

Tekoäly tapahtumanjärjestämisen tukena

Talvikki Roine



Tekijä(t) Talvikki Roine	
Koulutusohjelma Johdon assistenttityö ja kielet	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Tekoäly tapahtumanjärjestämisen tukena	Sivu- ja liitesivumäärä [29] + [4]
<p>Tässä laadullisessa opinnäytetyössä tutkitaan tekoälyn vaikutusta tapahtumanjärjestämiseen nyt ja tulevaisuudessa. Työssä viitatus tapahtumat on rajattu suomalaisiin isoihin tapahtumiin, kuten kongresseihin ja messuihin, joissa liikkuu paljon dataa applikaation tai nettisivujen kautta. Näihin tapahtumiin tekoälyllä on eniten annettavaa.</p> <p>Tutkimuksen tukena käytetään tapahtumanjärjestämisen keskeisiä teoksia, jotka ovat käytössä myös Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa opetusmateriaaleina. Koska tekoäly on vielä melko uusi teknologinen ratkaisu, ei siitä löydy paljoa suomalaista kirjallisuutta ja siksi tietoperustassa on tukeuduttu englannin kielisiin sivustoihin, artikkeleihin, blogikirjoituksiin. Näistä lähteistä kerättyjen ajatusten ja ideoiden sekä SWOT-analyysin avulla opinnäytetyössä analysoidaan tekoälyn vaikutusta tapahtumanjärjestämiseen.</p> <p>Tutkimus on ajankohtainen, sillä tekoälyn käyttö lisääntyy tapahtumissa jatkuvasti ja siitä on alkanut tulla erottautumiskeino kilpailevien tapahtumien välillä. Osallistujat haluavat vaikuttaa enemmän ja he haluavat tapahtumista enemmän irti; uusia kontakteja, relevantteja ja mielenkiintoisia puheenvuoroja sekä syyn osallistumiselle.</p> <p>Tekoäly tuo mukanaan valtavasti erilaisia ratkaisuja ja niiden avulla tapahtuman tulevat muuttumaan enemmän ja enemmän interaktiivisemmiksi. Panostamalla oikeisiin ratkaisuihin oikeissa tapahtumissa, saadaan yksinkertaisiin asioihin enemmän sisältöä, joka näkyy monella eri tavalla, kuten sitoutumisasteen kasvuna. Siksi tekoäly tulee tuomaan sitä hyödyntäville tapahtumajärjestäjille lisäarvoa ja se tulee nähdä pitkäkestoisena sijoituksena. Osallistujalle tekoäly tuo kaivattua lisämaustetta perinteisiin tapahtumiin.</p> <p>Tekoäly tulee tulevaisuudessa olemaan erottamaton osa tapahtumia ja niiden tekniikkaa, koska molemmat osapuolet, niin osallistuja kuin järjestäjä, tulevat hyötymään sen tuomista mahdollisuuksista aina chattiboteista kasvojentunnistukseen asti.</p>	
Asiasanat Tapahtumanjärjestäminen, tekoäly, data, tulevaisuus, SWOT-analyysi	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Työn tarkoitus, tavoitteet ja rajaukset	2
1.2	Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	3
1.3	Työn rakenne	3
2	Tietoperusta	5
2.1	Tapahtuma	6
2.2	Tapahtumanjärjestäjä	6
2.3	Tekoäly	7
2.3.1	Koneoppiminen	7
2.3.2	Syvä oppiminen	8
2.4	Toteutus- ja työtapa	8
2.5	Aineisto ja käytetyt analyysit	9
3	Tutkimusmenetelmä	10
3.1	Sisältöanalyysi	10
3.2	SWOT-analyysi	11
3.2.1	Tekoälyn vahvuudet	11
3.2.2	Tekoälyn heikkoudet	13
3.2.3	Tekoälyn mahdollisuudet	14
3.2.4	Tekoälyn uhkat	15
4	Tekoäly tapahtumissa	17
4.1	Tekoäly tapahtumissa nyt	18
4.2	Tekoäly tapahtumissa tulevaisuudessa	19
4.2.1	Chattibotit – Helposti apuna ympäri vuorokauden	19
4.2.2	Verkostoitumistyökalut – Yhdistävät oikeat ihmiset toistensa kanssa	20
4.2.3	Kasvojentunnistus – Helpotusta ilmoittautumiseen	21
4.2.4	Käännösmahdollisuus – Materiaalien kääntäminen viiveettä	21
5	Tulokset ja arviointi	23
5.1	Tutkimuksen luotettavuus	24
5.2	Jatkotutkimus- ja kehitysmahdollisuudet	24
5.3	Tulosten hyöty ja yleistettävyys	25
5.4	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi	26
6	Pohdinta	27
	Lähteet	30
	Liitteet	33
	Liite 1. Mind Tools Ltd. SWOT-analyysipohja	33

1 Johdanto

Opinnäytetyönäni aion tutkia tekoälyn vaikutusta tapahtumanjärjestämiseen. Haluan saada selkeän käsityksen siitä, mitä hyötyä tekoälystä on tapahtumissa, joissa liikkuu valtava määrä dataa ja millaisia ratkaisuja tapahtuma-alalle on tekoälyä hyödyntämällä kehitetty. Haluan tutkia, onko olemassa tekoälyllisiä ratkaisuja, joita voidaan Suomessa käyttää apuna tapahtumanjärjestämisessä ja tuovatko ne lisäarvoa tapahtumille. Aihe on erittäin tärkeä ja ajankohtainen, koska teknologia käyttö lisääntyy koko ajan kaikilla aloilla ja sen myötä kilpailu kasvaa eri yritysten välillä. Tapahtumien järjestämisestä on tullut monelle yritykselle iso osa heidän tavastaan verkostoitua, erottua kilpailijoista ja kasvattaa näkyvyyttään. Siksi on vain luontevaa, että sitä tehostamaan otetaan avuksi teknologian tuomat mahdollisuudet.

Tekoälyn hyödyntämisestä on kirjoitettu artikkeleita ja blogikirjoituksia, mutta pidempää tutkimusta en aiheesta löytänyt. Teknologian lisääntymisen myötä aihetta on hyvä tutkia ja selventää ihmisille. Siksi koen, että tutkielmallani on tutkimisen arvoinen ja siitä voivat sekä aiheesta kiinnostuneet yksittäiset henkilöt että isommat yritykset saada apua tapahtumanjärjestämisessä ja itse tapahtumissa. Uskon, että vielä ei tiedetä missä kaikkialla ja miten tekoälyä voidaan käyttää avuksi. Maailmalla tekoäly on myös herättänyt paljon keskustelua ja sitä sovelletaan monella eri alalla eri tavoin (Best Practice 2019).

Suurin osa tapahtumiin ilmoittautumisista tapahtuu sähköisesti ja monessa suuressa tapahtumasta on saatavilla applikaatio tai nettisivut, joihin on kerätty tapahtuman kaikki tarvittava informaatio aina ohjelmasta hätänumeroon saakka. Tekoälyllisiä ratkaisuja lisäämällä osallistujat saavat tapahtumista vielä enemmän irti. Osallistujat saavat personoitua informaatiota, kun tekoäly analysoi ja tulkitsee heidän käyttäytymistään esimerkiksi applikaatiossa ja sosiaalisessa mediassa. Tapahtumanjärjestäjä sen sijaan pystyy analysoimaan tapahtuman onnistumista tekoälyn keräämän datan pohjalta. Näin ollen molemmat osapuolet hyötyvät tekoälyn antamasta lisästä.

Olen kerännyt erilaisia aineistoja aiheestani ja aion niiden väitteiden, ajatusten ja faktojen perusteella yhdessä pohdintani kanssa luoda kuvan siitä, miten tekoäly on erottamaton osa tapahtumanjärjestämistä nykymaailmassa ja tulevaisuudessa. Olen valinnut analysointikeinokseni SWOT-analyysin, koska se on laajasti tunnettu analysointikeino ja sen avulla saan kattavan kokonaiskuva, jota on analysoitu neljästä eri näkökulmasta. Tähän analysointikeinoon olen tutustunut opintojeni aikana sekä käyttänyt jo työelämässä.

Opinnäytetyöni on hyvin lähellä omaa päivittäistä työtäni ja siksi aihe on minulle erityisen mielenkiintoinen. Olen aktiivisesti mukana järjestämässä työnantajani erilaisia tapahtumia eri kohderyhmille ja haluamme jatkuvasti erottua kilpailijoistamme erilaisin keinoin. Käytössämme on tietokoneohjelma, jota käytämme ilmoittautumisissa, muistutuksissa sekä kiitosviesteissä. Pystymme sitä kautta analysoimaan kohderyhmäämme ja onnistuttamme hieman paremmin kuin perinteisen sähköpostitse lähetettävän viestinnän kautta. Tämän ohjelman käytöstä ja mahdollisuuksista ajatus opinnäytetyöni aiheeseen alun perin lähti. Olen ollut myös omasta kiinnostuksestani lähellä yrityksiä, jotka kehittävät tekoälyä, lisättyä todellisuutta sekä virtuaalista todellisuutta ja siten kiinnostunut aiheesta vielä enemmän.

Työni lukijat voivat opinnäytetyöni tuloksilla ja esitettävillä tekoälyllisillä ratkaisuilla syventää osaamistaan sekä mahdollisesti hyödyntää niitä omissa tapahtumisissaan. Aineistoni ja pohdintani antaa myös vinkkejä tulevaisuuden tekoälyn suunnasta tapahtumissa, joten opinnäytetyöni on kaikille tapahtuma-alasta kiinnostuneille varteenotettavaa tietoa. Uskon, että löytämäni ratkaisut ja pohdintani herättävät lukijassa uusia ideoita ja uusia mahdollisuuksia hyödyntää teknologiaa tapahtumissa. Tapahtumanjärjestäjille tutkielmastani on hyötyä, koska he saavat konkreettisia esimerkkejä tekoälyn käytöstä tapahtumissa ja moninäkökulmallisen analyysin tekoälyn kannattavuudesta ja tuomasta lisäarvosta.

1.1 Työn tarkoitus, tavoitteet ja rajaukset

Tavoitteeni on rakentaa lukijalle tutkielmani pohjalta käsitys siitä, onko tekoälystä hyötyä tapahtumanjärjestämisessä, tuoko se tapahtumalle lisäarvoa ja tuleeko tapahtumanjärjestäminen muuttumaan lähivuosina tekoälyn ansiosta. Hypoteesini on, että tekoäly on jo muutaman vuoden aikana otettu mukaan tapahtumanjärjestämiseen erilaisten applikaatioiden ja ohjelmien avulla ja siten muuttanut alaa huomattavasti kehittyneemmäksi. Haen tutkielmallani pohjaa hypoteesilleni.

Rajaan työni vain tekoälyyn, sillä tapahtumiin liittyvää teknologiaa on aivan valtavasti aina virtuaalisesta todellisuudesta robotteihin ja kaiken sen teknologian analysointiin tämä tutkielma on liian suppea. Koska tapahtumiakin on lukemattomia erilaisia, keskityn vain Suomen isoihin tapahtumiin, joissa liikkuu valtava määrä dataa esimerkiksi applikaation kautta. Esimerkkejä tällaisista tapahtumista ovat isot seminaarit ja kongressit, joita Suomessa ovat muun muassa Nordic Business Forum ja Slush, jotka vetävät paikalle tuhansia ihmisiä ympäri Suomea ja sen ulkopuolelta. Jotta näiden kaltaisissa tapahtumissa voitaisiin kehittyä yhä paremmaksi, on otettava avuksi erilaisia teknologisia ratkaisuja, kuten sähköiset ilmoittautumiset ja osallistujien käyttäytymistä analysoivat applikaatiot.

1.2 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Tapahtumaan osallistujat haluavat uutta tietoa nopeammin ja kätevämmiin. Tähän tarpeeseen on alettu kehittämään tekoälyllisiä applikaatioita ja muita teknologisia ratkaisuja, jotta tapahtuma olisi osallistujille saumaton ja ongelmaton alusta loppuun saakka. Ratkaisuja on kehitetty myös osallistujien analysointia varten. Haluan saada selkeän käsityksen siitä, mitä hyötyä tekoälystä on tapahtumissa, joissa liikkuu valtava määrä dataa ja millaisia ratkaisuja tapahtuma-alalle on tekoälyä hyödyntämällä kehitetty. Haluan myös tutkia, onko olemassa tekoälyllisiä ratkaisuja, joita voidaan Suomessa käyttää apuna tapahtumanjärjestämisessä ja tuovatko ne lisäarvoa tapahtumille.

Pitkän pohdinnan jälkeen päätin keskittyä teknologian kasvavaan trendiin, tekoölyyn. Tekoölyn ympärillä kiivastunut keskustelu on herättänyt paljon huomioita maailmalla jo useamman vuoden ajan ja sen käyttö ja kehitys lisääntyy myös Pohjoismaissa (Aalto 2019). Raja pois teknologiset ratkaisut, kuten virtuaalisen todellisuuden ja lisätyn todellisuuden, jotka ovat jo osaltaan mukana tapahtuma-alalla. Niiden käsittelyyn tutkielmani on liian suppea.

Avaan tutkielmassani termejä, jotka ovat hyvin keskeisessä osassa tutkielman kokonaisuuden ymmärtämistä. Yritän luoda lukijalla laajahkon kuvan siitä, kuinka tekoäly voi avata tapahtumiin aivan uusia näkökulmia ja siten tapahtuma voi saavuttaa vieläkin enemmän näkyvyyttä ja osallistujia. Tutkielman tuloksena syntyy kokonaisuus kasvavan trendin vaikutuksesta tapahtumiin. Tuloksena syntyy myös perustelu sille, miksi tekoälyä pitää huomioida tulevaisuuden tapahtumissa.

1.3 Työn rakenne

Pohjustan opinnäytetyöni käsitteiden avaamisella ja kokonaiskuvan luonnilla lukijalle. Avattuani keskeiset käsitteet ja niiden taustaa, siirryn analysoimaan tutkimustani SWOT-analyysillä, jossa jaan aiheen neljään eri näkökulmaan; vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhkat. Näin saan pohdittua tekoäly kattavasti neljästä eri näkökulmasta. Tuen analyysiäni kuvilla SWOT-analyysin ”nelikentästä”. Tämän jälkeen siirryn identifioimaan erilaisia tekoälyllisiä ratkaisuja tällä hetkellä ja tulevaisuudessa, jotka mielestäni on tärkeä ottaa huomioon tapahtumissa. Pohdin tekoölyn tulevaisuutta tapahtumanjärjestämisessä ja vertailen saamiani tuloksia tutkimuskysymyksiini. Tuen pohdintaani erilaisilla kirjallisilla ja sähköisillä materiaaleilla, kuten blogikirjoituksilla, kirjoilla ja nettisivuilla.

Olen kerännyt materiaalia sekä opinnoistani Haaga-Helian Johdon assistenttityö ja kielet -linjalta että internetistä erilaisilla tutkielmaan liittyvillä hakusanoilla. Materiaalia on monessa eri muodossa; artikkelina, blogikirjoituksena, kirjana ja niin edelleen. Yhteenvetona kerään päätelmäni kokonaisuudeksi, josta on apua tapahtumanjärjestäjille ja kaikille tapahtumien tulevaisuudesta kiinnostuneille. Lopuksi pohdin työni luotettavuutta ja arvioin omaa oppimistani tutkimus- ja kirjoitusprosessin aikana.

2 Tietoperusta

Tutkielmani viitekehys eli jäsennelty tutkittava ilmiö ovat tapahtumat, joissa tekoälyä voidaan käyttää apuna (Likitalo & Rissanen 1998, 19). Jotta tekoälyä voidaan käyttää tapahtumissa apuna, tulee niissä liikkua suuri määrä dataa. Suuren datan liikkumisen edellytys sen sijaan on applikaatio tai tapahtuman nettisivut. Applikaatio on internetistä ladattava sovellus, joka toimii mobiililaitteella samalla tavalla kuin nettisivut tietokoneella. Applikaatiot ovat yleistyneet hurjaa vauhtia älypuhelimien käytön lisääntyessä. Nettisivut ovat internetisivusto, jossa on tietoa ja kuvia esiteltävästä yrityksestä tai vaikka tapahtumasta.

Tapahtumia on tutkittu paljon eri näkökulmista ja haluan siksi rajata tutkimukseni vain isoihin suomalaisiin tapahtumiin, joissa on käytössä applikaatio ja/tai nettisivut. Pysin luomaan lukijalle käsityksen siitä, onko tekoälystä hyötyä tapahtumanjärjestämisessä, tuoko se tapahtumalle lisäarvoa ja tuleeko tapahtumanjärjestäminen muuttumaan lähivuosina tekoälyn ansiosta. Haluan myös muodostaa valitsemieni lähteiden pohjalta yhtenäisen kokonaisuuden päätelmistäni, josta lukijan on helppo ymmärtää tutkimuksen tavoite ja lopputulos.

Syvennän pohdintaani erilaisilla kirjallisilla ja sähköisillä materiaaleilla, joita olen kerännyt valmiiksi jo ennen opinnäytetyöni aloittamista ja sen aikana. Pääasialliset kirjat, joista haen tietoa tukemaan pohdintaani ovat Johdon assistenttityö ja kielet -linjalla käytettäviä opetuskirjoja sekä Haaga-Helian ammattikorkeakoulun lehtorin kirjoittama teos tekoälystä. Kirjat ovat keskeisiä teoksia tapahtumanjärjestämisessä, joten ne ovat luotettavaa taustamateriaalia pohdinnalleni. Tekoälystä löytyy jonkin verran tutkielmia, mutta suoranaisesti tekoälystä tapahtumissa ei löydy kuin artikkeleita, jotka on kirjoitettu pääasiassa englanniksi. Aion käyttää näitä artikkeleita apuna tutkielmassani, sillä suomenkielistä materiaalia on vielä melko vaikeata löytää.

Sähköisinä materiaaleina olen valinnut muun muassa Eventbrite, Forbes ja Speed networking -nimiset sivustot, joiden artikkelit käsittelevät tekoälyä tulevaisuuden tapahtumien näkökulmasta. Eventbrite keskittyy tapahtumanjärjestämiseen ja kirjoittaa hyvin ajankohtaisista aiheista blogikirjoituksia, kuten tapahtumanjärjestämisen trendeistä, keinoista parantaa tapahtumia ja vinkeistä onnistuneisiin tapahtumiin. Speed networking keskittyy myös tapahtumanjärjestämisen ratkaisuihin, he kirjoittavat Eventbriteen tapaamaan blogia ei tapahtumanjärjestämiseen liittyvistä aiheista. Forbes on yhdysvaltalainen mediatalo, joka on tunnettu erilaisista listauksistaan. Näitä listauksia ovat muun muassa vuotuiset maailman rikkaimpien ihmisten listaukset (Forbes 2019b).

Opinnäytetyössäni keskeisiä käsitteitä ovat tapahtuma, tapahtumanjärjestäjä ja tekoäly. Avaan seuraavaksi kyseisiä käsitteitä, koska niiden ymmärtäminen on keskeisessä osassa työtäni. Olen valinnut kyseiset sanat myös opinnäytetyöni asiasanoiksi.

2.1 Tapahtuma

Tapahtuma on tilaisuus, joka järjestetään aina jostakin syystä ja sillä on aina tavoite. Tapahtuman tavoite voi olla joko syventää osallistujien välistä suhdetta, parantaa yrityksen liiketoimintaa tai vahvistaa brändiä (Catani 2017, 19). Ilman tavoitetta tapahtumaa on hyvin vaikea arvioida onnistuneeksi tai epäonnistuneeksi. ”Niinpä lopputuloksena on epämääräisiä tilaisuuksia, joiden onnistumisen arviointi jälkikäteen on mahdotonta muutoin kuin järjestäjien mututuntumalla.” kirjoittavat Helena Vallo ja Eija Häyrinen kirjassaan ”Tapahtuma on tilaisuus” (2016, 113). Tavoitteen tulee siis toisin sanoen olla tapahtuman määränpää. Kun tavoite on hyvin määritelty ja se saavutetaan tapahtumassa, on tapahtuma onnistunut.

Erilaisia tapahtumia on lukemattomia ja niillä kaikilla on syy, miksi kukin niistä järjestetään. Tapahtumia voivat olla esimerkiksi avajaiset, banketti, cocktail-tilaisuus, ensi-ilta, festivaali, firman pikkujoulut ja niin edelleen. Tapahtumanjärjestäjän tehtävä on osata erottaa jokaisen eri tapahtuman tavoite ja rakentaa tapahtuma tavoitteen ympärille. Mitä konkreettisempi tapahtuman tavoite on, sitä helpompi on myös mitata tapahtuman onnistumista toteutuksen jälkeen (Vallo & Häyrinen 2016, 22).

2.2 Tapahtumanjärjestäjä

Tapahtumanjärjestäjä on se taho, joka koordinoi ja hoitaa kaikki järjestelyt tapahtumaa varten. Se voi olla esimerkiksi yrityksen sisäinen tiimi ihmisiä tai ulkoinen, palkattu taho. Tapahtumanjärjestäjällä tulee olla kokemusta tapahtumista ja kuten Johanna Catani kirjassaan ”Onnistunut yritystapahtuma” (2017, 19.) kuvaa, ”järjestäjällä täytyy olla ymmärrys siitä, miksi ihmiset halutaan kutsua paikalle.” Tapahtumanjärjestäjällä on myös vastuu tapahtuman onnistumisesta ja siksi on osattava huomioida monta eri näkökulmaa. Tapahtumanjärjestäjän pitää pystyä pitämään ”langat käsissään” sekä hänellä tulee olla käsitys realistisesta budjetista, mahdollisista yllättävistä kuluista, huolellisesti laaditusta vieraslistasta, kattavasta viestinnästä ja tarkasta aikataulusta. (Catani 2017, 38-39) Näiden avulla tapahtumanjärjestäjällä on hyvä pohja tapahtumalle ja hän on matkalla kohti onnistunutta totutusta.

Tapahtumanjärjestäjällä on suuri vastuu, sillä hyvin usein hän on se henkilö, keneen käännytään, kun kaikki asiat eivät mene suunnitelmien mukaan. Toki hän on myös se henkilö, kenelle kuuluu kiitos onnistuneen tapahtuman lopussa. Hyvä tapahtumanjärjestäjä huolehtii myös tapahtuman jälkeisistä prosesseista, kuten palautteen käsittelyä ja projektin dokumentoinnista seuraavaa kertaa varten, mikäli kyseessä on toistuva tapahtuma. Näin ei tarvitse aloittaa tyhjästä jokaisen tapahtuman suunnittelussa.

2.3 Tekoäly

Tekoäly (engl. Artificial Intelligence tai AI) tarkoittaa tietokoneiden tai robottien kykyä suorittaa vain ihmisiin liittyviä prosesseja. Tätä termiä käytetään usein hankkeissa kehittää järjestelmiä, jotka on varustettu ihmisille ominaisilla älyllisillä prosesseilla, kuten kyvyllä päätellä, löytää merkitys, yleistää tai oppia aiemmasta kokemuksesta. Tekoälyn historia juontaa juurensa aina 1900-luvun alkuun, kun pioneeri Alan Turing kuvasi ja kehitti ensimmäisiä tietokoneita sotakäyttöön. Sanotaan, että kaikki nykyajan koneet periytyvät Turingin universaalista koneesta, eng. universal Turing machine. (Encyclopedia Britannica 2019).

Tekoäly on nostanut päätään hirveällä vauhdilla 2000-luvulla ja sitä on alettu kehittämään soveltuvaksi monelle eri alalle. Esimerkkejä tekoälyn käytöstä eri aloilla on Siri - henkilökohtainen virtuaalinen assistentti Applen matkapuhelimissa, analytiikkaa tarjoava ohjelma Google Analytics myynnin tukena, Facebookin ja Googlen tarjoama hakukoneoptimointi markkinoinnin tukena sekä Googlen tarjoama "Smart Reply" iOS ja Android puhelimissa viestinnän apuna (Rouhiainen 2018, 70-81). "Smart Reply" analysoi saadun sähköpostin tai tekstiviestin ja ehdottaa siihen sopivaa vastausta, jota käyttäjän on vain helppo klikata ja lähettää vastaus vastaanottajalle. Tekoälyssä on myös kaksi alahaaraa, jotka ovat osia ylätasoista termiä tekoäly.

2.3.1 Koneoppiminen

Koneoppiminen (engl. machine learning) on itsemukautuva algoritmi, joka tuottaa parempia ja parempia analyyskejä ja kuvioita kokemuksen tai vasta lisätyn tiedon myötä (Technotification 2018). Koneoppiminen siis luo toistojen perusteella kaavoja ja syy-seuraussuhteita, joiden pohjalta voidaan esimerkiksi luoda vastauksia yksinkertaisiin kysymyksiin. Näin koneoppiminen pystyy käsittelemään valtavia määriä tietoa ihmistä nopeammin. Tästä syystä koneoppimista on alettu ja aletaan käyttää yhä enemmän erilaisissa tietojä käsittelevissä yrityksissä ja ohjelmissa, koska se on väsymätön, pitkällä tähtäimellä edullinen ja jatkuvasti kehittyvä sijoitus.

Esimerkkejä koneoppimisesta tulevaisuudessa ovat tietokoneavustettu diagnosointi (engl. computer assisted diagnosis), jota tullaan käyttämään terveydenhuollossa erilaisten tautien ja riskiryhmien analysoinnissa, mainosten personoinnissa henkilökohtaisemmiksi sekä maksuhuijausten kiinnisaamisessa ennakkoaisesti (Forbes 2016).

2.3.2 Syvä oppiminen

Syväoppiminen (engl. deep learning) on koneoppimisesta yksi muoto, jossa koneoppiminen luo niin sanottuja hermoverkostoja ja yhteyksiä. Vaikka perinteiset ohjelmat rakentavat analyysiä datalla lineaarisella tavalla, syvän oppimisen järjestelmien hierarkkinen toiminta antaa koneille mahdollisuuden käsitellä tietoja epälineaarilla lähestymistavalla. Tämä tarkoittaa sitä, että syväoppiminen analysoi esimerkiksi rahanpesu yrityksiä monelta eri kantilta ja siten saa kiinni rahanpesu yritykset ihmisiä aikaisemmin ja nopeammin (Technotication 2018).

Syvä oppimista tullaan tulevaisuudessa käyttämään muun muassa kielen tunnistamisessa, itseohjautuvissa autoissa, tietokone näössä ja jopa mustavalkokuvien värilliseksi muuttamisessa (Forbes 2019c). Syväoppimisesta tiedetään jo suhteellisen paljon, mutta se ei arkielämässä esiinny vielä niin paljon. Tulevaisuudessa yllä mainitut asiat voivat olla arkielämästä tuttuja asioita.

2.4 Toteutus- ja työtapa

Toteutan opinnäytetyöni analysoimalla keräämääni aineistoa SWOT-analyysin avulla, pohtimalla havaintojeni yhtäläisyyksiä ja erilaisuuksia sekä tutkimalla havaintojani neljästä eri näkökulmasta. Tuen pohdintaani erilaisilla ajatuksilla valitsemastani kirjallisuudesta ja artikkeleista. Näin pohdintani ei jää irtonaiseksi osaksi opinnäytetyötäni, vaan rakentuu aineistoni kanssa kerros kerrokselta.

Olen jakanut tekoälyn kahteen eri osaan: tekoäly nyt ja tekoäly tulevaisuudessa. Näin saan lukijalle selkeän aikajanan ja voin vertailla ajallisesti tekoälyn eroja ja yhtäläisyyksiä. Näin minun on itse myös helpompi käsitellä aihetta ja havainnoida tekoälyn muutoksia. Tulevaisuudella viitataan juuri suomalaisten tapahtumien tulevaisuuteen, sillä esimerkiksi Yhdysvalloissa osa tekoälyn tuomista ratkaisuista ovat jo käytössä.

2.5 Aineisto ja käytetyt analyysit

Käytän opinnäytetyöni tiedonhankinnassa apuna Haaga-Helian kirjaston kirjallisuutta. Olen valinnut keskeisiksi teoksiksi Helena Vallon ”Tapahtuma on tilaisuus” (Vallo ja Häyri-
nen, 2016), Lasse Rouhiaisen ”Artificial Intelligence” (Rouhiainen, 2018) ja Johanna Cata-
nin ”Onnistunut yritystapahtuma” (Catani 2017). Suurin osa käyttämistäni kirjoista on käy-
tössä Haaga-Helian Johdon assistenttityö ja kielet -linjalla opetusmateriaaleina useam-
malla kurssilla. Näin ollen olen ehtinyt tutustua kirjoihin jo ennen opinnäytetyöni aloitta-
mista ja tiedän kirjojen olevan luotettavia. Tekoälyyn olen valinnut Lasse Rouhiaisen teok-
sen ”Artificial Intelligence - 101 things you must know today about the future”, jossa käy-
dään hyvin perusteellisesti läpi tekoälyä ja sen vaikutusta moneen eri alaan. Kirja on jul-
kaistu 2018, joten tieto on melko uutta ja luotettavaa. Lasse Rouhiainen on kansainvälinen
puhuja ja lehtori, jonka kirjat ovat olleet esillä useissa isoissa tiedotusvälineissä, kuten
BBC ja Business Insider (Rouhiainen 2018, 274).

Olen myös tutustunut Eventbrite internet sivuston blogiin (Eventbrite 2018a), joka on eri-
koistunut tapahtumanjärjestämisen trendeihin. Käytän materiaalinani erityisesti heidän
blogikirjoituksiaan, joista muun muassa artikkeli ”AI in 2019: How Artificial Intelli-
gence Is Impacting Events” (Eventbrite 2019a) on erityisen lähellä opinnäytetyöni aihetta.
Blogikirjoitus pohtii, miten tekoäly tulee vaikuttamaan tulevaisuuden tapahtumiin
ja sen mahdollisia keinoja. Sivustolla on myös muita aiheeseen sopivia blogikirjoituksia,
joista saan uusia näkökulmia pohdintaani. Toinen tärkeä tiedonlähde on yhdysvaltalainen
mediatalo Forbes, jonka kirjoittajat ovat kirjoittaneet hyviä artikkeleita omassa opinnäyte-
työssäni käsiteltävistä aiheista. Forbes on tunnettu listauksistaan ja se on tunnettu myös
Yhdysvaltojen ulkopuolella.

Kerään yllä mainitun aineiston pohjalta tekoälyllisiä ratkaisuja sekä vertailen saatuja tulok-
sia SWOT-analyysin kautta. SWOT-analyysi on minulle jo ennalta tuttu, joten tiedän sen
auttavan itseäni ymmärtämään kokonaisuuksia eri näkökulmista. SWOT-analyysissä poh-
ditaan haluttua aihetta neljästä eri näkökulmasta: vahvuudet (engl. Strengths), heikkoudet
(engl. Weaknesses), mahdollisuudet (engl. Opportunities) ja uhkat (engl. Threats). Käytän
tutkielmassani Mind Tools -nimisen yrityksen SWOT-analyysipohjaa, jossa on apukysy-
myksiä analyysin suorittamista varten (Liite1). Mind Tool Ltd on minulle ennestään tuttu
yritys niin työmaailmasta, kuin opinnoistakin. Olen aikaisemmin käyttänyt kyseistä pohjaa,
joten koin sen sopivaksi työkalupohjaksi myös tähän työhön.

3 Tutkimusmenetelmä

Käytän opinnäytetyössäni laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Laadullinen opinnäytetyö kuvaa arkielämää sen eri muodoissa. Pohdin arkielämän tilannetta, jossa tapahtuma ja sen teknologia ovat keskiössä. Laadullisen aineistoni analyysi on spiraalinomaisesti etenevä prosessi (Likitalo & Rissanen 1998, 69.), jonka lopputuotoksena syntyy käsitys analysoitavasta aiheesta. Kerään analysoitavaa materiaalia kirjastosta sekä internetistä ja analysoin materiaalien välisiä havaintoja ja ratkaisuja. Materiaaleina minulla on pääasiassa erilaiset artikkelit, blogikirjoitukset, kirjalliset teokset ja listaukset. Haluan käyttää erilaisista lähteistä saatuja materiaaleja, jotta työhöni tulee eri näkökulmia.

Päädyin tähän tutkimusmenetelmään, koska kyseessä on laaja teknologian käsite, joka vaikuttaa arkielämän tilaisuuksiin eli tapahtumiin. Laadullinen tutkimusmenetelmä kiinnosti minua opintoihin sisältyneellä kurssilla, jotka valmistivat minua opinnäytetyön kirjoittamiseen. Koin, että laadullinen tutkimus olisi helppo toteuttaa ja se antaisi paljon vapauksia sekä mahdollisuuksia erilaiseen työhön. Tekoälyä on tutkittu jo jonkin verran, mutta näkökulmani on erilainen muihin nähden, sillä keskityn vain tekoälyllisiin ratkaisuihin ja niiden tuomiin mahdollisuuksiin tapahtumissa. Tästä syystä koen työni olevan erilainen muihin töihin verrattuna.

3.1 Sisältöanalyysi

Aineistolähtöisessä analyysissä pyritään luomaan tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 108.), joten pyrin konkreettisten esimerkkien ja luotettavan materiaalin avulla muodostamaan tekoälystä tapahtumanjärjestämisen tukena tiiviin kokonaisuuden. Kokonaisuuden avulla lukija ymmärtää, miksi tekoälystä on apua tapahtumissa ja miten sitä voidaan tulevaisuudessa käyttää hyväksi. Päädyin sisältöanalyysiin, koska halusin nähdä miten eri lähteiden ajatukset ovat yhdenmukaisia ja miten ne eroavat toisistaan ja millaisia ratkaisuja ne esittävät tapahtumiin. Valintani perustui myös siihen, että haluan ratkaista tutkimuskysymykseni ja antaa ehdotuksia tapahtumanjärjestäjille tulevaisuuden tapahtumia varten, joka on sisältöanalyysin yksi kriteereistä (Drake & Salmi 2018). Ratkaisulähtöisyys helpottaa minua jaottelemaan opinnäytetyötäni.

Jaottelen työni neljään eri näkökulmaan, jotka analysoin SWOT-analyysillä. Käytän työnsäni apuna aiheeseen liittyviä artikkeleita, blogikirjoituksia sekä aiheeseen liittyvää muuta kirjallisuutta. Vertailen kirjallisuuden sekä internetin artikkeleista saamani informaation johdopäätöksiä ja luon niistä yhdessä kirjallisuuden kanssa kokonaiskuvan. Aion käyttää

konkreettisina työkaluina SWOT-analyysiä, jossa pystyn tutkimaan käsitteitä neljästä eri näkökulmasta. Käytän analyysipohjana Mind Tools Ltd:n pohjaa.

3.2 SWOT-analyysi

SWOT-analyysi on analysointikeino, jossa käytetään apuna visuaalista ”nelikenttää”. Siinä jokaisella osa-alueella on oma kulmansa ja usein myös värinsä. Näin on helppo visuaalisesti ymmärtää kaikki osa-alueet ja voidaan keskittyä jokaiseen kenttään erikseen. Vahvuuksissa keskitytään analysoitavan aiheen vahvuuksiin eli hyviin puoliin ja kilpailukeinoihin. Heikkouksissa keskitytään niihin asioihin, joissa on vielä parannettavaa tai joita tulisi välttää. Mahdollisuudet ovat asioita, joissa voidaan kehittyä tai joiden avulla voidaan erottua muista ja uhkat ovat asioita, joita vastaan tulisi osata valmistautua ja jotka voivat riskeerata onnistumisen. (Mind Tools 2019). Jokaisella osa-alueellaan on tehtävänsä ja ne ovat kaikki suhteessa toisiinsa. Siksi analyysi on hyvin kattava, monipuolinen ja tehokas tapa analysoida.

Päädyin SWOT-analyysiin, koska se oli minulle ennestään tuttu analysointikeino ja koen sen olevan hyvin yksinkertainen, mutta tehokas keino. Koska SWOT-analyysi koostuu neljästä eri osa-alueesta, se on minulle visuaalisena ihmisenä helppo ymmärtää ja jaotella. Näitä osa-alueita analysoimalla pystyn syventämään omaa osaamistani ja löytämään asioita, joita en ehkä aikaisemmin ole tajunnut huomioida. Pohjanani käytän Mind Tools Ltd:n pohjaa (Liite 1), jota olen hyödyntänyt aikaisemmassa vaiheessa opintojani sekä tiedän sen olevan luotettava. Jaan alueet omiksi kappaleiksi, jotta lukijan on helppo ymmärtää ajatusprosessini.

3.2.1 Tekoälyn vahvuudet



Kuva 1. SWOT-analyysin osa-alue: vahvuudet

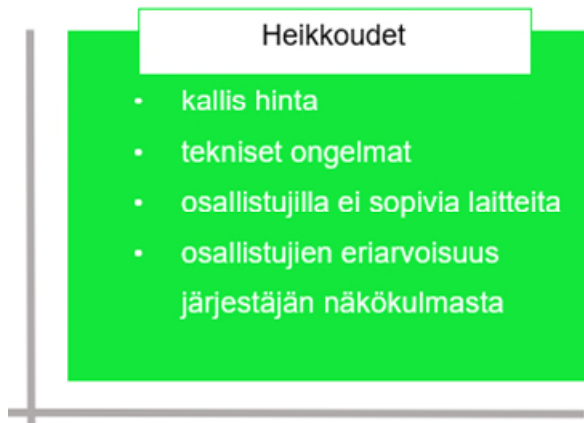
Vahvuuksissa keskitytään analysoitavan aiheen vahvuuksiin eli hyviin puoliin ja kilpailukeinoihin. Tekoälyn vahvuuksia ovat ehdottomasti sen tuomat ratkaisut. Tekoäly helpottaa tapahtumanjärjestäjää analysoimaan osallistujiaan ja heidän osallistumistaan. Analysointi mahdollistaa tapahtumanjärjestäjälle reaaliaikaisen tiedon ihmisten tyytyväisyydestä ja kuinka hyvin tapahtumassa ”menee”. Tekoäly pystyy tapahtumissa analysoimaan ovatko puhujat mielenkiintoisia, tarjoilut maukkaita, koristelut visuaalisesti hienoja ja tunnelma innostava ihmisten annetun palautteen sekä käyttäytymisen perusteella.

Vahvuuksia ovat myös kustannustehokkuus ja chattibottien kohdalla ympärivuorokautinen palvelumahdollisuus. Kuka ei haluaisi olla kustannustehokas tapahtumissaan? Chattibottien avulla aikaa jää tärkeämmille tehtäville, joissa ihmisten päättelykykyä ja reaktioita ei voida korvata koneilla tai ohjelmilla. Chattibotit eivät myöskään väsy, joten he ne ovat valmiita palvelemaan vuorokauden ympäri ja aikavyöhykkeestä riippumatta. Näin ollen on vähemmän tarvetta henkilöstölle, joka istuu infopisteellä, kun hänet voidaan korvata jatkuvasti tavoitettavissa olevalla chattibotilla. Luvussa 4.2.1 esittelen Chattibottien tuomia mahdollisuuksia vielä tarkemmin.

Osallistujan näkökulmasta tekoäly mahdollistaa personoidun sisällön tapahtumissa, mahdollisuuden vaikuttaa sekä osallistuja saa tapahtumasta enemmän irti. Tätä edistävät oikeiden ihmisten tapaaminen, kontaktien luonti, vaikutusmahdollisuus ja helppo palautteenanto. Näitä ratkaisuja ovat muun muassa verkostoitumistyökalut, käänös mahdollisuus ja chattibotit. Osallistujat haluavat keskittyä tapahtumissa olennaiseen, joten jos turhat juoksentelut infopisteelle voidaan korvata tekoälyllisillä ratkaisuilla, on asiakas huomattavasti tyytyväisempi. Sen sijaan, että osallistuja joutuu isossa messuhallissa kävellä toiseen päähän salia, on hänellä kaikki tieto puhelimessaan. Näin mahdollistetaan enemmän aikaa ihmisten kanssa jutteluun ja niin sanottuun ”fiilistelyyn”. Tekoälylliset ratkaisut ovat vielä kohtalaisen uusia suomalaisissa tapahtumissa, joten ne aiheuttavat osalle osallistujista niin sanottuja ”Vau” -elämyksiä. Tämä on suuri vahvuus tekoälyn tuomissa ratkaisuissa, sillä se vahvistaa osallistujalle tapahtumasta jäävää muistikuvaa.

Ainutlaatuista tekoälystä tekee myös sen nopeus ja tarkkuus etenkin personoidussa informaatiossa. Tekoäly pystyy suorittamaan samanaikaisesti montaa eri asiaa, joka tekee siitä nopean. Tarkkuus sen sijaan riippuu osallistujasta saadusta tiedosta. Mikäli osallistuja on aktiivinen sosiaalisen median päivittäjä, tekoäly pystyy ottamaan kaiken sen tiedon huomioon ja ehdottamaan parempia tuloksia esimerkiksi tapahtuman puheenvuoroista. Näin osallistuja kokee tapahtuman onnistuneempaan.

3.2.2 Tekoälyn heikkoudet



Kuva 2. SWOT – analyysin osa-alue: heikkoudet

Heikkouksissa keskitytään niihin asioihin, joissa on vielä parannettavaa tai joita tulisi välttää. Tekoälyn heikkouksia ovat tekniset ongelmat, kallis hinta suhteessa pienien tapahtumien osallistujamäärään, ulkopuolisen palveluntarjoajan käyttö ja se, että mikäli osallistuja ei omista älypuhelinta tai tablettia hän on toisarvoisessa asemassa.

Teknisiltä ongelmilta on vaikea välttyä, kun liikkuvan datan määrä on valtava ja liikkeessä on monta liikkuvaa osaa. Näille ei aina saada nopeaa korjausta, joten kyseessä on mielestäni keskeisin heikkous. Laitteiden hitaus tai ”kaatuminen” turhauttaa ja näkyy helposti osallistujien tyytymättömyytenä. Ulkopuolisten palveluntarjoajien käyttö saattaa tuottaa vaikeuksia, kun palveluntarjoajan luoma ohjelma ei ole täysin yhteensopiva tapahtumanjärjestäjän applikaation kanssa. Tästä voi tulla yllättäviä virheitä applikaatioissa ja henkilöä, joka osaisi korjata ongelman ei välttämättä ole heti käytettävissä.

Kallis hinta estää monen tapahtumanjärjestäjän hyödyntämästä tekoälyä tapahtumissaan. Osallistujia tulee olla tuhansia, jotta kannattaa sijoittaa tekoälyyn. Tapahtuman ei myöskään kannata olla yhden kerran järjestettävä, koska silloin sijoitus on kertaluontoinen eikä tekoälyllisiä ratkaisuja voida hyödyntää seuraavina vuosina. Uskon vahvasti hinnan olevan yksi syy, miksi tekoälyn käyttöä ei oteta huomioon kaikissa tapahtumissa. Tekoälyllisistä ratkaisuista hyöttyvät tällä hetkellä vain sellaiset tapahtumat, joiden osallistujamäärät hipovat 10 000 osallistujaa. Näissä tapahtumissa esimerkiksi chattibotin rakennuskustannukset jäävät alle 50 sentin per osallistuja.

Kolmas merkittävä heikkous ovat henkilöt, joilla ei ole älypuhelinta tai he eivät osaa käyttää applikaatioita. He saattavat jäädä paitsi isosta osasta applikaation tarjoamasta tiedosta ja tapahtumanjärjestäjä ei voi analysoida heidän osallistumistaan ja mielipiteitään

samalla tavalla kuin valtaosan voidaan. Nämä henkilöt antavat helposti negatiivista palautetta tapahtumanjärjestäjälle eivät ehkä halua osallistua kyseisen tapahtumanjärjestäjän muihin tapahtumiin.

3.2.3 Tekoälyn mahdollisuudet



Kuva 3. SWOT-analyysin osa-alue: mahdollisuudet

Mahdollisuudet ovat asioita, joissa voidaan kehittyä tai joiden avulla voidaan erottua muista. Tapahtumanjärjestäjillä on valtava määrä vaihtoehtoja käyttää tekoälyä tapahtumissaan. Ratkaisut tuovat tullessaan uusia mahdollisuuksia analysoida jokaisen osallistujan mielipiteitä tapahtumasta sekä heidän sitoutumisastettaan. Tekoäly tuo myös mahdollisuuden erottua muista kilpailevista tapahtumista, joka järjestäjän näkökulmasta on suuri etu. Se myös luo osallistujille hyvää mielikuvaa tapahtumaa järjestävästä yrityksestä, sillä heillä on jotain mitä muilla ei ole.

Tekoälyllisillä ratkaisuilla voidaan erottua muista tapahtumista ja niiden avulla voidaan näyttää muille mallia. Kun tapahtuma eroaa muista, se jää osallistujille paremmin mieleen. Pienikin asia, kun mahdollisuus antaa reaaliaikaista palautetta on iso asia osallistujalle. Muutama päivää kestävän tapahtuman jälkeen voi olla vaikea muistaa kaikkea, josta haluaisi antaa hyvää tai rakentavaa palautetta. Tähän reaaliaikainen palaute on hieno mahdollisuus sekä tapahtumanjärjestäjälle että osallistujalle.

Tapahtumanjärjestäjälle tekoäly on valtava mahdollisuus, se tuo yksi toistaan hienompia ratkaisuja, joissa järjestäjät voivat analysoida, kategorisoida ja ryhmitellä osallistujiaan. He voivat myös saada yllättävää tietoa tai jopa uusia kohderyhmiä osallistujistaan, joka mahdollistaa kehittymisen tulevia tapahtumia varten. Tätä tietoa tapahtumanjärjestäjä voi käyttää myös muissa tapahtumissaan. Karkeasti voidaan todeta, että mitä enemmän tapahtumanjärjestäjä on valmis laittamaan rahaa tekoälyllisiin ratkaisuihin, sitä enemmän heillä

on mahdollisuuksia tarjolla. Hyvin suunniteltu tekoälyllinen ratkaisu, josta todella on hyötyä osallistujalle, tuo tapahtumanjärjestäjälle loppukädessä voittoja. Osallistujat ovat tyytyväisiä ja hyvin todennäköisesti tulevat toisenkin kerran tapahtumaan mukaan, mikäli se järjestetään uudelleen. Osallistujat saavat myös kertoa muille onnistuneesta tapahtumasta, jolloin heistä tulee suosittelijoita, joka on yksi tapahtuma onnistumisen mittari. (Cattani 2017, 135).

Toki tekoälylliset ratkaisut pitää tarkoin miettiä, että ne sopivat kohderyhmälle. Tapahtumanjärjestäjän ei kannata käyttää tekoälyllistä applikaatiota senioreille kohdennetussa tapahtumassa, sillä hyvin suurella todennäköisyydellä kaikki heistä eivät omista älypuhelin- tai osaa ladata applikaatiota. On siis mietittävä tarkoin, mitä tekoälyn mahdollisuuksia käyttää missäkin tapahtumassa ja tuoko se lisäarvoa tapahtumalle.

3.2.4 Tekoälyn uhat

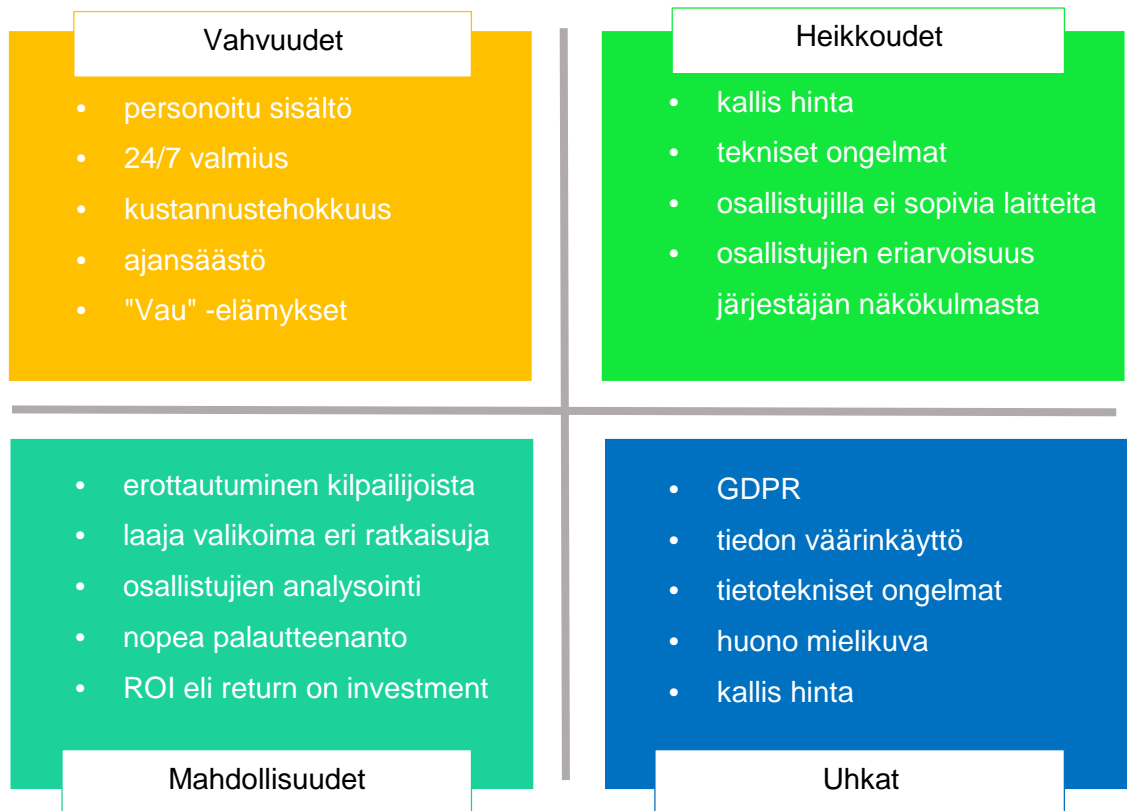


Kuva 4. SWOT-analyysin osa-alue: uhat

Uhat ovat asioita, joita vastaan tulisi osata valmistautua ja jotka voivat riskeerata onnistumisen. Aina, kun kyseessä on dataa käsittelevistä ohjelma, on olemassa riski datan väärinkäytöstä. GDPR (engl. general data protection regulation) toi vuonna 2018 mukanaan tiettyjä rajoitteita ja mahdollisuuksia vaikuttaa oman datan käyttöön ja tämä on otettava huomioon myös nettisivuja ja applikaatioita käyttäessä. Kaikilla osallistujilla täytyy olla mahdollisuus kieltäytyä heitä koskevan tiedon keräämisestä ja analysoinnista. Tämä saattaa näkyä tapahtumanjärjestäjille tietynlaisena uhkana, sillä jos iso osa osallistujista ei anna lupaa heidän datansa analysointiin, ei esittämäni verkostoitumistyökalujen antamat ehdotukset toimi täysin oikein. Näiden työkalujen toiminta perustuu puhtaasti osallistujien käytökseen sosiaalisessa mediassa, heidän LinkedIninsa merkkkaamien työpaikkojen ja kiinnostusten analysointiin, jotka kaikki ovat dataa kyseisestä osallistujasta.

Uhkia voivat olla erilaiset kyberhyökkäykset ja virukset, jotka voivat tulla esimerkiksi applikaation kautta osallistujien laitteisiin. Täytyy siis olla hyvin tarkkana, ettei osallistujista kerätty data joudu väärin käsiin tai käyttäjä käytä applikaatiota vahingoittaakseen muita. On olemassa ohjelmia, jotka suojelevat langattomia laitteita ja nettisivuja ja näitä hyödyntämällä tapahtuman applikaatio tai nettisivut voivat torjua uhkia.

Uhka voi myös olla huonosti toimiva applikaatio tai internetyhteys. Ihmiset ovat hyvin kärsimättömiä teknisten ongelmien kanssa ja huonosti toimiva applikaatio tai internetyhteys voi jättää tapahtuman järjestävälle yritykselle huonon mielikuvan osallistujissa. Huonon mielikuvan muuttaminen ihmisissä on hyvin vaikeaa, joten uhat tulee aina ottaa huomioon ja niitä varten on hyvä olla varasuunnitelmat suunniteltuna. Pahimmassa tapauksessa osallistujat eivät palaa enää kyseisen tapahtumanjärjestäjän tapahtumiin, vaan siirtyvät kilpailijalle.



Kaavio 1. SWOT-analyysi nelikenttänä.

4 Tekoäly tapahtumissa

Tapahtumissa liikkuu nykyään hurja määrä dataa, jota tapahtumanjärjestäjät voivat kerätä osallistujistaan ja heidän käyttäytymisestään. Tätä kerättyä dataa analysoimalla tapahtumanjärjestäjät saavat arvokasta tietoa osallistujistaan, erityisesti heidän kiinnostuksensa kohteista, sitoutumisasteestaan (engl. engagement rate) ja tyytyväisyydestään. Näin ollen he voivat kehittää tapahtumiaan vielä paremmin vastaamaan kohderyhmäänsä tai jopa löytää uusia kohderyhmiä. Osallistujille applikaatiot mahdollistavat nopean palauteenannon, personoidun sisällön, ympäristöystävällisen tavan jakaa tietoa ja nopeat vastaukset kysymyksiin ympäri vuorokauden. Tieto on myös helppo päivittää applikaation avulla, joten osallistujat saavat aina uusinta tietoa, esimerkiksi tapahtuman aikataulumuutoksista yksinkertaisin push-ilmoituksen avulla.

Tapahtumissa tietoa voidaan kerätä aina siitä hetkestä lähtien, kun ihmiset lataavat applikaation ja perustavat tai tuovat sinne tilinsä. Ohjelmat tulkitsevat ihmisiä ja heidän käyttäytymistään sekä hakevat dataa heidän sosiaalisesta mediastaan. Näitä sosiaalisen median kanavia ovat muun muassa LinkedIn, Facebook, Instagram ja Twitter. Tätä kaikkea dataa käsittelemään on kehitetty erilaisia ohjelmia. Nämä ohjelma esimerkiksi yhdistävät samaan tapahtumaan osallistuvia ihmisiä toisiinsa, joilla on samoja kiinnostuksen kohteita, tavoitteita ja/tai työskentelevät samalla alalla. Näin he voivat tavata toisensa tapahtumassa, johon molemmat ovat osallistumassa ja siten he saavat laajennettua omaa verkostoaan sekä mahdollisen uuden yhteistyökumppanin (Speed networking 2018). Tekoäly mahdollistaa paljon enemmän tapahtumaan osallistujalle, kuin mitkään paperiset ohjelma-lehtiset ja palautelomakkeet. Ennen kaikkea tekoäly auttaa osallistujia tapaamaan relevantteja kontakteja, verkostoitumaan paremmin ja vahvistaman tapahtumanjärjestäjän brändiä. Nämä kaikki ovat onnistuneen tapahtuman tavoitteita (Catani 2017, 19).

Seuraavat kappaleet käsittelevät tekoälyä kahdessa eri ajanjaksossa; tekoäly tapahtumissa nyt ja tulevaisuudessa. Vertailen näiden kahden ajanjakson tekoälyllisiä ratkaisuja toisiinsa ja teen johtopäätöksiä yhdessä tietoperustani ja kirjallisuuteni pohjalta.

4.1 Tekoäly tapahtumissa nyt

Tapahtumat ovat kehittyneet aina sitä mukaan, mitä arkielämässä on tapahtunut ja mitä teknologisia ratkaisuja on kehitetty. Ensin siirryttiin paperisista ohjelmista nettisivuihin ja sieltä sähköisiin mobiiliapplikaatioihin. Nyt kehitystä tapahtuu applikaatioissa ja niiden toiminnallisuuksissa. Applikaatioissa on siirrytty eteenpäin enemmän interaktiivisempaan malliin, jossa osallistuja voi kysyä kysymyksiä ja osallistua enemmän. Myös palautteenanto on tehty osallistujalle helpoksi, lukemalla esimerkiksi QR-koodi PowerPoint -esityksen dialta. Tämän jatkuvan kehityksen myötä yritykset ovat alkaneet kehittää erilaisia mahdollisuuksia tapahtumanjärjestäjille ja osallistujille, jotta tapahtuma erottuisi muista, osallistajat kokisivat pääsevänsä vaikuttamaan vielä enemmän ja että osallistajat saisivat tapahtumasta enemmän irti.

Nykyään on arkipäivää osallistua tapahtumaan, jolla on nettisivut ja applikaatio, joten eroa haetaan teknologian tuomista ratkaisuista eli muun muassa tekoälystä. Tekoälyn käyttö on lisääntynyt varsinkin 2000-luvulla, kun suuret teknologiayritykset ovat tuoneet markkinoille tekoälyllisiä ratkaisuja ja niiden käyttö on yleistynyt. Vuonna 2018 jopa 88% Eventbrite:n tutkimukseen osallistuneesta 800:sta alan ammattilaisesta sanoi hyödyntävänsä tekoälyä tapahtumisissaan, vuonna 2017 luku oli 42% (Eventbrite 2018c, 17). Tästä voidaan päätellä, että käyttö on suuressa nousussa tapahtuma-alalla. Myös muut teknologiset ratkaisut, kuten virtuaalinen todellisuus ja lisätty todellisuus ovat lisääntyneet monella alalla, erityisesti pelialalla. Tapahtumanjärjestämisessä nämä kaikki kolme teknologista ratkaisua on otettu käyttöön jo jollain tasolla. Tekoälyllä varustettuja chattibotteja on lähes kaikilla suurilla yrityksillä nettisivuillaan ja muun muassa lisättyyn todellisuuteen pääsee tutustumaan Immersalin toteuttaman pilotin kautta Messukeskuksessa Matkamessuilla (Messukeskus 2019). Teknologiasta on siis tullut erottatun keino tapahtuma-alalla.

Olen itse osallistunut seminaariin, jossa käytössä oli tekoälyllä tuettu applikaatio. Linkitettyäni LinkedIn profiilini applikaatioon, aloin saamaan minua kiinnostavaa tietoa seminaarista ja siihen liittyvistä aiheista. Applikaatio myös ilmoitti minulle kiinnostavia puheenvuoroja ja paikkoja, joissa minun kannattaisi olla tiettyyn ajankohtaan. Olin ymmälläni, kuinka hyvin tieto oli minulle ajankohtaista ja mielenkiintoista. Myös palautteenanto tapahtui kyseisen applikaation kautta. Kokonaiskuvani tapahtumasta oli huomattavasti parempi kuin muissa tapahtumissa, koska koin tällä tapahtumalla olevan jotain erilaista muihin verrattuna. En kertaakaan kaivannut lisätietoa mistään, sillä kaikki tarvittava tieto oli saatavilla applikaatiossa.

Uskon tapahtumanjärjestäjien olevan tietoisia alaa muuttavista trendeistä ja mahdollisuuksista, mutta Suomen kokoisessa maassa tekoälyyn investoitava summa on vielä liian suuri, jotta se otettaisiin huomioon jokaisessa tapahtumassa. Tekoälyn tullaan siirtymään tulevaisuudessa myös Pohjoismaissa, mutta osallistujia täytyy olla enemmän, jotta investointi kannattaa. Ja tekoälyllisten ratkaisuiden tulee myös olla helppoja integroida olemassa oleviin ohjelmiin, kuten applikaatioon tai nettisivuun.

4.2 Tekoäly tapahtumissa tulevaisuudessa

Kuten aikaisemmassa kappaleessa olen avannut tekoälyä tapahtumissa tällä hetkellä, tämä kappale käsittelee tekoälyä tulevaisuudessa. Muutamat tulevaisuuden trendeistä ovat jo nostaneet päätään tämän hetkisissä tapahtumissa, mutta ovat kasvamassa vielä monta astetta isommiksi. Hurja kasvu johtuu kilpailun kasvusta ja osallistujien odotusten kasvamisesta. Kun suurin osa tapahtumanjärjestäjistä käyttää tekoälyä tapahtumissa, on vaikea olla erinomainen ja mieleenpainuva tapahtuma ilman tekoälyä. Personoidusta informaatioista ja interaktiivisista applikaatioista on tulossa normi, johon kaikkien tulee pyrkiä. Osallistujat etsivät edelleen ”Vau” -elämyksiä, joita muun muassa tekoälyllisillä ratkaisuilla voidaan toteuttaa.

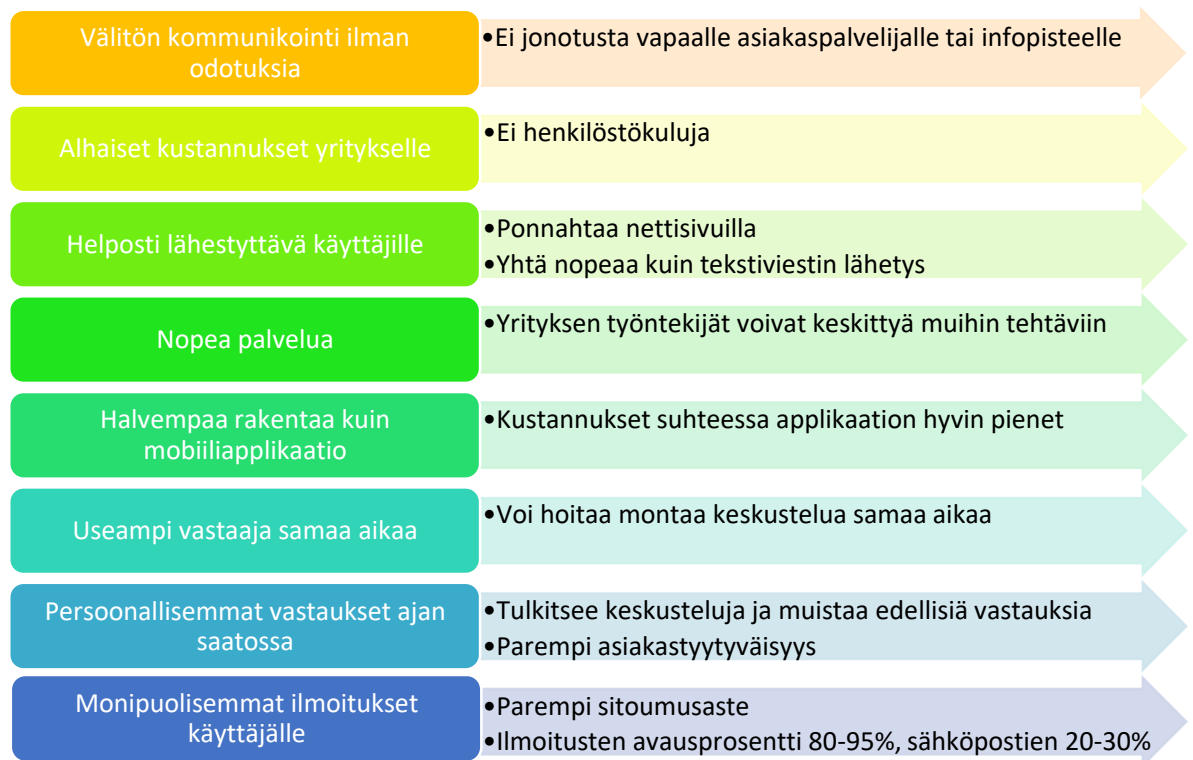
Tapahtumien suuria tulevaisuuden trendejä ovat chattibotit, applikaatioiden nopea käännösmahdollisuus ja ihmisten yhdisteleminen yhteisten kiinnostusten perusteella, nimetäkseni muutaman. Avaan seuraavaksi näitä tulevaisuuden kehittyneimpiä ratkaisuja ja niiden tuomia mahdollisuuksia, jotka uskon jokaiselle tapahtumanjärjestäjälle tulevan vastaan tulevaisuudessa.

4.2.1 Chattibotit – Helposti apuna ympäri vuorokauden

Chattibotti (engl. Chatbot) on tietokoneohjelma, joka pystyy tekoälyn ja koneoppimisen kautta käymään ihmismäisiä keskusteluja (Pivo 2017). Chattibotit ymmärtävät kysymyksiä ja osaavat vastata niihin kuin ihminen. Chattibotteja on käytössä jo laajasti monella ei alalla niiden edullisuuden ja muiden hyötyjen takia. Keskimääräinen hinta esimerkiksi Facebook Messengerin Chattibotille on 3000–5000 euroa, joka on huomattavasti vähemmän kuin applikaation luomisen (Forbes 2019a). Oraclen teettämän kyselyn mukaan 80% yrityksistä käyttää tai aikoo käyttää chattibotteja vuoteen 2020 mennessä (Business Insider 2016). Eikä mikään ihme, sillä hyötyjä on valtavasti niin chattibotin tarjoajalle kuin käyttäjällekkin.

Oheisessa kaaviossa on Lasse Rouhaisen listaamat hyödyt chattiboteista. Hyödyt ovat huomattavat ja hintakaan ei estä tekoälyllisten chattibottien käyttöä tuhansien ihmisten tapahtumissa.

Kaavio 1. Lasse Rouhaisen Chattibottien hyödyt (Rouhiainen 2018, 95)



4.2.2 Verkostoitumistyökalut – Yhdistävät oikeat ihmiset toistensa kanssa

Verkostoitumishetkestä tapahtumissa tulee monelle mieleen aika, jolloin kaikki voivat keskustella toistensa kanssa ja luoda verkostoja. Se ei kuitenkaan ole aina niin helppoa, varsinkin jos et tiedä mitään muista osallistujista ennakoon. Tähän on keksitty ratkaisu; tietokoneohjelma, joka tulkitsee käyttäjiään ja ehdottaa käyttäjilleen samanhenkisiä ihmisiä, joiden kiinnostuksen kohteet ja urakokemukset ovat lähellä toisiaan (Speed networking 2018). Näin ollen tekoäly on karsinut osallistujan puolesta pois sellaiset ihmiset, jotka eivät välttämättä ole hyödyllisimpiä palasia lisättäväksi heidän verkostoonsa. Aikaa jää silloin potentiaalisimmille henkilöille. Ohjelmaa käytettäessä lyhyen verkostoitumishetken aikana tavatut, ennalta analysoidut, henkilöt ovat hyvinkin varteenotettavia kontakteja ja osallistuja kokee hetken hyödyllisemmäksi (Grip 2019). Tätä kautta tapahtumaan osallistujat saavat tapahtumasta enemmän irti ja tapahtumanjärjestäjät saavat todennäköisesti parempaa palautetta.

Kyseinen ohjelma toimii käytännössä niin, että osallistujat näkevät prosentuaalisen yhtäläisyyden toistensa kanssa. Jos molemmat liu'uttavat toistensa profiilit Tinderin tapaisesti oikealle, voivat he keskustella ja esimerkiksi tavata verkostoitumishetken aikana. (Grip 2019). Ohjelma siis vain antaa prosentuaalisen yhteensopivuuden, joka mahdollistaa täysin epäsovpien kontaktien ohittamisen ja varteen otettaviin henkilöihin keskittymisen. Näin ollen se on täysin itsestä kiinni, kenet haluaa tavata.

Saman tyyllisiä ohjelmia voidaan käyttää apuna myös seminaareissa ja konferensseissa, jossa tarjolla on useita eri puheenvuoroja saamaan aikaan. Tekoäly analysoi osallistujaa ja ehdottaa hänen kiinnostuksiansa, uransa ja sosiaalisen median perusteella sopivia puheenvuoroja seminaarin tai konferenssin puheenvuoroista (Forbes 2019). Näin osallistujan ei tarvitse pelätä sivuttavansa jotain hänelle erittäin relevanttia esitystä, vaan voi huoletta mennä tekoälyn ehdottaman aikataulun mukaan. Kaikki kuitenkin perustuu ihmisestä löytyvään tietoon, kiinnostuksen kohteisiin, sosiaalisessa mediassa käyttäytymiseen ja niin edelleen, joten ehdotukset eivät aina ole absoluuttisen oikeita. Ehdotukset ovat sitä oikeampia, mitä enemmän tietoa henkilöstä löytyy.

4.2.3 Kasvojentunnistus – Helpotusta ilmoittautumiseen

Mielenkiintoinen mahdollisuus tulevaisuuden tapahtumissa on kasvojentunnistusohjelmat (engl. facial recognition) ilmoittautumisessa. Jotta osallistujien olisi turvallista osallistua tapahtumaan ilman ei-toivottuja vieraita sekä jonotus tapahtumien ilmoittautumisissa ei olisi enää ongelma, voidaan käyttää apuna kasvojentunnistusohjelmia. Kasvojentunnistusohjelma voi samanaikaisesti kuvan ottamisen kanssa tulostaa kuvallisen osallistumispassin ja tarkistaa henkilön kasvojen perusteella onko henkilö tosiaan se, kuka sanoo olevansa. (Swapcard 2019). Näitä kasvojentunnistusrakenteita käyttämällä voidaan helposti myös laskea osallistujamäärää virheettömästi.

Uskon, että kasvojentunnistus lisääntyy yhä enemmän jopa Pohjoismaisissa tapahtumissa, koska se on helppo ja nopea toteuttaa. Turvallisuudesta on myös pidettävä huolta, vaikka Pohjoismaita pidetään turvallisina maina, ja siihen kasvojentunnistus on loistava keino. Kasvojentunnistaminen kokemuksena voi osallistujallekin olla hauska ja mielenpainuva ja näin ollen lisätä ”Vau” -elämyksiä heti sisäänkäynnillä.

4.2.4 Käännösmahdollisuus – Materiaalien kääntäminen viiveettä

Kolmas tekoälyn tulevaisuuden iso trendi on sivujen automaattinen kääntäminen monille eri kielille tekoälyn avulla (Speed networking 2018). Useille isoille tapahtumille, kuten Nordic Business Forum osallistuu kansalaisuuksia yli 40:stä eri maasta (NBForum 2019), joka

on valtava määrä eri kansalaisuuksia. Ei ole kustannustehokasta tehdä nettisivuja monelle eri kielelle, mutta tekoälyä hyödyntämällä ja esimerkiksi osallistujille käännöslaitteita tarjoamalla voidaan madaltaa ulkomaalaisten osallistujien palautteenantokynnystä sekä erottaa muista kilpailevista tapahtumista. Kynnys osallistua voi myös laskea, kun ei tarvitse pelätä sivuttavansa tärkeää tietoa kielimuurin takia.

Erilaisia käännöslaitteita on jo olemassa, jotka voivat kääntää puhetta samanaikaisesti 14 eri kielelle. Tällainen laite on esimerkiksi Xiaomi Konjac, joka käyttää apunaan tekoälyä (Xioami 2019). Laite kääntää erilaiset tekstit sujuvasti 14:sta eri kielelle, eikä tätä varten tarvitse palkata erikseen tulkkeja. Näin tapahtumanjärjestäjä säästää kuluissa ja tapahtuman viesti voi mennä paremmin perille muun kieliselle osallistujalle, kun osallistuja kuulee materiaalit omalla äidinkielellään.

Mielestäni käännösmahdollisuudesta on erityisesti apua valtion tapaamisilla tai isoissa kongresseissa, jossa osallistujia on useasta eri maasta. Ei tarvita erillisiä käännöskoppeja, kun osallistujille voidaan antaa pöydälle pieni laite, joka tekee käännöksen osallistujille suoraan puheesta. Tekoälyllisten käännöslaitteiden hyvä puoli on se, etteivät ne väsy koskaan. Toisin kuin tulkkien kanssa, laitteet eivät hidastu tai emmi vastauksissaan, kunhan ne pidetään ladattuina.

5 Tulokset ja arviointi

Tutkielmassani sain selville, kuinka tärkeä osa erottumista tekoälystä on erilaisissa tapahtumissa tullut. Erilaisia tekoälyllisiä ratkaisuja, kuten chattibotteja käytetään jo hyvin paljon eri aloilla ja nyt myös tapahtuma-alalla. Teknologiasta on tullut erottautumiskeino ja sitä halutaan hyödyntää kaikilla mahdollisilla tavoilla, nyt myös tekoälyn avulla. Tapahtumiin on olemassa monenlaisia tekoälyllisiä ratkaisuja, joista tulevat hyötymään molemmat osapuolet, niin tapahtumanjärjestäjä että osallistuja.

Osallistujat saavat personoitua, ajantasaista tietoa ja pääsevät verkostoitumaan heille ennalta ehdotettujen, relevanttien kontaktien kanssa. Tekoälyn myötä ei ohi mene mielenkiintoiset puheenvuorotkaan. Tämä nostaa osallistujien sitoutumisastetta ja tyytyväisyyttä. Osallistujat myös muuttuvat positiivisen kokemuksen myötä usein suosittelijoiksi, joka parantaa tapahtuman mainetta. Hyvä maine leviää helposti ja voi johtaa suurempaan osallistujamäärään tulevina vuosina, joka tapahtumanjärjestäjälle on toivottu tilanne.

Tapahtumanjärjestäjät sen sijaan haluavat syvempää analyysiä osallistujistaan ja heidän tyytyväisyydestään. Tekoäly kerää ja analysoi osallistujista kerättyä tietoa ja tapahtumanjärjestäjät voivat viiveittä nähdä, ovatko osallistujat tyytyväisiä tapahtuman sisältöön. Myös muutoksia puutteellisiin asioihin voidaan tehdä jo tapahtuman aikana, perustuen tekoälyn keräämään tietoon. Tapahtumanjärjestäjät saavat myös tietoa kohderyhmistä, joita eivät ehkä ole osanneet ottaa huomioon tapahtumaan suunnitellessa ja siten voivat parantaa tapahtumaansa ensi kertaa varten, mikäli se järjestetään uudelleen. Saatuja tuloksia voidaan myös viedä eteenpäin esimerkiksi tapahtumaa järjestävän yrityksen johtohenkilöille, joita kiinnostaa tapahtumasta saatu hyöty eli return of investment, ROI. Tekoälystä on myös pitempiaikaista hyötyä, kun vain tapahtuman aikana. Seuraavassa tapahtumassa voidaan hyödyntää tekoälyn ennestään keräämää tietoa ja näin tekoälyn ehdotukset paranevat kerros kerrokselta, tapahtuma tapahtumalta.

Tekoäly lisääntyy jatkuvasti ja uusia ratkaisuja tuodaan markkinoille koko ajan. On kuitenkin tärkeää, että tapahtumanjärjestäjä valitsee heille oikeat ratkaisut ja miettii tarkoin, sopiiko valitut ratkaisut oman tapahtuman kohderyhmälle. Kuten aikaisemmin totesin, on turhaa ottaa uusimpia ja kalliita ratkaisuja sellaiselle kohderyhmälle, joka ei osaa käyttää applikaatiota ja sen tuomia lisätoimintoja. Vastuu valituista ratkaisuista on tapahtumanjärjestäjällä, jolla tulee olla kokonaiskäsitys tapahtumasta, kohderyhmästä sekä tarpeista.

5.1 Tutkimuksen luotettavuus

Käyttämäni materiaalit ovat käytettävissä muun muassa opetusmateriaalina Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa ja muutenkin arvostettuja teoksia tapahtumanjärjestämisessä. Käyttämäni artikkelit ja blogikirjoitukset ovat tunnetuilta yrityksiltä, joilla on hyvä maine muualla maailmassa. Virheellisen tiedon levittäminen vahingoittaisi heidän mainettaan merkittävästi, joten uskon lähteitteni olevan luotettavia ja totuudenmukaisia. Toki kirjoittajat ovat yksittäisiä henkilöitä kyseisissä yrityksissä, joten heidän oma mielipiteensä saattaa näkyä kirjoituksissa. Olen sitä mieltä, että pystyin itse pysymään objektiivisena enkä antanut kirjoittajan sävyn tai oman mielipiteen vaikuttaa päätelmiini. Monet sähköiset lähteet olivat käyttäneet itse lähteinään samoja tutkimuksia ja ensisijaisia lähteitä, joten tieto oli monessa lähteessä identtinen. Uskon siten tiedon olevan oikein.

Oman analyysini ja pohdintani uskon olevan luotettavaa, sillä aihe on arkielämän käsite ja osa tekoälyllisistä ratkaisuksista ovat jo käytössä muualla maailmassa. Pian varmasti myös Suomessa. Olen päässyt kokeilemaan erilaisia tekoälyllisiä ratkaisuja itse, joten olen tutustunut aiheeseen kattavasti. Uskon, että työtäni voi käyttää luotettavana pohjana muulle aiheen tutkimukselle ja siitä saa luotettavaa tietoa tulevaisuuden teknologiasta. Teknologia kehittyy koko ajan, joten myös esittämäni tekoälylliset ratkaisut kehittyvät. Esittämäni ratkaisut eivät kuitenkaan ole kovinkaan vanhoja, joten niitä voidaan pitää luotettavina opinnäytetyön julkaisuhetkenä.

5.2 Jatkotutkimus- ja kehitysmahdollisuudet

Tutkimukseni on hyvin mielenkiintoinen ja jatkumahdollisuuksia on paljon. Tekoälyn lisäksi on olemassa muita teknologisia ratkaisuita, jolla voidaan erottautua, saadaan osallistujat osallistumaan enemmän ja tapahtuman tavoite paremmin osallistujille perille. Näitä teknologisia ratkaisuja ovat muun muassa virtuaalinen todellisuus (engl. virtual reality tai VR) ja lisätty todellisuus (engl. augmented reality tai AR). Tutkimustani voisi jatkaa tutkimalla kyseisten teknologioiden ratkaisuja tapahtumajärjestämisen alalla ja vertailemalla niitä omaan tutkimukseeni tekoälyn osalta.

Muun muassa lisättyä todellisuutta on kokeiltu Messukeskuksessa vuosittain järjestettävillä Matkamessuilla, jossa applikaatiolla käyttämällä voi kameran läpi nähdä valaan uimassa Messukeskuksen pääsisäänkäynnin aulassa. Applikaatiolla on myös lisätty Messuhalliin erilaisia pisteitä kattoon, jonka avulla voi saada lisätietoa kunkin pisteen esiteltävästä kohteesta. Tämän teknologian oli kehittänyt yritys nimeltä Immersal (Messukeskus 2019).

Kuva 2. Esimerkki virtuaalisen todellisuuden ja lisätyn todellisuuden eroista.



<https://www.avrspot.com/ar-vr-entertainment-industry-five-practical-uses/>

Kuvassa näkyy ero virtuaalisen todellisuuden ja lisätyn todellisuuden välillä. Virtuaalisessa todellisuudessa olet itse VR-lasien kautta täysin virtuaalisessa maailmassa. Lisätyssä todellisuudessa sen sijaan on arkielämään lisätty muun muassa kamera-aplikaatioiden avulla elementtejä, kuten tunnetussa Pokémon Go pelissä. Vain osa on lisättyä, mutta muu ympäristö on todellinen. Nämä sekoitetaan usein tekoälyyn, joten olisi hyvä selkeyttää jatkotutkimuksessa näiden kaikkien eroja toisiinsa.

Jatkaisin omaa tutkimustani näillä kahdella teknologisella ratkaisulla ja pohtisin kaikkia kolmea teknologiaa SWOT – analyysin kautta. Kehittäisin tutkimustani myös niin, että haastattelisin isoihin tapahtumiin osallistuvia henkilöitä ja tutkisin heidän vastauksien pohjalta, mitä mieltä he ovat esittelemistäni tekoälyllisistä ratkaisuksista ja onko niistä heidän mielestään apua. Olisi hyvin mielenkiintoista kuulla, kokevatko he ratkaisuiden tuovat lisäarvoa vai ei. Otanta tulisi olla suuri ja useasta tapahtumista, jotta tulosta voitaisiin pitää luotettavana. Suomessa näitä suuria tapahtumia voisivat olla Messukeskuksella vuosittain järjestettävät isot tapahtumat ja messut.

5.3 Tulosten hyöty ja yleistettävyys

Työstäni on hyötyä kaikille tapahtumanjärjestämisen tulevaisuudesta kiinnostuneille, sillä kaikki esittelemäni tekoälylliset ratkaisut ovat yleistymässä hetki hetkeltä. Avaamistani termeistä on hyötyä ihan kaikille, sillä termit esiintyvät jo nyt monessa eri mediassa ja lyhenteitä on alettu käyttää arkipäiväisemmin. Tutkimukseni myös selkeyttää lukijalle tiettyjen käsitteiden eroja, jotka saattavat mennä sekaisin ja mahdollistaa asioiden näkemisen useammalta eri näkökulmalta SWOT-analyysin avulla.

Tutkimukseni tulokset ovat yleistettävissä myös muilla aloilla, kuin tapahtumanjärjestämisessä, sillä dataa käsittelevät lähes kaikki yritykset. Tämän datan analysointiin on hyvä käyttää tekoälyä ja erityisesti kone- sekä syväoppimista. Myös chattibotit ovat käytössä muilla aloilla, esimerkiksi pankkien nettisivuilla asiakaspalvelun apuna. Tästä syystä uskon vahvasti, että työni on yleistettävissä muillekin aloille ja esittämiäni ratkaisuja voidaan käyttää apuna esimerkiksi yritysten sisäisissä tapahtumissa. Teknologian määrä tulee vain lisääntymään tulevaisuudessa, siitä esimerkkinä ovat kaikki opinnäytetyössäni esitetyt tekoälylliset ratkaisut.

5.4 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyö on ollut hyvin haastava ja pitkä prosessi, joka on opettanut minua paljon itsestäni sekä tutkimasta aiheestäni. Olen heti alusta asti saanut niin sanottuja "Ahaa" -elämyksiä ja kasvattanut omaa osaamistani tekoälyn ja tapahtumanjärjestämisen osalta. Ajanpuutteen takia koen, etten päässyt niin syvällisesti pohtimaan tekoälyä ja siten työni jäi hyvin kevyeksi pintaraapaisuksi tekoälyn maailmaan. Olen kuitenkin tyytyväinen esittelemiini tekoälyllisiin ratkaisuihin ja uskon todella, että työstäni on apua alasta ja aiheesta kiinnostuneille. Kirjoitusprosessini tuntui välillä pyörivän paikallaan ja uusien näkökulmien löytäminen oli hankalaa, sillä monessa lähteessä oli tultu sanoihin lopputuloksiin kuin itse tulin. Pohdinta ei ole vahvuuksiani ja siihen koen edelleen tarvitsevani eniten kehitystä.

Mikäli joskus kirjoitan toisen opinnäytetyön, haluan valita täysin eri tyyllisen opinnäytetyön. Tämän kirjoitusprosessin jälkeen minua kiinnostaa eniten toiminnallinen opinnäytetyö, jossa tehdään jokin konkreettinen asia, esimerkiksi markkinointisuunnitelma. Koen onnistuvani paremmin, kun pääsen tekemään jotain konkreettista ja tästä syystä uskon tämän tutkimuksen jääneen hyvin kevyeksi.

6 Pohdinta

Tutkimukseni tavoite oli selvittää, onko tekoälystä hyötyä tulevaisuuden tapahtumissa ja jos on, niin tuoko se tapahtumanjärjestäjille lisäarvoa. Tutkimukseni oli sisältöanalyysi, jossa analysoin valitsemiani lähteistä, niiden argumentteja, ideoita ja johtopäätöksiä. Tuin tutkielmaani aiheeseen liittyvällä teorialla keskeisistä teoksista, joita käytetään opetusmateriaaleina Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa. Analysointikeinona käytin itselleni tuttua SWOT-analyysiä, jossa jaoin käsitteen neljään eri näkökulmaan ja analysoin niitä jokaisesta näkökulmasta.

Tekoälyä käytetään nyt ja tullaan käyttämään tulevaisuuden tapahtumissa erottuakseen muista ja lisäämään osallistujatytyväisyyttä. Tapahtumanjärjestäjät hyötyvät tekoälyn analysoimasta datasta ja tietenkin tyytyväisistä osallistujista, jotka onnistuneen kokemuksen jälkeen muuttuvat helposti suosittelijoiksi. Osallistujat taas hyötyvät personoidusta sisällöstä ja tehokkaista verkostoitumishetkestä vartenotettavien kontaktien kanssa. Personoitu sisältö on suuri harppaus eteenpäin tapahtumissa, sillä jokainen meistä on erilainen ja etsii tapahtumista hieman eri asioita. Toisille tärkeintä on näyttäytyä ja edustaa työpaikkaansa, toisille tapahtumat ovat tärkein kontaktienluontikeino sekä paikka. Kaikille tulee tarjota mahdollisuuksia keskittyä haluamaansa osa-alueeseen. Tapahtumiin hakeutuvat yleensä samankaltaiset, tai ainakin samasta aiheesta kiinnostuneet, ihmiset. Tekoälyn myötä, ei aikaa kulu epärelevantteihin ihmisiin, vaan jokainen osallistuja saa mahdollisuuden verkostoitua itselleen vartenotettavimpien uusien kontaktien kanssa. Näin verkostot kasvavat ja osallistujien tyytyväisyys nousee.

Microsoftin teettämän tutkimuksen mukaan Suomi on Euroopan kärkeä tekoälyn käytössä ja tutkimuksen mukaan 14% osallistuneista suomalaisista yrityksistä käyttää tekoälyä monipuolisesti liiketoimintaprosesseissa ja työn tukena (Microsoft 2018). Tapahtumanjärjestämisessä tekoäly ei kuitenkaan vielä näy ja syy voi olla korkeissa kustannuksissa sekä osallistujamäärältään liian pienissä tapahtumissa. Tulevaisuudessa tapahtumanjärjestämisessä halutaan erottua erilaisilla teknologisilla ratkaisuilla, joita tekoäly tarjoaa (Eventbrite 2019b). Uskon, että Suomen kokoisessa maassa isoissa tapahtumissa, kuten Nordic Business Forum ja Slush tullaan näkyvästi käyttämään tekoälyn tarjoamia ratkaisuja, kuten chattibotteja, sillä niistä saadaan loppukädessä enemmän hyötyä kuin niihin menee rahaa.

Ihmiset eivät aina jaksaa etsiä tietoa, vaan haluavat nopeita vastauksia heti. Chattibotit ovat oiva ratkaisu juuri tähän ongelmaan, ne vastaavat kysytyihin kysymyksiin nopeasti ja

melko tarkasti. Mitä enemmän chattibotteja käytetään, sitä tarkemmin ne oppivat vastaamaan oikein. Koneoppiminen ja syväoppiminen luovat syy-seuraussuhteita ja verkostoja, joiden perusteella tekoäly pääättelee mitä siltä kysytään ja miten siihen tulee vastata. Ne eivät myöskään väsy vastaamaan kysymyksiin, vaan palvelevat ympäri vuorokauden vuoden jokaisena päivänä.

Tämän hetkissä tapahtumissa käytössä olevat applikaatiot eivät vielä mahdollista osallistujien interaktiivista osallistumista, joten tulevaisuus tuo tullessaan erittäin isoja muutoksia tältä osalta. Muita eroja nykyhetken ja tulevaisuuden välillä on osallistujille personoitu sisältö; analysoidut kontaktiehdotukset, ehdotetut mielenkiintoiset puheenvuorot ja niin edelleen. Näitä ei tällä hetkellä ole saatavilla suomalaisissa tapahtumissa. Ainoa lähelle tekoälyllistä ratkaisua menevä applikaatio on Nordic Business Forum tapahtumissaan käyttämä Brella applikaatio, joka on hyvin lähellä kohdassa 4.2.2 esittelemiäni verkostoitumistyökaluja, mutta se ei ole tekoälyllinen ratkaisu (Brella 2019). Brella toki ehdottaa yhteisten kiinnostusten perusteella ihmisiä, mutta sen takana ei ole tekoäly tai koneoppiminen.

Tämän hetken tapahtumilla ja tulevaisuuden tapahtumilla tulee olemaan myös yhtäläisyyksiä. Ihmiset haluavat tulla tapahtumiin näkemään toisiaan ja kuulemaan uusista asioista puheenvuoroja. On tärkeä ymmärtää, että tapahtumat itsessään eivät juurikaan muutu tulevaisuudessa, mutta niiden toteutustavat ja niissä käytetty teknologia muuttuu. Tutkimukseni aikana olen huomannut, että on tärkeä ottaa huomioon myös ne ihmiset, jotka eivät ole niin teknologisesti edistyneitä kuin toiset. Kaikilla ei ole älypuhelimia, mutta se ei saa tehdä heistä eriarvoisia tapahtumanjärjestäjän silmissä. Tekoälyllisten ratkaisujen kanssa on oltava tarkka, sillä ne ei saa jättää ulkopuolelleen mitään kohderyhmiä.

Osallistujan näkökulmasta tietyt ongelmakohdat, kuten ruuhkainen ilmoittautuminen ja kankeat palautteenantomahdollisuudet ovat mahdollista unohtaa tekoälyllisten ratkaisujen avulla. Myös tapahtumissa tavatut ihmiset ja kuullut puheenvuorot voivat olla relevantimpia, kun ne on tekoälyn avulla personoitu jokaiselle osallistujalle perustuen heidän kiinnostuksiinsa, sosiaalisen median käyttäytymiseen sekä uraan. Uhkia sen sijaan voivat olla datan väärinkäyttö tai internetongelmat, jotka hyvin usein jäävät osallistujille mieleen ja saattavat pitkään vaikuttaa heidän mielipiteisiinsä tapahtumanjärjestäjästä.

Esittelemiäni teknologioita hyödyntämällä tapahtumanjärjestäjät voivat saada oman tapahtumansa erottumaan muista ja luoda osallistujista suosittelijoitaan, joka Catanin mukaan

on merkki onnistumisesta (Catani 2017, 135). On oletettavaa, että osallistujien sitoutumisaste on korkeampi, jos tapahtuman sisältö sekä tavatut ihmiset ovat relevantimpia heille. Lisää sitoutumisastetta nostattaa, jos ulkomaalaisille osallistujille voidaan tarjota materiaaleja heidän omalla äidinkielellään. Näin ihmiset ovat taipuvaisempia antamaan hyvää palautetta ja kokevat osallistumisen hyödyllisemmäksi.

Suomessa tapahtumat ovat vielä kohtalaisen pieniä ja tekoälylliset ratkaisut ovat suhteellisen kalliita toteuttaa pieniin tapahtumiin. Tulevaisuus tuo tullessaan kuitenkin yhä enemmän ratkaisuja ja tarjoavia yrityksiä. Suomi myös kasvattaa mainettaan kongressi- ja tapahtuma maana jatkuvasti (Business Finland 2018), joten voidaan olettaa, että Suomessa aletaan muutaman vuoden sisällä näkemään enemmän tekoälyllisiä ratkaisuja osana suurrempia tapahtumia. Tekoälylliset ratkaisut tulevat tuomaan yrityksille lisäarvoa.

Lähteet

Aalto 2019. Nordic Five Tech establishes new network for artificial intelligence. Luettavissa: <https://www.aalto.fi/en/news/nordic-five-tech-establishes-new-network-for-artificial-intelligence> Luettu: 25.9.2019

Best Practice 2019. Explore the Top AI Use Cases Across Sectors. Luettavissa: <https://www.bestpractice.ai/sectors> Luettu 29.10.2019.

Brella 2019. Smart event matchmaking that brings the right people together. Luettavissa: <https://www.brella.io/event-matchmaking> Luettu 30.11.2019.

Business Finland 2018. Suomi menestyy kongressimaana. Luettavissa: <https://www.businessfinland.fi/ajankohtaista/uutiset/2018/suomi-menestyy-kongressimaana/> Luettu 30.8.2019.

Business Insider 2016. Luettavissa: <https://www.businessinsider.com/80-of-businesses-want-chatbots-by-2020-2016-12?r=US&IR=T> Luettu: 23.9.2019

Business New Daily 2019. How Artificial Intelligence Will Transform Business. Luettavissa: <https://www.businessnewsdaily.com/9402-artificial-intelligence-business-trends.html> Luettu 14.10.2019

Catani, J. 2017. Onnistunut yritystapahtuma. Alma Talent Pro. Helsinki.

Drake, M. & Salmi, M. 2018. Opinnäytetyö ja menetelmät tutuksi. Menetelmäopinnot virtuaalisesti. Haaga-Helia Moodle.

Encyclopedia Britannica 2019. Artificial Intelligence (AI). Luettavissa: <https://www.britannica.com/technology/artificial-intelligence> Luettu 24.9.2019

Eventbrite 2018a. Eventbrite blog. Luettavissa: <https://www.eventbrite.com/blog/>. Luettu: 21.5.2018

Eventbrite 2018b. How Artificial Intelligence and Mobile Event Apps Will Shape the Event Industry Luettavissa: <https://www.eventbrite.com/blog/artificial-intelligence-mobile-event-apps-ds00/> Luettu 24.9.2019

Eventbrite 2018c. Eventbrite. The State of Conferences and Corporate Events in 2018: Challenges and Trends. Luettavissa: http://mkto.eventbrite.com/rs/269-CEG-133/images/DS02_The%20State%20of%20Conferences%20and%20Corp%20Events-4478.pdf Luettu 14.9.2019

Eventbrite 2019. AI in 2019: How Artificial Intelligence Is Impacting Events. Luettavissa: <https://www.eventbrite.com/blog/ai-in-2018-artificial-intelligence-events-ds00/>. Luettu: 21.5.2018.

Forbes 2016. The Top 10 AI And Machine Learning Use Cases Everyone Should Know About. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2016/09/30/what-are-the-top-10-use-cases-for-machine-learning-and-ai/#d21603e94c90> Luettu 23.11.2019

Forbes 2019a. How AI Is Transforming The Event Planning Space One Conversation At A Time. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/andrewarnold/2019/02/25/how-ai-is-transforming-the-event-planning-space-one-conversation-at-a-time/#791fe7dd10b3> Luettu: 20.10.2019

Forbes 2019b. Billionaires – The richest people in the world. Luettavissa: <https://www.forbes.com/billionaires/#7aaa089b251c> Luettu: 23.11.2019

Forbes 2019c. 10 Amazing Examples Of How Deep Learning AI Is Used In Practice?. Luettavissa: <https://www.forbes.com/sites/bernardmarr/2018/08/20/10-amazing-examples-of-how-deep-learning-ai-is-used-in-practice/#1e5b3312f98a> Luettu 23.11.2019

Grip 2019. Event Matchmaking Powered by Artificial Intelligence. Luettavissa: <https://grip.events/event-matchmaking> Luettu 29.10.2019

Likitalo, H. & Rissanen, R. 1998. Tutkimusmenetelmät. Pohjois-Savon ammattikorkeakoulun julkaisu D 8/1998.

Messukeskus 2019. Augmented Reality eli lisätty todellisuus tekee messukäynnistä seikkailun! Luettavissa: <https://messukeskus.com/yrityksille/mainospaikat-ja-lisanakyvyys/augmented-reality-lisatty-todellisuus/>. Luettu 4.10.2019

Microsoft 2018. Suomi Euroopan kärkeä tekoälyn hyödyntämisessä – silti puolet yrityksistä vasta pilotointivaiheessa. Luettavissa: <https://news.microsoft.com/fi-fi/2018/10/26/suomi-euroopan-karkea-tekoalyn-hyodyntamisessa-silti-puolet-yrityksista-vasta-pilotointivaiheessa/> Luettu 29.10.2019

Mind Tools 2019. SWOT Analysis. Luettavissa: https://www.mindtools.com/pages/article/newTMC_05.htm Luettu 19.11.2019

Nordic Business Forum 2019. Luettavissa: <https://www.nbforum.com/nbf2020/> Luettu 22.10.2019

Rouhiainen, L. 2018. Artificial Intelligence. Tuntematon kustannuspaikka.

Pivo 2017. Mikä ihmeen chatbot? Luettavissa: <https://pivo.fi/mika-ihmeen-chatbot/> Luettu 25.10.2019

Speed networking 2018. AI for Events: How to Incorporate Artificial Intelligence Into Your Conference. Luettavissa: <https://www.speednetworking.com/post/ai-for-events-how-to-incorporate-artificial-intelligence-into-your-conference>. Luettu 20.10.2019.

Swapcard 2019. Artificial Intelligence is Changing the Event Industry — Here's How. Luettavissa: <https://blog.swapcard.com/artificial-intelligence-and-events> Luettu: 29.10.2019

Technotification 2018. Difference between AI, Machine Learning and Deep Learning. Luettavissa: <https://www.technotification.com/2018/04/deep-learning-machine-learning-and-ai.html> Luettu 29.10.2019.

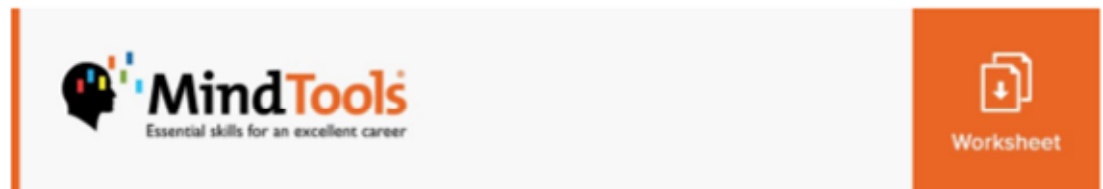
Tuomi, J. & Sarajärvi A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisältöanalyysi. Tammi. Helsinki.

Vallo, H. & Häyrinen, E. 2016. Tapahtuma on tilaisuus. Tietosanoma. Tallinna

Xioami 2019. Konjac AI Translator Silver. Luettavissa: <https://xiaomi-mi.com/appliances/konjac-ai-translator-silver/> Luettu: 28.10.2019.

Liitteet

Liite 1. Mind Tools Ltd. SWOT-analyysipohja.



SWOT Analysis Worksheet

- For instructions on using SWOT Analysis, visit www.mindtools.com/rs/SWOT.

Strengths What do you do well? What unique resources can you draw on? What do others see as your strengths?	Weaknesses What could you improve? Where do you have fewer resources than others? What are others likely to see as weaknesses?
Opportunities What opportunities are open to you? What trends could you take advantage of? How can you turn your strengths into opportunities?	Threats What threats could harm you? What is your competition doing? What threats do your weaknesses expose you to?

© Copyright [Mind Tools Ltd](http://www.mindtools.com), 2006-2015.

Please feel free to copy this sheet for your own use and to share with friends, co-workers or team members, just as long as you do not change it in any way.