatioarvon lisääminen, koska hajanaisesta aineistosta pyritään luomaan mielekästä, selkeää ja yhtenäistä informaatiota. Analyysillä luodaan selkeyttä aineistoon, jotta voidaan tehdä selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä tutkittavasta ilmiöstä. Aineiston laadullinen käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto aluksi hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudestaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108.)

Tuloksien esittäminen napakasti luokiteltuna ja sisällönanalyysi ei toiminut kyselyni kohdalla. Sisällönanalyysi jäi pintapuoliseksi. Yhdistelin kaikkien osallistujien vastauksia aihealueittain ja lisäksi kirjoitin vastaajien antamia vastauksia lainattuina tekstisisältöön, mitkä on luettavissa liitteessä (liite 5). Johtopäätösten teko oli tulosten yhteenvetoa ja niistä tehtyjä johtopäätöksiä laatu- ja sisältöalustasta. Olen vetänyt asioista johtopäätöksiä ja arvioinnut toteutuiko konferenssissa asiat hyvin. Olen saanut vastauksia tutkimuskysymyksiin riittävästi ja näin aineistoa johtopäätöksille. Totean lisäksi, että yksityiskohtaisia vastauksia avoimiin kysymyksiin oli paljon ja niitä oli vaikeata luokitella ja tulkita, joten olen joutunut jättämään epäolennaisia asioita pois. Työn lopun liitteessä (liite 4) on yksityiskohtaisia asioita ja lainattuja vastauksia.

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimustulokset kerron lyhyesti. Laadullisessa analyysissä olen kuvannut asioita vastaajan omien sanojen kautta ja lisännyt taustatietoja tapahtumapäiviltä eri tilanteista, facilitateeista ja asioista konferenssipolulla. Lainatuista kommentteista selviää tunteet, arvot ja motiivit selkeämmin kuin tutkijana kertoisin ne pelkistettyinä. Vastauksien yhdistely ja luokittelu etenee kohdittain konferenssiasiakkaan palvelupolulla. Olen saanut vastauksia esittämiini kysymyksiin riittävästi. Tutkimustulosten vastauksia olen kerännyt erilliselle liitelle (liite 4).

### 6.1 Rekisteröityminen konferenssipäiville Fellmanniassa

Rekisteröitymisen yhteydessä osallistuja ottaa nimikyltin pöydältä ja saa konferenssiin kuuluvat materiaalit. Todettakoon, että rekisteröitymisasteessa pöydät eivät olleet kaikki valmiina klo 9. Asiakaspalveluhenkilökuntaa oli paikalla ja he auttoivat tarvittaessa vieraita.

Ruuhkaa syntyy tiettyinä kellonaikoina, monella on tapana ilmoittautua 15 - 30 minuuttia ennen tilaisuutta ja se synnyttää hetkellisesti monesti ruuhkaa. Tapahtumapäivillä Fellmanniassa oli väljä ilmoittautumisaika, koko päivä aamusta iltaan.

Tiedon jakaminen olennaisista konferenssiin liittyvistä asioista on tärkeää. Kaikkea ei pysty kertomaan ja toivotaan, että sitä tullaan kysymään. Kevätpäivillä oli tiskillä aina asiakaspalvelija.

#### 6.1.1 Asiakaspalvelu ja totuuden hetket

Ilmoittautumistiskin henkilökunta sai kiitosta palvelualltiudesta kaikilta. Ruuhkaa ei ollut kenenkään kohdalla ja rekisteröityminen oli sujunut mutkattomasti. Kaikki kuusi kyselyyn vastaajaa olivat saapuneet konferenssiin aamupäivän aikana. Yksi vastaajista oli saapunut heti klo 9 jälkeen ja totesi ettei ilmoittautumistiski ollut



valmis. Siitä puuttui silloin muutama esite, mikä oli kopioitavana ja kongressilaukku, mitkä saatiin aamupäivällä. Asiakaspalvelu toimi koko ajan ja materiaali oli selkeästi esillä. Yksi vastaaja kertoi, että ohjeistus matkatavaroiden säilyttämisestä oli kangertelevaa ja niille ei ollut tilaa 1. kerroksessa.

Yhteenvedona voidaan todeta, että palvelu ja toiminta ilmoittauduttaessa päiville oli laadullisesti onnistunutta Fellmanniassa. Neuvontatyötä oli tehty hyvin, jotain tietokatkoksia oli ollut. Henkilökuntaa oli useampi henkilö ja väkeä paljon, joten kaikkia asioita ei voitu kertoa automaattisesti kaikille, kuten naulakon ja WC:n sijaintia.

### 6.1.2 Ensivaikutelma

Ilmoittautumispöytä valmistui aikataulussa, mutta nimikylttien järjestely oli aikaa vievää työtä ja ihan kaikki materiaali ei ollut saapunut klo 9 mennessä. Yksi vastaaja kertoi, että keskeneräisyydestä johtuen ensivaikutelma oli hiukan sekava. Positiiviseen ensivaikutelmaan vaikutti myös, että kirjallinen materiaali oli selkeästi esillä. Yhdelle vastaajista ensivaikutelma oli syntynyt jo netissä ja se oli täydentynyt Fellmanniassa, jota piti modernina. Ensivaikutelman vaikutti positiivisesti se, ettei vastaajien rekisteröitymishetkellä ollut ruuhkaa.

Viidellä oli syntynyt ensivaikutelma, yksi ei todennut asiasta mitään.

Yhteenvedona voidaan todeta, että ensivaikutelma oli positiivinen ja ystävällinen palvelu vahvisti ensivaikutelmaa.

## 6.2 Tapahtuman ydinpalvelut: sessiot, koulutukset ja muut tilaisuudet

Ilmoittautumisen yhteydessä osallistuja oli valinnut sessiot ja muut ohjemat, mihin osallistuu päivillä. Tapahtuman www-sivuilla oli tietoa, abstrakti, kunkin session sisällöstä ja pitäjistä. Ilmoittautumisen yhteydessä osallistuja saa ohjelmakirjan,

minkä mukaan hän löytää tilat ja tietää sessioiden aikataulun. Olen listannut esimerkein tuloksia, näin niistä nähdään myös vastaajan odotukset ja toiveet.

Ulkoiset hyvät puitteet esitykselle ja tekniikka vaikuttavat session onnistumiseen. Sessioiden sisällöstä vastaa session puheenjohtaja ja puhujat. Kevätpäivillä sessiovalikoima oli hyvin monipuolinen. Kaikki sessiot eivät olleet kaikille suunnattuja. Negatiivinen palaute on tärkeää hyödyntää seuraavien päivien puhujia valittaessa.

Osanottajien odotukset ja toiveet ovat yleensä korkealla. Työnantaja on lähettänyt yhden hakemaan tietoa päiviltä ja jakamaan sitä myöhemmin koko työyhteisölle. Päivien merkitys on huomioitu korkeakouluissa ja se luo paineita tasokkaiden ja hyvien puhujien saamiseksi.

Vuorovaikutteisuus sessioissa on toivottavaa. Se motivoi kaikkia sessioon osallistujia. Sen kautta nousee esille uusia asioita ja mahdollisesti niitä aletaan kehittää. Se tukee oppimista ja on tärkeää etenkin koulutuksissa.

### 6.2.1 Odotusten täyttyminen, oppiminen

Osallistujat olivat antaneet paljon tietoa ja mielipiteitä sessioista, niiden aiheista, yleensä sessioiden annista työtehtävien kannalta ja muuten. Vastaajat odottivat yleensä enemmän sessioilta kuin mitä saivat ja vastaajat ideoivat parannusehdotuksia. Avoimet kysymykset siis tuottivat tulosta. Tulokaskoulutus oli hyödyllinen ja olisi kaivattu keskustelua ryhmissä. Ajankohtaisuutta ja informatiivisuutta pidettiin tärkeinä. Yleisesti odotukset täyttyivät, asiat olivat mielenkiintoisia ja oppimista syntyi. Joidenkin sessioiden kohdalla toivottiin tiivistämistä ja annettiin kritiikkiä puhujista. Yksi vastaaja totesi, että puhujat olivat osuvia sessioiden otsikkoihin nähden ja puheenvuorot kiinnostavia. Vastaaja oli tyytyväinen, että oli onnistunut valitsemaan oikeat ohjelmat ja tilaisuudet. Sessiot saivat myös kritiikkiä ja yhden esityksen kohdalla odotukset olivat olleet paljon enemmän ja vastaaja piti sessiota ”floppina”. Sessioita ja niiden sisällön antia peilattiin omaan työhön ja mitä tietoa niistä sai. Sessioiden esitysmateriaaliin ja sessioiden pituuteen otet-

tiin myös kantaa. Sessioiden tunnelmaan vaikutti myös tekniikka, kuten mikrofonin käyttö tai sen puuttuminen. Vastauksia on luettavissa erillisessä liitteessä (liite 4).

### 6.2.2 Puhuja, esitys, esityksen tunnelma ja vuorovaikutteisuus

Todetaan, että keskustelu oli avointa enimmäkseen. Esityksen tunnelmaan ja onnistumiseen vaikuttivat paljon keskustelut, esitysmateriaali, tekniikka ja etenkin puhujat. Oli hyviä puhujia, jotka saivat yleisön myös keskustelemaan. Lisäksi aiheiden sopivuutta ja mitä odotettiin kritisoitiin joidenkin sessioiden kohdalla. Session aiheet rönnyilivät, ja aiheen sisältö ei siten vastannut asiaa. Muutama vastaaja arvioi puheiden sisältöä ja kohdensi sitä tarkasti tiettyihin puhujiin. Myös näkökulmaa arvioitiin ja ei välttämättä pidetty oikeana valintana. Vuorovaikutteisuutta syntyi paljon, mutta esim. Tulokas-koulutuksen osalta sitä kaivattiin lisää pienryhmän muodossa. Tunnelmaan vaikutti paljon tilat, myös ylisuuret tilat. Arvioitiin myös tilaisuuksien kestoa ja nähtiin joidenkin sessioiden kestävän liian kauan.

Akustiikka toimi hyvin ja tilat saivat kiitosta. Järjestelyt olivat onnistuneet yleisesti hyvin.

### 6.3 Ruokailut ja kahvitauot

Ruokailut sujuivat hyvin molemmissa tapahtumataloissa. Tauot oli mitoitettu sopivan pitkiksi. Jotain negatiivistakin tuli esille, ruokalistoja ei ollut esillä missään.

#### 6.3.1 Tarjoilujen sisältö

Fellmannian 21.5. lounaaseen oltiin tyytyväisiä, se oli maukasta, täyttävää ja pidettiin kongressiruokana. Puutteena pidettiin, ettei oikeata kasvisruokaa ollut tarjolla. Henkilökuntaa kiitettiin.

Get-together-tilaisuuden iltaruokaa pidettiin joko köykäisenä tai riittävänä. Buffet oli pelkkä salaattipöytä ja ehdotettiin suolaista piirakkaa lisäksi. Pelkkiin viineihin ja veteen joko oltiin tyytyväisiä tai ei. Ruoka-aineista kaivattiin merkintöjä allergioiden vuoksi.

Sibeliustalon 22.5. lounasta pidettiin yleisesti erinomaisena ja samoin jälkiruokaa. Kahvia kaivattiin. Kasvisruokiin toivottiin merkintöjä, toisaalta kiitettiin että erityisruokavaliot oli huomioitu hyvin.

Dinner&Dance-tilaisuus: Ruokaa pidettiin todella hyvänä. Plussana pidettiin että tarjolla oli muutakin ei-alkoholijuomaa kuin vettä. Tarkempia mielipiteitä oli paljon ja etenkin kasvisruoista ja jälkiruoasta. Juustokakku oli hyvää tai toisen mielestä mautonta.

Lounas 23.5. Sibeliustalossa: Ruokaa pidettiin hyvänä, loistelohi maistui kaikille. Oltiin tyytyväisiä, että kahvia oli tarjolla lounaan yhteydessä. Jälkiruoasta pidettiin paljon. Kasvisruokaa arvioitiin. Ruokia oli paljon kommentoitu.

Kahvit: Aamukahvit olivat maistuneet, mutta toivottiin leipää keksien lisäksi Sibeliustalolla. Lounaan jälkeen kaivattiin kahvia Sibeliustalossa.

### 6.3.2 Ruokailutauot ja huomoita ravintolasta

Tauot: Fellmannian tauoilla ei syntynyt liikaa jonoa, eikä paljoa Sibeliustalossa-kaan. Sibeliustalossa oli syntynyt jälkiruokapöydän kohdalla Dinner&Dance tilaisuudessa.

Erikoisruokavaliot: Ne oli huomioitu Sibeliustalossa hyvin, mutta Fellmanniassa oikeaa kasvisruokaa kaivattiin. Haluttiin tietoa mitä salaattit sisälsivät iltatilaisuudessa Fellmanniassa. Osanottajien ruoka-aineallergioista oli tiedusteltu ilmoittautumisen yhteydessä. Fellmanniassa oli ennakkotietojen pohjalta valmistettu annokset niille, jotka olivat rajoitteista ilmoittaneet.

Dinner&Dance-tilaisuuden tarjoiluista ja ympäristöstä: oltiin hyvin tyytyväisiä, samoin kaikkiin Sibeliustalon tarjoiluihin. Alku- ja pääruoka olisivat voineet olla erillään. Jälkiruokaa joutui jonottamaan. Pöydät oli katettu kauniisti. Maisema ikkunoista oli hieno. Aurinko oli häikäissyt yhtä. Asiakaspalvelu hyvää ruokailuihin liittyen.

### 6.3.3 Asiakaspalvelu

Asiakaspalvelussa onnistuttiin molemmissa tapahtumataloissa. Fellmannian get-together –tilaisuuden tarjoilua pidettiin hyvänä ja palvelua ystävällisenä. Tarjoilu oli ripeää ja tarjoilijat tilanteen tasalla. Samoin palaute Sibeliustalosta oli hyvää.

## 6.4 Oheisohjelmat

Oheisohjelmatarjonnasta ei kaikki toteutunut, kuten Soile Yli-Mäyryn taidelinnan tutustuminen. Oheisohjelmaa oli sisällytetty get-together –tilaisuuteen: Fellmannian talokierrokset ja Ravintola Teerenpelin jatkot. Fellmannian talokierroksille osallistui vain muutama, vaikka ilmoittautuneita oli neljän ryhmän verran. Sibeliustalon ajavaispäivän aamujumppahetki epäonnistui, koska vetäjä ei saanut ketään innostumaan jumpasta. Avajaispäivän aamun tunnelmaa nosti viuluduo ja pianomusiikki. Lisäksi tiistaina päivän varsinaisen ohjelman jälkeen oli Design -kävely.

Design -kävelyn ohjelmassa oli muotoiluvuoden eri kohteita Lahdesta. Se miellytti, mutta myös herätteli ideoimaan lisää ohjelmaa. Oltiin tyytymättömiä ettei Pro Puussa ollut mitään erillistä näyttelyä. Yksi käyntikohde oli suljettu. Kävelyn tahti ei miellyttänyt, olisi pitänyt huomioida osallistujat, joilla oli rajoitteita liikumisessa. Kaikki osallistuneet totesivat lopuksi, että itse olivat tyytyväisiä että osallistuivat.

#### 6.4.1 Get-together -tilaisuus ja sen jälkeen jatkot

Get-together –tilaisuuden tunnelma oli hyvä. Vastausten mukaan siellä verkostoituminen oli hankalaa, koska tilat olivat ahtaat suuren väkimäärän johdosta. Mutta moni tapasi vanhoja tuttuja ja löysi uusia tuttavuuksia. Lyhyt virallinen puhe oli hyvä. Ilta jatkui parin kolmen vastaajan kohdalla Ravintola Teerenpelissä, missä oli lisäohjelmaa mm. Stand-up esitys.

#### 6.4.2 Dinner&Dance –tilaisuus

Sibeliustalon Dinner&Dance tilaisuus onnistui yli odotusten. Ilta jatkui pitkään ja sää suosi ulkona oloa tilaisuuden jälkeen. Upea talo ja järvimaisema ikkunoista lumosi vieraat. Lisäksi se tarjosi tilaisuuden verkostumiseen. Moni vastaajista piti kaupungin johtajan puheenvuorosta (ytimestä, rento ja valoitti sopivasti Lahden historiaa). Puhe oli mieleen jäävä. Ruoka oli hyvää ja pöydät katettu kauniisti. Tunnelma oli juhlallinen. Bändistä pidettiin. Joku piti musiikin soivan liian kovaa ja löysi helpotusta ulkoterrassilta tähän. Ulkoterrassi oli myös hyvä verkostoitumispaikka. Oheisohjelmat nostavat tunnelmaa tilaisuuksissa. Sibeliustalossa oli järjestetty kaksi sirkusnäytöstä. Nuoren naisen nuoralla kiipeily ja jopa katon rajassa oli ikimuistoinen.

#### 6.5 Kuljetukset ja majoitukset

Kuljetukset oli suunniteltu tarkoin ja räätälöity kilpailutuksessa valitun kuljetusyhtiön kanssa. Sibeliustalolle tuotiin aamulla hotelleilta ja samoin oli edestakainen kuljetus erilliseen iltatilaisuuteen. Lähtöpäivänä oli lisäksi kuljetukset linja-autoasemalle ja rautatieasemalle. Vieraat olivat majoittuneet kolmeen hotelliin, jotka kaikki sijaitsivat keskellä Lahden keskustaa.

Kysymyksissä arvioitiin, kuinka oli käyttänyt bussia ja miten aikataulut pitivät. Vastauksista ilmeni, että kaivattiin tietoa kuljetuksista myös jaetussa materiaalisissa. Moni halusi kävellä Sibeliustalolle, koska sää oli niin hieno. Toisaalta, aamu-

kuljetuksia pidettiin tärkeinä. Yksi vastaaja oli myöhästynyt aamulla kyydistä, muttei varsinaisesti valittanut asiasta. Ohjelman jälkeen ei oltu järjestetty kuljetusta takaisin hotellille, mutta siitä ei annettu mitään palautetta. Kaikki vastaajat saapuivat iltatilaisuuteen bussilla. Kuljetus takaisin hotelleille oli myös järjestetty. Moni halusi kävellä takaisin hotellille.

## 6.6 Kongressitalo, tekniikka

Molemmilla tapahtumataloilla oli hyvä sijainti. Lisäksi tekniikka toimi. Sibeliustalossa oli mukana työskentelemässä Lahden ammattikorkeakoulusta teknisiä avustajia (opiskelijoita). Osallistujilta kysyttiin mielipiteitä tapahtumapaikoista, saleista ja tilojen löydettävyydestä. Kongressitalot saivat kiitosta kaikesta. Ne antoivat myös elämyksellisen ja ainutlaatuisen ympäristön tapahtumille.

Vastauksista voidaan todeta, että Sibeliustalo herätti suurta mielenkiintoa. Sibeliustaloon ihastuttiin ja etenkin sen aulasalia eli Metsähallia pidettiin avaruudellisenä. Talo tarjosi hyvät puitteet isolle tapahtumalle. Ensivaikutelma oli kaikilla hyvä Sibeliustalosta: kaunis kokonaisuus, jossa vanhaa ja uutta sekoitettu onnistuneesti. Hieno talo ja hyvät puitteet isolle tapahtumalle. Lisäksi Sibeliustalolla tekniikka toimi ja saliaavustajat hoitivat työnsä hyvin.

Oppimiskeskus Fellmanniasta pidettiin myös ja tiloja pidettiin toimivina. Tekniikka oli hyvää.

## 6.7 Verkostoituminen

Verkostoituminen on osa ammatillisuutta ja uudet tuttavuudet lisäävät motivaatiota omassa työssä. Kevätpäivät ovat vuosittainen tapahtuma, ja monella vastaajalla oli jo ennestään tuttuja kollegoja.

Vastauksista ilmeni, että mitä nuorempi osallistuja, sitä helpompi oli verkostoitua. Sibeliustalo tarjosi paremmat tilat verkostoitumiseen kuin Fellmannia. Ravintola

Teerenpelissä verkostoituminen oli vapaampaa ja siitä pidettiin vastapainona päivien muulle ohjelmalle. Ulkoiset tekijät kuten musiikin liiallinen voimakkuus vaikutti verkostoitumiseen negatiivisesti. Tulokaskoulutukseen kaivattiin pienryhmätyöskentelyä, missä osallistujat tutustuisivat paremmin toisiinsa.

## 6.8 Viestintä ja sosiaalinen media

Viestinnän selkeys ja sen kanava vaikuttaa viestin vastaanottoon. Kevätpäivillä viestintä toimi hyvin. Tapahtuman www-sivut antoivat tietoa päivistä ja sitä oli myös painetussa muodossa riittävästi. Lisäksi infopiste jakoi tietoa kysyjille ja sitä oli esillä myös ilmoitustaululla. Facebookin vaikutus myös näkyi.

Luotainkyselyssä kysyttiin mielipiteitä ulkoisesta viestinnästä koskien www-sivuja ja sosiaalisesta mediasta koskien lähinnä facebookia. Lisäksi arvioita asiakaspalvelusta ja palautetta tekemästani luotainkyselystä

Vastauksista ilmeni, että www-sivut olivat tärkeä tietolähde ja kaikki vastaajat olivat tutustuneet päiviin sivuilla. Yksi vastaaja huomasi, ettei Sibeliustalon aamujumppaa ollut etukäteen ilmoitettu www-sivuilla ja olisi halunnut tietää siitä etukäteen. Ilmoittautuminen eri tapahtumiin ja ohjelmiin ei ollut toiminut teknisesti www-sivujen kautta, sitä harmiteltiin. Valokuvaaja oli huomattu eri paikoissa tapahtumapäivillä. Edelleen melkein kaikki olivat käyneet facebook-sivuilla. Edelleen palvelua eri viestintätilanteissa pidettiin ystävällisenä ja asiallisena.

Pyysin palautetta luotainkyselystä. Sitä pidettiin hiukan työläänä, avoimien kysymysten johdosta. Toisaalta sitä pidettiin kattavana ja perusteellisena. Todettiin että vastaustilaa oli liian vähän. Kiitosta annettiin, että sai osallistua siihen. Neljä vastaajaa kuudesta kertoi, että haluaa lukea työni sen valmistuttua.

## 6.9 Vuorovaikutteisuus tapahtumapäivillä

Totuuden hetkissä eli palvelutapaamisissa oli onnistuttu hyvin. Vuorovaikutukseen vaikuttaa myös asiakkaan osallistumistyyli, joten nähdään myös se, että asia-



kaspalvelussa toimivilla oli asiakasymmärrystä. Palvelun laatu: järjestelyt ja asiakaspalvelu sai kiitosta. Halusin selvittää kohdassa kohtaamisten onnistumista eri palvelutilanteissa Fellmanniassa ja Sibeliustalossa. Tyytyväisyyttä järjestäjiin ja henkilökuntaan arvioitiin kyselyssä asteikolla 0-10.

#### 6.9.1 Järjestäjien ja henkilökunnan asiakaspalvelu

Henkilökuntaa ja järjestäjiä arvioitiin, että he olivat koko ajan esillä ja pitivät vieraista huolta. Tunnelmaa pidettiin välittävänä. Henkilökunta oli ystävällistä molemmissa paikoissa. Naulakkohenkilökunta oli Sibeliustalossa passiivista, muihin oltiin hyvin tyytyväisiä. Järjestelyt olivat onnistuneet erittäin hyvin.

#### 6.9.2 Arviointi numeroin - keskiarvo

- Kokonaisarvio päivistä: 8.5
- Asiakaspalvelu päivien aikana: 9.3
- Järjestäjien onnistuminen: 8.5

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

### 7.1 Johtopäätöksistä yleistä

Vastauksista on luettavissa osallistujien odotuksia ja toiveita, mitkä lisäävät asiakasymmärryksen syntymistä. Vastaajan tunteet ja mieliala näkyvät avoimien kysymyksien kohdalla. Niitä en pysty erittelemään, koska se vaatii palvelumuotoilun osaamista. Itselleni syntyi kuva otantaryhmän kautta, että korkeakoulujen kansainvälisten osastojen henkilökunta vaatii ko. konferenssilta paljon sisällöllisesti ja myös puitteiden on oltava hyvät. Kiinnitin huomiota myös avoimuuteen

vastauksissa ja siihen, että mielellään annettiin vastauksissa jo esitys miten epäonnistunut asia voidaan tehdä toisin. Kuusi osallistujaa on pieni otos, mutta sen kautta sai tietoa miten asiat sujuivat ja miten asiat nähtiin myös muiden osallistujien silmin.

Olen tehnyt johtopäätökset nojaten Christian Grönroosin teorioihin kokonaislaadusta ja palveluista, joita olen selvittänyt teoria osuudessa. Yleisesti laadunvalvonta on mutkatonta tuotteen, hyödykkeen valmistuksessa, mutta koska palvelu tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti ja lisäksi joka kerta heterogeenisesti kaikille asiakkaille on sen laatua haasteellisempi tutkia.

## 7.2 Kokonaislaatu

Kokonaislaatu koostuu teknisestä ja toiminnallisesta laadusta ja lisäksi tapahtuman imagosta. Laatu on hyvä kun koettu kokonaislaatu on hyvää ja on näin vastannut asiakkaiden odotuksia. Kevätpäivillä onnistuttiin toiminnallisessa laadussa eli miten palvelut suoritettiin ja toteutettiin henkilökohtaisesti. Asiakaspalvelun keskiarvo oli 9.3. Tyytyväisyys oli vahvasti ilmaistu luotainkyselyssä ja lisäksi sitä annettiin suusanallisesti.

## 7.3 Palvelustrategia

Palvelustrategialla tarkoitetaan, että asiakassuhteisiin kuuluvia palveluaineiksia pidetään strategisesti tärkeinä. Johto ja järjestäjät yhdessä ovat määrittäneet asiat mitkä ovat tärkeimpiä palvelutarjoomassa. Asiakkaiden odotuksien hallinta on yksi ja odotuksista saadaan tietoa asiakastyytyväisyyskyselyillä. Sisäinen markkinointi koskee toiminnallista laatua eli miten asiakkaat ovat kokeneet ns. totuuden hetket. Se perustuu kontaktihenkilöiden hyviin asiakaspalvelutaitoihin ja heidän kyvykkyyteen palvelun markkinoijina. Luotainkyselyn mukaan totuuden hetkissä oli onnistuttu hyvin, epäonnistumisia oli tapahtunut rekisteröinnin yhteydessä ja

joissain muissa tilanteissa, mutta hyvin vähän. Kontaktihenkilöt saivat kiitosta palvelualttiudesta ja ystävällisestä asenteesta.

Palvelustrategiaan kuuluu fyysinen ympäristö ja sen resurssien hallinta. Tapahtumapäivien kokoustalojen fasilitteetit eli puitteet olivat toimivat ja hyvät. Luotainkyselyn mukaan kaikki tilaisuudet järjestettiin sopivissa tiloissa. Avoimissa kysymyksissä tuli esille pientä asiaa, mitä ei olisi voitu järjestää toisin.

Tietotekniikan hallintaan tapahtumassa kuuluu www-sivujen toimivuus, sisältö ja laatu. Kaikki tapahtumiin liittyvä tieto osallistujalle ennen kevätpäiviä löytyi sieltä. Lisäksi kaikki mitä haluttiin tiedottaa osallistujille. Luotainkyselystä ilmeni, että kaivattiin enemmän tietoa tapahtumapäivistä www-sivuille. Kaikki osallistajat olivat tutustuneet sivuihin, osaksi myös sen takia koska ilmoittautuminen tapahtui sitä kautta. Www-sivujen lisäksi rekisteröinnin yhteydessä jaettiin ohjelmakirjaa, mistä löytyi tarkempaa tietoa sessioista, ohjelmista ja kokouspaikoista. Tietotekniikan hallintaa tapahtumassa tuki tekniset avustajat ja koko henkilökunta. Eli näin oli varmistettu, että saleissa tietotekniikka toimi ja osallistajat pysyivät käyttämään omia tietokoneitaan tai järjestäjien tarjoamia.

Asiakkaita neuvotaan, kuinka heidän tulee toimia eri vuorovaikutustilanteissa ja tätä kutsutaan asiakkaan osallistumisen hallinnaksi. Palvelun laatu voi kärsiä, jos asiakas ei tiedä tilanteesta. Kevätpäivillä jaettiin tietoa ja ohjattiin osallistujia saleihin, tilaisuuksiin ja ruokailuun, jotta vältettäisiin ruuhkia. Luotainkyselyn vastauksista selviää, ettei ruuhkia syntynyt. Pientä ruuhkaa oli syntynyt yhdellä lounastauolla, mutta se ei ollut häirinnyt osallistujaa. Järjestäjät onnistuivat hyvin tehtävässään, koska päiville osallistui n. 500 osallistujaa ja päivät pidettiin kahdessa tapahtumatalossa eri päivinä.

#### 7.4 Hyvä laatu

Tarkkaa laatutasoa on vaikea mitata muutoin kuin numeroin. Luotainkyselyssä olin pyytänyt myös osallistujia arvioimaan kokonaisarviota päivistä ja se tuotti keskiarvoksi 8.5. Eli hyvän. Järjestäjien onnistumisesta oli keskiarvo 8.5 eli edel-

leen hyvä. Tavoitteena oli hyvä laatu ja se saavutettiin. Se myös nostaa tapahtuman imagoa ja halua osallistua seuraavana vuonna myös kevätpäiville. Henkinen pääoma (tiedot ja suhdeverkot mm.) on tärkeä kun arvioidaan laatua ja sen onnistumista. Haasteena on miten siirtää saavutettu henkinen pääoma seuraaville päiville, kun järjestäjät vaihtuvat.

Hyvästä laadusta kertoo tyytyväisyys tapahtumapäiviin. Lisäksi totean, että järjestelyt ja asiakaspalvelu onnistuivat ja näin ei syntynyt myöskään laatu- eikä koetun palvelun laatukuiluja.

### 7.5 Asiakasymmärryksen kerääminen

Kyselyn yksi tarkoitus oli kerätä vastaajien odotuksista, toiveista ja motiiveista tietoa, jotta voidaan muodostaa kuva tyypillisestä konferenssivieraasta. Olen kirjoittanut vastaajien vastauksia suoraan työhöni. On ollut vaikea tehdä johtopäätöksiä näin pienen ryhmän osalta (6 osallistujaa). Olen pääluvun alussa jo todennut, että korkeakoulujen kansainvälisten asioiden parissa työskentelevät ovat vaativia asiakkaita ja heidän odotukset päiviltä ovat korkealla.

### 7.6 Tapahtuman merkitys

Tapahtuman merkitys on kasvanut jatkuvasti osallistujien, korkeakoulujen ja CIMO:n tahoilla. Alalla on tarvetta koulutukseen ja asioiden päivittämiseen, koska muutospaineet ovat suuret. Kevätpäivät ovat ainoita isoja konferensseja alan ammattilaisille Suomessa ja lisää merkittävyyttä. Yksittäisen korkeakoulussa toimivan on lisäksi tärkeätä verkostoitua maan laajuisesti.

### 7.7 Kevätpäivien kehittäminen

Maarten Vanneste on kokous- ja tapahtuma-alan tunnettu asiantuntija ja hän on kirjoittanut konferenssin merkityksestä suunnittelun yhteydessä. Puhuttaessa konferenssista saatavasta hyödystä hän esittelee omia näkemyksiään pyramidimallin

”ROI” (Return on investment) mukaan. Se rakentuu viidestä eri tasosta ja kertoo osallistujan tyytyväisyydestä konferenssiin ja sen merkityksestä osallistujalle, tilaisuuden isännälle ja järjestäjätaholle. Miten saadaan suurin hyöty ja vastine sijoitetulle rahalle eri kokouksissa ja tapahtumissa. Alin taso edustaa tyytyväisyyttä tilaisuuteen, puhujiin, aterioiden ja muihin konferenssin sisältöön. Toinen taso edustaa oppimista ja tiedon saamista. Seuraava eli kolmas taso edustaa asioita mitä nousee esille tapahtumasta esim. tekniikka ja uudet tuttavuudet. Neljäs taso kertoo vaikutuksista, joita saavutetaan tapahtumassa opituilla tiedoilla ja taidoilla tapahtuman jälkeen. Ylin taso eli viides taso edustaa tuottoa eli rahallista voittoa, mitä tapahtuma antaa yrityksille. Tapahtumien vaikutuksia voi mitata eri keinoin ja tämä yksi vaihtoehto. (Vanneste, 2008, 46.) Maarten Vanneste on kehittänyt kokousalaa kirjoittamalla paljon alaa koskevista asioista. Hänen kirjansa antaa tietoa tapahtumien kehittämiseksi. Hänen ottaa esille olennaisia asioita kokouksissa, kuten motivaation vaikutuksen oppimiseen. Ja miten sitä lisätään eri apuvälineillä, ohjelmilla ja esiintyjillä eli käyttämällä ns. työkaluja (tools).

Kevätpäivillä merkityksellisimmät suhteet olivat toimittajan ja asiakkaan välinen suhde (R1) ja palvelutapaaminen asiakkaan ja palvelun toimittajan välinen vuorovaikutus eli totuuden hetket (R5). Lisäksi sisäiset asiakassuhteet (R25) ovat tärkeitä tapahtumassa, hyvillä suhteilla voidaan varmistaa tapahtuman onnistuminen ja hyvä palveluiden laatu. Kevätpäivät on toistuva tapahtuma ja suhdemarkkinointia voidaan tarkastella ja kehittää päivien kohdalla.

Olen kerännyt teoria- ja tutkimusaineistoa ja tehnyt niistä yhteenvetoja ja tulkintoja avuksi seuraaville kevätpäiville. Seuraavien kevätpäivien kehittäminen on alkanut ja toivon, että työstäni on hyötyä uusien kevätpäivien suunnittelulle.

## 8 TYÖN ARVIOINTI

### 8.1 Tutkimuksen kokonaisuskottavuus

Laadullisen tutkimuksen eettisyys ja tutkimus ovat luoteeltaan kokonaisvaltasta tiedon hankintaa ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa ja suositetaan metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat ja ääni pääsevät esille (Tuomi & Sarajärvi 2009, 125).

Olen lukenut ja hyödyntänyt tutkimustyön toteuttamiseen liittyvää kirjallisuutta ja runsaasti konferenssiaa ja eri käsitteisiin liittyvää aineistoa kirjoja ja ammattilehtiä. Olen toteuttanut laadullisen tyytyväisyyskyselyn, ja vastauksien avulla olen kartoittanut kevätpäivien onnistumista ja lisäksi olen saanut esille ns. asiakasymmärrystä.

Tutkimuksen uskottavuus ja tutkijan eettiset ratkaisut kulkevat täysin yhdessä. Uskottavuus perustuu siihen, että tutkijat noudattavat hyvää tieteellistä käytäntöä. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu mm. että tutkijat noudattavat tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja: rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittävimisesä ja arvioinnissa edelleen. Tutkijat soveltavat eettisesti kestäviä tiedonhankinta, tutkimus- ja arviointimenetelmiä. Ottavat huomioon muiden tutkijoiden työn ja saavutukset asianmukaisella tavalla. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 124.)

Olen noudattanut niin hyvää tieteellistä käytäntöä kuin olen osannut. Työ on ensimmäinen tutkimuksellinen selvitystyö, minkä olen toteuttanut..

Lisäksi hyvän tieteellisen käytännön mukaista on, että tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu yksityiskohtaisesti ja tieteelliselle tiedolle annettujen, vaatimusten edellyttämällä tavalla (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 132).

Olen suunnitellut ja toteuttanut työn itsenäisesti ja raportoinnut siitä kaikki olennaiset tiedot.

## 8.2 Tutkimuksen kokonaisluotettavuus

Tutkimusprosessin johdonmukaisuudella tarkoitetaan, että tutkittavan tapahtuman, tutkimuksen aineiston hankintatavan, teoreettisen lähestymistavan, analyysimenetelmän ja tutkimuksen raportointitavan välillä on looginen yhteys.

Mielestäni looginen yhteys kaikkien välillä löytyy. Teoria osuus selvittelee asiakastyytyväisyyteen liittyvää kokonaislaatua, palveluajattelua, konferenssin kulkua ja käsitteitä jne. ja avaa lukijalle yhteyden kokousalan asioihin ja suunnitteluun.

Tutkimusprosessi oli laadullista tutkimusta ja itse selvitystä tuki teoriaosuus hyvin ja antoi syvyyttä siihen. Lisäksi teoria tukee luotainkyselyn kysymyksiä ja vastauksia niin tekstiosuudessa kuin johtopäätöksissä. Avoimien kysymysten kautta on lukijalla luettavissa niiden kautta välittynyt tieto asiakkaan odotuksista ja toiveista (asiakasymmärrys).

Tutkimuksen toistettavuudesta totean, että kohteena olleet kevätpäivät olivat ainutlaatuiset, mutta noudattivat tieteellisen konferenssin mallia. Luotainkysely oli myös tehty vain ko. päiville. Konferenssin kulkua ja käsitteitä voidaan yleistää, mutta muuten päivät olivat ainutkertaiset ja tulokset kohdentuvat vain tähän tapahtumaan. Tutkimuksesta voidaan ottaa mallia ja kehittää edelleen seuraavilla kevätpäivillä.

Tutkija on tutkimuksen toteuttajana subjekti. Tutkimusraportista näkyy miten tutkija on reflektoinut, analysoinut ja raportoinut aihetta.

Tutkimus on ollut lähinnä laadullinen selvitystyö ja sen tekijänä olen panostanut luotettavuuteen. Olen ollut puolueeton vaikka edustin ja työskentelin järjestäjätaholla.

Tutkijan tulee suorittaa kaikki tutkimukselliset vaiheet systemaattisesti ja vastuullisesti. Tutkijalla on vastuu tutkimuksensa toteuttamisesta. Se ulottuu tutkimusprosessin kaikkiin vaiheisiin. Prosessi eteni systemaattisesti ja oli haasteellinen, koska sain vapaat kädet toteuttaa näköiseni selvitystyön toimeksiantajalta. Aiheen valinta oli selvä, koska päivien suunnittelu oli jo pitkällä ja lähinnä sen piti kohdentua itse tapahtumapäiville. Prosessi toteutui vähitellen, sitä mukaa kun asiat kypsyivät itselleni. Vastausten erittely ja arviointi oli haasteellista. Teorian osuus

työssäni oli tärkeätä ja se valaisee koko konferenssialaa ja myös järjestäjän näkökulmia.

Otoksen luotettavuudesta todetaan, että otos, kuusi osallistujaa, on valittu sattumanvaraisesti 450 konferenssiin ilmoittautuneen osallistujan joukosta. Otos on kattava, henkilöt ovat korkeakouluista, ammattikorkeakouluista ja opiskelijajärjestöstä. Pitkään alalla vaikuttaneita ja uusia toimijoita alan tehtävissä. He olivat lisäksi eri maakunnista ja eri-ikäisiä. (Liite 2)

Tutkimus on suoritettu ko. Korkeakoulujen kansainvälisten asioiden päivillä 21. - 23.5.2012. Vastajat ovat saaneet kyselyn kirjekuoressa ilmoittautumistiskiltä 21.5. Osallistujat palauttivat kuoret lähtöpäivänä, yksi palautui kirjeenä postin välityksellä. Tutkija-tiedonantaja-suhde toimi. Olin tavattavissa jokaisena konferenssipäivänä päivillä ja tarvittaessa kyselyyn osallistujat olisivat voineet tavata minut. Minun puolesta tarvetta tavata heitä ei ollut.

Tutkimusotteeni on ollut empiiristä ja teoreettista analyysia. Laadullinen tutkimus on empiiristä tutkimusta ja olen tuonut tutkimustuloksia ja johtopäätöksiä koskevaan kohtaan alkuperäisiä vastaajien vastauksia kuvaamaan vastaajan tunteita ja motiiveja. Laadullista tutkimusta kutsutaan myös ymmärtäväksi tutkimukseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 28.)

Olen tehnyt tutkimustani empiirisestä näkökulmasta eli vastaajien tunnistettavuus yksilöinä on häivytetty. Toisaalta teorian merkitys laadullisessa tutkimuksessa on ilmeinen. Olen kuvannut selvityksessä keskeisiä käsitteitä konferenssipäivillä eli viitekehystä. Laatuun, palvelumuotoiluun, sosiaaliseen mediaan, verkostoitumiseen ja viestintään liittyvät teoriaosuudet täydentävät tutkittavia asioita ja kuvaavat tutkittavan aiheen moniulotteisuutta.



### 8.3 Itsearviointi ja miten opinnäytetyöprosessi onnistui

Tutkimusongelman kehittäminen alkoi huhtikuussa 2012. Luotainkyselyn suunnittelu oli mielenkiintoista, mutta toisaalta se tuntui epävarmalta, koska en ollut tehnyt aikaisemmin tyytyväisyyskyselyjä ja koska toteutin koko prosessin itsenäisesti. Työni tutkimussuunnitelma oli väljä ja muotoitui jatkuvasti opinnäyteprosessin aikana. Työn tarkempi suunnittelu ja kokoaminen alkoi saatuaani luotainkyselyn vastaukset kevätpäivien jälkeen. Työni punainen lanka alkoi silloin valaistua, ja aloitin varsinaisen ison urakan, mitä oli työn kokonaisvaltainen suunnittelu, tiedon keruu ja vastauksien käsittely. Se oli vaativin vaihe prosessissani. Vastauksien tiivistäminen ja kirjoitustyö olivat haasteellisia, koska kyselyn vastaukset olivat avoimia kysymyksiä. Ratkaisu oli kirjoittaa niistä kaikki olennaiset asiat eri päälukuihin ja lisäksi tehdä liite vastauksista. (Liite 4)

Sisältöä tutkiessani totesin, että luotainkyselyn kysymysten sisältöön olisin voinut syventyä syvällisemmin joidenkin tutkittavien asioiden kohdalla. Minulta jäi kysymättä muutamia asioita kontaktipisteistä, kuten mielipidettä kirjallisesta materiaalista ja tarkemmin viestinnästä sekä sessioista. Lisäksi olisin voinut kysyä parannusehdotuksia seuraaville päiville. Kyselyn tuloksista ja suu-sanallisesta palautteesta saatujen tietojen perusteella kevätpäivät onnistuivat hyvin. Negatiivisia kommentteja oli vähän ja aineistoa mihin olisi voinut puuttua syvällisemmin. Arvioinnissa käytin laadullisen tutkimuksen metodia sisällönanalyysi-menetelmää.

Opinnäytetyöprosessista teki haastavan vastauksien määrä ja sen etenkin avointen vastauksien määrä. Rajasin työtä mielestäni sopivasti ja jätin pois konferenssin suunnitteluvaiheen. Suunnittelutyö liittyy aiheisiin, mutta varsinaisesti en siihen keskittynyt. Lisäksi halusin työstä kattavan ja että se esittelee hyvin konferenssia ja siihen liittyviä teorioita ja aihealueita. Prosessi oli haastava ja monimutkainen prosessi ja vaati paljon oivaltamista. Tietoa työn toteuttamiseksi hain laadullista tutkimusta käsittelevistä kirjoista. Työn kokoaminen ja kirjoittaminen oli oma haastava vaihe. Opinnäytetyöni oli luova ja pitkäjänteinen prosessi, ja se sisälsi uusia oivalluksia työn edetessä.

Olen ammattikorkeakouluopiskelija matkailun alalta ja opinnäytetyöni myötä valmistun restonomiksi. Tietoja ja taitoja alalta olen oppinut mm. Lahden ammattikorkeakoulun Innovaatiokeskuksessa, missä olin ko. konferenssin johdosta syventävässä työharjoittelussa. Opinnäytetyö oli haasteellinen ja vaativa prosessi suorittaa itsenäisesti, mutta se opetti paljon kokousalasta ja tutkimuksellisen tieteellisen selvityksen toteuttamisesta. Olen tyytyväinen työni aiheen valintaan, ja toivon, että opinnäytetyö herättää uusia ajatuksia ja siitä on hyötyä alan eri tahoille, kevätpäivien järjestäjille ja toimeksiantajalle.

## LÄHTEET

### Kirjalliset lähteet:

Grönroos, C. 1998. Nyt kilpaillaan palveluilla. Ekonomiasarja. 4. uudistettu painos. Porvoo: WSOY..

Grönroos, C. 2003. Palveluiden johtaminen ja markkinointi. Ekonomiasarja. 2. painos. Porvoo: WSOY.

Gummesson, E. 2004, 2. uudistettu painos. Suhdemarkkinointi 4P:stä 30R:ään. Helsinki: Talentum.Karisto Oy.

Ekholm-Talas, H. 2012 1.vuosikerta. Evento. Porvoo: Suomen Lehtiyhtymä. Kirjapaino Uusimaa.

Iiskola-Kesonen, H. 2004. Mitä, miksi, kuinka? Käsikirja tapahtumajärjestäjälle. Suomen Liikunta ja Urheilu ry. Helsinki: Suomen Graafiset palvelut.

Metsämuuronen, J. 2006, 1.painos. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Teknologiainfo Teknova Oy. Tammerprint Oy.

Saarelma, K. 2002. 1. painos. Kongressiopas – Kuinka tieteellinen kongressi järjestetään. Primacarrera-instituutti Oy. Vammalan kirjapaino Oy.

Tuomi, J. , Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Latvia: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vainio, J. 2012 1.vuosikerta. Evento. Porvoo: Suomen Lehtiyhtymä. Kirjapaino Uusimaa.

Vanneste, M. 2008. Meeting Architecture a manifesto. Meeting Support Institute. Puola: Vestagraphics.

Viskari, S. 2009, 5. uudistettu painos. Tieteellisen kirjoittamisen perusteet – Opas kirjoittamiseen ja seminaarityöskentelyyn. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy. Juvenes Print.

## LIITTEET

- Liite 1 Kevätpäivien ohjelma-aikataulut
- Liite 2 Luotainkyselyyn osallistujat
- Liite 3 Luotainkysely
- Liite 4 Luotainkyselyn vastauskooste

## KEVÄTPÄIVIEN OHJELMA-AIKATAULUT

LIITE 1/1

**Maanantai 21.5.2012 Oppimiskeskus Fellmannia**

- Klo 09:00 Infotiski avattiin ja rekisteröityminen päiville alkoi.
- Klo 10:00 Tulokaskoulutus ja aamukahvibuffet uusille alan työntekijöille
- Klo 11:30 Lounas
- Klo 12:30 Ohjelma – alakohtaisia keskustelufoorumeita, roundtableja (palvelu muotoilu mm.), sessioita (mm. sähköiset järjestelmät kv-liikkuvuuden hallinnassa, UAF, FINNIPS, Mitä, missä ja miksi?)
- Klo 14:00 Ohjelma – sessiot, infot ja roundtablet jatkuvat (mm. oleskelu- ja jatko-oleskelulupien hakeminen, korkeakoulut mukana kehittämässä kansainvälistymistä Urban Enviro –hankkeen esittely ja Case Pohjois-Karjala)
- Klo 15:30 Kahvi
- Klo 16:00 Plenary-dialogi: Kilpailukykyä, kv. menestystä ja hyvää arkea muotoilun avulla: Muotoilija, yrittäjä Tapio anttila ja kehitysjohtaja Riikka Salokannel Lahden tiede- ja yrityspuisto Oy
- 17:00 Get-together kestään klo 19:00, minkä jälkeen ilta jatkui Ravintola Teerenpelissä viereisellä kadulla

**Tiistai 22.5.2012 Sibeliustalo**

- Klo 8:30 Rekisteröityminen ja info
- Klo 9:30 Tervetulosanat Pasi Sahlberg, CIMO  
Hannele Niemi, Helsingin yliopisto, Miracle of Education  
Birgitta Vuorinen, Opetus- ja kulttuuriministeriö, kansainvälistymisellä laatua
- Klo 11:30 Lounas

## LIITE 1/2

- Klo 13 Ohjelma – sessioita ja roundtableja (mm. aiheina ajankohtaista yhteistutkinto-ohjelmista, asiakaslähtöisyys ulkomaalaisten opiskelijoiden intergroinnissa, intensiivikurssin hyödyt korkeakoululle, TraiNet: kansainvälinen harjoittelu, asema, oikeudet & ongelmat)
- Klo 14:30 Kahvi
- Klo 15 Ohjelma – sessiot ja roundtablejat jatkuivat (mm. aiheina Integration and employment of international degree students in Finland, Kahvitelusta tositoimiin – Ovatko korkeakoulujen kv. vieraat hyödyntämätän mahdollisuus)
- Klo 16:45 Oheisohjelmaa kaupungilla mm. järjestetty tunnin mittainen Design-kävely
- Klo 19:00 Dinner&Dance tilaisuus kestäen klo 24 asti max

**Keskiviikko 23.5.2012**

- Klo 8 Rekisteröityminen ja info
- Klo 8:30 Ohjelma – sessiot, roundtable (aiheina mm. Tähtäimessä Kiina, Opiskelija rekrytoinnissa – hyötyä vai haittaa? Verkkoviestintä ja sosiaalisen median käyttö rekrytoinnissa)
- Klo 10:15 Ohjelma jatkuu pienen väliajan jälkeen (aiheina mm. International Students in Finland: Who should pay? ja Globaali kehitys korkeakoulujen strategioissa)
- Klo 10 Tauko
- Klo 10:30 Ohjelma – sessiot jatkuivat (aiheina mm. Kiina: kohdemarkkina ja yhteistyökumppani, Design and International Product Development, Korkeakoulujen kansainvälisen yhteistyön hyödyntäminen kansainvälisen harjoittelun volyymin ja laadun lisäämisessä)
- Klo 11:45 Lounas

## LIITE 1/3

- Klo 13 Ohjelma – sessiot jatkuvat (aiheina mm. Lukukausimakuja koskevat linjaukset ja kokemukset, Osaamisen vienti – signaalit maailmalta ja miten niihin vastata?)
- Klo 14:30 Loppupaneeli Konserttisalissa kaikille
- Klo 15:45 Kahvi ja korvapuusti sekä kotiinlähtö



## LUOTAINKYSELYYN OSALLISTUJAT

### Vastaaja 1

Mies, iältään 31 – 40 v. Työskennellyt kansainvälisten asioiden parissa kaksi vuotta. Toista kertaa mukana kv. kevätpäivillä. Osallistuu myös v. 2013 kevätpäiville Leville. Vastaaja oli tutustunut tapahtumapäiviin www-sivuilla ja facebookissa ennen varsinaisia päiviä. Piti ilmoittautujista helppona ja nopeana. Kertoi, ettei nettisivuilla ollut riittävästi tietoa päivistä ja ohjelmista. Kertoi tuntevansa Lahden ennestään. Organisaatio: ammattikorkeakoulu.

### Vastaaja 2

Nainen, iältään 31 – 40 v. Työskennellyt kansainvälisten asioiden parissa kolme vuotta. Kolmatta kertaa mukana kv. kevätpäivillä. Ei osallistu seuraaville kevätpäiville v. 2013. Vastaaja oli tutustunut tapahtumapäiviin www-sivuilla ennen kv. kevätpäiviä ja ei ollut käynyt facebook -sivuilla. Piti ilmoittautumissivuja netissä mutkattomina ja helppoina ja nopeina vastata. Kertoi, ettei nettisivuilla ollut riittävästi tietoa päivistä ja ohjelmista. Lahti ei ollut tuttu ennestään.

Organisaatio: yliopisto.

### Vastaaja 3

Nainen, iältään 41 – 50 v. Neljättä kertaa mukana kv. kevätpäivillä. Vastaaja kertoi osallistuvansa seuraaville kevätpäiville v. 2013. Vastaaja oli tutustunut kevätpäivien www-sivuihin ennen päiviä. Ei ollut tutustunut facebook sivuihin. Kertoi, ettei ilmoittautuminen käynyt helposti ja nopeasti teknisten ongelmien vuoksi. Kertoi, että nettisivuilla oli riittävästi tietoa päivistä ja ohjelmista. Lahti ei ollut tuttu ennestään.

Organisaatio: yliopisto

### Vastaaja 4

Nainen, iältään 20 – 30 v. Työskennellyt kansainvälisten asioiden parissa neljä vuotta. Neljättä kertaa mukana kv. kevätpäivillä. Vastaaja kertoi osallistuvansa

seuraaville päiville v. 2013. Vastaaja oli tutustunut kevätpäivien www-sivuihin ja facebookiin ennen Lahden päiviä. Kertoi, että ilmoittautuminen oli mutkatonta netissä ja sai riittävästi tietoa päivistä ja ohjelmista netissä. Lahti ei ollut tuttu ennestään vastaajalle. Organisaatio: yliopisto.

#### **Vastaaja 5**

Nainen, iältään 20 – 30 v. Työskennellyt puoli vuotta kansainvälisten asioiden parissa. Ensimmäistä kertaa osallistui kv. kevätpäiville. Osallistunee seuraaville päiville v. 2012. Vastaaja oli tutustunut www-sivuihin muttei facebookiin ennen päiviä. Kertoi, että ilmoittautuminen sujui helposti ja nopeasti ja sai riittävästi tietoa päivistä ja ohjelmista netistä www-sivuilta. Lahti ei ollut tuttu ennestään. Organisaatio: ammattikorkeakoulu.

#### **Vastaaja 6**

Mies, iältään 20 – 30 v. Työskennellyt vuoden kansainvälisten asioiden parissa. Ensimmäistä kertaa osallistui kv. kevätpäiville. Osallistunee vuoden 2013 kevätpäiville. Oli tutustunut www-sivuihin ennen kevätpäiviä, muttei facebookiin. Ilmoitti, että ilmoittautuminen sujui netissä mutkattomasti, helposti ja nopeasti ja sai sivuilta riittävästi tietoa päivistä ja ohjelmista. Lahti ei ollut tuttu ennestään osallistujalle. Organisaatio: opiskelijajärjestö.

**LUOTAINKYSELY KONFERENSSIIN  
OSALLISTUJALLE**

Osallistuja/Organisaatio:

---

---

---

---

**KORKEAKOULUJEN KANSAINVÄLISTEN ASIOIDEN KEVÄTPÄIVÄT 21 .- 23.5.2012  
LAHDESSA - LAADULLINEN TOIMINTATUTKIMUS/SELVITYS  
KONFERENSSIPÄIVIEN ONNISTUMISESTA**

Kyselyn tekijä:

Restonomi-opiskelija Vuokko Laine

Lahden ammattikorkeakoulu/Innovaatiokeskus



**Muotoilu mukana kevätpäivillä. Kuva: Taiteilija Jukka Lehtisen taideteos Ori-  
mattilan Op tiloissa. Koko teos on Eduskuntatalon lisärakennuksen edessä –  
Mansikkapaikka.**

## LIITE 3/2

Olen Vuokko Laine ja toivotan Teidät tervetulleiksi Kv. kevätpäiville Lahteen ja kyselyni pariin! Opiskelen matkailua ja suuntautumiseni on kokousmatkailu ja tapahtumat. Olen ollut kolme kuukautta työssä projektityöntekijänä Lahden ammattikorkeakoulun Innovaatiokeskuksessa, missä Aino-Maria Pokela, Terhi Kuisma ja minä olemme valmistelleet ja tuottaneet ko. konferenssia. Selvitykseni kysymykset ja arvioitavat asiat ovat tavanomaisia asioita kaikissa konferensseissa. Etsin ja selvitän minkälaisia puutteita, ongelmia ja ennen kaikkea onnistumisia konferenssin aikana ilmenee. Vastauksien pohjalta teen yhteenvetoja, johtopäätöksiä ja päätelmiä ja joita peilaan teoreettiseen lähdeaineistoon (kirjat, lehtiarikkelit). Työn tavoitteena on selvittää osallistujan tyytyväisyyttä ja tutkia laatua palvelujärjestelmässä.

Kysely on kvalitatiivinen eli laadullinen kysely. Keskityn opinnäytetyössäni **palvelumuotoilun hyödyntämiseen** konferenssien kehittämisessä ja asiakasymmärryksen kartoittamisessa. **Luotainkysely on yksi palvelumuotoilun kyselymenetelmä, mikä kohdistetaan pienelle otantaryhmälle** (laatimani kysely on kohdistettu viidelle-seitsemälle osanottajalle). Palvelumuotoilu tarkoittaa palvelujen innovointia, kehittämistä ja suunnittelua muotoilun menetelmin. Palvelumuotoilu liittyy muotoilun teemaan ja on ajankohtainen Lahdessa, koska kaupunkimme on Helsingin, Espoon, Vantaan ja Kauniaisen kanssa yhdessä maailman designpääkaupunki v. 2012. Huom. kv. kevätpäivienkin yksi pääteemoista on muotoilu.

**Työssäni haluan saada tietoa osallistujan kokemuksista ja huomioista konferenssissa, miten järjestäjät eli Innovaatiokeskus onnistui tekemään ohjelmista ja sen puitteista miellyttävät ja osallistujaa palvelevat ja verkostoitumista tukevat. Miten Konferenssivieras huomioitiin eri paikoissa ja huomioitiinko asiakas riittävän hyvin eri asiakaspalvelutilanteissa.** Oliko yleinen ilme positiivinen? Tehtävän kirjaaja arvioi palvelupolulla eri kontaktipisteissä ohjelmia kuten esim. kuinka sessio onnistui järjestetyssä tilassa, haittasiko jokin asia session aikana kuuntelua, keskustelua jne. Lisäksi ympäristö, eli Oppimiskeskus Fellmannia ja Lahden Sibeliustalo, Miten ja Miksi niissä onnistuttiin tai jotain meni pieleen. **Tietämys osallistujien kautta pienistäkin yksityiskohdista tapahtumien toteutumisessa ja epäonnistumiset myös lisäävät ymmärrystä konferenssivieraan tarpeista ja toiveista.** Tieto ja tiedonjyväset ovat materiaalia seuraavan vuoden kevätpäiville. Lisäksi toimeksiantajani, Lahden ammattikorkeakoulun Innovaatiokeskuksen yrityspalvelut voi tuloksien avulla kehittää ja parantaa omaa osaamistaan ja sen myötä laatua tulevien konferenssien osallistujien hyväksi.

**Kyselyn tiedot käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja kaikki tulokset ja tiedot esitetään ainoastaan opinnäytetyössäni, joista ei voida tunnistaa ketään yksittäistä henkilöä.**

**Pyydämme, että täytättämisen jälkeen palautatte kyselyn kirjekuoressa takaisin infopisteeseen Lastuun (Vuokko Laineelle) kevätpäivien viimeisenä päivänä Sibeliustalossa.**

## LIITE 3/3

**VASTAUSOHJEITA:**

Alussa kysyn lyhyesti taustatietoja.

Kysely etenee kronologisesti. Jos ette ole osallistuneet kaikkiin tapahtumiin ja ohjelmiin, jättänette ko. kohtiin silloin vastaamatta. Suurin osa kysymyksistä on avoimia kysymyksiä mihin voitte vastata vapaasti.

Kiitos yhteistyöstä ja minut tavoittaa päiviltä nrosta 044 708 0370.

Toivotan tervetulleeksi mukaan konferenssipolulle!



1. Olette juuri saaneet kyselykirjasi.  
Kertokaa millä mielellä lähdette arvioimaan päiviä?

---

Lisäksi vastatkaa muutamiin taustakysymyksiin näin aluksi.

- 1a. Sukupuoli \_\_\_\_\_  
Nainen \_\_\_\_\_ vai mies \_\_\_\_\_

## LIITE 3/4

- 1b. Ikäne  
20-30 v. \_\_\_\_\_ 31-40 v. \_\_\_\_\_ 41-50 v. \_\_\_\_\_ 51-60 v. \_\_\_\_\_  
61v. - \_\_\_\_\_
- 1c. Organisaatiotyyppi:  
\_\_\_\_\_
- 1d. Montako vuotta olette työskennelleet kansainvälisten asioiden parissa, joita asioita konferenssissa käsitellään?  
\_\_\_\_\_ v.
- 1e. Montako kertaa olette osallistuneet kv. asioiden kevätpäiville?  
\_\_\_\_\_ kertaa
- 1f. Osallistuitteko viime vuonna Kuopion kevätpäiville?  
Kyllä \_\_\_\_\_ En \_\_\_\_\_
- 1g. Tuletteko mahdollisesti osallistumaan vuoden 2013 kevätpäiville Rovaniemelle?  
Kyllä \_\_\_\_\_ En \_\_\_\_\_
- 1h. Oletteko tutustuneet kevätpäivien www sivuihin ennen kevätpäiviä?  
Kyllä \_\_\_\_\_ En \_\_\_\_\_
- 1i. Oletteko tutustuneet kevätpäivien facebook sivuihin ennen tapahtumapäiviä?  
Kyllä \_\_\_\_\_ En \_\_\_\_\_
- 1j. Oliko ilmoittautuminen netissä mutkatonta ja kävikö se helposti ja nopeasti?  
Kyllä \_\_\_\_\_ Ei \_\_\_\_\_
- 1k. Oliko nettisivuilla riittävästi tietoa päivistä ja ohjelmista?  
Kyllä \_\_\_\_\_ Ei \_\_\_\_\_
- 1l. Onko tapahtumapäivien pitokaupunki Lahti Teille ennestään tuttu?  
Kyllä \_\_\_\_\_ Ei \_\_\_\_\_
2. Pyydän Teitä arvioimaan rekisteröitymistä ilmoittautumistiskillä Oppimiskeskus Fellmanniassa? Oliko palvelutiskillä ruuhkaa ja sujuiko ilmoittautuminen mutkattomasti kohdallanne? Mihin aikaan

**LIITE 3/5**

ilmoittauduitte? Oliko asiakaspalvelu ystävällistä kohdallanne?  
 Ensivaikutelmanne?  
 Avointa palautetta ja mitä olisi voinut olla toisin?

---



---



---

\_\_\_\_\_ Kiitän  
 kommentteistanne!

Tiedättekö, että Oppimiskeskus Fellmannia on avattu elokuussa 2011 täysin uudistettuna oppimiskeskuksena kaikille Lahden ammattikorkeakoulun opiskelijoille.

- 2a. Osallistuitteko Tulokaskoulutukseen?  
 Kyllä \_\_\_\_\_ En \_\_\_\_\_  
 Jos osallistuitte, maistuko kahvi + sämpylä ja oliko itse kahvitaukio onnistunut?  
 Tunnetteko henkilön, joka olisi osallistunut tulokaskoulutukseen?  
 Mitä mieltä hän oli ko. koulutuksesta?

---



---

- 2b. Osallistuitteko alakohtaisiin kokouksiin? Ja minkä alan?  
 Oliko kokous toiveidenne mukainen?

---

- 2c. Miltä lounas maistui? Oliko puitteet hyvät ja ystävällinen henkilökunta?  
 Jouduitteko jonottamaan? Mihin kellon aikaan lounastitte?

---



---



---

## LIITE 3/6

**MAINOSPLÄJÄYS:**

Sessio-ohjelmat ja lisäksi päivän huippupalana klo 16 -17 on Plenary-dialogy aiheena Kilpailukykyä, kansainvälistä menestystä ja hyvää arkea muotoilun avulla. Eli mitä on kasvuhakuinen design-ekosysteemi. Ainutlaatuinen hetki kuulla miten muotoilukaupunkibrandia rakennetaan. Dialogyn pitävät muotoilija, sisustusarkkitehti SIO Tapio Anttila ja Muotoilun kehitysjohtaja Riikka Salokannel lahden tiede- ja yrityspuisto Oy:stä.

2d. **Oliko sessiovalintanne onnistuneet ?** Oliko session sisältö mitä odotitte?

Mitä mieltä olitte tiloista missä sessiot järjestettiin?

**Oliko siirtyminen toiseen sessiotilaisuuteen mutkatonta?** Oliko järjestäjätaho/henkilökunta palveluultista? Olisiko jotain voinut tehdä toisin?

Kysymykseen voitte vastata koskien kaikkia ma 21.5. sessiota, roundtabletilaisuuksia, infoja, plenary-dialogia ja lisäksi kahvitaukoa. Kiitos etukäteen. Voitte vastata lyhyestikin.

---



---



---



---



---



---

2e. **Get-Together-tilaisuus.** Oliko tilaisuudessa hyvä tunnelma? Oliko teillä jo ennestään paljon tuttuja alan kollegoja tilaisuudessa? Onnistuiko tilaisuus kohdallanne verkostoitumista ajatellen? Mitä piditte tarjoiluvaikeimasta? Maistuiko se? Mitä piditte puheista tilaisuudessa?

Osallistuitteko talokierrokselle? Miten ilta sujui Lahdessa muuten ?  
**Jäittekö kaipaamaan jotain mitä ei oltu järjestetty?**

---



---



---



## LIITE 3/7

- 2f. Yleisarvionne päivästä? Haluatteko piirtää jotain, mitä tulee mieleen päivän annista?

---

---

## TIISTAI 22.5.2012

3. **Nyt jatkamme päiväohjelmien parissa. Tiistai 22.5. avautuu aurinkoisena.** Aamulenkki keskustan hotellistanne Sibeliustalolle kestää 15 – 20 minuuttia, mutta myös bussi on varattu sinne. Jos ette osallistu päivän ohjelmien jälkeen Design- kävelykierrokselle, voi jo näin aamulla (jos sää on hyvä) kävellä Vesijärven rantatietä Sibeliustalolle ja nähdä Lahden kaupunkia ja Vesijärveä. Paikanpäällä, Sibeliustalon edessä on järjestetty jumppahetki kaikille halukkaille klo 08:10 alkaen 5 min. kerrallaan klo 09:10 asti !

- 3a. Osallistuitko aamujumppaan? Kyllä \_\_\_\_\_ En \_\_\_\_\_ Jos osallistuit niin kerro oma mielipiteesi jumppahetkestä?

---

---

- 3b. Miten saavuit Sibeliustalolle?

---

- 3c. Ensivaikutelmasi Sibeliustalosta: Mistä piditte? Mistä ette pitäneet? Mistä paikka näyttää ulkopuolelta ja sisältä? Kyseessä on Lahden ylpeys ja lisäksi ainoa suurien tilaisuuksien ja konserttien konferenssitalo kaupungissa.

---

---

---

---

## LIITE 3/8



Hups! Kuva ei olekaan Lahden Sibeliustalosta vaan Düsseldorfin Konferenssikeskuksesta. Voiko tätä ja Sibeliustaloa verrata? Kooltaan tämä on kyllä paljon suurempi mutta ... ? Sibeliustalo on v. 2000 keväällä valmistunut rakennuskompleksi mikä koostuu neljästä osasta: suuresta salista, saneeratusta ja punatiilisestä entisestä puusepäntehtaasta, kongressisiivestä ja suuresta Metsähallilämpööstä. Rakennuskompleksin huomattavimman osan, salin, ulkopinta on lasia. Rakennus on tunnettu puuarkkitehtuuristaan. Suunnittelijat: Hannu Tikka ja Kimmo Lintula.



## LIITE 3/9

- 3d. **Tiistai avattiin juhlallisesti.** Lisäksi oli järjestetty pianonsoittoa ja viuluduo. Helsingin Yliopiston professori Hannele Niemi avasi päivän tervehdyksellä – Miracle of Education-Suomi koulutuksen kärkimaana myös jatkossa? Toivon nyt saavani mielipiteitänne tilaisuudesta Pääsalissa? Sen sisällöstä ja pituudesta? Tunnelmasta ja järjestelyistä/puitteista?

---

---

---

Kiitos!

- 3e. Siirrymme lounaaseen. Se tarjottiin klo 11:30 alkaen kestäen 1 h 30 min.

Oliko aikaa riittävästi tai liian paljon?

Tarjolla oli Metsähallin Lastussa buffet-lounas:

- grillattua broilerinrintaa, parsakastiketta
- juusto-versosalaattia
- kevätkasviswokkia
- kasvisruokia kuten tofua ja kasviksia uunissa ja inkiväärikastiketta
- jälkiruoka: mintulla maustettua hedelmäsalaattia ja vaniljakastiketta

Miltä maistui? Tuntuiko ruokailuhetki miellyttävältä?

---

---

## LIITE 3/10



- 3f. Ohjelmat saleissa alkoivat klo 13:00. Mihin tilaisuuteen osallistuitte? Ja Miksi?  
 Vastasiko session sisältö odotuksianne ja oliko puhujan valinnassa onnistuttu?  
 Miltä salissa näytti ja toimiko kaikki (tekniikka)? Oliko saliaavustaja paikalla?

---



---



---



---



---



---



---

Oliko valokuvaaja paikalla? Kyllä \_\_\_\_\_ Ei \_\_\_\_\_

- 3g. Pidimme kahvitauon klo 14:30 – 15:00. Jouduitteko jonottamaan pitkään?  
 Ei \_\_\_\_\_ Kyllä \_\_\_\_\_

- 3h. Ohjelmat saleissa jatkuivat klo 15:00 – 16:30.  
 Vastasiko session sisältö odotuksianne ja oliko puhujan valinnassa onnistuttu?

## LIITE 3/11

Miten tekniikka toimi? Syntyikö keskustelua session aikana? Mitä puuttui tai oliko kaikki täydellistä? Miksi valitsitte juuri tämän tilaisuuden?

---



---



---



---



---



---



---

Kiitos.

- 3i. Osallistuitteko UAF-verkostokokoukseen ja jos osallistuitte niin Haluatteko kertoa siitä kommentteja?

---



---

- 3j. Osallistuitteko Design-aiheiseen kävelyyn Sibeliustalon edestä? Olitteko Heidin vai Tuomaksen ryhmässä? Tuliko design teema tutuksi täällä Lahdessa? Voitteko kävelyn jälkeen suositella Lahtea ystäville Design kaupunkina?

---



---



---

- 3k. Tulitteko bussilla hotellilta Dinner&Dance –tilaisuuteen? Tilaisuuden avasi Lahden kaupunginjohtaja Jyrki Myllyvirta klo 19. Buffetruokailu alkoi klo 19:30. Oliko Myllyvirran puhe mieleen jäävä? Maistuiko ruoka ja oliko tarjoilussa mitään huomioitavaa? Miltä pöydät ja ympäristö näyttivät? Maistuiko jälkiruoka: Cheese cake and basil spiced strawberry sauce?




---



---



---

- 3l. Ohjelma jatkui bändin soitolla ( Miikka Kallio Band & solistina Pauliina Saarinen).  
Lisäksi jännitimme sirkusnumeroa. Miten ilta jatkui kohdallanne?  
Olitteko tyytyväinen ohjelmiin ja juhlapaikkaan? Puuttuiko jotain?

---



---

Kiittäen tiistain vastauksista!

4. Viimeinen konferenssipäivä **keskiviikko 23.5.12.**  
Bussikuljetus lähtee klo 8 hotelleilta Scandic, Seurahuone ja Cumulus Sibeliustalolle.  
Sessioita, roundtableja, infoja, paneeleja ja workshoppeja oli luvassa paljon päivälle.

- 4a. Maistuiko aamukahvi? Kyllä \_\_\_\_\_ Ei \_\_\_\_\_  
Tuntuiko Sibeliustalo jo tutulta? Kyllä \_\_\_\_\_ Ei \_\_\_\_\_

- 4b. Ohjelmat saleissa alkoivat klo 08:30. Mihin ohjelmiin osallistuitte aamupäivällä?  
Vastasiko tilaisuuksien puhujat ja sisältö odotuksianne?

**LIITE 3/13**

Miten tekniikka toimi? Syntyikö keskustelua session aikana? Mitä puuttui tai oliko kaikki täydellistä? Miksi valitsitte juuri nämä tilaisuudet?

---



---

- 4c. Haluatteko kertoa esimerkkinä jostain tilaisuudesta aamupäivällä? Ja jos niin Olkaa Hyvät!
- 
- 

Extra kiitos!

- 4d. Lounas klo 11:45 – 13:00. Maistuiko lounas ? Loistelohta ja uuden sadon perunaa & kasvisvaihtoehto: Linssipihvejä ja bataattia. Jälkiruoka: raparperihilloketta vaniljajogurtin kera.
- 

- 4e. Ohjelmat jatkuivat klo 13 alkaen.  
Olitteko tyytyväinen ohjelmiin ja haluatteko kertoa mihin osallistuitte ja Mitä piditte?  
Miksi osallistuitte juuri tuohon tilaisuuteen?
- 
- 

- 4f. Loppupaneeli alkoi pääsalissa klo 14:30 päättyen klo 15:45. Paneelissa keskusteltiin aiheesta ”Mihin menet kv? Kansainvälistyminen – strategioiden, rahoitusmallien, säästöjen ja uusien ohjelmien ristiaallokossa”. Mukana mm. Outi Kallioinen Lahden amk:sta, Pasi Sahlberg CIMO:sta ja Birgitta Vuorinen Opetus- ja kulttuuriministeriöstä.

Paneelin aikana myös yleisö pääsi osallistumaan mielipiteenvaihtoon tekniikan avulla. Olisin hyvin tyytyväinen, jos voisitte antaa arvionne paneelistä?

Oliko se hyödyllinen ja Miksi? Mitä piditte syntyneestä keskustelusta? Oliko järjestelyissä onnistuttu?

---



---

## LIITE 3/14

- 4g. Tapahtumapäivät ovat loppumaisillaan. Päätöskahvit eli kahvia ja korvapuusti maistuivat ? Edessä on kotimatka. Olitteko tyytyväinen Kv. kevätpäiviin Lahdessa?  
Miksi olitte tyytyväinen ? Mitä opittavaa Lahden päiviltä olisi muistettava siirtää seuraaville päiville ? Mitkä olivat pahimmat ”mokat” eli epäonnistumiset tapahtumapäivillä ? Vai onnistuiko kaikki asiat kohdallanne?
- 
- 
- 
- 4h. Kun arvioitte konferenssivieraan polkua ja eri prosesseja siinä (kuten osallistuminen sessioon), missä vaiheessa luulette että epäonnistutaan herkemmin ? Kun osallistuja kokee pettymystä jos tain, voiko sen helposti unohtaa ja/tai paikkaako jokin myönteinen asia tapahtumien aikana sen ?
- 4i. Arvionne asiakaspalvelusta? Olitteko tyytyväisiä järjestäjiin ja miksi?  
Tavoititteko tarvittaessa järjestäjätiimiläiset Aino-Marian, Terhin ja Vuokon ?  
Entä muu henkilökunta Fellmanniassa ja Sibeliustalolla?
- 
- 
- 
- 4j. Antakaa arvionne asteikolla 0 – 10 päiville kokonaisuudessaan ?
- 
- 4k. Antakaa arvionne asteikolla 0 – 10 asiakaspalvelulle päivien aikana?
- 
- 4l. Antakaa arvionne järjestäjien onnistumiselle asteikolla 0 – 10 ?
- 
- 4n. Haluatteko antaa avointa palautetta päivistä ? Kenelle haluatte osoittaa palautteen ?  
Miksi haluatte antaa palautetta ?
- 
- 
- 
- 4m. Haluaisin saada myös itse palautetta kysymyksistä ja lomakkeen sisällöstä ja toteutustavasta. Kommentteja?
-



## LIITE 3/15

Olen tuonut kysymyksiini ja ulkoasuun jotain palvelumuotoilusta. Tietoa Satu Miettisen kirjasta Palvelumuotoilu. **Palvelupolun mallintamista etnografisin ja muotoilun menetelmin pidetään mielekkäänä, koska se nostaa esille yksityiskohtia ja käyttökokemuksia, joista ei välttämättä muuten saataisi tietoa. Muotoiluluotaimen avulla saadaan käyttäjien arvot mukaan suunnitteluprosessiin. Sen tarkoituksena on saada käyttäjä näkemään ympärillään olevia arkisia asioita ja omia kokemuksiaan niin, että ne välittyvät tutkijalle.**

***KIITÄN JA NIIAAN KYSELYYNI VASTAAMISESTA !!!***

Jos haluatte olla mukana opinnäytetyöni etenemisessä ja tutustua siihen, kun se on valmistunut, laittakaa kohtaan rasti \_\_\_\_\_. Ilmoitan sähköpostilla kun se on luettavissa sivuilla: <http://www.theseus.fi> . Viimeistään lokakuussa 2012.

Vuokko Laine  
S-posti: vuokkola@gmail.com



## LUOTAINKYSELYN VASTAUKSIA

### 1 REKISTERÖITYMINEN KONFERENSSIPÄIVILLE

Luotainkyselyn vastaukset (vastaaja 1 – vastaaja 6)

- Ilmoittautuminen n. klo 9:15. ”Ilmoittautumistiski oli vielä vähän kesken, mutta palvelu toimi ja oli ystävällistä. Keskeneräisyydestä johtuen vaikutelma oli hiukan sekava.”
- ”Kun saavuin n. klo 10:20 ei ruuhkaa ollut ilm.tiskillä. Sain sujuvasti materiaalit. Ohjeistus matkatavaroiden säilyttämisestä tuli hieman kangerellen, eikä niille oltu varattu omaa tilaa 1 kerroksesta.”
- ”Palvelu tiskillä oli ystävällistä ja selkeää. Ruuhkaa ei ollut, olin paikalla n. klo 11. Ensivaikutelma syntyi netissä. Fellmannia vaikutti modernilta.”
- ”Ei ollut ruuhkaa, nappasin vain itse nimilappuni ja sanoin nimeni virkailijalle. Ilmoittauin n. 9:30. Positiivinen mielikuva jäi. Erityisesti puitteet olivat ihanan valoisat ja viihtyisät.”
- ”Ensivaikutelma oli positiivinen ja palvelu ystävällistä. Ilmoittauin n. 9:50, ei ollut ruuhkaa. Aloituspaiikka ja WC sekä mihin jättää takki olisi voitu sanoa rekisteröitymisen yhteydessä.”
- ”Mutkattomasti sujui kyllä. Ei ruuhkaa. Ilmoittauin kello 9:45. Asiakaspalvelutoimi ja materiaali oli selkeästi esillä. Ensivaikutelma oli siisti ja moderni.”

## 2 TAPAHTUMAN YDINPALVELUT: SESSIOT, KOULUTUKSET

Luotainkyselyn vastaukset (vastaaja 1 – vastaaja 6)

- Osallistui tulokaskoulutukseen. ”Periaatteessa tärkeää ja mielenkiintoista asiaa, mutta olisi kaivannut tiivistämistä. Lisäksi nettisivut olivat huono esitysmateriaali (käytettiin CIMO:a toiminnan esittelyssä). Sessio oli liian pitkä, ei saisi mennä lounaan päälle.” Ei osallistunut alakohtaisiin kokouksiin. Sessiovalinnoista ja sessioista: ”Palvelumuotoilu –roundtable oli mielestäni liian pintapuolinen, ja sisälsi liikaa elementtejä. Se olisi toiminut ehkä paremmin sessiona, ryhmätyö ei tuonut lisäarvoa, pääasia jäi pintapuoliseksi. Siirtyminen oli helppoa, tila löytyi helposti. Toinen sessio, ”Alueellinen yhteistyö” oli hyvä, informatiivinen ja kiinnostava. Avajaistilaisuudesta Sibeliustalossa: Molemmat plenary –luonnoitsijat olivat hyviä ja aiheet mielenkiintoisia, mutta aamupäivän osuus oli hiukan liian pitkä – taukojumppa väliin! Iltapäivän ohjelmat ja odotukset: Asiakaslähtöisyys ulkomaiden opiskelijoiden integroinnissa: aihe kiinnosti ja esitys oli hyvä ja tila ok. Esityksessä toimi, ryhmätyössä ei. Kriisejä ja viestintää: aihe liittyy uusiin työtehtäviin. Erittäin hyvä luento/esitys, tila oli vähän ylisuuri, mutta akustiikka toimi. Saliavustaja oli paikalla. Molemmissa sessioista: esiintyjät olivat hyviä ja yliesö keskusteli ja kyseli heidän kanssaan. Sessiot 23.5. Sibeliustalossa: Sessio: Opiskelijat rekrytoinnissa ja Alumnien osallistuminen rekrytointiin. Molemmat olivat mielestäni päivien parasta antia, sekä esitysten että keskustelun kannalta. Aiheet olivat mielenkiintoisia, työtehtävieni kannalta. Alumnitoimintaa käsiteltiin hyvin monesta näkökulmasta, ja aihe eteni hyvin yleisestä yksityiskohtiin. Iltapäivän sessioista: Integraation haasteet ja mahdollisuudet. Esiintyjänä tuttu henkilö, olin ollut aiheen kanssa aiemmin tekemisissä työssäni. Loppupaneelista: Paneeli oli hyvä, se nitoi päivät hyvin yhteen ja muistutti taustalla olevista haasteista. Interaktiivisuus piti koko ajan pirteänä
- Ei osallistunut tulokaskoulutukseen. Osallistui alakohtaiseen kokoukseen: Kv-maisteriohjelmien. ”Vastasi hyvin odotuksiin ja oli onnistunut.” Sessiot iltapäivällä: S: Erasmus for All – EU:n uusi ohjelmakausi 2014-2020: oli odotusten mukainen sisällöltään, paikka ok.” S: Kansainvälistymisstrategi-

an käytännön toteutus – tutkijoiden ja työntekijöiden liikkuvuuden tukeminen: ”Ei vastannut sitä mielikuvaa, jonka olin siitä muodostanut kuvauksen perusteella joten oli ”floppi”. Sessiot olivat samassa salissa, joten siirty- misongelmaa ei. Aikataulussa ei oltu huomioitu siirtymisiä – muiden kannalta huono.” Sibeliustalon aamupäivä 22.5. ja arvioita ohjelmista: ”Puheenvuorot olivat kaikki kiinnostavia. Avajaistilaisuus kesti ehkä hie- man liian kauan. 2 h on pitkä aika keskittyä vain kuunteluun.” Iltapäivän sessioista: ”Osallistuin S: Työkaluja opiskelijoiden kansainvälisen osaami- sen kehittämiseen ja näkyväksi tekemiseen. Ja tilaisuus vastasi hyvin omaa työtäni ja oli uusia ajatuksia herättävä. Puhujat olivat osuvia session otsik- koon nähden ja heidän puheenvuoronsa kiinnostavia. Paikka Ok.” RT: Henkilöstön innostaminen ulkomaan työtehtäviin – ruusuilla tanssia vai tervanjuontia: ”Alku oli kiinnostava, kun JAMK esitteli tekemäänsä selvi- tystä ja sen aiheuttamia toimenpiteitä. Sitten keskustelu vähän hajosi. Pai- kalla oli vain amk-ihmisiä eli omasta näkökulmastani tärkeät yliopisto- ihmiset puuttuivat.” Päätöspäivän 23.5. ohjelmista ajatuksia: ”Osallistuin ”To move or not to move”-sessioon, joka oli todella nappiosuma omaan tarpeeseeni! Antoi, monta hyvää ideaa, joita lähteä toteuttamaan. Iltapäi- vän ohjelmista: Osallistuin ”Partnerit puntarilla – verkostot vaa`alla” ses- sioon. Kiinnostava ja jälleen omaan työhön kiinnostava teema. Loppu- paneeli: Äänestys toi ideaa sessioon.”

- Ei osallistunut tulokaskoulutukseen. Ei osallistunut alakohtaiseen kokouk- seen. Sessiot iltapäivällä: ”Mielenkiintoisia sessioita olisi ollut useita. Runsauden pulaa. Fellmannian auditorio oli mukavan viileä, mutta ravin- tola liian kuuma. Järjestäjät ja sessioiden johtajat ok. Tiivis ja hyvä ohjel- ma 21.5. Ei valittamista.” Sibeliustalon ohjelmat aamupäivällä mm. ava- jaistilaisuus: ”Tunnelma ja järjestelyt ok. Liian pitkä sessio, plenary. Yksi puhuja riittäisi.” Iltapäivän tilaisuudet: ”Sorbonnesta Bukarestiin pääsalis- sa: Hyvin onnistunut puhujavalinnat. Hyvä kuulla opiskelija näkökulmaa. Tekniikka ja saliaavustajat ok. ” Myöhemmin: ”Valitsin tilaisuuden kan- sainvälisyys korkeakoulujen arjessa ja keskustelua syntyi mukavasti. Hy- vät puhujat. Herättivät mielenkiinnon.” Päätöspäivän 23.5. ohjelmista: ”tähtäimessä Kiina – erittäin hyvä sessio ja vastasi odotuksiani. Kiina kiinnostaa yleisesti, siksi valitsin session. Kaikki toimi hyvin ja keskustelua

syntyi.” Kysymys: Haluatteko kertoa jostain tilaisuudesta lisää aamupäivällä: ”Ohjelman suunnittelussa olisi voinut ottaa huomioon tietyt teemat ja välttää niiden päällekkäisyyttä, esim. Globaali vastuu. ”

- Ei osallistunut itse tulokaskoulutukseen. ”Kollegani joka osallistui, piti sisältöä epärelevanttina käytännön työnsä kannalta.” Ma 21.5. sessiovalinnoista: ”Sessiovalinnat onnistuivat, ensimmäinen:ok ja toinen (oleskelu- ja jatkoluvat) oli päivien parasta sisältöä, kutn joka vuosi. Tilat ok. Sessioiden välillä olisi ollut syytä olla 10-15 min. siirtymäaika vessataukoineen.” Ti 22.5. ja avajaisten plenary: Ei ehtinyt osallistua. Iltapäivän ohjelmat, mihin osallistui ja Mksi? ja muuta kommentoitavaa: ”Yhteisohjelmat, koska tarvitsemme yksikössämme aiheesta lisätietoa. Sain paljon tietoa ja puhujat olivat hyviä (ei asiantuntijoita, yksi puhuja oli kyllä tavattoman kiihkeä). Tekniikka toimi ja saliaavustaja kävi. Iltapäivän muut ohjelmat: ”Hyvä sisältö ja puhujat. Tekniikka ok, keskustelua oli paljon . Valitsin tämän kollegan suosituksesta, kun mikään muu ei oikein sopinut minulle aiheena.” Ke 23.5. ohjelmista: Ei osallistunut aamupäivän ohjelmiin. Iltapäivän ohjelmista: Olin lukukausimaksusessiossa aiheen kiinnostavuuden takia.
- Osallistui tulokaskoulutukseen. ”Koulutus oli ihan hyödyllinen ja hyvä aloitus, keskkustelut pienissä ryhmissä olisi ollut mukava lisä ja siinä olisi voinut helpommin tutustua muihin tulokkaisiin. Harmi ettei näitä ollut.” Ei osallistunut alakohtaisiin kokouksiin. Lisää kyselyn lopussa, että pahin moka oli hänen näkökulmastaan tulokaskoulutuksen lyhyys mm. Sessioista 21.5. ja odotuksista: ”Sessiovalinnat oli ok ja tilat hyvät. Tietoa tarjottiin niissä paljon, mutta toisaalta esim. Fulbright Centerin ja kehitysyhteistyö harjoittelu sessio oli aika yleistä tietoa.” Sessioista 22.5. ja odotuksista: ”Plenary/tilaisuus oli mielestäni onnistunut ja erityisesti Hannele Niemen esitys antoisa ja erittäin mielenkiintoinen. Mikrofonit olisi voinut olla myös varattuna yläkertaan jos yleisöllä olisi ollut kysymyksiä. Tunnelma juhmallinen.” Ohjelmat jatkuivat lounaan jälkeen: ”S: Henkilökunta vaihtojen hyvät käytännöt ja kokemukset. Osallistuin tähän koska en tiedä henkilökuntavaihtoista vielä tarpeeksi. Sisältö tarjosi hyviä vinkkejä ja kaikki toimi. Saliavustaja oli ainakin ulkopuolella. S: Integration and employment of int. degree students in Finland, sisältö vastasi odotuksia ja valinta oli onnistunut loppukeskustelua syntyi hyvin, siinäkin olisi voinut olla

mikrofoni, koska välillä oli vaikeaa kuulla. Aihe oli kiinnostava ja ehkä hyödyllinen tulevaisuutta ajatellen.” Päätöspäivän 23.5. sessiot ja odotukset niistä: ”Tähtäimessä Kiina, Position of language in higher education internalization. Ensimmäinen oikein hyvä ja mielenkiintoinen, tekniikka toimi ja keskustelua syntyi. Toinen alkoi hieman myöhässä, mutta oli silti antoisa ja keskustelua oli. Olin kiinnostunut juuri näistä sessioista. S: Integraation haasteet ja mahdollisuudet. Panelista: Pidin paneelista erityisesti tekniikan vuoksi, olisi hyvä että kaikki pystyisivät osallistumaan ja näkemään kysymysten tulokset, myös nähdä mihin keskustelu seuraavaksi etenee. Järjestelyt olivat onnistuneet.” Palaute kyselyn lopussa: ”Pahin mokan minun näkökulmastani oli tulokaskoulutuksen lyhyys mm. Sessioissa olisi mukava, jos puheenjohtaja muistuttaisi keskusteluun osallistujia kertomaan aluksi, mistä ovat ja ketä. Nyt siitä ei monesti saanut selvää tai se unohtui. Myös esiintyjät olisivat voineet esitysten alussa kertoa aina tittelinsä/mitä työtä tekevät.” Lisäksi tieto järjestäjille: ”Tulokaskoulutukseen olisi ollut hyvä olla pienryhmäkeskusteluja tms. ja koko maanantaipäivä olisi voinut olla tulokaskoulutusta.”

- Osallistui tulokaskoulutukseen. Asiakaspalvelu ravintolan puolella oli ystävällistä. Viihtyisä paikka.” Sessioista 21.5. ja odotuksia niistä: ”Sessiohuone oli kovin lämmin. Oleskelulupahuoneessa ollut poliisi ei osannut vastata hänelle esitettyihin kysymyksiin, vaikka ne ovat samat vuodesta toiseen. Voisi antaa palautetta. Henkilöiden esiintymisiin voisi kiinnittää huomiota. Vesipisteitä olisi ovinut olla enemmän ja ennen kaikkea roskikseja. Naisten vessaan oli pitkät jonot. Sibeliustalo 22.5: ”Plenaryn pituudesta olisi voinut nipistää pois 30 min. Ihmiset, joita näitä tilaisuuksia kiertävät, tietänevät hallitusohjelmista ja hausta. Paljon vanhan toistoa. Iltapäivällä osallistui S: Sorbonnesta Bukarestiin. Lisäksi oli Kv-opiskelijoiden työllistymisosiossa. ”Esiteltiin pari uutta tutkimusta, jotka olivat hyödyllisiä. Keskustelu oli avointa vaikka siis mikit puuttuivat yleisöltä. Valitsin session , koska aihe kuuluu organisaationi tavoitteisiin. Keskustelu oli muuten hyvää mutta aihe oli loppuun kaluttu. Sessiot 23.5: Osallistui Valoa hankkeen esitykseen. ”Tekniikka ei toiminut, mutta staff oli paikalla. Valoa –työryhmässä ihmisillä oli jopa liikaakin esitelmää ja aikataulu paukkui.” Aamun toinen sessio kielen merkityksestä korkeakou-

lutuksessa oli kiintoisa. Honka huone oli myös kiehtova. Iltapäivän ohjelmat: ” S: lukukausimaksukokeiluryhmä, koska se liittyy työhöni. Hienoa, oli asialle varattu isoin Sali.” Paneeli: ”Paneeli oli korkeatasoinen. harmi kun Vuorinen jäi pois. Lappeenrannan varareksi oli kyllä räväkkä, mutta mielipiteissään väärä. Tekniikan käyttäminen oli hyödyllistä vaikkakin mielipiteet eivät maksuttoman koulutuksen puolesta täysin olleet.”

### 3 RUOKAILUT JA KAHVITAUOT

Luotainkyselyn vastaukset (vastaaja 1 – vastaaja 6)

- Oppimiskeskus Fellmannian lounaasta ja puitteista mielipiteet: ”Lounas oli maukas, puitteet muuten ok, mutta alueella jossa ruokailin ei ollut juomaa pöydässä (muualla oli). Jonotusaika oli kohtuullinen (n. klo 11:45). Get-together –tilaisuuden tarjoiluista: ”Ruokaa olisi voinut olla tarjolla enemmän, pitkän päivän jälkeen salaatti oli köykänen. Lounas 22.5. Sibeliusallossa: ” Aikaa lounaaseen tuntui aluksi olevan paljon, mutta käytännössä tauko oli juuri sopiva. Ruoka oli erinomaista, samoin jälkiruoka. Ruokasali toi erityisen juhlanan tunnelman.” Kahvitauko klo 14:30: ei jonoa. Dinner&Dance –tilaisuus: ”Ruoka oli kaikin puolin hyvää.” 23.5. aamukahvi maistui. Lounas klo 11:45: ”Hyvä lounas, ja erityisen hyvä jälkiruoka (raparperihilloketta vaniljajogurtin kera).”
- Fellmannian lounas: ”Lounas sinänsä OK, mutta ruokalistoja ei ollut missään esillä – iso miinus. Ruokailtu n. klo 12.” Get Together –tilaisuudesta: ”Pelkkä salaattitarjoilu oli heiman vajaa, jotain piirakkaa tms. myös mukaan. Suurin puute oli se, että pelkkiä alkoholijuomia tarjolla – kaikki ei juo/voi juoda alkoholijuomia ja nyt heille tarjolla vain pelkkää vettä.” Lounas 22.5: ”Pääruoka oli hyvää, jälkiruoka hieman mauton (mintulla maustettu hedelmäsalaatti). Kahvi puuttui, olisi ehdottomasti maistunut.” Kahvitauko: ei jonoa. Dinner&Dance –tilaisuus: ”Ruoka oli todella hyvää ja plussana nyt oli tarjolla ei-alkoholijuomia juoville muutakin kuin vettä! Ruokailu eteni sujuvasti. Ilta-aurinko häikäisi häiritsevästi, muuten paikka

- oli todella ok.” Lounas 23.5. Sibeliustalossa: ”Ruoka oli hyvää, lohi maistuu aina. Plussana se, että nyt oli kahvia tarjolla lounaan yhteydessä. Piti jonottaa kauemmin kuin eilen, koska tarjoilupisteitä oli vähemmän.”
- Lounas 21.5. Fellmanniassa: ”Lounaalla klo 11:30 ja jonoa ei ollut liikaa. Henkilö oli ohjaamassa ystävällisesti oikeaan paikkaan. Olisin kaivannut merkintöjä ruoka-aineista.” Get Together tilaisuuden tarjoilut: ”Tarjoilu oli hyvä, ei liian raskas.” Lounas 22.5: ”Ruoka oli erinomaista ja erityisruokavaliot oli huomioitu hyvin. Jonoja ei syntynyt. Riittävästi aikaa ruokailuun.” Ei jonottamista kahvitauolla. Dinner&Dance –tilaisuudesta: ”Ruoka hyvää ja järjestelyt hyvät.” Lounas 23.5: ”Lounas oli oikein hyvä.”
  - Lounas 21.5: ”Ok maku ja ystävällinen henkilökunta, mutta oikeaa kasvisruokaa ei ollut tarjolla (samoin kuin viime vuonna Kuopiossa, mistä myönnoin palautetta. Ei jonoa, lounastin puoli tuntia ennen lounaan päättymistä.” Lounas Sibeliustalossa 22.5: ”Oli ok, tosin en kyllä huomannut tarjoilustata nkä mahtunut istumaan.” Kahvitauolla ei jonoa. Dinner&Dance:”Kasvisruoka oli vähän outoa kevätkääryleitä lohkooperunoiden kanssa. Juustokakku oli mauton, kastike hyvä. Taaskaan ei tarvinnut jonottaa.” Lounas 23.5: ”Hyvää oli, erityisesti jälkiruoka.” Lisäksi antoi palautetta kyselyn lopussa: ”Jatkossa kasvisruoka olisi syytä olla ihan normivaihtoehto, ei mikään erikoisruokavalio.”
  - Fellmannian lounas 21.5: ”Lounas olisi voitu sisällyttää ohjelmaan paremmin, nyt piti valita joko lounas tai seuraava sessio. Myös aamukahvi-buffet, en osallistunut myöskään siihen (luulin, että se on tässä tulokastilaisuudessa samaan aikaan sen yhteydessä).” Get-together –tilaisuuden tarjoilut: ”Tarjoilu oli hyvä, palvelu ystävällistä.” Lounas Sibeliustalossa 22.5: ”Aikaa oli tarpeeksi ja ruoka erittäin hyvää. Lounas kaiken kaikkiaan todella hyvää.” Dinner&Dance –tilaisuus: ”Ruoka oli taas erittäin hyvää! Pöydät olivat katettu todella kauniisti ja maisema ikkunoista ihana. Jälkiruoka oli myös ok. Lounas 23.5: ”Taas todella herkullista sekä lounas että jälkiruoka.” Maininta lopussa: ”Tee ja korvapuusti maistuivat.
  - Lounas Fellmanniassa 21.5: ”Kello 11:45 ja en joutunut jonottelemaan. Ruoka oli täyttävää ja sellaista kuin voisi odottaa konferenssa. Ehkä olisi voinut olla mausteisempaa. Henkilökunta oli riipeä ja tilanteen tasalla.” Get Together-together –tilaisuus illalla Fellmanniassa: ”Salaateista ei oikein ot-



tanut selvää että ne olivat eri valikoimaa. Kastikkeet maukkaita ja juomavalikoima laaja. Olisi voinut olla luomuviinejä. Ruoka hyvin mitoitettu.” Lounas klo 11:45 Sibeliustalossa: grillattua broilerinrintaa ja parsasalaattia. ”Ei ollut liian paljon aikaa, kun ulkoilma oli ihana. Kevätkasviswokki: olisi voinut olla mitä se sisältää. Kahvia olisi pitänyt olla! Ei jonottamista kahvitauolla klo 14:30. Dinner&Dance: ”Ruoka oli oikeasti maistuvaa! Plussaa oli se, että leipäkori löytyi linjaston jälkeen. Jälkiruokaa varten joutui jonottamaan melko pitkään. Ja se olisi ehkä voinut olla hiukan makeampi. Alku- ja pääruoka olisi selvemmin voinut olla erillään toisistaan.” Viimeinen konferenssipäivä: Maistuiko aamukahvi? ”Pelkkä keksit olivat säälistävät, odotin leipää.” Lounas: ”Jälkiruoka oli erittäin onnistunut”.

#### 4 OHEISOHJELMAT

Luotainkyselyn vastaukset (vastaaja 1 – vastaaja 6)j

- GetTogether –tilaisuus:”Oli ok. Verkostoitumista ei omalla kohdalla juuri tullut, tila ei ollut siihen edullinen. Ruokaa olisi voinut olla enemmän. Ilta jatkui Teerenpeliin ja Memphisiin. Mukava ilta ja Stand-up myös hyvä.” Aamujumppa Sibeliustalon edessä 22.5: Ei osallistunut. Sibeliustalon avajaistilaisuus aamulla: ”Alun musiikkiesitys jäi yleisöltä valittettavan vähälle huomoille (viuluduo). Molemmat plenary-luennoitsijat olivat hyviä ja aiheet mielenkiintoisia, mutta kertaistamalla aamupäivän osuus oli hiukan liian pitkä – taukojumppa väliin! Design-kävely: Ei osallistunut, koska Lahti on tuttu kaupunki. Dinner&Dance –tilaisuus: ”Kaupunginjohtajan puhe oli mielestäni erittäin hyvä. Tila oli melko ankean oloinen, mutta tunnelma oli hyvällä tavalla tiivis. Ruoka hyvää.” Ilta: ”Meni hyvin. Ulkoterrassi toimi hyvänä verkoistoitumispaikkana, mietin miten ilta olisi mennyt sateen sattuessa – salissa olisi voinut olla silloin hyvä olla vapaata tilaa kauempana soittolavasta. Bändi oli hyvä ja ohjelmisto toimi. Itse ja monet muut koimme musiikin soivan vähän turhan kovaa.”

- Get-together –tilaisuus: ”Osallistuin kollegoiden kanssa. Tarjoilut vajaat. Ruokalistat puuttuivat taas. Pelkkiä alkoholijuomia tarjolla. Aamujumppa: Ei osallistunut. ”Ai, oliko tällainen tarjolla? Tieto siitä ei ollut kovin selkeästi esillä.” Avajaistilaisuus Sibeliustalossa: ”Puheenvuorot olivat kaikki kiinnostavia. Tilaisuus kesti ehkä hieman liian kauan, 2 h on pitkä aika keskittyä vain kuunteluun. Peppu puutuu.” Design –kävely: Ei osallistunut. Dinner&Dance –tilaisuus: ”Myllyvirran puhe oli hauska, jämäkkä ja sopivan lyhyt. Hän kertoi kiinnostavasti Lahden historiasta. Ruoka oli hyvää. Ilta-aurinko häikäisi häiritsevästi, muuten paikka oli todella ok. Bänsi siinänsä ok, mutta kovalla soiva musiikki ajoi ihmiset ulos keskustelemaan.”
- Get Together –tilaisuus: ”Oli tunnelmaltaan mukava. Uusia tuttuja ja verkostoitumista ei kyllä syntynyt, mutta tuttuja kollegoja oli. Tarjoilu hyvä. Puheita ei juuri kuullut.” Aamujumppa Sibeliustalon edessä: Ei osallistunut. Avajaistilaisuus: ”Tunnelma ja järjestelyt ok. Liian pitkä sessio, yksi puhuja riittäisi. Design –kävely: ”Kiinnostava kävely ja ehkä voisin myöhemmin tutustua Lahteen paremmin.” Dinner&Dance: ”Myllyvirran puhe oli riittävän rento. Ruoka hyvää ja järjestelyt hyvät. Puitteet mitä parhaat. Juhlapaikka oli hyvin valittu ja sirkusnumero sopi sinne korkeaan tilaan hyvin. Bändin aloitaessa poistuin hotelliin.”
- Get Together –tilaisuus: ”Tunnelma oli ok, ahtauskaan ei hirveästi haitannut. Tunnen päiviltä jo tosi paljon väkeä, ei tullut kyllä verkostoitua uusien kanssa tarpeeksi, mutta ajattelin että tiistaina siihen on paremmat puitteet. Puhe lyhyt, kiitokset siitä. Teerenpeli oli kiva lisäys stand-up-esityksineen.” Aamujumppa 22.5: Ei osallistunut. Avajaistilaisuus Sibeliustalossa: Ei ehtinyt osallistua. Design –kävely: Ei osallistunut. Dinner&Dance: ”Bändi oli hyvä ja kiva että porukka innostui tanssimaan. Paikka oli heino.”
- Get Together –tilaisuus: ”Oli hyvä tunnelma, ei ollut ennestään tuttuja muista korkeakoululista (paitsi yksi jo edellisessä sessiossa tapaamani). Tilaisuus onnistui mielestäni ja tarjoilu oli hyvä, palvelu ystävällistä. En osallistunut talokierrokselle, ilta sujui mukavasti Teerenpelissä.” Aamujumppa: Ei osallistunut. Avajaistilaisuus Sibeliustalossa: ”tilaisuus oli mielestäni onnistunut ja erityisesti Hannele Niemen esitys antoisa ja erittäin mielenkiintoinen. Mikrofonit olisivat voineet olla myös varattuna ylätilaan, jos

yleisöllä olisi voinut olla kysymyksiä. Tunnelma juhlallinen.” Design – kävely: Puistokävely (missä kiviveistoksia) olisi ollut mukava lisä, koska nyt Pro Puussa ei ollut näyttelyä ja viimeinen paikka oli kiinni. Kävelyn suunnittelussa olisi voitu myös ottaa paremmin huomioon hitaammat, koska tahti oli nopea, yksi raskaana oleva vieras joutui jättämään sen vuoksi kierroksen kesken, koska jäi koko ajan jälkeen. Design teema tuli kyllä hyvin silti tutuksi, olin tyytyväinen että osallistuin.” Dinner&Dance: ”Puhe oli mieleen jäävä. Ruoka hyvää! Pöydät katettu todella kauniisti ja maaisema ikkunoista ihana.” Bändi ja sirkusnumerosta: ”Olin tyytyväinen molempiin, ilta oli oikein mukava.”

- Get-tTogether –tilaisuus: ”Verkostoituminen oli helppoa.” Aamujumppa: Ei osallistunut. Avajaistilaisuus Sibeliustalossa: ”Pituudesta olisi voinut nipistää pois 30 min. Ihmiset, joita näitä tilaisuuksia kiertävät, tietänevät hallitusohjelmasta ja kansainvälisyydestä. Paljon vanhan toistoa.” Design –kävely: Ei osallistunut. Dinner&Dance: ”Myllyvirran puhe oli oikein ytimekäs ja loppu jopa itseironinen. Harmi kun ilmainen tarjoilu loppui klo 21. Siitä olisi pitänyt tiedottaa. Juhlapaikka ei tosin välttämättä sovi tanssimiseen. Lähdin bussilla paikalliseen keskustan baariin.”

## 5 KULJETUKSET

Luotainkyselyn vastaukset (vastaaja 1 – vastaaja 6)

- Saapui Sibeliustalolle kävellen tiistaina 22.5. Saapui iltatilaisuuteen bussilla. Konferenssipolusta: ”Helpoiten tulee ongelmia aikataulujen kanssa – nyt ne vältettiin.”
- Saapui Sibeliustalolle kävellen tiistaina 22.5. Saapui iltatilaisuuteen bussilla. Erillisessä palautekohdassa: ”Bussikuljetuksista ei ollut mainintaa jätetussa materiaalissa – miinusta.”
- Saapui Sibeliustalolle kävellen tiistaina 22.5. Saapui iltatilaisuuteen bussilla. Yleisesti vastasi, että järjestelyt olivat sujuneet erinomaisesti.

- Saapui Sibeliustalolle kävellen tiistaina 22.5. Saapui bussilla iltatilaisuuteen.
- Saapui Sibeliustalolle kävellen 22.5. Saapui iltatilaisuuteen bussilla.
- Saapui taksilla Sibeliustalolle 22.5. Iltatilaisuuteen D&D saapui bussilla.

## 6 TAPAHTUMATALOT

### Luotainkyselyn vastaukset (vastaaja 1 – vastaaja 6)

- Ei osallistunut talokierrokselle Fellmanniassa. Sibeliustalosta: ”Olen asunut Lahdessa, joten Sibeliustalo on ennestään tuttu. Rakennus on hyvin vaikuttava, ja aulasali on mielestäni kaunis ja miellyttävän avaruudellinen.” Vastaajan mielestä siirtyminen ainakin Fellmanniassa tiloista toisiin oli helppoa.
- Ei osallistunut talokierrokselle Fellmanniassa. Ensivaikutelma Sibeliustalosta: ”Hieno talo ja hyvät puitteet isolle tapahtumalle.” Loppupaneelista: ”Äänestys toi ideoita sessioon.”
- Ei osallistunut talokierrokselle. Ensivaikutelma Sibeliustalosta: ”Kaunis kokonaisuus, jossa vanhaa ja uuta sekoitettu onnistuneesti.” Sibeliustalolla tekniikka toimi ja salivastaja paikalla kysyttynä ajankohtana 22.5.
- Ei osallistunut talokierrokselle. Ensivaikutelma Sibeliustalosta: ”Erikoinen paikka, mielenkiintoinen, kaunis, mahtava sijainti veden äärellä.” Kertoi tekniikan toimineen sessioissa Sibeliustalossa 22.5. iltapäivällä ja salivastajat olivat olleet paikalla. Viitattu vastauksissa Fellmannian Get-Together-tilaisuuteen ja että tunnelmaa ei haitannut vaikka siellä oli ahdasta. Lisäksi mainitsee, ettei Sibeliustalossa tarvinnut jonottaa, mikä hyvä asia.
- Ei osallistunut talokierroksele. Kertoi Fellmannian tilojen olevat hyvät. Ensivaikutelma Sibeliustalosta oli, että sijaitsee hienolla paikalla, pelinappulat pihassa hauskoja ja piti taloa sisältä hienona. Sibeliustalon 22.5. sessioissa oli salivastajat olleet tilojen ulkopuolella. Dinner&Dance-tilaisuudesta totesi, että pöydät olivat katetut kuniisti ja maisema ikkunoista oli ihana. Päätöspäivän paneelista totesi, että piti tekniikasta ja oli hyvä

- että kaikki pystyivät osallistumaan ja näkemään kysymysten tulokset, myös nähdä mihin keskustelu seuraavaksi etenee. Järjestelyt onnistuneet.
- Ei osallistunut talokierrokselle. Kertoo, että Fellmannian tiloissa oli kovin lämmin. Lisäksi toivoi, että vesipisteitä olisi voinut olla enemmän ja ennenkaikkea roskiksia. Toteaa, että naisten vessaan oli pitkät jonot. Ensi-vaikutelma Sibeliustalosta: ”Pidän puisesta sisäasusta. Salin penkit olivat kuitenkin huonot, samoin käsinojat.” Sibeliustalon 23.5. päivän sessiosta kertoo, että Valoa –hankkeen session aikana tekniikka hieman tökki, mutta saliaavustaja oli paikalla. Kertoo lisäksi, että sää oli huikean hyvä kuten myös koko tapahtumapaikka (Sibeliustalo).

## 7 VERKOSTOITUMINEN

### Luotainkyselyn vastaukset (vastaaja 1 – vastaaja 6)

- Osallistui itse tulokaskoulutukseen. Kertoo, että Get-together oli ok. Kertoo: ”Verkostoitumista ei omalla kohdalla juuri tullut, tila ei ollut siihen edullinen koska pöydissä istutiin tutuissa porukoissa. Ilta jatkui Teerenpeeliin ja Memphisiin, mukava ilta ja stand –up myös hyvä. Kertoo vielä että Tulokaskoulutus ja Palvelumuotoilu –sessio sekä Get Together eivät täysin toimineet, mutta puitteet toimivat ja toinen sessio oli hyvä. Dinner&Dance tilaisuudesta: ”Ilta meni hyvin. Ulkoterassi toimi hyvänä verkostoitumispaikkana, ja mietin miten ilta olisi mennyt sateen sattuessa – salissa olisi voinut olla silloin vapaata tilaa kauempana soittolavasta.” Kertoo, että koki musiikin soivan liian kovaa.
- Ei vastannut tulokas-koulutuksen kohtaan. Osallistui kollegoiden kanssa Get Together –tilaisuuteen. Alku hieman kankeaa, totesi. Kertoi, että jos-sain sessiossa oli vain amk-ihmisiä ei oman tahon eli yo-ihmisiä, jotka olisivat olleet tärkeitä.
- Ei vastannut tulokas-koulutukseen. Kertoi, että tunnelmaltaan Get together oli mukava. ”Uusia tuttuja ja verkostoitumista ei kyllä syntynyt, mutta tuttuja kollegoja oli.

- Kollega osallistui tulokaskoulutukseen, kommentoi sisältöä. ”Tunnen päiviltä jo tosi paljon väkeä, ei tullut kyllä verkostoitua uusien kanssa tarpeeksi, mutta ajattelin että tiistaina siihen on paremmat puitteet. Kertoo lopussa, että tutustui hauskoihin ihmisiin ja oli mukava nähdä vanhoja kollegoita.
- Itse osallistui tulokaskoulutukseen ja kommentoi: ”Keskustelut pienissä ryhmissä olisi ollut mukava lisä ja siinä olisi voinut helpommin tutustua muihin tulokkaisiin. Harmi ettei näitä ollut!” Get Together –tilaisuudesta kertoo, ettei ollut ennestään tuttuja muista korkeakouluista ja tilaisuus onnistui.
- Osallistui tulokaskoulutukseen ja ei kommentteja verkostoitumiseen liittyen. Get-together –tilaisuudesta totesi, että verkostoituminen oli helppoa. Dinner&Dance tilaisuudesta totesi, että juhlapaikka ei tosin välttämättä sopinut tanssimiseen ja lähti bussilla keskustaan baariin.

## 8 VIESTINTÄ JA SOSIAALINEN MEDIA

### Luotainkyselyn vastaukset (vastaaja 1 – vastaaja 6)

- Vastaaja oli tutustunut www- ja facebook –sivuihin ennen kevätpäiviä. Kertoo ettei nettisivuilla ollut riittävästi tietoa päivistä ja ohjelmista. Palvelu toimi ilmoittautumisen yhteydessä, keskeneräisyydestä johtuen vaikutelma oli hiukan sekava. Asiakaspalvelu oli ystävällistä. Valokuvaaja oli paikalla 22.5. iltapäivän sessioissa. Vastaaja piti kyselyä mielenkiintoisena mukavana täyttää ohjelman lomassa. Sähköisesti olisi ehkä helpompi täyttää ja tuottaa tekstiä. Kiittää että sai olla mukana tutkimuksessa!
- Vastaaja oli tutustunut www-sivuihin, muttei facebook sivuihin ennen tapahtumaa. Kertoo ettei nettisivuilla ollut riittävästi tietoa päivistä ja ohjelmista. Ilmoittautumisen yhteydessä ohjeistus matkatavaroiden säilyttämisestä tuli heiman kangerrellen. Ei tiennyt Sibeliustalon edessä pidettävästä aamujumpasta. Kertoo, ettei valokuvaaja ollut paikalla 22.5. iltapäivän sessioissa. Lomakkeesta: vastaustilaa oli liian vähän.

- Vastaaja oli tutustunut www-sivuihin, muttei facebook sivuihin ennen tapahtumaa. Ilmoittautumisessa netissä teknisiä ongelmia, joutui tekemään sen kahteen kertaan. Lisäksi sähköpostitiedusteluun ei vastattu. Sai tarpeeksi tietoa netin kautta päivistä. Palvelu rekisteröinnin yhteydessä oli ystävällistä ja selkeää. Ei nähnyt valokuvaajaa 22.5. sessioissa. Antaa palautetta aikatauluista. Lomakkeesta kertoo, että oli vähän työläs lomake, koska avoimet kysymykset, mutta sana oli vapaa.
- Oli tutustunut www- ja facebook sivuihin ennen tapahtumapäiviä. Kertoi että nettisivuilla oli riittävästi tietoa. Positiivinen mielikuva rekisteröitymisestä. Palaute kyselystä: ”Ei vienyt liikaa aikaa, mutta vähän epäilyttää, saako vastauksista tarpeeksi irti”
- Vastaaja oli tutustunut www-sivuihin, muttei facebook sivuihin. Katsoi, että nettisivuilla oli riittävästi tietoa päivistä. Rekisteröinnin yhteydessä ensivaikutelma oli positiivinen ja palvelu ystävällistä. Kuitenkin olisi halunnut, että aloituspaikka ja WC sekä naulakko olisi voitu sanoa samassa yhteydessä. Valokuvaaja ei ollut 22.5. iltapäivällä sessioissa. Kertoo, että kyselylomake oli hienosti tehty, kuvat mukava lisä ja lisätiedot plussaa. Kuitenkin jatkaa, että kysymyksiä oli paljon ja aikaa vastaamiseen vähän. Vastaamisesta tuli työlästä. Ehdottaa kvantitatiivista kyselyä.
- Oli tutustunut www-sivuihin, muttei facebook sivuihin ennen päiviä. Ilmoittautuminen sujui netissä helposti ja nopeasti. Tietoa nettisivuilla oli riittävästi vastaajalle. Rekisteröityminen sujui mutkattomasti. Valokuvaaja oli paikalla 22.5. iltapäivän sessioissa. Kyselylomakkeen kohdalla kiinnitti huomioon joihinkin kirjoitusvirheisiin muuten piti sitä kattavana ja perusteellisenä.

## 9 VUOROVAIKUTTEISUUS

Luotainkyselyn vastaukset (vastaaja 1 – vastaaja 6)

- Palvelu oli ystävällistä ilmoittautumisen yhteydessä. Asiakaspalvelu oli hyvää, sekä Fellmanniassa että Sibeliustalolla. Järjestäjätimi oli käytän-

nössä koko ajan näkyvillä ja muikin henkilökunta ammattitaitoista ja ystävällistä. Arvio asiakaspalvelusta: 10.

- Ilmoittautuminen: ”Sain mukavasti materiaalit. Ohjeistus matkatavaroiden säilyttämisestä tuli hieman kangerrellen, eikä niille oltu varattu omaa tilaa 1. kerroksesta.” Sibeliustalolla ei ollut kontaktissa asiakaspalveluun. Arvio asiakaspalvelusta: 8.
- Ilmoittautuminen: ”Palvelu tiskillä oli ystävällistä ja selkeää. Ensivaikutelma syntyi netissä.” Lounastauko Fellmanniassa: ”Henkilö oli ohjaamassa ystävällisesti oikeaan paikkaan.” Totesi, että sessioista voi lähteä pois, jo se ei vastaa toiveita.” Kaikki järjestelyt ja asiakaspalvelu onnistui mitä parhaiten toteaa lopuksi. Arvio asiakaspalvelusta: 10.
- Ilmoittautuminen: ”Ei ollut ruuhkaa, nappasin vain itse nimilappuni ja sain nimeni virkailijalle. Positiivinen mielikuva jäi.” Lounas Fellmanniassa: ”Ok maku ja ystävällinen henkilökunta. Kertoo, että järjestäjät ja henkilökunta olivat koko päivillä ystävällistä ja asiakaspalveluhenkistä. Arvio asiakaspalvelusta: 9.
- ”Ensivaikutelma oli positiivinen ja palvelu ystävällistä. Aloituspaiikka ja WC sekä mihin jättää takki olisi voitu sanoa reksiteröitymisen yhteydessä.” Lounas 21.5: ” Tarjoilu oli hyvä ja palvelu ystävällistä.” Asiakaspalveluun tyytyväinen. Henkilökunta oli ystävällistä molemmissa paikoissa, mutta alussa passiivista, ainakin Sibeliustalolla naulakossa työskentelevät, koska he eivät sanoneet mitään eikä hymyilleet, seisovat vain hiljaa paikallaan. Muiden palvelu oli hyvää.” Arvio: 9. Kertoo, että ilmoittautuminen toimi ja materiaalia oli selkeästi esillä. Ensivaikutelma oli siisti ja moderni. Ei ruuhkaa silloin. Lounastauko Fellmanniassa: ”Henkilökunta oli ripeä ja tilanteen tasalla.” Arviota asiakaspalvelusta päivillä: ”He olivat koko ajan esillä ja pitivät vieraista huolta. Välittävä tunnelma.” Arvio: 10.