



Tulevaisuuden kokous- ja kongressipalvelut

Jere Mäkisalo

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Tulevaisuuden kokous- ja kongressipalvelut

Jere Mäkisalo
Matkailu- ja palveluliiketoiminta
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2022

Jere Mäkisalo

Tulevaisuuden kokous- ja kongressipalvelut

Vuosi

2022

Sivumäärä

53

Tässä opinnäytetyössä tutkitaan tulevaisuuden kokouspalveluita teemahaastattelujen avulla, joiden tarkoituksena on selvittää kokousasiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia liittyen etäkokouksiin suhteessa kasvokkain kokoustamiseen. Tavoitteena on luoda toimeksiantajayritykselle, yksityiselle kokoushotellille kehitysideoita tulevaisuuden kokouspalveluiden järjestämiseen etäkokousten määrän kasvaessa ja kasvokkain järjestettävien kokousten vähentyessä.

Teoreettinen viitekehys muodostuu kokouspalveluista, etäkokoustamisesta ja etätyöskentelystä, asiakaskokemuksesta, tulevaisuuden ennakoimisesta ja megatrendeistä. Tutkimuksen teoria pohjautuu matkailualan kirjallisiin ja sähköisiin teoksiin ja artikkeleihin, keskittyen kokouspalveluihin liittyvään teoriaan.

Opinnäytetyö perustuu laadulliseen tutkimukseen ja tutkimusmenetelmänä on käytetty teemahaastattelua. Teemahaastatteluun valittiin viisi eri alojen kokousasiakasta, joilla oli kokemusta sekä kasvokkain kokoustamisesta että etäkokoustamisesta.

Teemahaastattelusta saatiin selville, että haastateltavat kokivat yleisesti kasvokkain kokoustamisen paremmaksi vaihtoehdoksi etäkokousten sijaan. Etäkokousten suurimmiksi ongelmiksi koettiin huonot verkostoitumisen mahdollisuudet, sosiaalisten suhteiden muuttuminen, verkon kasvottomuus, keskittymiskyvyn haasteet ja huonon ergonomian aiheuttamat terveydelliset ongelmat. Hybridityöskentelyä toivottiin tulevaisuudessa sen tarjoaman vaihtelevan työympäristön takia.

Kokouspalveluiden suhteen suurimpina kehityskohteina nähtiin henkilökunnan teknillisen osaamisen kehittäminen, sijainnin ja tilojen esteettömyyden parantaminen, terveellisempien ja laadukkaampien ruokavaihtoehtojen tarjoaminen ja ohjelmapalveluiden parempi tarjonta. Teemahaastattelun kysymykset ja tulokset löytyvät opinnäytetyön liitteistä.

Toimeksiantajalle tarjottiin kehitysideoita liittyen yleisesti digitaalisten palveluiden parantamiseen. Toimeksiantajan nettisivuista tarjottiin kehitysideoita sivujen selkeyden, helppokäyttöisyyden ja visuaalisen ilmeen parantamiseen. Toimeksiantajalle ehdotettiin myös kokouspaikkimallien ja räätälöityjen ohjelmapalveluiden kehittämistä esimerkein.

Asiasanat: asiakaspalvelu, etäkokous, kokouspalvelut, megatrendit, tulevaisuus

Jere Mäkisalo

Future Meeting and Conference Services

Year

2022

Pages

53

The purpose of the thesis is to study future conference services with the help of thematic interviews, where the purpose is to map clients' opinions about and experiences related to remote conferences in comparison to face-to-face conferences. The objective is to create development ideas for the commissioner company who owns a private conference hotel. The focus lies in future conference services as the amount of remote conferences keeps increasing and the number of face-to-face meetings keeps decreasing.

The theoretical framework consists of conference services, teleconferencing and telecommuting, customer experience, future foresight, and megatrends. The theoretical framework is based on written and electronic works and articles in the field of tourism, focusing mainly on the theory related to conference services.

The methods used in the thesis are qualitative and thematic interviews have been used as the research method. Five convention clients with different career backgrounds and experiences with face-to-face conferences and remote conferences, were selected for the thematic interviews.

The main results from the thematic interviews, show that the interviewees generally perceived face-to-face conferences as a better option over remote conferences. The biggest problems with remote conferences were poor networking opportunities, changes in social relationships, network anonymity, challenges with concentrating, and ergonomic health problems. Telecommuting was the desired choice in the future because it offers a more varied work environment.

In terms of conference services, it can be concluded that the areas in need of development are technical skills of the staff members, improvement of conference environment accessibility, healthier and higher-quality food options, and more customized program services. The questions and results of the thematic interviews can be found in the appendices of the thesis.

Based on the thematic interviews, development ideas were recommended for the commissioner to improve their digital services in general. The commissioner's web site needs developing in terms of its clarity, ease of use and visual appearance. The commissioner was also suggested to develop conference package models and customized program services.

Keywords: conference services, customer experience, future, megatrends, remote conference

Sisällys

1	Johdanto.....	1
2	Toimeksiantajan esittely	2
3	Kokous- ja kongressipalvelut	3
3.1	Suomi kongressimaana.....	4
3.2	Kokouspalvelut	7
3.3	Asiakaskokemus	9
4	Tulevaisuuden tutkimus ja ennakointi	11
4.1	Trendit.....	12
4.2	Heikot signaalit.....	13
4.3	Megatrendit	13
5	Tutkimuksen toteutus	17
5.1	Haastattelun teoria	17
5.2	Haastattelun suunnittelu.....	18
5.3	Toteutus	19
5.4	Tulokset	20
5.4.1	Tulevaisuus	20
5.4.2	Kokouspalvelut.....	26
6	Kehitysideat tulevaisuuden kokouspalveluista	29
7	Johtopäätökset	32
	Lähteet.....	35
	Kuviot	38
	Liitteet	38
	Liite 1. Teemahaastattelun kysymykset.....	38
	Liite 2. Haastattelut.	39
	Liite 3: Malliesimerkki turvallisuuden ohjeistamisesta.....	48
	Liite 4: Malliesimerkki 'Taide, Luonto ja Samppanja' -ohjelmapalvelusta.	48

1 Johdanto

Ihmiset kokoontuvat saman pöydän tai ruudun äärelle, kun yksin työskentely ei tuota haluttua tulosta. Tätä tilaisuutta kutsutaan kokoukseksi. Kokouksella tarkoitetaan tilaisuutta, jossa ihmiset kokoontuvat pohtimaan yhteistä asiaa tai ratkaisemaan yhteistä ongelmaa. Tarve yhteen kokoontumiselle ei ole uusi ilmiö. Jo ennen kokous käsitteen olemassaoloa, ihmisillä oli tapana kerääntyä ryhmään vaihtaakseen keskenään erilaista informaatiota ja puhua maailman asioista kuten politiikasta, sodasta ja uskonnosta. (Kortesuo & Koski 2012, 19.).

Tässä opinnäytetyössä kartoitettiin kokous- ja kongressipalveluiden tulevaisuuden näkymiä ja tutkimuksen toimeksiantajana toimii yksityinen kokoushotelli. Toimeksiantaja valikoitui opinnäytetyön kohteeksi oman aiemman työkokemuksen kautta. Aiheesta on tullut myös erittäin ajankohtainen Covid-19 koronaviruspandemian myötä; pandemia-aikana etätyöskentely on yleistynyt räjähdysmäisesti, kun kasvokkain tapaaminen ei ole ollut mahdollista. Tämä muutos tarjoaa tilaisuuden tutkia miten etäkokoukset tulevat tulevaisuudessa mahdollisesti haastamaan tai jopa syrjäyttämään paikan päällä pidettävät kokoukset ja kokouspalvelut.

Tutkimuksessa kartoitetaan tulevaisuuden kokouspalveluiden tarpeita pohjautuen kokousasiakkaiden kokemuksiin ja sen tavoitteena on luoda toimeksiantajayritykselle kehitysideoita tulevaisuuden kokouspalveluista ottaen huomioon myös toimeksiantajayrityksen resurssit. Tutkimuksessa haastatellaan koronaviruspandemian takia kasvokkain kokoustamisen sijaan etäyhteyksien äärelle siirtyneitä kokousasiakkaita valmiiden teemojen pohjalta.

Tutkimuksen viitekehys muodostuu kokous- ja kongressipalveluiden käsitteistä, Suomen tilasta kokous- ja kongressimaana, asiakaspalvelun käsitteistä ja tulevaisuuden tutkimuksesta ja ennakoinnista. Teoria pohjautuu kokous- ja kongressipalveluja, matkailualaa, asiakaskokemuksia ja megatrendejä käsittelevään kirjallisuuteen. Tutkimusmenetelmänä käytetään teemahaastattelua, jonka tulosten perusteella esitetään kehitysehdotuksia tulevaisuuden kokouspalveluja varten. Opinnäytetyössä suoritettava tutkimus on osa suurempaa työkultuurin muutosta, jota ei tulla käsittelemään kokonaisuudessaan aiheen laajuuden ja monipuolisuuden takia.

Toimeksiantaja hyötyy opinnäytetyön tekemästä tutkimustyöstä, koska se tarjoaa erilaisten kokousasiakkaiden syvällisiä asiakasnäkökulmia ja toiveita tulevaisuuden kokouspalveluiden suhteen, minkä perusteella voidaan suunnitella uusia mahdollisia, parantaa nykyisiä tai poistaa vanhentuneita kokouspalveluita.

Opinnäytetyö alkaa toimeksiantajan esittelyllä, jonka jälkeen käydään läpi kokous- ja kongressialaan liittyvää teoriaa; Suomen historiaa kokous- ja kongressimaana sekä mistä kokouspalvelut ja asiakaskokemus muodostuvat. Seuraavaksi käydään läpi kokouspalveluiden

tulevaisuuden tutkimista ja ennakointia, erityisesti tämänhetkisiä megatrendejä ja niiden vaikutuksia kokous- ja kongressialaan. Viimeiseksi käydään läpi teemahaastatteluun liittyvää teoriaa, haastattelun toteutus asteittain ja haastattelun tulosten ja kehitysehdotusten esittely.

2 Toimeksiantajan esittely

Yritykset ja yhdistykset ovat ennen järjestäneet yleisesti kaikenlaisia ja kokoisia kokouksia, kongresseja ja muita tapahtumia itse ilman erityistä palvelualan ammattiosaamista. Digitalisaation ja teknologian kehittyminen sekä erilaisten palveluiden yleistyminen ja monipuolistuminen vuosikymmenten aikana ovat kuitenkin muuttaneet yritysten ja yhdistysten toimintaa, näkökulmaa ja laatutasoa niin, että yhä useammat tahot haluavat laadukasta ammattilaisten tuottamaa palvelua tai palveluita. (Blinnikka & Kuha 2004, 29.).

Tätä kysyntää varten onkin syntynyt monia erilaisia ja kokoisia ulkopuolisia kokous- ja kongressipalvelujen tuottajia kuten kokous- ja kongressitoimintaan erikoistuneita hotelleja, joiden tarkoituksena on huolehtia kokousasiakkaiden kaikista päivän tarpeista laadusta tinkimättä. Kyseisille palveluntuottajille asiakaspalvelun jatkuva kehittäminen ja asiakkaiden odotusten ylittäminen onkin ehto selviytymiselle erittäin kilpailuherkässä ympäristössä.

Toimeksiantaja on yksityinen perheyritys ja luonnon läheinen kokoushotelli järven rannalla. Toimeksiantaja on ensisijaisesti kokoushotelli ja täten sen toiminta eroaa tavallisista hotelleista. Yritykset eli kokousasiakkaat ovat toimeksiantajan pääasiakkaita ja yksittäiset majoittajat taas sitä tukevaa toimintaa.

Toimeksiantajalla on yli 20 erilaista kokoustilaa erilaiseen tarkoitukseen erillisestä rantasau-narakennuksesta aina 250 henkilön tilaisuuteen sopivaan tilaan. Yrityksellä on myös nykyajan kysyntää varten tilat virtuaali- ja hybriditilaisuuksiin. Hotellin majoitustilat taas riittävät noin 200 kokous- ja kongressivieraalle. Kokous-, majoitus- ja ravintolapalveluiden lisäksi hotelli tarjoaa myös juhlatilaisuuksia yrityksille ja yksityisille asiakkaille sekä erilaisia virkistys- ja ohjelmalveluita.

COVID-19 koronaviruspandemian leviäminen Kiinan Wuhanista Suomeen joulukuussa 2019 aiheutti muun muassa maailman matkailu- ja ravitsemisalaille suuria taloudellisia ongelmia ja alan työttömyyden kasvua, kun turvallisuusmääräysten mukaan alettiin rajoittaa ihmisten välistä kasvojen kokoontumista ja liikkumista maiden välillä (Palvelualojen ammattiliitto 2020). Maailman terveysjärjestö WHO:n julistikin koronaviruksen nopeasti viralliseksi maailman laajuisesti pandemiaksi 11.3.2020. Koronaviruksen suurin uhka on sen kyky levitä nopeasti ihmisestä toiseen pisaratartunnan tai pintojen kautta, aiheuttaen hengitystieongelmia tai flunssan kaltaisia oireita, jotka saattavat äityä vakaviksi oireiksi ja pahimmillaan johtaa jopa kuolemaan.

Koronavirukset ovat myös alttiita muutoksille, mikä todistettiin ensimmäistä kertaa kesällä 2021, jolloin havaittiin ensimmäinen koronaviruksen muunnos; deltavariantti, joka tarttui ja aiheutti hengitystieinfektioita myös rokotetuille potilaille. Joulukuussa 2021 ilmaantui taas toinen uusi koronaviruksen muunnos; omikronvariantti, joka tarttui tehokkaammin kuin mikään muu edeltävä variantti, mutta ei aiheuttanut kuitenkaan niin vakavia infektioita kuin edeltävät variantit. (Duodecim Terveyskirjasto 2020).

3 Kokous- ja kongressipalvelut

Tässä luvussa käydään läpi kokous- ja kongressialaan liittyvää teoriaa; mitä käsitteet kokous ja kongressi tarkoittavat, ja mistä kokouspalvelut yleisesti muodostuvat. Luvussa käsitellään myös Suomen kokous- ja kongressitoimintaan liittyvää tilastotietoa ja sen kansainvälistä merkitystä. Viimeiseksi tutustumme asiakaskokemuksen muodostumiseen ja vaikutukseen.

Kokous voi olla aamulla pidettävä muutaman henkilön tilaisuus tai se voi olla monen päivän kongressi, johon osallistuu sadasta tuhanteen osallistujaa ympäri maata. Kokousten kesto on yleensä tarkkaan sovittu ja päivän aikana voidaankin pitää monta eri kokousta, johon sisältyy tauotukset ja ruokailut. (Blinikka & Kuha 2004, 12-13; Korteso & Koski 2012, 18-19; Rautiainen & Siiskonen 2013, 14.). Blinikka ja Kuhan (2004, 12) mukaan kokouksen tavoitteena voi olla muun muassa keskustelu, päätös, neuvottelu, henkilöiden valinta työtehtävään, tiedotus, koulutus, ideointi tai verkostoituminen. Huolella suunnitellulla kokouksella on selkeä tavoite ja vain tavoitteen kannalta oleelliset henkilöt on kutsuttu.

Kokouskonseptin tarkalla suunnittelulla ja arvioinnilla voidaan välttyä turhilta kokouksilta, jotka eivät ole organisaation kannalta tarpeellisia tai kannattavia. Ennen virallisen kokouksen järjestämistä kannattaa perustaa pienryhmä miettimään kokoustamisen tarvetta, alustavaa budjettia ja mahdollisia riskejä. (Blinikka & Kuha 2004, 38.).

Kokouksia järjestäessä pitää valita myös sopivat tilat, jotka vastaavat kokouksen luonnetta ja osallistujamäärää. Kokousmuotoja on kuitenkin paljon erilaisia, eikä tässä opinnäytetyössä keskitytä syvällisemmin erilaisiin kokousmuotoihin, minkä takia tutkimuksessa käsitellään vain yleisimmät kokousmuodot. (Blinikka & Kuha 2004, 38.).

Konferenssi nähdään monesti muodollisempänä tilaisuutena kuin kokous ja se yhdistetään yleensä kansainvälisyyteen ja politiikkaan. Konferenssi järjestetään suuremmissa mittakaavassa missä osallistujien määrä on suurempi, mikä vaatii huolellisen suunnittelun etukäteen ja suuremmat tilat kuten hotellien suuret kokoustilat. Konferenssi myös kestää yleensä kauemmin ja kansainväliset vieraat majoitetaan usein hotelleihin konferenssin ajaksi jos konferenssi kestää kauemmin kuin yhden vuorokauden. (Blinikka & Kuha 2004, 13-14.).

Kokous taas nähdään epämuodollisempaan kokousmuotona kuin konferenssi. Kokous voidaan järjestää pienemmän ryhmän tai työpaikan sisäpiirin kesken ja se voidaan pitää myös etänä kotona, toimistossa tai missä tahansa muussa ryhmäntöölle sopivassa tilassa, kuten kahvilassa. Kokous vie myös vähemmän aikaa ja kokouksen aiheet on joko ennalta suunniteltu tai ne voidaan suunnitella kokouksen aikana. (Blinikka & Kuha 2004, 13-14).

Kongressi on sadoista jopa tuhansista saman ryhmittymän edustajista muodostuva kokoontuminen. He voivat kuulua samaan kansainväliseen ammattiin, politiikkaan, kulttuuriin, uskontoon tai muuhun ryhmittymään, jotka kokoontuvat säännöllisesti käsittelemään kansainvälisiä aiheita. Kongressiin yhdistetään yleensä istunnot, joiden pituus kestää enemmän kuin yhden päivän. (Blinikka & Kuha 2004, 13-14.).

Seminaariksi kutsutaan asiantuntijoista muodostuvaa kokousta, jonka tarkoituksena on informaation jakaminen, oppiminen ja taidon kehittäminen. Seminaarin aihepiiri on valittu asiantuntijoiden mielenkiinnon mukaisesti. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 20.).

Webinaari, jota nykyään kutsutaan yleisemmin etäkokoukseksi, on internetin kautta tapahtuva kokous, jossa osallistujat osallistuvat omien tietokoneidensa kautta kokoukseen ja voivat olla vuorovaikutuksessa toisiinsa osallistujiin tai kokouksen järjestäjään. He voivat esittää kysymyksiä, jakaa omia mielipiteitä ja heille voidaan järjestää äänestyksiä. Tällaisia reaaliaikaisia ohjelmia ovat esim. Skype, Microsoft Teams, Zoom ja Discord. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 29.). Tähän aiheeseen keskitytään vielä enemmän myöhemmissä kappaleissa.

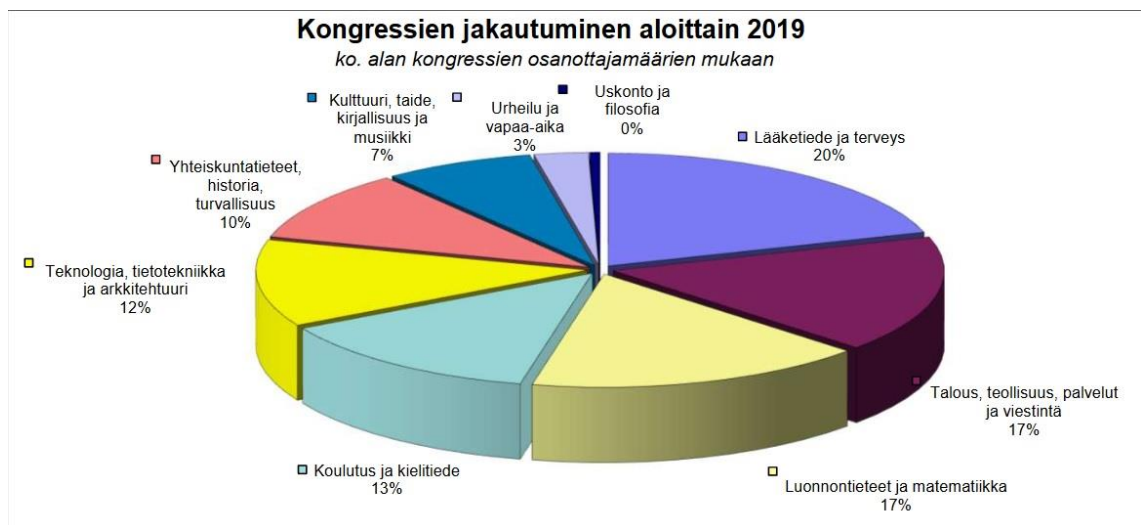
Työpaja eli 'workshop' on seminaari, jonka ideana on, että kokouksessa saadaan päätettyä jostain asiasta tai löydetään ongelmaan ratkaisu. Tavoitteena on saada jotain konkreettista aikaan, ja osallistujat tekevät aktiivisesti töitä tämän tavoitteen eteen. (Kortesuo & Koski 2012, 19.).

3.1 Suomi kongressimaana

Kokoukset, etenkin suuremman mittakaavan kansainväliset konferenssit ja kongressit ovat Suomen kaltaiselle ja kokoiselle valtiolle suuri liikemahdollisuus. Niiden tarjoamat liiketaloudelliset merkitykset ovat kattavat ja koskettavat erityisesti matkailu- ja ravitsemisaloja, sillä kansainväliset kokoukset lisäävät Suomen ja kokouskaupunkien näkyvyyttä maailmalla. Se taas lisää majoitus- ja ravintolapalveluita käyttävien matkailijoiden määrää Suomessa. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 88).

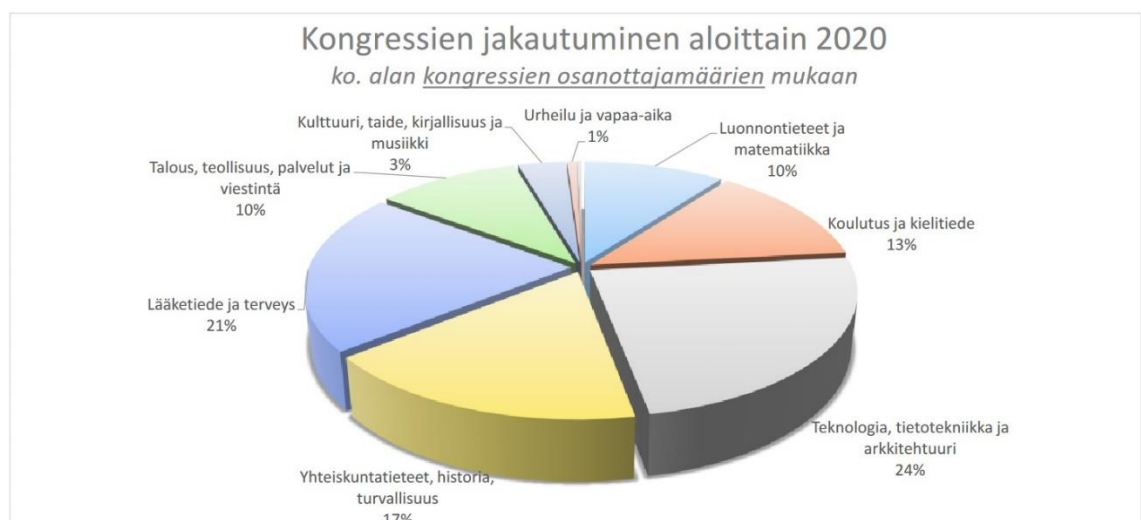
Suomen vahvuuksia kongressimaana ovat meidän korkeatasoinen tieteemme ja tutkimukset, modernit kongressitilat, laadukkaat ja luotettavat kokouspalvelut, ammatti- ja kielitaitoinen henkilökunta, turvallisuus, luonto, hyvä julkinen liikenne ja lentoyhteydet eri maiden välillä.

Lisäksi laivalla pääsee kätevästi Ruotsista tai Saksasta ja junalla taas pääsee kätevästi Venäjältä. Finnair taas tarjoaa suurimpiin kaupunkeihin suoria lentoja ja Finnairin lentokoneet tunnetaan maailmalla turvallisuudesta. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 88-90.). Business Finlandin (2019) mukaan Suomessa järjestettiin eniten kongresseja vuonna 2019 lääketieteen, terveyshuollon, luonnontieteiden, matematiikan, teollisuuden, talouden, palveluiden ja viestinnän aloilla (Kuvio 1).



Kuvio 1: Suomessa järjestettyjen kansainvälisten kongressien jakautuminen aloittain 2019 (Business Finland 2019).

Vuonna 2020 Suomessa järjestettyjen kongressien aiheissa voidaan nähdä muutos koronaviruksen myötä; teknologian, tietotekniikan, lääketieteen, terveyshuollon ja turvallisuuden alojen kongressien määrä kasvoi, kun taas luonnontieteiden, matematiikka, teollisuuden, talouden, palveluiden ja viestinnän aloilla koettiin suurta laskua (Kuvio 2). (Business Finland 2020).



Kuvio 2: Suomessa järjestettyjen kansainvälisten kongressien jakautuminen aloittain 2020 (Business Finland 2020).

Suomen asema kongressimaana on ollut kovassa nousussa parin viimeisen vuoden aikana ja Suomi on ollut 20 suosituimman kongressimaan joukossa vuodesta 2018 asti. Vuonna 2018 Suomi oli sijalla 19 UIA:n (Union of International Associations) laatiman ja Finland Convention Bureau (2019) julkaiseman kansainvälisten kongressimaiden tilaston mukaan. Vuonna 2018 tilastossa Suomessa oli pidetty 181 kongressia ja Helsingissä näistä kongresseista oli järjestetty 133. Vuonna 2019 Suomi kipusi sijalle 12, jättäen jälkeensä muun muassa Norjan ja Ruotsin. Vuoden 2019 tilaston mukaan Suomessa oli pidetty 306 kongressia ja Helsingissä näistä kongresseista oli pidetty 185.

Finland Convention Bureau- yksikön johtaja Ines Antti-Poika toteaa: ”Vuosi 2019 tulee varmasti pitkään säilymään merkkipaaluna: viime vuosi oli Suomessa ennätysellinen niin kongressien kuin osallistujienkin määrällä mitattuna. Kongressien taloudellinen vaikutus on merkittävä suomalaiselle kokous- ja matkailualan elinkeinolle, ja koronaviruksen aiheuttamat menetykset ovat erittäin suuret”. (Finland Convention Bureau 2020).

Jotta Suomi pysyisi kansainvälisenä kongressimaana, on tärkeää, että Suomi säilyttää korkean ja laadukkaan tieteen- ja tutkimustason imagonsa, sillä tällöin Suomi pystyy houkutella kansainvälisiä järjestöjä Suomeen kokoustamaan ja tulla tunnetuksi ympäri maailmaa tieteen- ja tutkimuksen keskipisteenä (Rautiainen & Siiskonen 2013, 88). Rautiainen & Siiskonen (2013, 88) mainitsevat tieteellisten järjestöjen pitäneen kymmenen vuoden aikana noin 300 kokousta vuosittain Suomessa ja kokoukset ovat luonteeltaan olleet pitempiketoisempia ja vaatineet myös isompia tiloja kuin muun tyyppiset kokoukset.

Koronaviruspandemian jälkeisessä maailmassa, missä yleinen epävarmuus ja levottomuus ovat lisääntyneet myös poliittisten tapahtumien seurauksena, on Suomen kannalta tärkeää panostaa ja ylläpitää sen kansainvälistä mainetta turvallisena maana. Tämä voidaan saavuttaa vain, jos panostamme yhteistyöhön palveluntarjoajien, virkavallan ja asiakkaiden välillä. Tulevaisuudessa matkakohteen valinnassa otetaan huomioon entistä enemmän turvallisuuteen ja yhteistyöhön liittyviä tekijöitä ja näiden avulla voidaan parantaa asiakkaiden kokemia elämyksiä (Marski 2021, 57-58).

Matkailussa kokous- ja konferenssiasiakkaat haluavat, että kokouspalveluiden tarjoajat toimivat vastuullisesti asiakkaiden kanssa; turvallisuuteen liittyviä ohjeistuksia noudatetaan ja niistä ilmoitetaan asiakkaille. Ongelmatilanteissa asiakkaat toivovat myös, että kriisitilanteissa he eivät jäisi turvallisuusriskien kanssa yksin vaan kokouspalvelun tuottajat tarjoaisivat apua riskien kanssa. (Marski 2021, 57.). Esimerkiksi koronavirustartuntaa epäilevä asiakas voisi saada yritykseltä aluksi koronakotitestin ja jos asiakas on saanut tartunnan, yritys huolehtisi asiakkaan eristäytymisen vaatimuksista; hotellihuoneesta, ravitsemispalveluista,

siivoamisesta, etätyöskentelystä, ajankulusta ja ulkoilemisen mahdollisuuksista. Kokousasiakkaat odottavat myös turvallisuuteen liittyvien sopimus- ja peruuntumisehtojen joustavuutta kokouspalvelun tuottajilta. (Marski 2021, 57.).

Kokousasiakkaan kuluttajakäyttäytymisen yleinen ymmärtäminen voi auttaa yrityksiä vastaamaan paremmin asiakkaan toiveisiin ja tarpeisiin. Blinikka & Kuha (2004, 27-28) kertovat kriteerin mukaan kokousasiakkaiden olevan eliittimatkailijoita verrattuna esimerkiksi turistimatkailijoihin. Tällä tarkoitetaan, että heillä on yleensä enemmän rahaa käytettävissä, he ovat matkustelleet enemmän, he ovat paremmin koulutettuja ja kiinnostuneempia kehittämään itseään ja he käyttävät enemmän teknologiaa. Kokoustajat ovat myös suurimmaksi osaksi miehiä ja heidän ikänsä on noin 30-50 vuotta. Massaturismin verrattuna kokousasiakas on myös kulutustavoiltaan tuottavampi ja ympäristöystävällisempi, vaikka kokous- ja kongressimatkailu onkin pienempi sektori kuin massaturismin sektori (Blinikka & Kuha 2004, 20).

3.2 Kokouspalvelut

Onnistuneen kokouspäivän takana on aina hyvin suunniteltu palveluprosessi, joka muodostuu monista eri palvelun elementeistä kuten itse virallisesta kokousohjelmasta, ruokailusta, majoituksesta, mahdollisista kuljetuspalveluista, kokoustiloista ja laitteista, henkilökunnasta, virkistys- ja ohjelmapalveluista ja taukojen aikana käytettävistä palveluista. Tällainen palvelupaketti muodostuu ydintuotteesta ja sitä tukevista lisäpalveluista, jotka taas muodostuvat aineettomista ja aineellisista palveluista. (Blinikka & Kuha 2004, 96-97.).

Ydinpalvelun tuottaminen on se syy, miksi yritys on edes olemassa ja vastaa kysymykseen, että mitä yritys myy asiakkaalle (Blinikka & Kuha 2004, 97). Ydinpalvelun eli virallisen kokousohjelman ympärille rakennetaan ydinpalvelua tukevia lisäpalveluita, jotta osallistujat olisivat kiinnostuneita käyttämään ydinpalvelua ja hyötymään siitä. Itse ydinpalvelun täytyy kuitenkin vastata asiakasorganisaation tavoitteen päämäärää ja kokousohjelman pitää olla korkeatasoinen, jotta se houkuttelisi osallistujia paikalle. (Blinikka & Kuha 2004, 97-98.).

Jos kokous ei onnistu tarjoamaan asiakkaalle mitään uutta tai ei vastaa asiakkaan tarpeisiin voi kokemus tuottaa asiakkaalle pettymyksen, mikä johtaa helposti ydinpalvelua tukevien lisäpalveluiden arvon menetykseen ja poissulkee elämysten saavuttamisen, jonka takia asiakas voisi palata uudestaan. Tämän takia on erityisen tärkeää suunnitella ja käydä läpi virallinen kokousohjelma ja siihen kytketyt lisäpalvelut yhdessä kokouksen järjestäjän ja palveluntarjoajan kanssa, jotta palvelupaketin kaikki osat vastaavat ja täyttävät osallistujien odotukset.

Lisäpalveluita ovat esimerkiksi hotellin tarjoamat ravitsemispalvelut, majoittuminen hotelli-huoneessa ja virkistys- ja ohjelmapalvelut kuten kuntosali, sauna, hieronta ja aktiviteetit;

tennis, veneily ja pyöräily. Suuri osa lisäpalveluista ovat välttämättömiä, jotta ydinpalvelu sujuisi moitteettomasti ja osallistujat pysyisivät kokouspäivän aikana virkeinä (Blinikka & Kuha 2004, 102-103). Tällaisia palveluita ovat muun muassa ruokailu, majoitus, tilat ja varusteet sekä taukojen aikana käytettävät palvelut.

Lisäpalvelut ovat myös yrityksen kyky erottautua muista alan kilpailijoista ja juuri näiden avulla yritykset houkuttelevat itselleen mahdollisia asiakkaita. Näiden palveluiden tavoitteet liittyvät vahvasti yrityksen omiin arvoihin ja ne tarjoavat asiakkaille yleensä mahdollisuuksia; sosiaaliseen verkostoitumiseen ja yhteisiin hetkiin, oppimiseen kulttuurin äärellä, luonnon ja rauhan arvostamiseen ja liikunnan harjoittamiseen (Blinikka & Kuha 2004, 102-103).

Kokoustarjoilut pitäisi suunnitella huolella etukäteen ja niissä pitäisi ottaa huomioon kokouksen teema, arvot ja tavoitteet (Blinikka & Kuha 2004, 145). Jos suunnitellaan yksityisiä ruokailutilaisuuksia, olisi hyvä tietää ruokailun tavoite, esimerkiksi halutaanko ruokailun tarjoavan verkostoitumisen mahdollisuuden vai halutaanko ruualta elämyksellisyyttä; näön, hajun ja maun estetiikkaa. Ruuat kannattaisi rakentaa yleisesti myös niin, että ruoka on monipuolista, vaihtelevaa ja siinä tuodaan esille vastuullisuutta; suositaan paikallisia suomalaisia tuotteita, luomua, sesongin raaka-aineita, kasvisruokaa ja terveellistä kevyttä ruokaa (Rautiainen & Siiskonen 2013, 120).

Asiakkaiden ruokatoiveissa pitäisi myös ottaa huomioon heidän omat mieltymyksensä sekä erityisruokavaliot sekä kulttuuriin ja uskontoon liittyvät ruokatottumukset (Blinikka & Kuha 2004, 147). Ruokatrendit näyttävät myös seuraavan entistä enemmän terveellisimpiä elämäntapoja, joissa tuodaan esille kehon virkeyttä ja energisyyttä ja tämä näkyy taukotarjoiluissa kahvin ja pullan vaihtumisesta raikkaisiin terveysjuomiin. Ilmastonmuutoksen ja väestönkasvun seurausten takia myös punaisesta lihasta voidaan tulevaisuudessa odottaa tulevan luksus-tuote, joten punaisenlihan vähentäminen kokoustarjoiluista nyt jo toimii hyvänä esimerkkinä vastuullisuudesta (Hiltunen 2019, 92).

Kokouspaikan, majoituksen ja tilojen tarve määräytyy ydintuotteen eli kokousesityksen perusteella ja tätä varten valitaan sopivimmat majoitus- ja kokoustilat sekä tekniikka (Blinikka & Kuha 2004, 106). Kokousmajoituksen pitäisi vastata osallistujien eri tarpeita; hinta, sijainti, pysäköinti, huonetyypit, huoneen varustelut, palveluiden monipuolisuus alueella, henkilökunta, nettiyhteys ja turvallisuus (Blinikka & Kuha 2004, 121).

Koronaviruspandemian sekä maailman levottomuuksien vuoksi tulevaisuuden kokouspalveluiden tarjoajat joutuvat erityisesti panostamaan turvallisuuteen. Valittujen tilojen pitäisi vastata kokouksen tavoitteita ja teemaa sekä tarjota mahdollisuudet tehokkaaseen työskentelyyn ja ideoimiseen. Tätä edistäviä asioita ovat esimerkiksi hyvä ilmanvaihto, säädettävä valaistus ja lämpötila, akustiikka, ergonomiset kalusteet, tilan sopiva koko ja muunneltavuus, teknologia ja visuaalisesti miellyttävä sisustus (Blinikka & Kuha 2004, 111-114).

Itse kokoustilan lisäksi on syytä kiinnittää huomiota myös valitun tilan ulkopuolisiin taukotiloihin ja toimintaan, missä osallistujat voivat kerääntyä ja verkostoitua isoinakin ryhminä. Hiljaisuutta ja omaa rauhaa arvostaville osallistujille on myös hyvä tarjota sopivat tilat.

Kokoustilojen varusteiden suhteen tiloista täytyy usein löytyä edelleen perinteiset välineet kuten fläppitaulu, valkokangas, tietokone, videotykki, mikrofoni ja kaikki pienet toimistotarvikkeet kynistä muistilappuihin. Tilan pöytämuoto pitää olla myös muunneltava ja kokouksen teemaan sopiva (Hiltunen 2019, 60-61).

Koronaviruspandemian vuoksi olemme kuitenkin joutuneet nopeasti hyppäämään mukaan digitaalisen ja teknologisen kehityksen junaan ja täten sopeutumaan kasvavaan etätyöskentelyyn tietokoneiden ja älypuhelimien äärellä. Näin ollen tulevaisuudessa kokoustilojen varusteissa tulevat varmasti korostumaan entistä enemmän etäkokousten järjestämiseen sopivat kriteerit kuten laadukas nettiyhteys, tietoturva, tv-näyttö, kuvan- ja äänentoisto, osallistujan oman koneen tai muun älylaitteen liitännän mahdollisuudet ja osaavan henkilökunnan saavutettavuus teknillisten ongelmien ilmetessä.

3.3 Asiakaskokemus

Asiakaskokemukseen on alettu panostaa palveluntarjoajien keskuudessa voimakkaasti viimeisen vuosikymmenen aikana vastaamaan nopeasti kehittyvän digitalisaation ja teknologian tarpeita varten. Erityisesti tällä hetkellä koronaviruspandemian jälkeisessä maailmassa, digitalisaation ja teknologian alustojen nopean kasvun seurauksena ollaan erityisen kiinnostuneita asiakaskokemuksen kehittämisen tavoitteista asiakaspalvelun kannalta. Asiakaskeskeisyydestä on tullut monen yrityksen strategian keskipiste. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 19 & 27.).

Asiakaskokemus määritellään asiakkaan kokemana subjektiivisena eli yksilöllisenä kokemuksena, joka muodostuu asiakkaan ja yrityksen välisistä kosketuspisteistä eli vuorovaikutushetkistä asiakaspolun aikana (Saarijärvi & Puustinen 2020, 20). Asiakaspolulla tarkoitetaan sitä asiakkaan kulkemaa matkaa, joka alkaa palvelun tai tuotteen ostamisen harkinnasta, johtaen tiedon hankintaan, ostamiseen, kuluttamiseen, kokemuksen muodostumiseen ja lopuksi palautteen antamiseen (Saarijärvi & Puustinen 2020, 20-21).

Asiakaspolun lopussa asiakas tekee johtopäätöksen kulutetusta palvelusta tai tuotteesta, minkä seurauksena asiakas päättää joko kannattaa tai ei kannattaa yritystä tulevaisuudessa. Siksi on tärkeää huomioida ja määritellä asiakkaan palvelupolun eri kosketuspisteet, jotta saavutettaisiin tyytyväisiä asiakkaita, jotka palaisivat kuluttamaan palveluita tai tuotteita uudelleen sekä toimisivat yrityksen mainostajina. Asiakaskokemusta voidaan kuvailla, että se on

usein tunteiden ja tulkintojen yhteen summa, joka ei aina seuraa rationaalista ajattelua. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 20-21.).

Asiakaskokemuksen voidaan nähdä muodostuvan yleisesti kolmesta suuremmasta osa-alueesta, jotka yhdessä määrittelevät asiakkaan kokeman todellisen ja vahvan asiakaskokemuksen; fyysinen kohtaaminen, digitaalinen kohtaaminen ja tiedostamaton brändin kohtaaminen (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 34).

Fyysisessä kohtaamisessa asiakas kohtaa palveluita tarjoavan yrityksen kasvatusten ja arvioisen kautta palvelun laatua ja sen tuottamaa arvoa monien aistien kautta. Digitaalisessa kohtaamisessa, joka tällä hetkellä on voimakkaasti ja nopeasti kasvava kohtaamisalusta, asiakas pystyy verkon kautta tutkimaan nopeasti monia erilaisten palveluntarjoajien tarjontaa sosiaalisen median ja hakupalveluiden kuten Googlen avulla. Tiedostamattomassa brändin kohtaamisessa asiakkaan aikaisemmat kokemukset, mielikuvat, markkinointi ja mainonta ja muiden ihmisten arvostelut ja mielipiteet vaikuttavat asiakkaan kokemaan palveluntarjoajan brändimielikuvan syntymiseen. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 34.).

Kaikki kolme osa-aluetta yhdessä luovat todellisen ja vahvan asiakaskokemuksen ja jos yksikään osa-alueista pettää, vetää se usein alas muutkin osa-alueet (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 34). Kasvatusten tapahtuvassa kokouksessa voidaan epäonnistua hetkessä, jos kokoustekniikka ei toimi eikä henkilökunta pysty tarjoamaan ratkaisuja ongelmiin. Sosiaalisessa mediassa voidaan epäonnistua, jos asiakas ei löydä verkon avulla palveluntarjoajasta tarpeeksi informaatiota liittyen hintaan. Laatuun tai palveluihin ja brändimielikuvan synnyssä voidaan epäonnistua, jos asiakas on kuullut tai lukenut huonoja arvosteluita paikasta.

Tällaisen skenaarion seurauksena asiakas usein kokee pettyneensä palveluun ja näkee kohdeyrityksen negatiivisessa valossa, jolloin asiakas etsii tilalle toisen vastaavan palveluntarjoajan. Vastakkaisesti asiakastyytyväisyys syntyy taas silloin, kun palveluntarjoaja onnistuu vähintäänkin vastaamaan asiakkaan odotusten laatutasoa ja jos odotusten laatutaso onnistutaan ylittämään, voi siitä seurata asiakkaalle elämyksen kokeminen. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 92.).

Tyytymätön asiakas voi toisinaan olla suurin oppimisen lähde yritykselle, tarjoten ratkaisuja tiedostamattomiin ongelmiin palautteellaan. Toisaalta hän voi olla myöskin kallis riski yritykselle, sillä yleisesti tyytymättömät asiakkaat jakavat enemmän epämiellyttäviä kokemuksiaan puskaradion ja sosiaalisen median kautta kuin taas tyytyväiset asiakkaat (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 24).

Sosiaalisessa mediassa ihmiset selaavat ja lukevat paljon erilaisia arvosteluja ja kokemuksia. Tästä syystä onkin erityisen yleistä, miten muiden asiakkaiden negatiiviset arvostelut ja kokemukset ovat vaikuttaneet asiakkaiden ostopäätökseen ja yrityksen imagon vahingoittumiseen.

(Gerdt & Eskelinen 2018, 71.). Siksi onkin erityisen tärkeää yrittää korjata epäonnistuneet asiakaspalvelutilanteet ja käsitellä reklamaatiot mahdollisimman hyvin, jotta asiakas ei näkisi tarvetta jakaa epämiellyttäviä kokemuksiaan eteenpäin.

Elämyksen nähdään syntyvän, kun asiakas kokee voimakkaita positiivisia tunteita yrityksen toiminnan seurauksena. Elämyksen muodostumiseen liitettäviä elementtejä ovat muun muassa yllättävyys, aitous, henkilökohtaisuus, yksilöllisyys ja tavallisuuden poikkeus. Ihmisillä on erilaisia tottumuksia, mitä tulee koettuun arjen tavallisuuteen. (Löytänä & Korteso 2011, 16-17.).

Japanilaiset asiakkaat ovat esimerkiksi tottuneet ympärivuorokautisesti auki oleviin kauppoihin ja myyntiautomaatteihin jokaisen kadun varrella, jotka tarjoavat lukemattomia erilaisia tuotteita kylmistä juomista aina kuumiin juomiin ja jopa kuumiin valmisruokiin. Japanilaiselle arkinen itsestänselvyys voikin olla suomalaiselle asiakkaalle ainutlaatuinen mieleenpainuva kokemus (Löytänä & Korteso 2011, 16-17).

Elämysten kannalta onkin hyvä muistaa, että kaikilla asiakkailla on erilaisia tarpeita, odotuksia ja itsestänselvyvyyksiä, minkä vuoksi palvelun tarjoajan kannattaa ryhmitellä eli segmentoida asiakkaitaan erilaisiin asiakasryhmiin, joiden perusteella palveluita räätälöidään asiakkaiden tarpeiden, odotusten ja itsestänselvyvyyksien mukaan. (Löytänä & Korteso 2011, 16-17.).

4 Tulevaisuuden tutkimus ja ennakointi

Tässä luvussa käydään aluksi läpi kokous- ja kongressitoimintaan liittyvää etätyöskentelyä ja sen tulevaisuuden näkymiä. Luvussa käsitellään myös trendien, heikkojen signaalien ja megatrendien teoriaa sekä miten erityisesti megatrendit vaikuttavat kokous- ja kongressialan toimintaan tällä hetkellä ja mahdollisesti tulevaisuudessa.

Vaikka tekniikka on tulevaisuudessa avainasemassa verkkokokouksissa, se ei ole ainoa edellytys onnistuneen ja tehokkaan etäkokouksen pitämiseen. Esimerkiksi etäkokousten ja suurempien verkkotapahtumien tehokkaampi valvominen on noussut entistä tärkeämmäksi keinoksi vaikuttaa verkkokokousten tehokkuuteen, koska osallistujat ovat usein vain yhden klikkauksen päässä löytääkseen jotain muuta kiinnostavampaa internetistä.

Tästä syystä valvojien tulee olla enemmän vuorovaikutuksessa osallistujien kanssa muuttamalla verkosta saatavaa ja tarjottavaa sisältöä käyttäjäystävällisemmäksi, välttämällä pitkiä monologisia keskusteluja, olemalla vuorovaikutuksessa osallistujien kanssa kyselyiden, aivoriihien ja muiden yhteistyötoimintojen avulla, ja olla valmiita improvisoimaan paikan päällä ongelmien tullessa. Hyvä verkkokokouksen suunnittelu ja valmistelu, kuten skenaarioiden,

kysymysten ja vastausten laatiminen etukäteen, ovat avain onnistuneen verkkokokouksen järjestämiseen. Hyvät ajanhallintataidot ovat myös yhtä tärkeitä. (Diplo 2020.).

Sosiaalinen vuorovaikutus ja tunteet ovat etäkokousten lisääntyessä kasvavassa avainasemassa. Fyysinen osallistuminen etäkokoukseen ei välttämättä tarkoita sitä, että osallistujia olisi keskittynyt olemaan henkisesti läsnä. Verkkoympäristössä, jossa mielenkiintoisen sisällön määrä on vain yhden klikkauksen päässä, on tullut entistä vaikeammaksi vastustaa häiriötekijöitä. (Diplo 2020.).

Jatkuvasti kasvavien videokokousten määrän tahdissa pysyminen tulee edellyttämään tulevaisuudessa kokousten tekemistä lyhyemmiksi ja tiiviimmiksi, jotta voidaan vastata osallistujien lyhentynyttä keskittymiskykyä. Myös interaktiivisten ja mukaansatempaavien työkalujen ja lähestymistapojen käytön lisäämiseen tullaan keskittymään. (Diplo 2020.).

Vaikka etäkokoustaminen tulee lisääntymään tulevaisuudessa huomattavasti, sosiaalinen vuorovaikutus tulee kuitenkin olemaan välttämätön monissa kokouksissa ja tapaamisissa. Katsekontakti ja kehonkieli ovat olennainen osa ihmisten välisissä kohtaamisissa. Videokokouksissa voidaan kyllä käyttää kehonkieltä esimerkiksi pitämällä videota päällä kokouksen aikana, luomalla katsekontakti katsomalla suoraan kameraan, kiinnittämällä huomiota asentoon tai käyttämällä käsieleitä.

Toinen tärkeä sosiaalinen näkökulma, joka tulee esille verkkokokoustamisesta, on kysymys: "Miten järjestää kokousten toimintoja, jotka tapahtuvat kokousten ulkopuolella esimerkiksi taukojen välillä tapahtuvat käytäväkeskustelut, kahvitauot ja muut verkostoitumistapahtumat?". Näitä varten on kehitetty kasvava määrä erilaisia verkkoalustoja, jotka simuloivat verkostoitumistapahtumia tarjoamalla virtuaalisia online-tiloja, joissa osallistujat voivat virtuaalisesti liikkua, tavoittaa muita osallistujia ja aloittaa erikokoisia keskusteluja. (Diplo 2020.).

Miltä sitten tulevaisuuden kokoukset näyttävät? Etäkokoukset ja hybridityöskentely ovat varmasti tulleet jäädäkseen. Suurimmat syyt ovat kokoukseen osallistumisen helppous, olitpa sitten missä päin maailmaa tahansa, alhaisemmat kustannukset ja ympäristöedut. Tästä syystä digitaalisten- ja teknillisten taitojen, tehokkaan moderoinnin, teknologian turvallisuuteen liittyvien riskien ja sosiaalisten vuorovaikutuksien ymmärtäminen ovat jatkossakin kokousten ja konferenssien avaintekijöitä. (Diplo 2020.).

4.1 Trendit

Hiltunen (2017, 56-57) kuvailee trendejä menneisyyden ihmisten hitaiden käytöstapojen tapahtumien suuntauksina. Ihmiset ovat jossain vaiheessa menneisyyttä omaksuneet tietynlaisia käyttäytymistä ja kulutusta ohjaavia hitaasti kehittyviä suuntauksia. Esimerkiksi

koronaviruspandemian puhjettua maailmalla, työpaikoilla jouduttiin ottamaan turvallisuuteen ja hyvinvointiin liittyviä rajoituksia kuten maskit, turvavälit, käsidesi ja etätyöskentelymalli käytäntöön. Kasvotusten kokoustamisesta onkin siirrytty nopealla aikavälillä etäkokoustamisen äärelle.

Trendejä, megatrendejä ja heikkoja signaaleja tutkiessa puhutaan yleensä tulevaisuuden tutkimisesta, vaikka nämä ilmiöt eivät periaatteessa ole tulevaisuutta, vaan ne ovat menneisyyttä ja tällä hetkellä tapahtuvia ilmiöitä, joita peilaamalla voidaan ennustaa tulevaisuuden erilaisia skenaarioita (Hiltunen 2019, 16). Trendit voivat jatkua samanlaisina tulevaisuudessa ja jos trendi kestää kauemmin kuin muutaman vuoden ja se vaikuttaa ympäri maailmaa, se voi vuosien kuluessa kehittyä megatrendiksi.

Monet ihmiset ajattelivat koronapandemian kestävän lyhyemmän ajan ja siksi ajateltiin, että etätyöskentelystä palattaisiin nopeasti takasin kasvotusten työskentelyn äärelle. Tällä hetkellä vaikuttaa kuitenkin siltä, että etätyöskentelystä on tulossa pitkäkestoinen trendi eli megatrendi. Se, että onko etätyöskentely vain osa suurempaa digitalisaation megatrendiä vai syntyykö siitä oma megatrendinsä jää nähtäväksi. (Hiltunen 2017, 56-57.).

4.2 Heikot signaalit

Heikot signaalit ovat muutosten ja mahdollisten trendien ja megatrendien ensimmäisiä merkkejä nousevista suuntauksista (Moilanen, Ojasalo & Ritalahti 2014, 150). Ne ovat uusia ilmiöitä maailmalla, joiden huomaaminen tapahtuu yleensä pienessä mittakaavassa. Heikko signaali voi olla luettu uutinen, työpiirin sisällä liikkuva huhu tai uusi käytäntö, twiitti tai YouTube-video.

Heikot signaalit mielletään helposti oudoiksi, epämiellyttäväiksi ja yllättäviksi ilmiöiksi ja siksi niihin suhtaudutaan helposti vähättelevästi tai kieltäytyvästi (Hiltunen 2017, 64). Koronaviruspandemian voidaan sanoa olleen alussa heikko signaali, kun ensimmäiset uutiset ja huhut pandemian mahdollisuudesta alkoivat levitä Kiinasta ympäri maailmaa.

4.3 Megatrendit

Megatrendit ovat trendejä, joiden vaikutus on paljon isompi ja voimakkaampi, ne ovat globaaleja, kestävät kauemmin ja ne muokkaavat maailman suuntauksia pitkällä aikavälillä vaikuttaen monipuolisesti moniin tahoihin kuten politiikkaan, yhteiskuntaan, talouteen ja teknologiaan. Näitä suuntauksiin on vaikea vaikuttaa tulevaisuudessa, kun muutos on jo alkanut.

Megatrendistä puhutaan, kun jokin suuntaus tai ilmiö on kestänyt yli 7-10 vuotta (Hiltunen 2019, 15). Yleisinä tämän päivän megatrendien teemoina nähdään Hiltusen (2019, 16) mukaan ilmastonmuutos, väestönkasvu, väestörakenteen muutos, kaupungistuminen, globalisaatio, varallisuuden ja kulutuksen kasvu, eriarvoisuuden kasvu, ympäristön saastuminen ja resurssien väheneminen, digitalisaatio ja teknologian kehitys.

Sitran (2020) teettämässä megatrendien tutkimuksessa taas tuodaan esille viisi teemaa: ekologisen jälleenrakennuksen kiireellisyys, verkostomaisen vallan voimistuminen, väestön ikääntyminen ja monimuotoistuminen, teknologian sulautuminen kaikkeen ja talousjärjestelmän suunnan etsiminen.

Kyseisistä megatrendilistoista löytyy paljon samaa tietoa, ja ne käyvät läpi periaatteessa samoja teemoja. Kokous- ja kongressialaan vaikuttavia megatrendejä ovat muun muassa ilmastonmuutos, väestörakenteen muutos, kaupungistuminen, globalisaatio, digitalisaatio ja teknologian kehitys.

Ilmastonmuutos ja maapallon resurssien vähentyminen tulee tulevaisuudessa johtamaan kaikkien toimialojen suureen muutokseen, myös kokouspalvelualalla. Ilmastonmuutoksen tuomat haasteet tulevat vaikuttamaan esimerkiksi lämpötilan muutoksiin, äärisääilmiöiden kasvuun, ravinnon määrään, väestön asumiseen ja liikkeeseen, työhön, koulutukseen ja turvallisuuteen, joihin yritysten täytyy oppia sopeutumaan. (Hiltunen 2019, 19.).

Kestävän kehityksen ja vastuullisuuden trendit ovat jo osa Suomen kestävästä matkailusta ja Suomen tavoitteena on ohjata matkailuasiakkaita ja yrityksiä kohti vastuullisempia valintoja. Kestävän kehityksen toimenpiteillä Suomesta toivotaan tulevan Pohjoismaiden ympäristöstävällisin ja kasvavin matkailukohde. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2019, 37-38.).

Business Finland (2018) kertoo matkailualan kestävästä kehityksen strategian pääpisteiden koostuvan kestävästä kehityksen mukaisen toiminnan tukemisesta, digitaaliseen muutokseen vastaamisesta, saavutettavuuden kehittamisestä matkailualan tarpeet huomioiden ja kilpailukykyä tukevan toimintaympäristön varmistamisesta. Strategian tavoitteita jouduttiinkin sopeuttamaan korona pandemian takia, mutta pääpisteiden tavoitteet ovat kuitenkin säilyneet.

Suomessa monet matkailu- ja ravintola-alan yritykset voivat hakea kestävästä kehityksen toimenpiteillään ympäristösertifikaatteja ja -merkkejä kuten pohjoismainen Joutsenmerkki, EU-ympäristömerkki ja Green Key-ympäristömerkki (MaRa 2022). Myös virtuaalisten kokousten ja kongressien määrän voidaan nähdä kasvavan globaalissa mittakaavassa, kun asiakkaat voivat VR-lasien avulla matkustaa minne tahansa maailman kolkkaan kuten keskelle Pariisia tai Japania (Hiltunen 2019, 90). Tällä voidaan myös vähentää matkustamisen hiilijalanjälkeä.

Väestörakenteenmuutos globaalissa mittakaavassa Suomen kannalta tarkoittaa maailman yleisen väestömäärän kasvua sekä maahanmuuton ja pakolaisuuden kasvua ilmastonmuutoksen seurauksena, kun ruuan ja veden vähyyden seurauksena monet vähävaraiset maat ajautuvat konflikteihin. Hiltunen (2019, 65) mainitsee Maailmanpankin ennustaneen, että noin 140 miljoonaa ihmistä joutuu jättämään ilmastonmuutoksen takia kotinsa vuoteen 2050 mennessä. Suomessa taas syntyvyys laskee ja vanhempien ikäluokkien määrä sen kuin vain kasvaa. Maahanmuuttajien ja pakolaisten määrä kasvaa, minkä takia heitä myös palkataan täyttämään tyhjiä työpaikkoja (Hiltunen 2019, 63).

Kokouspuolen suhteen nykyaajan nuoret, jotka kasvavat digitalisaation ja teknologian ympärillä, tulevat vaatimaan kokousalalta vielä enemmän teknillistä osaamista ja palveluita. Suuri osa palveluista ja informaatiosta tulee olemaan tulevaisuudessa sähköisessä muodossa ja fläppitaulut sekä paperit ja kynät jäävät mahdollisesti vain keräämään pölyä varastoihin.

Kaupungit tulevat tulevaisuudessa vetämään entistä enemmän ihmisiä puoleensa, kun palveluiden määrä kaupungin alueella kasvaa, työpaikat siirtyvät lähemmäs kaupunkeja, ekologisuutta kehitetään ja teknologiset kehitykset ja trendit lisääntyvät kaupungeissa. Tämä taas uhkaa maaseudun tulevaisuuden vetovoimaa, kun ihmiset muuttavat kaupunkeihin, missä palvelut on lähellä ja helposti saatavissa. (Hiltunen 2019, 66.).

Kokouspalveluiden suhteen kaupunkien kasvava palveluiden kysyntä, työntekijöiden saatavuus sekä älykkäät ja vihreät kaupungit tarjoavat yrityksille mahdollisuuksia suureenkin talouskasvuun. Kaupungistumisella on myös huonot puolensa kuten ilmansaasteet, melusaasteet, kaupungin kuumentuminen, jätemäärän kasvaminen, liikenteen ruuhkautuminen, halpojen asuntojen puute, alueiden slummiutuminen, terveyspalveluiden ongelmat palvella kaikkia ihmisiä ja töiden riittävyys (Hiltunen 2019, 70-71). Tämä taas voisi johtaa kansallisromantiikan uuteen aaltoon, missä ihmiset muuttaisivat joukolla takaisin maaseudulle luonnon rauhan äärelle ja asiakkaat etsisivät luonnon rauhaa tarjoavia palveluyrityksiä.

Globalisaatio tulee näkymään tulevaisuudessa entistä enemmän, kun maat alkavat vahvistaa yhteistyötä keskenään ja verkostoitumaan entistä enemmän. Koronaviruspandemia on ollut hyvä esimerkki demonstroimaan maiden välisen yhteistyön lisääntymistä ja verkostoitumista, kun informaatiota pandemiasta on maiden välillä jaettu ja hygienian välineitä kuten kasvomaskoja ja rokotteita on jaettu hätäkärsiville maille. Monet maat ovat huomanneet myös, kuinka riippuvaisia he ovat olleet jonkin maan tuotannosta. Tämä on aiheuttanut globalisaatiota vastaan myös riippumattomuuden ja omavaraisuuden trendejä (Lanning 2020).

Globalisaation hyötyjä on että se kasvattaa maailman taloutta, lisää erilaisten tuotteiden ja palveluiden saatavuutta, lisää työpaikkojen määrää, vähentää köyhyyttä ja alentaa kilpailuvien yritysten välisiä hintoja. Huonoina puolina voidaan nähdä kansainvälisen kilpailun raa-kuus, missä isot yritykset syövät pieniä yrittäjiä, ”Kiina ilmiö”, missä tuotantoa siirretään

halvempiin maihin ja maa menettää täten osaamistaan ja varallisuuden kuilun kasvaminen, missä rikkaat rikastuvat ja köyhät köyhtyvät entistä enemmän. (Hiltunen 2019, 223-225.).

Matkustajien suhteen varallisuuden, ajankäytön ja yksilöllisyyden tarpeen kasvaessa, luksusta ja elämyksiä etsivien yksittäismatkailijoiden ja pienryhmien määrä kasvaa, aiheuttaen matkailupalveluiden kysynnän ja tarjonnan muutoksia tulevaisuudessa.

Etenkin kun etätyöskentelymallit on otettu käytäntöön koronaviruspandemian myötä, on työaika alkanut sulautua osaksi arjen vapaa-aikaa, jolloin vapaa-ajan merkitys on korostunut. Myös hyvinvoinnin ja terveyden puute korona-ajan eristäytymisen aikoina on lisännyt turvallisuudesta kiinnostuneiden hyvinvointimatkailijoiden määrää, jotka etsivät entistä aidompia elämyksiä ja luonnon tarjoamia kokemuksia. Hyvinvointimatkailu ja luontomatkailu tulevat olemaan matkailun tulevaisuuden kuumimpia trendejä (Business Finland 2022). Digitalisaatio, etenkin sosiaalisen median ja teknologian kehityksen nopea kasvu ja sen kansainvälistyminen viimeisten vuosien aikana, tarjoaa pienillekin maille kuten Suomelle mahdollisuuksia kilpailla isompienkin matkailukohteiden rinnalla tulevaisuudessa (Marski 2019, 45).

Etenkin korona pandemian jälkeen yritykset joutuivat nopeasti kehittämään erilaisia digitaalisia alustoja kuten Zoom ja Microsoft Teams vastaamaan ihmisten tarvetta turvalliseen etätyöskentelyyn. Myös muita digitaalisia ominaisuuksia on kehitetty ja paranneltu kuten etäkousten tietoturvaliikennettä, pilvipalveluita, verkkokaupan digitaalisia maksutapoja ja hotellien sisään- ja uloskirjautumisia on siirretty verkkoon. (Marski 2021, 62.).

Kokous- ja kongressialoilla asiakkaat ovat siirtyneet käyttämään virtuaalisia etätyöskentelymalleja ja näitä virtuaalisia tapahtumia ja kokouksia varten on kehitetty nopealla aikataululla niitä tukevia palveluita ja teknologiaa esimerkiksi VR-teknologian suosion odotetaan kasvavan matkailu- ja tapahtuma-aloilla vuosien kuluessa. Suomen kannalta digitalisaation osaamisen ja teknologian kehittäminen on täten välttämätöntä, jotta säilyttäisimme kilpailukykyämme matkakohteena myöskin tulevaisuudessa (Marski 2021, 59).

Koronaviruspandemian seurauksena etätyöskentelyn määrä on lisääntynyt ja se on aiheuttanut tulojen menetyksiä palvelualoilla kun asiakkaat ovat siirtyneet käyttämään etäpalveluita. Yleisesti arveltiin, että hybridimuotona järjestettävien kokousten ja kongressien määrä lisääntyisi huomattavasti, kun etätyöskentelyn määrä kasvoi, mutta Business Finlandin (2021) jakaman ICCA:n (International Congress and Convention Association) raportin mukaan kuitenkin vain noin 2 % järjestetyistä kokouksista ja konferensseista pidettiin hybridimuotona. Hybridimuodon ongelmaksi nousivat sen teknilliset haasteet, työn määrän kaksinkertaistuminen, laadukkaan yksilöllisen kokemuksen luominen, tilaisuuden budjetoinnin vaikeus ja osallistumismaksujen ongelmat. Erityisesti tieteenalojen kokous- ja kongressijärjestäjät ja asiakkaat kokevat virtuaalisten etätapahtumien olevan huonompia alustoja verkostoitumisen,

näyttelyiden ja ideoimisen suhteen ja he uskovatkin tapahtumien palaavan normaaliin koronaviruspandemian jälkeen (Business Finland 2021).

Business Finlandin (2022) jakamassa toisessa ICCA:n (International Congress and Convention Association) tutkimuksessa käy ilmi, että vaikka digitaalisuus ja virtuaaliset etätapahtumat ja etätyöskentelymallit ovat tulleet jäädäkseen, kaikki yritykset suunnittelevat kuitenkin yleisesti paluuta kasvotusten järjestettäviin tilaisuuksiin, vaikka niiden ajankohtaa ei vielä osata ennustaa. Tärkeimpinä syinä nähdäänkin sosiaalisten suhteiden, yhteisöllisyyden tunteen ja brändin vahvistamisen vaikeudet virtuaalisesti.

5 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen tavoitteena on teemahaastattelujen kautta luoda kehitysehdotuksia toimeksiantajan kokouspalveluiden kehittämiseen tulevaisuudessa koronaviruspandemian aiheuttaman vähentyneen kasvotusten kokoustamisen ja lisääntyneen etäkokoustamisen seurauksena. Kehitysideoiden pitäisi vastata muuttuneita nykypäivän kokoustarpeita ja ottaa huomioon myös tulevaisuuden mahdolliset kokoustarpeet sekä toimeksiantajan resurssit kehitystä varten. Megatrendejä ja heikkoja signaaleja tarkasteltaessa voidaan myös saada selville asioita, jotka voivat vaikuttaa kokousalan tulevaisuuteen, tarjoten mahdollisuuksia ennaltaehkäistä mahdollisia tulevaisuuden ongelmia etukäteen.

5.1 Haastattelun teoria

Puolistrukturoidussa teemahaastattelussa edetään ennalta määriteltyjen tutkittavaan asiaan tai ongelmiin liittyvien teemojen ja kysymysten mukaan. Haastattelussa keskitytään haastateltavien tekemiin tulkintoihin, ajatuksiin, tunteisiin ja 'rivien välisiin' totuuksiin, mitä ei aina voida kertoa suoraan haastattelijalle. (Sarajärvi & Tuomi 2013, 75.).

Teemahaastatteluissa haastattelijan ei tarvitse esittää kysymyksiä samassa järjestyksessä tai sanamuodossa ja hän voi ohittaa myös joitain esitettäviä kysymyksiä, jos ei koe niiden antavan lisäarvoa tutkimukseen. Haastattelussa pyritään kuitenkin saamaan teemaan liittyviä vastauksia, mutta riippuen haastattelun avoimuudesta ja ilmapiiristä, haastattelu saattaa muistuttaa toisinaan enemmän avointa haastattelua eli syvähaastattelua. (Sarajärvi & Tuomi 2013, 75.).

Teemahaastattelun vahvuuksia ovat sen joustavuus ja muokattavuus jopa itse haastattelun aikana. Kaikkia kysymyksiä ei tarvitse esittää samassa järjestyksessä ja jos kysymysten aikana saadaan vastauksia jo vasta esitettäviin kysymyksiin, voidaan käydyt kysymykset ohittaa.

Teemahaastatteluja voidaan myös muokata, jos jotain mielenkiintoisia uusia seikkoja tulee esille haastattelujen pohjalta, mitä ei ollut osattu ottaa huomioon (Moilanen, Ojasalo & Ritalahti 2014, 41).

Opinnäytetyön alkuvaiheessa tutkimuksen toteutuksessa suunniteltiin käytettävän verkkokyselyä, joka olisi lähetetty joukolle toimeksiantajayrityksen asiakkaita. Koronapandemian tiukkojen rajoitusten ja vähentyneen kokousasiakaskunnan vuoksi tutkimusta ei voitukaan toteuttaa toimeksiantajan asiakkaita haastatteleamalla.

Opinnäytetyössä päädyttiinkin käyttämään teemahaastattelua, sillä kattavaa verkkokyselyä varten ei pystytty keräämään tarpeeksi isoa kokousasiakasjoukkoa vastaamaan verkkokyselyyn. Verkkokyselyn sijaan tutkimus toteutettiin käyttämällä puolistrukturoitua teemahaastattelua tutkimusmenetelmänä, tavoitteena syvälinen ymmärrys ongelmasta, jonka pohjalta kehitysehdotuksia kehitetään (Moilanen, Ojasalo & Ritalahti 2014, 37). Mitään konkreettista ei kuitenkaan tämän pohjalta vielä kehitetä toimeksiantajalle, vaan toimeksiantajalle tarjotaan kehitysehdotuksia tulevaisuuden kokouspalveluiden suunnittelua varten.

5.2 Haastattelun suunnittelu

Aiheen pohjalta alettiin perehtyä aiheeseen kuuluvaan tietoperustaan sekä aihetta käsitteleviin aineistoihin ja tehtyihin tutkimuksiin. Haastattelua varten suunniteltiin viiden henkilön joukkoa, joka ihanteellisessa tapauksessa muodostuisi erilaisista työaloista, jotta saataisiin erilaisia näkökulmia ongelmiin ja ratkaisuihin. Haastateltavien ihmisten edellytyksenä on, että he ovat käyttäneet kokouspalveluita paikan päällä ja ovat siirtyneet etäkokoustamisen äärelle koronaviruspandemian takia.

Haastateltavia henkilöitä haettiin ensisijaisesti omien yhteyksien kautta, sillä toimeksiantajan puolelta ei valitettavasti pystytty saamaan haastateltavaa joukkoa koronaviruspandemian aiheuttamien rajoitusten takia. Tämän vuoksi haastateltavilta ei myöskään vaadittu aikaisempaa tietoa tai kokemusta toimeksiantajasta. Haastattelut pyritään toteuttamaan haastateltavalle parhaiten sopivalla tavalla kasvokkain haastattelun, videohaastattelun tai puhelinhaastattelun kautta.

Haastattelut tullaan äänittämään myöhempää litterointia eli auki kirjoittamista varten. Litteroinnissa haastattelu kirjoitetaan tarkasti sana sanalta ylös analysointia varten, joka sitten pelkistetään ja ryhmitellään analysoinnin helpottamiseksi yksinkertaisempaan muotoon (Moilanen, Ojasalo & Ritalahti 2014, 107).

Haastattelujen pääteemoina toimivat kokouspalvelut ja tulevaisuus, jotka on taas jaettu omiin alateemoihin. Kokouspalvelun alateemat ovat kokouspuolen catering, tekniikka ja

välineet, sijainti, tilat, asiakaspalvelu ja haastateltavien unelmien kokouspäivä. Tulevaisuuden alateemat ovat taas etäkokoustaminen ja kasvotusten kokoustaminen. Haastattelun kysymykset ja tiivistetyt haastattelut löytyvät liitteistä (Liite 1 & 2).

5.3 Toteutus

Haastateltavat työskentelivät eri työaloilla ja he edustavat eri ammatteja tarjoten erilaisia näkökulmia aiheeseen. Monella haastateltavalla oli myös kokemusta kokousten yleisestä järjestämisestä ja pystyivät kertoa näkökulmia myös järjestäjien kannalta. Haastattelun kysymykset suunniteltiin etukäteen ja apu- ja lisäkysymyksiä räätälöitiin haastateltavan ammatin mukaan vaatiessa haastattelun aikana. Haastattelut sovittiin puhelimen välityksellä ja haastateltaville kerrottiin lyhyesti haastattelun aiheesta ja teemasta, jotta he voisivat valmistautua pohtimalla aihetta hieman etukäteen.

Haastateltaville annettiin vaihtoehtoja, miten haastattelut voitaisiin toteuttaa; kasvotusten, videokameran kautta etänä tai puhelimen välityksellä. Melkein kaikki kuitenkin halusivat tehdä haastattelun kasvotusten, vedoten olevansa kyllästyneitä etätyöskentelyyn ruudun tai puhelimen toisella puolella. Yksi haastattelu suoritettiin kuitenkin puhelimen välityksellä. Haastattelut suoritettiin haastateltavan mieltymysten mukaan heidän valitsemassa paikassa ja kaikki kasvotusten haastateltavat haastateltiin heidän omissa kodeissaan. Teemahaastattelun pohjaa ei seurattu erityisen tiukasti vaan kysymykset esitettiin luonnollisesti keskustelun ja aiheen mukaan. Välillä kuitenkin esitettiin tarkentavia lisäkysymyksiä, jotta saataisiin syvällisempiä vastauksia.

Haastateltavilta ei odotettu entuudestaan tietämystä toimeksiantajasta vaan heille kerrottiin lyhyesti minkälaiselle yritykselle opinnäytetyötä oltiin tekemässä ja heille näytettiin kannettavan kautta toimeksiantajan nettisivut ja pääsivun intro. Puhelinhaastattelun yhteydessä ei voitu näyttää toimeksiantajan nettisivuja tai introa vaan kyseiselle haastateltavalle kerrottiin yrityksestä suullisesti. Haastateltavilta kysyttiin myös olivatko he kuulleet toimeksiantajasta. Kaksi haastateltavaa olivat kuulleet toimeksiantajasta, mutta eivät olleet käyttäneet yrityksen kokouspalveluita. Yksi haastateltavista oli joskus käynyt yrityksen alueella valokuvausharrastuksensa kautta ja yksi taas oli kuullut paikasta Tuusulan alueen taideyhdistyksen historian kautta.

Haastattelujen nauhoitus aloitettiin kun haastateltavalle oli kerrottu hieman toimeksiantajasta ja hänelle oli näytetty toimeksiantajan nettisivujen intro yrityksestä. Nauhoitukset olisi kuitenkin ollut hyödyllistä aloittaa jo toimeksiantajan esittelyn aikana, sillä se olisi tarjonnut näkökulmia siitä, millaisen ensivaikutelman yritys ja sen nettisivut haastateltaville antoivat.

Viimeiseksi haastattelut litteroitiin ja niiden pohjalta kirjoitettiin tiiviimpi ja yksinkertaisempi versio (Liite 2) haastateltavien mielipiteistä, kokemuksista ja huomioon otettavista asioista, jotka liittyivät pää- ja alateemojen kysymyksiin (Liite 1). Haastattelut ovat luottamuksellisia, eikä haastateltavien nimiä tuoda esille opinnäytetyössä.

5.4 Tulokset

Haastattelun tulokset tullaan esittämään pääteemojen ja niihin liittyvien alateemojen mukaisesti. Aluksi käsitellään tulevaisuutta ja siihen liittyviä mielipiteitä ja kokemuksia etäkokouksista verrattuna kasvotusten kokoustamiseen. Lopuksi tarkastellaan kokouspalveluita eli mitä asioita haastateltavat kokivat tärkeiksi kokouspalveluiden suhteen ja minkälaisista asioista koostuisi heidän unelmien kokouspäivä.

Haastateltavien mielipiteissä ja vastauksissa havaittiin paljon yhteneväisyyksiä, etenkin siinä miten etäkokoukset koettiin suhteessa kasvotusten kokoustamiseen ja mitkä koettiin kokouksentyyppien hyödyiksi ja haittoiksi. Haastateltavien monipuolisuus ammattien suhteen tarjosi erilaisia näkökulmia etäkokouksiin ja kokouspalveluihin.

5.4.1 Tulevaisuus

Haastattelujen pohjalta (Liite 2) nousi esille haastattelijoiden kokemia haittoja ja hyötyjä liittyen etäkokoustamiseen ja kasvotusten kokoustamiseen. Kaikki viisi haastateltavaa olivat yhtämielisiä siitä, että yleisesti etäkokoukset ovat säästäneet heille aikaa ja rahaa.

Etäkokoustamisen hyödyt

- Etäkokoustamisen koettiin säästävän aikaa ja rahaa, missä ajan säästäminen nostettiin tärkeämmäksi
- Enemmän aikaa valmistautua työpäivään ja työajan tehokkaampi käyttäminen
- Arjen askareiden hoitamisen tehokkuus
- Työmatkojen säästöt on sijoitettu harrastuksiin ja arjen luksukseen
- Etäkokousten seuraamisen helppous puhelimen ja kuulokkeiden avulla
- Tilojen esteettömyys ja tiedon vaikeuden etsintä
- Hybridimuodon säilyttäminen tulevaisuudessa
 - Työympäristön vaihtelevuus

Kuvio 3: Etäkokoustamisen hyödyt haastattelujen pohjalta.

Aika, mikä on ennen kulunut työmatkoihin, on voitu nykyään käyttää hyödyksi sekä työn että arjen askareiden puolella. Työt on voitu aloittaa enemmän oman tahdin mukaan omassa rauhassa, mikä on tehnyt työpäivistä miellyttävämpiä, kun ei ole tarvinnut käyttää aikaa työmatkaan ja päivän aikana on ollut tilaisuus tehdä enemmän itse töitä. Henkilöauton omistajat ovat myös pystyneet heidän onnekseen välttämään hermoja raastavia aamun ja iltapäivän liikenneuhkia.

Työmatkoissa on myös säästetty rahaa, kun ei ole ollut tarvetta ostaa lippuja tai uusia matkakortteja julkisessa liikenteessä. Henkilöauton omistajat ovat myös hyötyneet rahallisesti, kun bensaa on säästynyt työmatkojen verran. Ylimääräisiä tuloja on sitten voitu sijoittaa enemmän omiin harrastuksiin tai arkea pirstäviin luksustuotteisiin tai palveluihin kuten ruuan kotiinkuljetuspalveluihin tai laadukkaampiin raaka-aineisiin.

Etäkokousten muiksi hyödyiksi mainittiin myös tilasta toiseen siirtymisen helppous. Puhelimen ja kuulokkeiden avulla pystyy helposti seurata kokouksen kulkua ja aihetta, vaikka yhtäkkiä tulisikin tarve siirtyä toiseen paikkaan. Tilojen esteettömyys nousi myös yhdeksi tärkeäksi etäkokousten hyödyksi. Yksi haastateltavista käyttää arjessaan sähköpyörätuolia ja hän toi tiiloihin ja sijaintiin liittyvää näkökulmaa esteettömyydestä.

Etäkokoukset ovat liikuntarajoitteisille ihmisille hyvä työskentelymuoto, sillä silloin heidän ei tarvitse huolehtia esimerkiksi järjestetäänkö kasvotusten järjestettävä kokous esteettömässä hotellissa. Haastateltava mainitsi, että hän on joutunut selvittämään usein paikkojen esteettömyyttä etukäteen joko nettisivujen, sähköpostin tai puhelimen kautta, kun kokoukset tai tapahtumat on pidetty hänelle tuntemattomassa paikassa. Yksi hänen toiveistaan

tulevaisuuden kokouspalveluiden suhteen olikin, että yritykset pyrkisivät ilmoittamaan aktiivisemmin ja näkyvämmiin heidän nettisivuillaan paikan esteettömyydestä jo etusivulla ja pystyivät tarjota opasteita, tässä tapauksessa liittyen pohjapiirustuksiin ja wc-tiloihin, heidän nettisivuillaan liikuntarajoitteisille asiakkaille.

Haastatteluissa etäkokousten haittapuolia lueteltiin melkein nelinkertainen määrä verrattuna niiden hyötyihin, mikä koettiin hieman yllättävänä. Haastateltavat olivat kaikki samaa mieltä siitä, että he kokivat etäkokousten olevan tehottomampia kuin kasvotusten tapahtuvat kokoukset. Lisäksi verkostoitumisen mahdollisuudet koettiin paljon niukemmiksi verrattuna kasvokkain tapahtuviin kokouksiin.

Etäkokoustamisen haitat

- Kokoukset vievät enemmän aikaa ja turhia kokouksia järjestetään enemmän
- Sanattoman viestinnän puute
 - Ilmapiiriin ja ideoiden lukemisen vaikeus
 - Alaisten valvonta johtoasemassa
 - Kansainväliset vieraat
- Huonojen käytöstapojen lisääntyminen
 - Sosiaalinen media
- Ihmissuhteiden muutos
 - Kasvottomuus tekee ihmisistä etäisempiä
 - 'Käytäväpuheiden' ja yhteisten lounaiden puute
 - Puheenvuorojen vaikeudet
 - Kokousten aktiivisuus
 - 'Langoilta tippujat'
 - Houkutusten määrä (internet)

Kuvio 4: Etäkokoustamisen haitat haastattelujen pohjalta.

Haastatteluissa viitattiin, kuinka nykyään etäkokouksissa työasioihin kuluu helpommin enemmän turhaa aikaa ja itse asian ytimeen ja ratkaisuihin päästään paljon hitaammin. Ajatustyön määrän nähtiin vähentyneen, joka on johtanut yhä useammin siihen, että monia turhia etäkokouksia on järjestetty päivän aikana putkeen, kun kukaan ei ole suunnitellut kunnolla kokousten tarkoitusta ja tavoitteita etukäteen.

Etäkokoukset koettiin myös yleisesti negatiivisena työskentelymallina verkostoitumisten suhteen ja sen koettiin vaikeuttavan vanhojen ihmissuhteiden ylläpitämistä. Sanattoman viestinnän eli ilmeiden, eleiden, käsimerkkien tai katsekontaktin puutos etätyöskentelyssä koettiin vaikeuttaneen kokousten ilmapiiriin lukemista. Myöskään muiden ihmisten reaktiot esimerkiksi omiin ideoihin eivät välittyneet etäkokouksissa samalla tavalla kuin kasvokkain tapahtuvissa kokouksissa. Johto-asemassa olleet henkilöt korostivat myös ei-verbaalisen viestinnän tärkeyttä etenkin alaisten valvomisessa.

Myös etäkokousten osallistujien aktiivisuuden ongelmat nostettiin esille johtohenkilöiden ja kokousten järjestäjien haastatteluissa. Etäkokoukset ovat lisänneet niin sanotusti hiljaisten langoilta putoavien osallistujien määriä eli osallistutaan vain kokousten alun nimenhuutoon ja sen jälkeen saatetaan tehdä jotain aivan muuta kuin keskittyä kokoukseen. Nämä ovat voineet olla arjen pieniä askareita tai internetin tarjoamia töihin liittymättömiä houkutusia. Muiden asioiden tekeminen työn ohella on noussut liian helpoksi houkutukseksi, kun kaikki on vain yhden klikkauksen päässä. Monet ovat saattaneet myös tottua etätyöskentelyyn siten, että kynnyks palata takaisin fyysisesti työpaikalle tapaamaan ihmisiä kasvotusten on noussut korkeaksi.

Verkkoympäristö tarjoaa nykyään ihmisille ympäri maailmaa tilaisuuden olla kasvoton osallistuja kokouksissa. Tällainen anonyymi mahdollisuus on lisännyt huonojen käytöstapojen määrää etäkokouksissa kuten päälle puhumista ja puheenvuorojen huomioimatta jättämistä. Muutama haastateltavista viittasikin, kuinka heillä oli ollut ongelmia saada omaa ääntä kuuluviin. Erityisesti sosiaalisessa mediassa kasvottomuus on kannustanut monia ihmisiä huonoihin käytöstapoihin, missä muiden ihmisten, palveluiden tai tuotteiden solvaaminen ja mielipiteiden vähättely on helppoa kasvottoman maskin takana.

Vanhojen ihmissuhteiden ylläpitäminen koettiin myös haastavammaksi etäpalveluita käytettäessä. Usein kasvotusten tavanneet työkaverit, joiden kanssa vaihdettiin ennen kuulumisia liittyen töihin ja vapaa-aikaan kahvihuoneessa ja lounaalla, ovat muuttuneet etäisimmiksi. Kasvotusten kokoustaessa usein kokousten jälkeen on jääty vaihtamaan kuulumisia ja mielipiteitä liittyen kokoukseen, töihin tai vapaa-ajan suhteisiin ja harrastuksiin. Etäkokouksissa taas osallistujat eivät tunnu jäävän kokousten jälkeen juttelemaan vaan katkaisevat yhteyden mahdollisimman pian pikaisten hyvästien jälkeen.

Tähän saattaa vaikuttaa nykyajan työn ja arjen sulautuminen yhteen lisääntyneen etätyöskentelyn seurauksena. Ennen etätyöskentelyn buumia, työn ja arjen rajat voitiin erottaa paljon selvemmin toisistaan ja usein ihmiset halusivat myöskin pitää nämä tahot erillään toisistaan. Työn ja arjen sulautumisen seurauksena, moni nykyajan ihminen saattaa kokea oman vapaa-ajan arvostuksen vielä tärkeämpänä ja täten pyrkii kuluttamaan vapaa-aikaansa tehokkaammin työajan ulkopuolella.

Etäkokoustamisen haitat

- Ergonomian ongelmat
 - Istuminen, näytön katseleminen ja kuulokkeiden käyttö
 - Terveysten ongelmat: selkävivot, päänsärky jne.
- Kunnan heikentyminen
- Tekniikan ongelmat
 - Ääni ja yhteys
 - Vanhan ja uuden tekniikan vaikeus
 - Hybridikokoukset tuplatyötä
- Tietoturvan tärkeys
- Ruokapalveluiden puutos
 - Ruuan laadun lasku arjessa
 - Asiakassuhteiden ylläpitämisen haasteet
- Työn ja arjen sulautuminen yhteen
 - Vapaa-ajan tärkeyden lisääntyminen
- Etätyöskentelyyn jämähtäminen

Kuvio 5: Etäkokoustamisen haitat haastattelujen pohjalta.

Yli puolet haastateltavista olivat myös sitä mieltä, että etäkokoustaminen on lisännyt terveyteen ja hyvinvointiin liittyvien vaivojen määrää sekä vaikuttanut heikentävästi yleiseen kuntosuhteen. Myös erilaisten teknisten ongelmien määrän kasvu tuotiin esille. Terveysten ja hyvinvointiin liittyvien vaivojen koettiin liittyvän useimmiten ergonomiaan, keskittymiseen ja kuntosuhteen.

Etätyöskentelyssä ergonomia, erityisesti jatkuva istuminen ja tietokonenäytön katseleminen koettiin isoimmiksi terveyden vaivoiksi. Kokopäiväinen istuminen on lisännyt monilla ihmisillä selän alueen ongelmia, ja tietokonenäytön jatkuva tuijottaminen taas on rasittanut silmiä ja niskan alueita, mitkä ovat johtaneet päänsärkyyn ja keskittymiskyvyn alenemiseen. Tähän on auttanut työpaikan ja kodin investoinnit ergonomisiin ratkaisuihin kuten säädettäviin työtasoihin ja tuoliin sekä aktiivisten taukojen lisääminen. Yleisen kuntosuhteen voidaan nähdä myös heikentyneen etätyöskentelyn seurauksena, kun etätyöskentelevän työmatka koostuu nykyään kävelemisestä kodin jääkaapille ja takaisin.

Etäkokousten tekniikan ongelmat ovat yleisesti liittyneet äänentoistoon kuten mikrofonien ongelmiin, internet-yhteyden heikkouteen ja katkeiluun sekä tietoturvaan. Uuden tekniikan käyttöönotto on koettu myös toisinaan vaikeaksi, etenkin vanhemman ikäpolven keskuudessa, sillä iäkkäämmille uusi teknologia ei välttämättä ole niin tuttua kuin nuoremmalle ikäpolvelle. Yksi haastateltavista kertoi, kuinka heidän toimistoonsa oli hankittu uudet VR-lasit 3D virtuaalikokousta varten, mutta kukaan työntekijöistä ei kuitenkaan osannut

kunnolla edes käyttää kyseistä tekniikkaa. Jos tekniikka on liian uutta ja kehittyynyttä, ei kukaan pysty todella arvostamaan sen tuomia etuja ja arvoja yritykselle.

Tietoturvan tärkeys on muuttunut nopeasti maailmalla, kun kaikki nykyinen tieto, on muutettu dataksi ja siirretty internetin puolelle. Tiedon hallinta on myös täten jouduttu siirtää verkon puolelle, mikä on tuonut sekä hyviä, että huonoja puolia esille. Tietoturvatilat ovatkin lisääntyneet hurjasti parinkymmenen vuoden sisällä ja yritykset joutuvatkin yhä useammin sijoittamaan entistä tehokkaampiin ja turvallisiin tietoturvasuojiiin suojellakseen yrityksen virtuaalisia tietoja ja yrityssalaisuuksia.

Viimeisenä etäkokousten ongelmana koettiin ruokapalveluiden puute ja laadun lasku nykyisessä työarjessa. Kolme viidestä haastateltavasta olivat käyttäneet työaikana kokouspuolen cateringpalveluita tai muita ulkopuolisia lounasravintolapalveluita aktiivisesti ennen koronaviruspandemiaa, mutta ovat siirtyneet käyttämään ruuan kotiinkuljetuspalveluita tai tuomaan omia eväitä töihin. Kokous- ja ravintolatoimintaa rajoittaneet turvallisuusohjeistukset on koettu toisinaan ongelmallisiksi, erityisesti yritysten asiakassuhteiden ylläpitämisen kannalta, kun yritykset eivät ole pystyneet tarjoamaan asiakkailleen turvallisuuskriteerien mukaisia verkostoitumista edistäviä ruokapalveluita ja -tilaisuuksia.

Yleisesti etäkokousten nähtiin enemmän negatiivisena kuin positiivisena kokemuksena. Neljä viidestä haastateltavasta sanoikin pitävänsä enemmän kasvotusten tapahtuvasta kokoustaamisesta. Erityisesti kansainvälisten asiakkaiden ja vieraiden suhteen kasvotusten kokoustaaminen koettiin erittäin tärkeäksi, koska kansainvälisissä tilanteissa tulee esille paljon asioita, mitä ei sanota ääneen, jolloin tilanteen ja henkilön lukemisen tärkeys tulee esille. Tällaisen tilanteen koetaan onnistuvan vain paikan päällä kokoustaessa.

Hybridimuodon suhteen, missä työskennellään vaihtelevasti paikan päällä ja etänä, suhtaututtiin kuitenkin erittäin positiivisesti haastattelijoiden kesken. Neljä viidestä haastateltavasta suosi hybridimuotoa pysyvänä tulevaisuuden työskentelytapana, sillä se toi vaihtelevuutta arkeen. Kysyttäessä heidän mielipiteitään liittyen hybridikokouksiin, missä osallistujat voivat osallistua kokoukseen joko paikan päällä kasvotusten tai etänä, haastateltavat olivat yllättäen kaikki samaa mieltä siitä, etteivät he pitäneet hybridikokousmallista.

Haastateltavat, joilla oli kokemusta hybridikokousten järjestämisestä, viittasivat niiden järjestämisen moniin vaikeuksiin. Hybridikokousten järjestämisessä oli nähty monia vaikeuksia ja ongelmia liittyen tekniikkaan, osallistujien määrien tarkkaan ilmoittamiseen ja heidän aktiivisuuteensa kokousten aikana. Hybridikokouksia kuvailtiin useaan otteeseen turhauttavaksi työksi, joka jouduttiin suorittamaan kahdesti.

5.4.2 Kokouspalvelut

Haastattelujen pohjalta (Liite 2) pyrittiin myös selvittämään haastateltavien tarpeita kokouspalveluiden suhteen sekä heidän kokemuksiinsa kokouspalveluista, minkä pohjalta voitaisiin luoda tulevaisuuden kehitysideoita toimeksiantajaa varten. Tutkittavia kokouspalvelun aiheita olivat kokouspaikan sijainti, tilat, tekniikka, asiakaspalvelu ja cateringpalvelut sekä haastateltavien unelma kokouspäivät.



Kuvio 6: Kokouspalveluiden tulokset haastatteluiden pohjalta.

Sijainnin suhteen arvostettiin paikan läheisyyttä pääkaupunkiseutuun ja hyviä julkisen liikenteen yhteyksiä. Paikan parkkipaikoilta toivottiin selviä opasteita parkkipaikan alueesta ja autopaikkojen riittävää määrää kokousasiakkaille. Parkkipaikkojen odotettiin myös olevan ilmaisia kokousasiakkaille. Sijainnin puolesta toivottiin myös alueen palvelujen monipuolisuutta, erityisesti liittyen lounaspalveluiden tarjontaan. Henkilökunnalta odotetaan tietämystä alueen palveluista ja mielenkiintoisista paikoista tai nähtävyyksistä.

Haastatteluiden perusteella kokouspaikan toivottiin myös tarjottavan kauniit maisemat, olipa se luonnon tarjoama järvimaisema tai korkean hotellin tarjoama kaupunkimaisema. Naispuoliset haastateltavat kiinnittivät enemmän huomiota tilojen sisustukseen kuin miespuoliset haastateltavat ja sisustuksen puolesta toivottiinkin enemmän modernia tyyliä, missä käytetään vaaleita värejä tekemään tiloista avarampia ja valoisempia. Tummiin väriin koettiin tekevän tiloista ahtaampia ja pimeämpiä. Luonnonläheisyyden merkitys nousi myös esille ja aitojen kasvien käyttöä sisustuksessa arvostettiin sekä hoidettua puutarhaa. Muovikasvien ja kukkien käyttöä paheksuttiin.

Paikan ja tilojen esteettömyyteen tarjottiin näkemyksiä liikuntarajoitteisten kokousasiakkaiden näkökulmista. Yritysten pitäisi pyrkiä ilmoittamaan näkyvämmiin yrityksen esteettömyydestä heidän nettisivuillaan. Liian usein paikkojen ja tilojen esteettömyys on liian monen hienoklikkauksen päässä tai liian hyvin piilotettu kaiken muun informaation sekaan. Moni liikuntarajoitteinen asiakas joutuu selvittämään itse ennakkoon paikkoihin ja tiloihin liittyvää esteettömyyttä; onko paikassa rappusia tai hissiä, pääseekö etuovesta sähköpyörätuolilla ja mistä löytyvät lähimmät esteettömät wc-tilat jne.

Kokouspalvelut

○ Tekniikka

- Nopea internet ja wifi-yhteys
- Tietoturvapalvelut
- Ei liian moderneja ratkaisuja
 - Tekniikan vaikeus
- Ideoinnin suhteen paperi voittaa edelleen (fläppitaulut)

○ Asiakaspalvelu

- Tekniikan osaaminen ja nopeus
- Vieraiden nopea huomioiminen
- Selvä yhteyshenkilö
- Tarjouspyyntöjen nopea vastaaminen
- Selvät peruutusehdot

Kuvio 7: Kokouspalveluiden tulokset haastatteluiden pohjalta.

Kokoustiloilta toivottiin tekniikan puolesta laadukasta wifi ja internet-yhteyttä sekä siihen liittyviä tietoturvapalveluita. Yleisesti tekniikan puolesta toivottiin maltillisen moderneja ratkaisuja kokousten puolesta. Liian modernit teknilliset ratkaisut, kuten VR-teknologia, koettiin vielä liian haastaviksi teknologian osa-alueeksi etenkin vanhemman ikäluokan kannalta. Tällaiset tulevaisuuden teknologian ihmeet koettiin hienoiksi ratkaisuiksi, mutta liian usein vain harvat asiakkaat ja henkilökunnan jäsenet osaavat oikeasti hyödyntää niitä tehokkaasti. Yleiset kokousvälineet kuten fläppitaulut koettiin erityisen tärkeiksi sellaisten ammattien suhteen, missä joudutaan visuaalisesti paljon ideoimaan, kuten esimerkiksi rakennusalalla.

Asiakaspalvelun kannalta henkilökunnalta toivottiin yhtä mielisesti hyvää tekniikan osaamista ja nopeutta, joka vastaisi tätä päivää, erityisesti etäkokousten, hybridikokousten ja VR-laitteiden järjestämisen kannalta. Asiakaspalvelussa arvostettiin myös vieraiden nopeaa huomioimista rakennukseen astuessa, ystävällisyyttä ja kokouksista vastaavan yhteyshenkilön toivottiin olevan paikan päällä vieraita vastaanottamassa. Selvän yhteyshenkilön määrittäminen

kokousjärjestelyjen suhteen koettiin tärkeänä asioinnin helpottamiseksi. Tarjouspyyntöihin vastaamisen toivottiin olevan nopeaa ja niihin liitettävien peruutusehtojen selkeitä.

Kokouspalvelut

- **Cateringpalvelut**
 - Laadukkuus (visuaalisuus ja maku)
 - Vaivannäön näkeminen
 - Terveellisyys
 - Kestävän kehityksen korostaminen
 - Ruokamenu ja allergeenit nettisivuilla näkyvissä
 - Pöydän varaaminen nettisivuilta
- **Unelmien kokouspäivä**
 - Hienot maisemat ja palveluiden monipuolisuus
 - Laadukkaat ja terveelliset cateringpalvelut (aamupala , kahvitukset ja lounas)
 - Paljon aikatauluun sovitettuja taukoja
 - Ryhmäyttävää aktiviteettia
 - Vapaamielisyys , terveys, ulkoilu, kilpailut

Kuvio 8: Kokouspalveluiden tulokset haastatteluiden pohjalta.

Kokouspaikan cateringpalveluiden suhteen toivottiin laadukasta ja terveellistä ruokaa. Laadukkaan ruuan odotettiin olevan visuaalisesti näyttävää ja maukasta sekä kaukana arkena tarjottavan kotiruuan laatutasosta. Cateringpalveluissa haluttiin nähdä tarkkuutta ja vaivannäköä. Tarjottavan ruokamenuun toivottiin myös näkyvän etukäteen paikan nettisivuilla allergeenien lisäksi sekä toivottiin mahdollisuutta varata pöytää nettisivujen kautta.

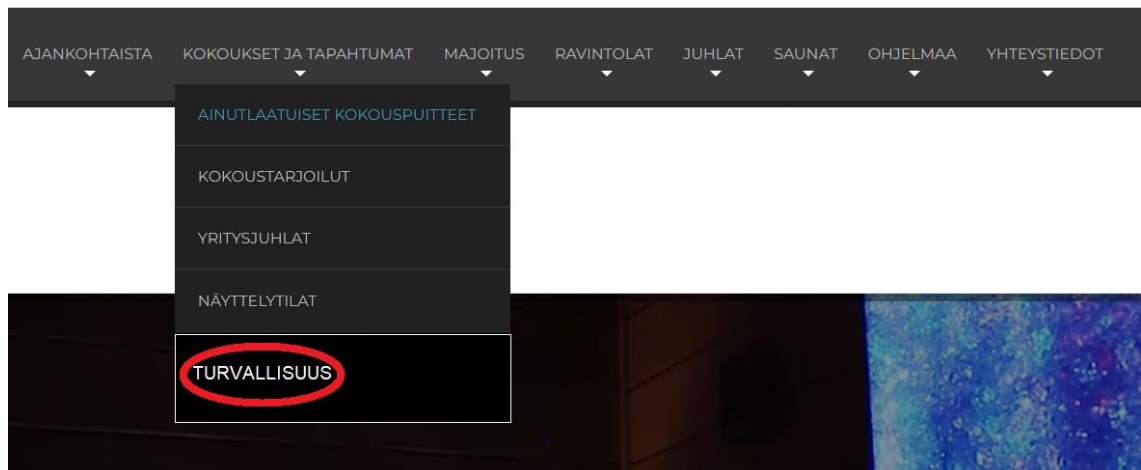
Haastateltavilta kysyttiin teemahaastattelun lopuksi, minkälainen olisi heidän unelmien kokouspäivä. Suurin osa haastateltavista kertoi heidän unelmien kokouspäivän olevan kokopäivän kestoinen tapahtuma, joka sisältäisi terveellisen ja laadukkaan aamiaisen, lounaan sekä aamun ja iltapäivän kahvitukset. Taukojen tärkeys tuotiin usein esille ja kuinka niitä pitäisi olla enemmän sovitettuna aikatauluun. Kokouspäiviltä toivottiin myös jonkinlaista vapaamielistä aktiviteettia, joka edistäisi ulkoilua, terveyttä, ryhmäytymistä tai verkostoitumista. Kyseiset aktiviteetit voivat olla todellakin yksinkertaisia, kunhan kohderyhmä on otettu huomioon esimerkiksi rakennusalan asiakkaille, voidaan järjestää ryhmässä tehtävä kilpailu siitä, mikä joukkue onnistuu rakentamaan kuivasta spagetista ja vaahtokarkeista korkeimman ja kestävimmän monumentin.

6 Kehitysideat tulevaisuuden kokouspalveluista

Positiivisen mielikuvan luominen ja mielenkiinnon herättäminen jo asiakkaan ensikohtaamisen aikana, mikä yleensä tapahtuu digitaalisen ympäristön kautta, tulee vaikuttamaan heidän päätöksentekoonsa eli tuleeko asiakas käyttämään yrityksen palveluita vai kokeileeko hän onnean jonkin muun yrityksen palveluiden kanssa. (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 34.). Asiakkaiden houkuttelemisen digitaalisen kohtaamisen kautta tuleekin olemaan palveluntarjoajien suurimpia valtteja tulevaisuudessa ja juuri tämän vuoksi toimeksiantajayrityksen nettisivujen päivittäminen olisi loogisesti ensimmäinen askel kohti parempia kokouspalveluita. Nettisivujen päivittäminen ei myöskään vaadi niin paljon resursseja ja investointeja kuin esimerkiksi teknologian uudistukset. Muutama haastateltava korostikin teemahaastattelussa nettisivujen tärkeyttä päätöksenteon hetkellä valitessaan kokouspalveluiden tarjoavaa yritystä.

Toimeksiantajayrityksen nettisivuja tarkastellessa esille nousikin muutamia kehitysideoita, jotka esitetään seuraavaksi. Toimeksiantajan nettisivuille kannattaisi lisätä osio liittyen paikan yleiseen turvallisuuteen ja tarjota asiakkaille koronaviruspandemian ohjeistuksia (Liite 3), sillä tulevaisuuden asiakkaat tulevat olemaan entistä kiinnostuneempia ja varovaisempia turvallisuuteen liittyvän matkustamisen suhteen.

Turvallisuusohjeistuksen tulisi olla myös helposti löydettävissä ja sen voisi sijoittaa esimerkiksi ”kokoukset ja tapahtumat”, ”majoitus” ja ”ravintolat” pääotsikoiden infopalkkien alle omaan osioonsa (Kuvio 9).



Kuvio 9: Malliesimerkki turvallisuuden sijoittamisesta toimeksiantajan nettisivuille.

Liikuntarajoitteisten asiakkaiden kannalta paikan ja tilojen esteettömyyden ilmoittaminen nettisivuilla koetaan tärkeäksi, koska se säästää heille aikaa asian selvittämisen suhteen. Esteettömyyteen liittyvä tieto toivottaisiin löytyvän helposti ja selkeästi nettisivuilta.

Esteettömyyden suhteen toivottiin myös pohjapiirustuksia ja kuvia esimerkiksi pääsisääkäynnin rappusista, rampeista ja kynnyksistä. Tämän osion voisi sijoittaa edellä mainitun esimerkin mukaisesti (Kuvio 9) nettisivun ”yhteystiedot” -pääotsikon infopalkkiin.

Vaaleiden värien käyttö sisustuksessa tekee tiloista valoisemman ja avaramman tuntuista ja tämä pätee myös nettisivujen suhteen. Toimeksiantajan nettisivulla on käytetty paljon valkoista ja vaalean harmaata värejä, mikä korostaa sivujen selkeyttä. Toisinaan kuitenkin tällaiset nettisivut voivat olla myös liian pelkistettyjä. Vaalea värimaailma saattaa tehdä sivuista tyhjän tuntuista, koska vaaleat värit korostavat sivuilla tyhjää tilaa tekstin ja kuvien ympärillä.

Toimeksiantajan sivuilla on paljon tyhjää tilaa tekstien ja kuvien ympärillä, mitä voisi käyttää hyödyksi, jotta sivuista saataisiin mielenkiintoisemman näköisiä. Sivujen tekstikoko on myös normaalissa lukutilassa liian pientä ja vaaleaa, tehden tekstistä vaikealukuista ilman tekstin zoomausta. Nettisivujen kuvat ovat myös liian pieniä tarkempaan tutkailuun ja tyhjään tilaan nähden. Tyhjän tilan hyödyntäminen näkyvämmän tekstin ja kuvien suhteen helpottaisi sivujen yleistä ilmettä, helppolukuisuutta ja herättäisi katsojan mielenkiinnon.

Kuvien lisääminen hotellin tiloista, lähiluonnosta ja ruuasta helpottaisi myös asiakkaan ja yrityksen välistä kohtaamista, koska kuvat kertovat enemmän kuin tuhat sanaa. Yrityksen sivuille voisi luoda oman kuvagallerian, minkä kuvat olisi jaettu ympäristön, yleisten tilojen, kokoustilojen, hotellihuoneiden, ravintolan ja ruuan mukaan. Sivun alapuolelta löytyisi vielä linkit yrityksen sosiaalisesta mediasta. Myös yleisen hakupalkki työkalun lisääminen nettisivuille helpottaisi asiakkaiden tiedon etsintää.

Moni verkossa asioiva asiakas ei käytä samanaikaisesti apunaan montaa eri tietolähdettä kuten yrityksen omia nettisivuja ja sosiaalista mediaa (Facebook, Instagram & Twitter) vaan päätöksenteko tehdään yleensä käyttäen vain yhtä yrityksen alustaa. Siksi olisi hyvä, että toimeksiantajan nettisivuilta löytyisi myös kuvamateriaalia niille, joilla ei ole aikaa tai mielenkiintoa tutustua sekä yrityksen nettisivuihin että yrityksen sosiaaliseen mediaan. Kyseisen kuvagallerian voisi sijoittaa esimerkiksi ”yhteystiedot” -pääotsikon infopalkkiin (Kuvio 9).

Kokoustilojen varaaminen tapahtuu yleensä kokouspalveluita tarjoavan yrityksen nettisivujen välityksellä, missä asiakas lähettää yritykselle tarjouspyynnön. Vaikka monet asiakkaat pitävät henkilökohtaisemmasta asioimisesta myyntiedustajan kanssa, haluavat monet asiakkaat silti myös valmiita kokouspakettihintoja ja tarjouksia. Yksi haastateltavista korosti, kuinka hänelle riittäisi että yritykset tarjoaisivat edes suuntaa antavia malleja kokouspaketeista, missä annetaan jonkinlainen hinta-arvio ja mistä palveluista kyseinen hinta muodostuu. Tilanteissa, missä ei tiedetä vielä tarkalleen kokouksen luonnetta tai budjettia, kokouspakettimallit voisivat toimia suuntaa antavina esimerkkeinä epävarmoille asiakkaille.

Ilmastonmuutoksen merkityksen kasvaessa, kasvaa myös asiakkaiden kiinnostus kestäväan kehitykseen matkailun ja trendien osalta. Yritysten kannattaakin tuoda esille heidän nettisivuillaan yrityksen laatimia ja tehtyjä toimenpiteitä ilmastonmuutosta vastaan esimerkiksi ravintolapalveluiden suhteen voidaan ilmoittaa yrityksen suosivan luomu ja lähiruokaa ja raaka-aineita, toimenpiteitä kierrätyksen ja ruokahävikin vähentämiseen sekä ympäristösertifikaattien ja -merkkien hyödyntäminen yrityksen toiminnassa. Kestävä kehitystä varten voidaan luoda myös omat infopalkit kokoukset ja tapahtuma, majoitus ja ravintolat pääotsikoiden alle (Kuvio 10.).

Nettisivujen lisäksi haastateltavat toivat usein puheeksi heidän mielenkiintoaan osallistua erilaisiin aktiviteetteihin, ryhmäytymisiin, kilpailuihin ja vapaamielisiin tapahtumiin kokouspäivien aikana. Kokouksiin haluttiin jonkinlaista aktiviteettia ja yksi kehitysidea liittyy ohjelmapalveluun. Kokousasiakkaille voidaan kehittää esimerkiksi taiteen, juoman ja ruuan yhdistämistä kannustavaa ohjelmapalvelua. Toimeksiantajayrityksellä on vahvaa kiinnostusta alueen taidekulttuuriin ja paikallisten taiteilijoiden tukemiseen ja tämän takia uskoisin, että toimeksiantaja voisi hyötyä jonkinlaisesta 'Taide, Luonto ja Viini' -ohjelmapalvelusta. Malliesimerkki ohjelmapalvelu löytyy liitteistä (Liite 4). Toinen esimerkki voisi olla villiyrtykurssi, missä kokouksen cateringpalveluissa hyödynnetään paikallisia sesonkien villiyrtyjä ja kokousasiakkaille järjestetään luento villiyrteistä ja miten niitä voidaan käyttää esimerkiksi mocktailleissa eli alkoholittomissa juomissa. Kokousasiakkaille voitaisiin järjestää myös pienimuotoinen mocktail-tilaisuus.

Kokousten rinnalle kaivattiin yleisesti paljon erilaista oheisohjelmaa kokouspäiviin. Näiden ohjelmien ei tarvinnut aina olla mittavia, ainutlaatuisia ja kalliita ratkaisuja vaan joskus kaikkein yksinkertaisimmat ohjelmat ja aktiviteetit koettiin tarpeeksi mielenkiintoisiksi kokousasiakkaiden puolesta, kunhan niissä tuotiin esille ryhmäytymistä, hyvää oloa, luonnon läheisyyttä, verkostoitumista ja ne olisi räätälöity kohderyhmää varten sopiviksi. Esimerkiksi rakennusalan kokoustajat nauttivat enemmän ohjelmasta, missä rakennetaan jotain pienessä mittakaavassa ja hyödynnetään ongelmanratkaisukykyä.

Toimeksiantajan puolesta yrityksellä on monipuolisia vaihtoehtoja ohjelmapalveluiden suhteen, etenkin liittyen hyvinvointiin, terveyteen ja ulkona liikkumiseen. Voisi olla hyvä, että näiden rinnalle mietitään ja kehitetään ohjelmaa myös pienemmässä mittakaavassa. Voitaisiko esimerkiksi kokousten taukojen aikana järjestää asiakkaille jotain kohtuuhintaista pientä ryhmäytymistä tai kisailua, minkä kokouksen tilaaja pystyisi vetämään? Toimeksiantaja voisi tarjota räätälöidyn ohjelman kokouksen aiheen ja osallistujien mukaan ja järjestää ohjelman vetäjälle tarvittavat välineet paikalle.

Elämyksiä ja aitoja hetkiä kaivataan myös entistä enemmän palvelualoilla ja näitä varten yritykset joutuvat yhä useammin ottamaan huomioon erilaisten asiakasryhmien toiveita ja

eroavuuksia kehittäessään entistä räätälöidympiä ohjelmopalveluita. Tämän takia toimeksiantajan kannattaa kokeilla ja testata tulevaisuudessa joskus erittäin rohkeita ohjelmopalveluita ja pyrkiä keräämään aktiivisesti asiakastietoa, jotta yritys pystyisi säilyttämään kilpailukykyä ja asiakastytyvääisyyttä.

7 Johtopäätökset

Teknologian nopea kehitys on saanut aikaan sen, että kehittyneissä maissa digitaaliset palvelut koetaan nykyään välttämättömiksi töiden ja vapaa-ajan resursseiksi. Saattaa olla jopa hankala muistaa, miten parikymmentä vuotta sitten pärjättiin ilman moderneja älypuhelimia ja kannettavia, verkkokauppojen palveluita, kotiinkuljetuksia ja sosiaalista mediaa. Teknologian ja digitalisaation tärkeys tulee vain kasvamaan tulevaisuudessa, kun yhä suurempi osa palveluista ja arjen askareista hoidetaan netin kautta. (Hiltunen 2019, 241-242.).

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia kokousalan tulevaisuutta ja kokousasiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä liittyen etäkokoustamiseen suhteessa kasvotusten kokoustamiseen. Tavoitteena oli luoda toimeksiantajayritykselle kehitysideoita teemahaastattelujen pohjalta, mitä voitaisiin hyödyntää yrityksen tulevaisuudessa.

Tavoitteet saavutettiin ja toimeksiantajalle saatiin luotua kehitysideoita kokouspalveluiden suhteen, mitkä keskittyivät digitaalisen asiakaspalvelun eli verkkosivujen parantamiseen. Teemahaastattelujen pohjalta ei kuitenkaan noussut esille niin itsestään selviä kehitysideoita kuin alun perin oli odotettu liittyen kokouspalveluiden sijaintiin, asiakaspalveluun, tiloihin, tekniikkaan ja cateringpalveluihin.

Sijainnin suhteen kokouspaikalta toivottiin yleisesti luonnon läheisyyttä ja kauniita maisemia sekä pääkaupunkiseudun kaltaisia monipuolisia palveluita ja liikenneyhteyksiä. Toisinaan sijainnin vaatimukset olivat myös ristiriitaisia keskenään. Tilojen ja kokousvälineiden suhteen ei keksitty juurikaan mitään kehittämisen aihetta.

Tekniikan osalta osattiin keksiä tulevaisuuden ideoita, mutta ne jäivät toteutuksen ja resursien suhteen usein vain tulevaisuuden villeiksi kehitysideoiksi. Asiakaspalvelija robotit, 3D hologrammit ja interaktiiviset virtuaaliseen ovat esimerkkejä teknologian villoista kehitysideoista. Asiakaspalvelun suhteen toivottiin yleisesti parempaa tekniikan osaamista ja henkilökohtaisempaa palvelua.

Nykyinen sukupolvi arvostaa edelleen enemmän henkilökohtaista palvelua ja on enemmän antaavaksi antavampi puutteiden ja virheiden sattuessa, mutta tulevaisuuden sukupolvi, jotka käyttävät sujuvammin digitaalisia ja teknologisia palveluita, tulevat kuitenkin priorisoimaan enemmän digitaalista asiakaspalvelua ja kokemusta perinteisen asiakaspalvelun sijaan (Gerdt

& Eskelinen 2018, 147). Tulevaisuuden kokouspalveluita tarjoavien osapuolten tulee panostaa heidän digitaalisen asiakaspalvelunsa helppo käyttöisyyttä ja nopeutta kokousasiakkaiden vaihtaessa yhä helpommin palveluntarjoajaa, jos digitaliset palvelut eivät toimi tai vastaa hyväksyttävää laatua (Gerdt & Eskelinen 2018, 147-148).

Cateringpalveluiden suhteen toivottiin yleisesti tulevaisuudessa enemmän terveellisempiä ja kevyempiä ruokavaihtoehtoja ja enemmän vaivannäköä ja tarkkuutta ruuan visuaalisuuden ja maun puolesta.

Erilaisia aktiviteetteja toivottiin enemmän, mitä oli nykyään tarjolla, mutta mitä ne olisivat voineet olla konkreettisesti, ei osattu kertoa. Aktiviteeteilta haastateltavat toivoivat räätälöityjä ja personoituja ohjelmapalveluita, jotka edistäisivät ryhmäytymistä, kisailua, hyvinvointia ja ulkona liikkumista.

Etäkokousten ja kasvotusten kokoustamisen hyödyistä ja haitoista osattiin antaa paljon erilaisia mielipiteitä haastateltavien kokemusten pohjalta ja niiden pohjalta nousi paljon samoja mielipiteitä liittyen etäkokouksiin ja etätyöskentelyyn. Yleisesti haastateltavat eivät pitäneet erityisen kovasti etäkokouksista ja etätyöskentelystä. Verkostoitumisen puute, olemassa olevien työsuhteiden muuttuminen, verkon kasvottomuus, keskittymiskyvyn heikentyminen ja ergonomiset ongelmat koettiin yleisimpinä haasteina ja ongelmina. Kasvotusten kokoustamista kaivattiin kovasti ja sen tulevaisuuden suhteen oltiin optimistisia. Monet haastateltavat uskoivat, että pian päästään takaisin kokoustamaan aktiivisemmin paikan päällä kasvotusten.

Hybridityöskentelyn muotoa toivottiin kuitenkin töiden suhteen tulevaisuudessakin, koska se tarjosi vaihtelevuutta työympäristön suhteen ja helpotti arkea. Hybridikokouksiin taas suhtauduttiin erittäin negatiivisesti niiden teknillisten ongelmien vuoksi, joiden takia kului usein turhaa aikaa. Siksi hybridikokousten suosio tuskin tulee kasvamaan tulevaisuudessa ainakaan niillä aloilla, joilta puuttuu teknillinen ja digitaalinen osaaminen. Teknologian aloilla hybridikokouksia tullaan kuitenkin varmasti vielä näkemään.

Haastateltavat kokivat kokouspalveluiden tulevaisuuden erityisen vaikeaksi aiheeksi. Haastateluissa olisi voinut tuoda esille enemmän haastateltavien yksityiskohtaisempia mielipiteitä liittyen kokouspalveluihin ja mitä kokouspalveluiden parannukset olisivat voineet olleet konkreettisesti. Etäkokousten ja kasvotusten kokoustamisen mielipiteisiin ja kokemuksiin keskityttiin liian paljon, koska niistä saatiin paljon eri näkökulmiin liittyviä vastauksia. Alun perin opinnäytetyössä ei ollut tarkoitus tutkia etätyöskentelyä ilmiönä, siihen keskityttiin kuitenkin huomaamatta liian paljon.

Tarkentavia apukysymyksiä (Liite 1.) olisi pitänyt myös käyttää enemmän hyödyksi ja haastateltavien mielipiteitä liittyen kokouspalveluiden yksityiskohtiin olisi pitänyt yrittää kaivaa

esille enemmän. Jos haastateltava ei osannut tarjota riittävää vastausta kysymykseen, haastattelussa jatkettiin eteenpäin.

Haastatteluiden nauhoitusten etenemistä olisi pitänyt myös miettiä enemmän, koska haastattelut aloitettiin nauhoittaa vasta sen jälkeen, kun haastateltaville oli kerrottu opinnäytetyön toimeksiantajasta ja näytetty yrityksen nettisivujen intro. Kokousasiakkaat tutustuvat palveluntarjoajiin yhä useammin ensimmäistä kertaa heidän digitaalisten palveluiden eli nettisivujen ja sosiaalisen median kautta, mikä luonnollisesti vaikuttaa heidän ensimmäisiin mielikuviansa yrityksestä (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 34.). Tämä olisi antanut haastattelun tuloksiin mielipiteitä liittyen haastateltavien ensikohtaamisesta toimeksiantajan välillä.

Haastatteluja olisi pitänyt nauhoittaa myös pidempään, koska haastattelujen loputtua jäätiin yleensä puhumaan aiheesta vielä hieman lisää. Samalla tavalla, kuin kokousten jälkeen tai taukojen aikana kollegoiden kesken saatetaan käydä kokoukseen liittyviä kahvihuonekeskusteluja, käytiin haastattelujenkin lopuksi myös saman tyyllisiä keskusteluja. Näiden pohjalta olisi voitu saada enemmän syvällisempiä vastauksia tutkimukseen.

Megatrendien vaikutuksia kokouspalveluihin olisi voinut myös hyödyntää haastatteluissa paremmin kuin pelkkänä teoriaosuutena. Muun muassa ilmastonmuutosta, väestönkasvua, väestörakenteen muutosta ja kaupungistumista olisi voitu tarkastella yksityiskohtaisemmin haastatteluissa ja niiden vaikutusta kokouspalveluiden kysyntään ja kuluttamiseen. Digitalisuuden, teknologian ja kansainvälisyyden merkityksiä kokouspalveluiden osalta onnistuttiin tuomaan kuitenkin haastattelujen pohjalta esille.

Olisi ollut myös mielenkiintoista tutkia haastateltavien mielipiteitä tämänhetkiseen Ukrainan ja Venäjän väliseen sotaan ja mitä seurauksia sillä voisi olla tulevaisuuden matkailun ja kokouspalveluiden suhteen. On mahdollista, että Venäläisten matkailijoiden ja kokoustajien määrä tulee vähenemään Suomessa lähivuosina sodan seurauksena huomattavasti. On mahdollista myös, että Venäjältä on tulossa Pohjois-Korean kaltainen muulta maailmalta eristäytynyt valtio, etenkin kun muut maat, Suomi mukaan lukien, ovat osoittaneet tukeaan Ukrainaa kohtaan ja katkaisseet diplomaattisia suhteitaan Venäjään sekä asettaneet erilaisia pakotteita valtiolle.

Tämä tarkoittaisi, että Suomi ei enää pystyisi hyötyä yhdestä sen suurimmista matkailijaryhmistä. Ongelmia ilmenee myös siinä, että jos Venäjä päättää sulkea ilmatilansa muilta mailta, se tarkoittaisi myös sitä, että aasialaiset matkustajat eivät pystyisi lentämään suoraan Suomeen Venäjän ilmatilan kautta. Tämä aiheuttaisi suuria lentoreittien uudelleen suunnitteluja ja karkottaisi potentiaalisia asiakkaita lentojen hintojen noustessa ja matkojen pidentyessä. Olisi siis tärkeää, että Suomi alkaisi etsiä ja houkuttaa uusia suuria asiakasryhmiä Euroopan muista valtioista kuten Saksasta.

Opinnäytetyön tekeminen osoittautui haastavaksi erityisesti koronaviruspandemian vuoksi, jonka aikana ihmiset ovat joutuneet välttämään ihmiskontakteja. Etätyöskentelyn malleja on otettu nopeasti käytäntöön monilla työpaikoilla ja oppilaitoksissa. Toisaalta koronaviruspandemia on luonut paljon uusia mielenkiintoisia tutkimusaiheita, kuten tämänkin opinnäytetyön aiheen.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan kritisoida monella tavalla. Teemahaastatteluun löydettiin vain viisi haastateltavaa, joilla oli kunnollista kokemusta erilaisista kokoustamisen muodoista. Haastateltavat edustivat myös eri ammatteja, jonka takia heiltä saatiin monipuolisia kokemuksia ja mielipiteitä liittyen etäkokoustamiseen ja kokouspalveluihin, mutta kyseiset kokemukset ja mielipiteet olivat täysin omakohtaisia. Kattavamman ja luotettavamman tiedon saamiseksi haastatteluja olisi pitänyt suorittaa enemmän. Haastatteluiden tutkimustulokset ovat myös yhden henkilön tulkintoja ja saman tutkimuksen suorittaminen eri tutkijan kanssa, saattaa tarjota erilaisia tulkintoja ja tuloksia.

Toimeksiantajalle jää kehitysideoiden toteuttaminen ja he päättävät, kuinka hyvin tutkimusta voidaan hyödyntää kokouspalveluiden kehittämisen kannalta. Jatkotutkimuksessa syvähaastattelujen rinnalle voitaisiin luoda kyselytutkimukset suuremmalle kokousasiakaskunnalle. Tietoa kerätään pinnallisemmin esimerkiksi lomakekyselyllä, mutta kyselyyn osallistuisi enemmän vastaajia. Hyödyntämällä molempia tutkimusmenetelmiä voidaan saada kattavampaa tietoa tulevaisuuden kokouspalveluista ja asiakaskunnasta. Näiden pohjalta voitaisiin myös luoda asiakaspersoonia, missä käsitellään heidän asiakaspolkua ja ostokäyttäytymistä.

Lähteet

Painetut

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus: Tee asiakkaista faneja. 2. painos. Helsinki: Kauppakamari.

Blinnikka, P. & Kuha, M. 2004. Ideasta kokoukseksi: Asiakaslähtöisten kokousten ja kongressien järjestäminen. Jyväskylä: Yliopistopaino.

Gerdt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus: Oppia kansainvälisiltä huipuilta. Helsinki: Alma Talent

Hiltunen, E. 2019. Tulossa huomenna: Miten megatrendit muokkaavat tulevaisuuttamme. Jyväskylä: Docendo.

Kalliomäki, A. 2014. Tarinallistaminen: Palvelukokemuksen punainen lanka. Helsinki: Talentum.

Kortesuo, K. & Löytänä, J. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. 2. painos. Helsinki: Talentum.

Koski, R. & Korteso, K. 2012. Kokousten seitsemän kuolemansyntiä: Paranna palavereitasi. Helsinki: Talentum.

Miettinen, S. 2021. Muotoilun avaimet. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Moilanen, T., Ojasalo, K. & Ritalahti, J. 2013. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Puustinen, P. & Saarijärvi, H. 2020. Strategiana asiakaskokemus: Miksi, mitä, miten? Jyväskylä: Docendo.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2013. Kokous- ja kongressipalvelut. 6. painos. Vantaa: Hansaprint.

Rautiainen, M. & Siiskonen, M. 2015. Majoitustoiminta ja palveluosaaminen. 4. painos. Vantaa: Hansaprint.

Saarijärvi, H. & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus: Miksi, mitä, miten? Jyväskylä: Docendo.

Sarajärvi, A & Tuomi, J. 2013. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Vantaa: Hansaprint.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Tammi.

Sähköiset

Anttila, V. 2021. Duodesim Terveyskirjasto. Koronavirus (SARS-CoV-2, COVID-19). Viitattu 23.3.2022. <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk01257>

Business Finland. 2018. Kestävän matkailun linjaus. Viitattu 7.4.2022. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/tuotekehitys-ja-teennot/arkkinen-kestava-matkailu-destinaatio>

Business Finland. 2019. UIA:n johtavat kongressimaat ja -kaupungit 2018. Viitattu 14.2.2022. <https://www.businessfinland.fi/julkaisut/visit-finland/uian-johtavat-kongressimaat-ja-kaupungit>

kaupungit & <https://www.businessfinland.fi/ajankohtaista/uutiset/tiedotteet/2019/helsinki-on-pohjoismaiden-johtava-kongressikaupunki>

Business Finland. 2020. Suomi on Pohjoismaiden johtava kongressimaa. Viitattu 14.2.2022. <https://www.businessfinland.fi/ajankohtaista/uutiset/tiedotteet/2020/suomi-on-pohjoismaiden-johtava-kongressimaa>

Business Finland. 2021. Suomi edelleen kongressimaiden kärkikaartia. Viitattu 6.4.2022. <https://www.businessfinland.fi/ajankohtaista/uutiset/2021-visit-finland/suomi-edelleen-kongressimaiden-karkikaartia>

Business Finland. 2022. Pandemian vaikutukset kansainvälisiin kongresseihin: Poikkeusvuoden oppeja. Viitattu 6.4.2022. <https://www.businessfinland.fi/ajankohtaista/uutiset/2022-visit-finland/pandemian-vaikutukset-kansainvalisiin-kongresseihin--poikkeusvuoden-oppeja>

Business Finland. 2022. Kestävä kehitys ja tulevaisuuden trendit. Viitattu 7.4.2022. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/tuotekehitys-ja-teemat/kulttuurimatkailu/culture-creators/kestava-kehitys-ja-tulevaisuuden-trendit>

Diplo. 2020. The Future of Meetings Conference: Summary Report. Viitattu 30.3.2022. <https://meetings.diplomacy.edu/report/the-future-of-meetings-conference-report/> & <https://www.diplomacy.edu/topics/future-of-meetings/> & <https://www.youtube.com/watch?v=C0F43vs6HHc>

Dufva, M. 2020. Sitra: Megatrendit. Viitattu 7.4.2022. <https://www.sitra.fi/julkaisut/megatrendit-2020/>

Hiltunen, E. 2017. Mitä tulevaisuuden asiakas haluaa: Trendit ja ilmiöt. Jyväskylä: Docendo.

Marski, L. 2019. Työ- ja elinkeinoministeriö: Suomen matkailustrategia 2019-2028 ja toimenpiteet 2019-2023. Viitattu 7.4.2022. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161906>

Marski, L. 2021. Työ- ja elinkeinoministeriö: Matkailun suuntana kestävä ja turvallinen tulevaisuus. Viitattu 7.4.2022. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162841>

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Matkailu- ja Ravintolapalvelut. 2022. Alan ympäristömerkit ja ympäristösertifikaatit. Viitattu 7.4.2022. <https://www.mara.fi/toimiala/vastuullisuus/alan-ymparistomerkit-ja-ymparistoser-tifikaatit.html>

Lanning, H. 2020. Euroopan markkinoilla haetaan nyt omavaraisuutta sekä etä- ja digiratkaisuja. Viitattu 7.4.2022. <https://www.businessfinland.fi/ajankohtaista/blogs/2020/euroopan-markkinoilla-haetaan-nyt-omavaraisuutta-seka-eta--ja-digiratkaisuja>

Palvelualojen ammattiliitto. 2022. Palvelualat ja PAM korona-aikana. Viitattu 23.3.2022. <https://www.pam.fi/wiki/palvelualat-ja-pam-korona-aikana-kevat-ja-kesa-2020.html>

Tuusula. 2022. Tuusulan Rantatie ja taiteilijayhteisö. Viitattu 31.3.2022. https://www.tuusula.fi/sivu.tmpl?sivu_id=1912

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2019. Suomen matkailustrategia vuosille 2019-2028. Viitattu 7.4.2022. <https://tem.fi/suomen-matkailustrategia>

Kuviot

Kuvio 1. Business Finland 2019. Kongressit aloittain 2019. Viitattu 14.2.2022. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/matkailun-julkaisut#kongressit>

Kuvio 2. Business Finland 2020. Kongressit aloittain 2020. Viitattu 14.2.2022. <https://www.businessfinland.fi/suomalaisille-asiakkaille/palvelut/matkailun-edistaminen/matkailun-julkaisut#kongressit>

Liitteet

Liite 1. Teemahaastattelun kysymykset.

1. Miten olet osallistunut etäkokouksiin koronan aikana? Miten olet osallistunut kasvokkain järjestettyihin kokouksiin koronan aikana?
2. Mitä mieltä olet etäkokouksista suhteessa kasvokkain kokoustamiseen? Miten etäkokoukset ovat yleisesti sujuneet? (tekniikka, aika, ergonomia, keskittyminen, vuorovai-
kutukset jne.)
3. Mitkä ovat olleet etäkokousten hyödyt ja haitat? Entäpä kasvokkain järjestettävien kokousten? Mitä arvoja kasvotusten tapahtuvassa kokoustamisessa on sinulle?
4. Minkälaista kokousmuotoa kannatat ja miksi? (kasvotusten kokoustaminen, etäkokous-
taminen vai hybridimuoto)
5. Mitä tarvitaan, että kasvotusten kokoustaminen olisi houkuttelevampi vaihtoehto kuin etäkokoustaminen tulevaisuudessa? Mitä kokouspalveluja toivoisit kokouspaikalta?

(kuljetus, opasteet, catering, paikka, tilat, aktiviteetit, henkilökohtainen avustus jne.)

6. Minkälaisia voisivat olla tulevaisuuden kokoukset? Mikä voisi pysyä samana, minkä pitäisi muuttua ja minkä pitäisi poistua?
7. Millainen olisi unelmien kokouspäivä sinulle? Minkälaista kokousta suosittelisit muille?

Tarkentavat apukysymykset:

1. Henkilökunta (tavoitettavuus, tervetulo, ystävällisyys, huomiointi, avustus, ammattitaitoisuus)
2. Tila (visuaalisuus, teema, valaistus, ilma, kalusteet, akustiikka, muunnettavuus, esteettömyys, ergonomia, älytila)
3. Tekniikka ja kokousvälineet (fläppitaulut, videotykki, tietokone, wifi, tietoturva, mikrofonit, äänenlaatu, teknillinen sujuvuus ja ongelmat)
4. Catering (kahvitukset ja pulla/sämpylä vai smoothiet, perinteinen vai vihreämpi buffet vaihtoehto, kasvisruuat, luomu-, sesonki- ja lähiruoka)

Liite 2. Haastattelut.

Haastattelu 1. Haastateltava vanhempi nainen 50-60v, työskentelee rakennusalalla johtotehtävissä.

- Yritys käyttää catering-palveluita, ulkopuolisia ja oman toimiston palveluita, toimistossa tarjotaan enimmäkseen kahvia ja pullaa.
- Kaikki kokoukset ovat etänä, paitsi muutamat tärkeimmät kokoukset pidetään edelleen kasvokkain.
- Oman äänen saaminen kuuluviin on vaikeaa kokouksissa ja vaikeaa on myös tunnistaa, kuka puhuu milloinkin mikrofoniin. Tämän takia kokouksissa on tärkeää, että esitellään puhuja esim. ”Pekka tässä sanoo...”.
- Rakennusalalla etätyö ei palvele asiaa, koska työssä ratkotaan ongelmia, joka vaatii ideointia (fläppitaulut, piirrokset, kaavat). Kasvotusten ideoidaan paljon enemmän kuin etänä.
- Sanaton viestintä tärkeää, koska meillä tapana puhua suoraan, joka etänä voidaan tulkita negatiiviseksi. Hymyt ja eleet paikan päällä pehmentävät viestintä ja tekevät

kokouksesta rennomman. Itse luen paljon ihmisten eleitä, etenkin kellon vilkaisut, jalan vaihdot ja kun katellaan naapureita, etenkin kun on kinkkinen tilanne.

- Etätöiden hyvät puolet ovat työmatkan lyheneminen eli ajan säästäminen ja rahan säästäminen, mutta turhien kokousten määrä on kasvanut huomattavasti eli onko se aika oikeasti sittenkään vähentynyt? Ajatteleminen on jäänyt pois kokouksista, kun siirrytään kokouksesta toiseen kokoukseen, eikä aikaa ajattelulle jää, etenkin kun minulta ostetaan juuri ajattelua ja ongelmien ratkaisuja ja kannanottoja. Itse olen pitänyt siitä, että automatkan aikana pystyi ajatella kokouksessa käytyjä asioita. Nykyään pidetään liikaa jonninjoutavia kokouksia ilman tavoitetta. Kokousten tavoitteiden ja asialistojen tekeminen on unohtunut kokonaan, vaan puhutaan niitä näitä.
- Tekniikka on toiminut hyvin, paitsi usein äänen eli mikin kanssa on ollut ongelmia.
- Etäteknikka on ollut hyvä etenkin, kun on pitänyt siirtyä paikasta toiseen niin on voinut puhelimen kautta sitten kuunnella ja seurata kuitenkin kokousta.
- Ergonomia on etätöissä ehdotonta, että on säädettävä työpöytä ja tuoli, onneksi on semmoiset kotona. Illalla kuitenkin huomaa yleensä, että ei jaksa enää istua. Myös ruudun katseleminen koko päivän ajan rasittaa silmiä ja aiheuttaa päänsärkyä. En enää esim. lue sähköisiä kirjoja vaan luen normaaleja. Harrastukset tökkivät myös, koska joudun käyttämään tietokonetta niiden kanssa (valokuvaus). Olen saanut myös jatkuvan kuulokkeiden käytöstä korvan alueen ihottumia ja korvakäytävän tulehdukset, kun siirryin nappikuulokkeisiin. Lääkärin mukaan nykyajanongelmia.
- Hybridi muoto on tullut jäädäkseen ja on kätevä, jos tulee ongelmia niin voit esim. ottaa yhteyttä IT-tyyppiin ja antaa koneen hänen etähallintaansa, mutta kyllä itse kaipaan kasvotusten käytävää keskustelua, etenkin tällä rakennusalalla, joka on niin kivikautisajalla vielä. Ihmiset käyttäytyvät paremmin kasvotusten kuin etänä, mutta kun voit olla kasvoton, etenkin somessa, niin toisten solvaaminen on helpompaa.
- Työnantajan ja tilaajan täytyy arvostaa, että tehdään töitä oikeasti ihmisten kanssa, että voitaisiin palata takaisin kasvotusten kokoustamiseen. Arvomaailman täytyisi muuttua. Tuntuu nykyään, että vain rahalla on väliä; kuinka paljon voidaan säästää tai kuinka paljon voidaan laskuttaa?
- Kokouspalveluiden parantaminen on sinänsä 'hifistelyä'. Se on hienoa, mutta ei ole tarpeen. Jos kokoustekniikka on liian uutta ja kehittynyttä, kukaan ei osaa käyttää niitä ilman teknistä tukea esim. Meillä on toimistolla VR-lasit VR-kokouksille, mutta kukaan ei osaa käyttää niitä.
- Sijainti on tärkeä, että on lähellä pääkaupunkiseutua niin voi omallakin autolla ajaa paikalle, jos julkinen liikenne ei nappaa. Hyvät näkymät, etenkin jos tykkää ottaa kuvia, palveluita alueella (lounastarjoukset), tilat ovat muunnettavia ja valoisia. Sisustus on modernia ja siinä käytetään paljon vaaleita värejä. Liian tummat värit sisutuksessa tekee paikasta paljon ahtaamman ja tunkkaisemman tuntuisen. Terveyslinjan pitäminen catering puolella on hyvä asia ja kokouspaikan pitäisi pystyä tarjoamaan jotain

erikoista liittyen paikkaan tai sijaintiin. Myös osaava henkilökunta on erittäin tärkeää, jos tekniikan kanssa tulee ongelmia tai jos haluaa tietoa alueen paikoista ja palveluista.

- Etäkokous laiskistaa, kun on mahdollisuus osallistua etänä. Helposti jämähtää etätyöskentelyyn. Vaikuttaa ihmissuhteisiin ja nämä suhteet ja henkilöt muuttuvat pikkuhiljaa enemmän kasvottomiksi. Oma kuntokin on alkanut laskea, kun ei enää liiku työpäivän aikana kuin jääkaapille ja takaisin.
- Unelmakokous olisi kokopäivän kestävä seminaari jossain luonnon lähellä, mihin sisältyisi ulkoilua ja vapaamielisuutta. Kokoukset, missä on ollut jotain kilpailuja ryhmien välillä, ovat jääneet parhaiten mieleen. Ne voivat olla tosi yksinkertaisia esim. rakenna spagetista ja vaahtokarkista korkea rakennus.

Haastattelu 2. Haastateltava vanhempi nainen 50-60v, työskentelee kasvatustieteiden alalla.

- Korona-aikana siirryttiin hybridikokoustamiseen; puolet työskentelevät etänä, puolet paikan päällä. Olen järjestänyt kokouksia, sekä etänä että kasvotusten. Myös isoja hybridikokouksia. Näiden järjestäminen on myös haastavampaa kuin pelkän etäkokouksen tai kasvotusten kokoustamisen järjestäminen. Se on tuplatyötä.
- Etäkokoustaminen säästänyt itselle aikaa ja rahaa, etenkin aikaa, koska pitkä työmatka. Muutenkin kotona odottaa lenkitettävä koira, joten etätyöskentely on ollut itselle hyvä kokoustamisen muoto. Huonona puolena on, että kokoukset eivät ole niin tehokkaita ja ihmiset käyttäytyvät huonosti etänä, eivät osaa antaa puheenvuoroa ja ovat sekavia. Olisin myös luullut, että verkostoituminen olisi onnistunut myös etänä, mutta asia ei menekään aivan niin, päinvastoin. Ihmisistä, jopa tutuista tulee helposti kasvottomia osanottajia.
- Paljon teknillisiä ongelmia, koska monet vanhemmat ihmiset eivät edes osaa etätyöskennellä ja tekniikan selvittämiseen menee aina paljon aikaa.
- Kasvotusten kokoustamisessa päästään nopeammin asiaan ja saadaan asiat selvitettyä ja päätettyä kun taas etänä helposti monet osallistujat 'putoavat langoilta' kun heiltä kysellään jotain ja he palaavat kokoukseen sitten 15 min myöhemmin, sanoen jotain että "joo piti käydä tuolla jossain koska lapsi tai jotain". On ollut hitaampaa saada päätöksiä tehtyä. Etäkokouksissa on liian helppoa vaan tehdä jotain ihan muuta ja sen houkutus häiritsee vielä enemmän keskittymistä.
- Etäkokouksissa on liian paljon ihmisiä, jotka osallistuvat vain alkuun, jotta voivat myöhemmin väittää osallistuneensa kokoukseen. Meillä on kyllä tekniikkaa, jolla voidaan nähdä osallistujien aktiivisuus kokousten aikana. Tällainen voisi olla hyvä tekniikan palvelu.

- Jouduttiin vuokrata ergonomisia tiloja, mutta tekniikka tuotiin itse paikan päälle, koska tekniikkaa ei voitu vuokrata kyseisestä paikasta. Itse jouduin tuomaan tekniikan ja osaamisen mukana.
- Verkostoitumista kaipaen ja että oppii tuntemaan muiden tapoja ja yksinkertaisesti vain näkemään muiden kasvoja, koska silloin ollaan enemmän läsnä, kun voidaan lukea muiden kasvoja ja ilmeitä.
- Kokousten järjestäjänä koen, että kasvoitusten pidettävissä kokouksissa päästään nopeammin asiaan ja saadaan hoidettua kokousten tavoitteet tehokkaammin.
- Uskon, että etäkokoustaminen alkaa pian normaalisti vähentyä, koska moni on kyllästynyt jo etäkokoustamiseen, koska siinä pääsee verkostoitumaan kunnolla, ei pidetä taukoja samalla tavalla ja ihmiset eivät ole kunnolla keskittyneitä kokouksiin. Hyvä ruoka ja käytäväkeskustelut ovat tärkeitä jaksamisen ja keskittymisen kannalta, mitkä ovat jääneet nyt koronan takia hieman alapakkiin.
- Unelmakokoukseen haluaisin jotain aktiviteettia päivään, jotain ryhmäytymistä luonnon äärellä tai tyhy-päivän tapaista ohjelmaa eli aktiiviset palaverit. Ruoka on kyllä myös iso houkutin kokouksissa ja ihmiset tulevat mielellään kokouksiin, jos näkevät menun etukäteen jostain helposti. Parkkipaikkojen pitäisi myös riittää kaikille asiakkaille ja parkkipaikka-alueen pitäisi olla selvästi merkitty ja ilmainen.
- Sisustuksen pitää olla modernia jollain tavalla ja huonekalujen parempia mitä omasta kotoa löytyy. Värien suhteen olen tyytyväinen, kunhan ei ole semmoisen maalaismaisen mummon valitsemaa värimaailmaa, joka sisältää paljon pinkkiä, ruskeaa, keltaista ja punaista väriä. Itse pidän valkoisesta, vaalean harmaasta ja sinisistä väreistä. Pidän erityisesti myös, jos sisustuksessa on käytetty paljon kukkia tai muita kasveja ja jos paikasta löytyy hoidettu puutarha niin sitä parempi. Muovikasveja inhoan yli kaiken, koska ne keräävät vaan pölyä.
- Tarjousten saaminen, kun tilataan palvelua pitää olla nopeaa ja peruutusehdot pitää olla selkeät. Toivoisin yrityksiltä myös jonkinlaisia valmiita kokouspaketteja hintoineen ja tarjouksineen. Pelkän kokouspakettimallinkin tarjoaminen olisi jo riittävä ratkaisu, koska ne ovat yleensä hyvin suuntaa antavia kokouksia järjesteltäessä, kun et ole aivan varma, minkä tyyppiselle kokoukselle olisi tarvetta. Kun saavutaan paikanpäälle niin selkeä yhteyshenkilö myös paikalla, kun asioidaan.
- Tärkeää ei ole tekniikka, vaan henkilö, joka osaa tekniikan, että kokouksen järjestäjä voi keskittyä kokouksen pitämiseen.

Haastattelu 3. Haastateltava keski-ikäinen mies 30-35v, työskentelee terveyden- ja hyvinvoinnin alalla. Haastateltava käyttää sähköpyörätuolia.

- Saamme käyttää vain Teams-alustaa tietoturvariskien takia eli Zoomia tai mitään muuta vastaavaa viestintäalustaa emme saa käyttää, mutta vain muutama harva

kokous on pidetty kasvotusten. Hybridityöskentely ovat yleisiä meillä; osa osallistuu etänä ja osa tulee toimistolle.

- Etäkokous on mielestäni huonompi kokousvaihtoehto, koska ei-verbaalinen kommunikatio on itselle tärkeää, että näen heidän ilmeestä esim. onko kyseessä huono vai hyvä idea. Tämän takia koen helposti epävarmuutta ideoista. Puheenvuoron ottaminen on myös kömpelöä Teams:ssä. Tapahtuu paljon päälle puhumista, jota ei tapahtuisi, jos oltaisiin kasvotusten.
- Tekniikka on toiminut hyvin.
- Kannatan sisäisten kokousten järjestämistä etänä, missä osallistujat tuntevat toisensa, koska silloin kokous voi olla myös hieman rennompia, mutta kun kokoukseen osallistuu ulkopuolisia esim. Suomesta tai ulkomailta, niin silloin kannatan kasvotusten kokousta, koska silloin tulee paljon semmoista, mitä ei sanota ääneen, jolloin pitää pystyä lukemaan tilannetta ja henkilöitä paikan päällä.
- Kannatan hybridityöskentelyä, mutta en hybridikokousta, missä osa tulee kokoukseen paikan päälle ja osa osallistuu etänä samaan kokoukseen. Siinä joutuu tekemään järjestelyt kahdella eri tavalla eli tekemään tupla työt. Tällainen tuntuu todella vaikealta järjestelyjen ja tekniikan osalta ja muutaman kerran on kokeiltu ja huomattiin, että ei tule toimimaan. Joko kaikki paikan päällä kasvotusten tai kaikki etänä.
- Verkostoituminen ei onnistu etänä, koska kun asiasta puhutaan ja asia saadaan päätökseen niin ihmiset eivät jää verkostoitumaan vaan poistuvat kokouksesta nappia painamalla. Paikan päällä taas kokouksen loputtua tulee vaihdettua osallistujien kanssa kuulumisia, mielipiteitä kokouksesta ja muista työasioista. Toiseksi myös työasioista puhumiset etänä vievät enemmän aikaa nykyään, koska ei ole enää 'käytäväkeskusteluja' kollegoiden kanssa. Tällaiset monet päivään kuuluvat nopeat työkeskustelut puuttuvat, kun työskennellään etänä.
- Toivoisin parempaa teknillistä osaamista heiltä, jotka järjestävät kokouksia ja osaa vaa henkilökuntaa säätämään tekniikkaa. Myös tilojen esteettömyys on itselle erittäin tärkeää tai vähintäänkin se, että tilojen esteettömyys näkyisi selvästi esim. nettisivuilla. Esteettömyys ei ole kuitenkaan palvelu, vaan kaikkiin tiloihin pitäisi pystyä päästä esteettömästi normaalisti. Ruuan pitäisi olla myös visuaalisesti hienon näköistä ja maku kohdallaan. Se ei saisi olla mitään arkista ruokaa vaan siinä pitäisi nähdä vaivaa.
- Yritysten nettisivuissa on myös usein paljon parantamisen varaa. Itse kun joudun oman elämäntilanteeni takia viettämään ison osan päivästä koneen äärellä, niin siinä tulee opittua tai paremmin sanottuna totuttua tietokoneen äärellä työskentelyyn ja erityisesti informaation tuijottamiseen ruudulta. Yritysten nettisivuilta löytyy aina paljon pientä korjattavaa tai lisättävää ja vaikka meidän pitäisi elää tällaista teknologian ja digitalisaation aikakautta, monet yritykset ei vaan tajua tai osaa pitää

sivujaan ajantasolla. Esimerkiksi usein, kun joudun etsimään paikan esteettömyydestä, niin aloitan kirjoittamalla yrityksen nettisivun hakupalkkiin, että 'esteettömyys'. Joskus kuitenkin tällaiset yksinkertaiset sivun suunnitteluun liittyvät työkalut vaan puuttuvat yritysten sivuilta ja sitten vietät seuraavat 15 minuuttia etsien tietoa esteettömyydestä muun tiedon seasta. Myös liian pientä tai vaaleaa fonttikokoa käytetään myös liian usein, nettisivut ovat pakattu liian täyteen tai päinvastoin kaikkea informaatiota jne. Yleisesti yritysten kannattaa keskittyä nettisivujen päivittämiseen, koska sieltähän me kaikki aluksi katsotaan.

- Unelmien kokouspäivä olisi kasvatusten pidettävä kokous jossain hienossa hotellissa, missä olisi makea sisustus ja näköalat. Kokoukseen kuuluisi myös aamiainen, lounas ja iltakahvit. Taukoja olisi paljon päivän aikana verkostoitumiselle.

Haastattelu 4. Haastateltava keski-ikäinen mies 40-45v, työskentelee talousalalla.

- Aika lailla on siirrytty kokonaan etäkokoustamisen äärelle. Muutamia tärkeitä kasvatusten pidettäviä kokouksia on kyllä ollut, mutta pandemian takia ne on pyritty hoitamaan nopeasti. Ei ole edes kahvituksia niihinkään joskus tilattu vaan pelkät tilat ja tekniikka.
- Kyllähän nuo etäkokoukset säästävät aikaa ja rahaa. Autolla ei tarvitse ajaa aamu- ja iltapäiväruuhkissa, ei tarvitse tankata autoakaan niin usein vaan ne rahat voi sijoittaa tai käyttää piristämään ankeaa arkea esim. olen itse panostanut kokkailuun ja ostanut laadukkaita raaka-aineita useammin, että siinä mielessä etätyöskentely on erittäin mukavaa, mutta nyt kun tämä pandemia on kestänyt jo kahta vuotta, alkaa kyllä kyllästyttää nämä etäkokoukset. Niissä on aina jotain pientä teknillistä säätämistä ja koska meille tietoturva on erittäin tärkeä asia, se myös lisää teknillisiä ongelmia. Etäkokoukset ovat myös omasta mielestä paljon tehottomimpia ja joskus päivän aikana voi olla montakin eri turhaa kokousta, kun taas kasvatusten kokoustamisessa riitti yleensä yksikin. Kasvatusten kokoustamisessa tavoitteet olivat selkeitä ja ongelmat saatiin ratkaistua nopeammin yhteisvoimin. Omien ideoiden tuominen esille oli myös helpompaa, kun pystyi lukemaan ihmisten ilmeitä ja eleitä. En ole ennen pandemiaa huomannut, kuinka tärkeää sanaton viestintä on ollut joskus.
- Ihmisten yleinen keskittymiskyky on selvästi heikentynyt, oma mukaan lukien. Ruudun jatkuva tuijottaminen, tylsät kaavat ja esitykset ja monotoniset keskustelut tekevät helposti sen, että et pysty vastustamaan kiusausta tsekata kännykkää tai lukea toisella sivulla uutisia netissä. Kasvatusten sellaista ei voinut oikein tehdä jäämättä kiinni, mutta nyt kun kukaan ei vahdi mitä osallistujat tekevät ruudun toisella puolella, kiusaus on yleensä liian suuri.
- Kyllähän toi kokopäiväinen istuminen ruudun äärellä saa paikat puutumaan, etenkin selän jumiutukset ja silmien rasitus on lisääntynyt. Pitäisi olla enemmän

pikkutaukoja, milloin pitää jotain pientä jumppaa. Myös monet kuntosalit on ollut kiinni pandemian aikana, niin se taas on laskenut omaa kuntotasoa.

- Olen jäänyt kaipaamaan erityisesti kokouspäiviin kuuluvia lounaspalveluita ja ruokapöydässä tapahtuvaa verkostoitumista. Meillä on monesti siirrytty kokouksesta lounastamaan yhdessä ravintolaan lounaalle, missä on sitten voinut puhua kokouksesta, muista työasioista tai vapaa-ajasta. Moni itselle tuttu ihminen on näiden kahden vuoden aikana muuttunut paljon etäisemmäksi ja jollain tavalla kasvottomaksi. Ihmisiin tutustuu niin eri tavalla kasvotusten kuin etänä.
- Uskoisin, että hybridimuoto olisi itselle sopivin kokousmuoto, koska joskus tulee vain niitä päiviä, että ei vaan jaksaisi mennä toimistolle parin pikku asian takia. Tällöin olisi tehokkaampaa ja mukavampaa pystyä tehdä töitä kotoa käsin.
- Uskon siihen, että kun pandemia loppuu niin palaamme aika lailla takaisin kokoustamaan kasvotusten. Todella moni on jo erittäin kyllästynyt etätyöskentelyyn sen tehottomuuden ja verkostoitumisen puutteen takia. Hybridimuoto tulee kuitenkin varmasti pysymään, mutta hybridikokoukset, missä samaan kokoukseen voi osallistua kasvotusten ja etänä, ei tule omasta mielestäni olemaan mikään tulevaisuuden juttu. Ne ovat liian työlästä järjestää ja niiden kanssa on aina tullut jotain teknillisiä ongelmia.
- Toivoisin myös, että ravintolapalveluita tarjoavat tahot tarjoaisivat heidän nettisivuillaan tarkempaa tietoa päivän lounaista, etenkin allergeeneista. Myös hyvät kuvat tarjottavasta ruuasta kertoo enemmän kuin sata sanaa. Tarjouspyyntöihin pitäisi vastata nopeammin ja tällaisilla paikoilla, missä ei käytetä valmiita kokouspaketteja, pitäisi olla jonkinlaisia malliesimerkkejä, minkälainen voisi olla päivän kokouspaketti ja mitä se voisi pitää sisällään. Henkilökunnan täytyy olla osaavaa tekniikan suhteen ja olla asiakasta vastassa. Huomioiminen heti kun astut sisään rakennukseen, saa jo tuntemaan tervetulleeksi.
- Yksi oma aivan ehdoton asia mitä vaadin miltä tahansa paikalta yleisesti on, että vessojen täytyy olla siistejä ja moderneja. Huonot vessat jättävät huonon kuvan paikasta. Toinen asia, mihin kiinnitän huomiota ja mitä näkee valitettavan usein liittyen sisustukseen, on muovikasvit. En tunne ketään ihmistä kuka pitäisi muovikasveista enemmän kuin oikeista. Itse kattelin mieluummin kuollutta kasvia kuin sen rumaa muoviversiota.
- On ollut puheita tällaisista virtuaalikokouksista, missä pistetään vr-lasit päähän ja kokous pidetään jossain virtuaalisessa tilassa esim. meren rannalla tai avaruudessa, mutta jos pelkässä normaalissa etäkokouksessa tulee jo teknillisiä ongelmia niin mitenkö sitten tuollaisessa virtuaalikokouksessa? Eihän siitä tulisi varmaan mitään, kun kukaan ei osaa edes käyttää sitä ilman teknillistä opastusta. Ne ovat hienoja kokemuksia, mutta ei kukaan semmoista jaksaisi päivittäin. Ne myös vaikuttavat aikaa

vieviltä eli virtuaalokokoukset olisivat tehottomampia kuin normaali kokous, mikä pidetään etänä tai kasvotusten.

- Unelmien kokouspäivä olisi varmasti kasvotusten pidettävä päivän mittainen kokous, johon kuuluisi hyvä aamiainen, joka voisi olla aamiaisbuffa tai bageli ja smoothie, laadukas ja terveellinen lounasbuffa tai lounas mukavassa lounasravintolassa ja perinteiset iltapäiväkahvit. Valitun paikan nettisivuilta löytyisi myös kaikki tarvittava tieto helposti ja sen kautta voisi varata etukäteen myös pöydänkin. Paikasta löytyisi myös eristettyjä hiljaisia tiloja työskentelyä varten tai puhelinsoittoja varten.

Haastattelu 5. Haastateltava keski-ikäinen mies 30-35v, työskentelee IT-alalla digitaalisen kehityksen puolella.

- Meidän firmassamme on jo ennen korona-aikaa pidetty melko paljon etäkokouksia verkossa. Se on tällä alalla aika itsestäänselvyys, että etänä on helpompaa ja nopeampaa hoitaa työasioita, kun tietokoneen kanssa tehdään kuitenkin päivät pitkät hommia. Vaikka meille etätyöskentely ei ole mitenkään uusi ilmiö, niin meillä oli kyllä usein tapana silti pitää säännöllisiä tapaamisia kasvotusten, ehkä noin 1-3 kertaa kuukaudessa. Pienet oman sisäpiirin kokoukset voitiin hoitaa omassa toimistossa, mutta kaikki ulkopuolisten asiakkaiden kanssakäymiset hoidettiin ihan kunnollisissa kokoustiloissatiloissa. Näitä varten varattiin sitten usein hotellin kokoustiloja käyttöön ja usein myös tilattiin samalla päivän kahvitukset ja ruuat. Mutta nyt kun eletään vielä korona-aikaa niin kyllä meidänkin puolestamme kaikki toiminta on siirretty kokonaan verkon puolelle, myös iso-osa asiakastapaamisista. Kyllä me aina silti toimistolla työkavereita tavataan, mutta kaikki semmoiset yhteiset aidot hetket ja aktiviteetit on kadonnut vaan kokonaan, mikä kyllä harmittaa. Ei yhteisiä lounaita tai virkistyspäiviä, joita oli meillä melko useinkin. Firman yhteisiä saunailtoja kaipaakaan eniten.
- No jos ihan rehellisiä ollaan, niin kyllä minä edelleen pidän enemmän etäkokouksista kuin paikan päällä olemisesta. Se helpottaa niin paljon töiden tekoa, kun voi oman tahdin mukaan aloittaa aamun ihan rauhassa. Jää myös paljon enemmän aikaa itse töiden tekoon, kun ei tarvitse matkustaa töihin ja takaisin. Normaalisti itseltä menee yhteen suuntaan ja käytän sekä junaa, että dösää, noin tunti eli päivässä matkustamiseen kuluu kaksi tuntia. Nämä extra tunnit saa sitten käytettyä hyödyksi, eikä ne niin sanotusti 'mene hukkaan', mutta kyllä sitä on alkanut arvostamaan kasvokkain tapaamisia ihan uudella tavalla kuin ennen ja toivonkin, että pian päästäisiin takaisin taas normaaliin arkeen.
- Etäkokoukset ovat sujuneet hyvin ja jos teknillisiä ongelmia on tullut vastaan, ne on usein nopeasti hoidettu, mutta on niissä joskus kyllä myös mennyt hermotkin. Kai siihenkin liittyy toi keskittymiskyky. Olen kyllä huomannut, että toisinaan on ollut

vaikeuksia saada päivän aikana mitään tehtyä, kun ei ajatukset pysy mitenkään kassassa. Tähänkin vaikuttaa myös toi ergonomia. Ihmistä ei ole luotu istumaan koko päivää ruudun äärellä, mutta sitä ei voi valitettavasti vaan tällä alalla oikein välttää. Onneksi sentään meillä on hyvät tuolit ja säädettävät työtasot.

- Etäkokousten suurin haitta on juuri tämä verkostoistumisen puuttuminen. Kyllä etänäkin voi verkostoitua, mutta siitä vaan puuttuu sellainen aitous ja mielekkyys. Mikään etäkokous ei jää sinulle mieleen, kun taas kasvotusten tapaamiset voi jäädä jopa vuosiksikin. Itse muistan monetkin hauskat ja ainutlaatuiset asiakastapaamiset ja niiden 'after partyt', jotka venyivät pitkään iltaan. Tällaisia kokemuksia ei vaan synny etänä.
- Kannatan etäkokoustaamista, mutta haluaisin silti myös ajoittain pitää kokouksia kasvotusten. Erityisesti kun tuodaan ulkopuolisia asiakkaita niin heitä varten olisi mukava pystyä kokousta jossain kivassa laadukkaassa hotellissa. Paljon oppii asiakkaista, kun heidän kanssaan pääsee lounastamaan, oli ne sitten työhön liittyviä tai ei. Hybridimuoto taas on jyrkkä ei, niiden järjestäminen on tuskastuttavan aikaa vievää puuhaa ja itse ei huvita tehdä tupla työtä turhan takia. Jos teknillisiä ongelmia tulee, niin ne tulee juuri tuon takia.
- Ruokapuoli on omasta mielestä ollut aina melko hyvässä kunnossa, että kunhan on laadukasta, kevyttä ja ei ole mitään kotona syötävää arkiruokaa niin kelpaa minulle. Kokouspaikan pitäisi olla jollain visuaalisella tavalla houkutteleva, joko tyylikäs sisustus tai hienot näkymät. Paikan ja tilojen pitää olla myös moderneja ja tekniikan pitää olla tältä vuosikymmeneltä. Tiloissa säädettävä valaistus, lämpötila ja hyvä ilmanvaihto. Myös laadukas internet-yhteys on aivan pakollinen.
- Yksi asia mihin kiinnitän huomiota kokouspaikkaa valitessa, on hotellin nettisivut ja mitä tietoa löytyy jo etusivulta. Nettisivujen pitää olla yleisesti siistit ja asialliset ja kaiken infon pitää olla selvästi esillä. Etenkin kaikki varaamiseen liittyvät tiedot, hinta, peruutusehdot, yhteystiedot ja lounasmenut tulisi olla selvästi ja yksityiskohteisesti esillä.
- Uskon kuitenkin, että ihmiset haluavat tavata muita ihmisiä kunnolla taas kasvotusten, sitten kun koronapandemia on kunnolla ohitse. Siitä voisi varmaan syntyä jonkinlainen verkostoistumisen trendikin, josta hotellit ja ravintolat voisivat sitten vaihteeksi hyötyä. Tämän takia uskoisin, että kokousten suhteen hotellien olisi hyvä markkinoida ihmisille enemmän sellaisia aktiivisempia kokous malleja, vähän niin kuin tyhy-päivät tai yritysten virkistyspäivät. Kokousten välissä voisi olla jotain aktiivista toimintaa niille, jotka sitä haluavat, kuitenkin ottaen huomioon, että kaikki eivät välttämättä jaksa tai ole kiinnostuneita.
- Unelmien kokouspäivä olisi varmaan sellainen koko päivän kokous, joka pidettäisiin jossain hienossa hotellissa ja siihen kuuluisi lounas, kahvitukset ja jonkinlainen vapaamuotoinen illanvietto tai aktiviteetti, vaikkapa se perinteinen firman saunailta.

Liite 3: Malliesimerkki turvallisuuden ohjeistamisesta (PowerPoint).

<h2>Turvallisen vierailun ABC</h2>	
<ul style="list-style-type: none"> ■ KOKOUS • Jokaisesta kokoustilasta löytyy desinfioivaa käsihuuhdetta ja käsihuuhdettu- ja desinfiointipisteitä löytyy hotellin yleisistä tiloista kuten aulasta, ravintolasta ja wc-tiloista. • Ravintolasalin kokoustarjoilut voidaan tarjolla myös erikseen kokoustiloihin. • Noudatamme korkeatasoista siivousohjelmaa ja viranomaisten ohjeistuksia. <ul style="list-style-type: none"> ■ RAVINTOLA • Henkilökuntamme käyttää kasvomaskia asioidessaan kanssanne ja toivomme myös, että käytätte kasvomaskia liikkuessanne hotellin yleisissä tiloissa. • Hotellista löytyy asiakkaille käsienpesua ja desinfiointia varten monia pisteitä ja kannustamme niiden käyttöön päivän aikana. • Ravintolan pöydät ja tuolit desinfioidaan jokaisen käytön jälkeen. • Noudatamme korkeatasoista siivousohjelmaa, viranomaisten ohjeistuksia sekä ravintola-alan tehostettua omavalvontaohjeita. 	<p style="text-align: center;">KORONA-OHJEISTUS KAIKILLE</p> <ul style="list-style-type: none"> •Pese kädet usein ja huolellisesti saippualla ennen hotelliin tultuasi sekä ennen ruokailua. •Käytä käsihuuhdetta jos käsien peseminen ei ole mahdollista. •Käytä päivän aikana usein käsihuuhdetta. •Vältä turhaa käsillä koskettelua erityisesti kasvojen alueella. •Jos yskittää tai aivastuttaa, yski tai aivasta kertakäyttöiseen nenäliinaan tai hihaasi, älä kämmeneesi. Laita nenäliina heti roskeen. •Pidä turvavälit toisiin asiakkaisiin. •Osallistuthan kokoukseen vain täysin terveenä. •Jos epäilet tartuntaa tai sinulla on kysyttävää korona-ohjeista, kysy henkilökunnalta neuvoa. <ul style="list-style-type: none"> •Sähköpostiosoite •Puhelinnumero

Liite 4: Malliesimerkki 'Taide, Luonto ja Samppanja' -ohjelmapalvelusta (PowerPoint).

"Rentoudu taiteen, luonnon ja viini äärellä nauttien upeista Suomen luonnon kulttuurihistorian näköaloista, upeasta hotellin pääaulan taidenäyttelystä, hotellin omasta arkkitehtuurista, designhuonekaluista ja sisäpuutarhasta. Mahtavien tarjoilujen jälkeen voi suunnata kohti saunoja ja pulahda järvessä ennen hyviä yöunia".

*"Varaa aika ja vietä hetki tunnelmallisen luonnon ja taiteen parissa ja osallistu kuplivaan **Taide, Luonto & Samppanja** talokierrokseen kuohuviinien kera. Päivän ohjelman kruunaa viini aiheinen teemaillallinen ja siihen valitut sopivat viinibotellin ravintolassa. Seuraava aamu on hyvä aloittaa rauhallisesti saunoen, jos hyvät viinit veivät eilen mukanaan. Saunan ja aamuinnin jälkeen pystyy jälleen nauttimaan piristävästä hotellin aamiaisesta, vaikka ulkoterassilla. Aamiaisen kruunaa kaunis järvinäköala".*

TAIDE, LUONTO JA VIINI 175 €/hlö (sisältää majoituksen, kokoustilan, cateringtarjoilut, tervetuliais-kuohuviinit, opastetun taide ja luonto kierroksen ja viini aiheisen teemaillallisen).

Huonehintaan sisältyy aamu/iltasaunaja uinti sekä aamiaiset hotellin ravintolassa.