

Kansainvälisen kongressin järjestäminen

Onnistumisen edellytyksiä ja vaikutuksia järjestäjälle

Vilma Kotro

Opinnäytetyö

Joulukuu 2020

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Restonomi (AMK), Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Käyttäjälähtöiset tilat

Tekijä(t) Kotro, Vilma	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Joulukuu 2020
	Sivumäärä 43	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Kansainvälisen kongressin järjestäminen Onnistumisen edellytyksiä ja vaikutuksia järjestäjälle		
Tutkinto-ohjelma Palvelujen tuottaminen ja johtaminen		
Työn ohjaaja(t) Petra Blinnikka ja Minna Tunkkari-Eskelinen		
Toimeksiantaja(t)		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä taitoja ja tietoja kansainvälisen kongressin järjestäminen edellyttää ja mitä vaikutuksia sen järjestämisestä on ollut tutkittavien elämään? Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän, teemahaastattelun avulla. Teemahaastattelussa oli 5 kokenutta ja ammattitaitoista kansainvälisen kongressien työntekijää. Vastauksissa oli selkeää yhteneväisyyttä tutkittavaan ilmiön keskeisistä muutujista. Tutkittavien asiantuntemus toi syvyyttä tutkittavan ilmiön tarkasteluun.</p> <p>Kansainvälisen kongressin järjestäminen edellyttää tutkittavilta seuraavia taitoja ja tietoja: kokonaisuuden hallinta ja organisointitaidot, aikataulutukseen ja logistiikkaan liittyvät taidot, kielitaito, kulttuuritaito, myönteinen asennoituminen, projektitaito, prosessiajattelu, tunnetaidot, sekä yhteistyö- ja neuvottelutaidot.</p> <p>Kansainvälisen kongressin järjestäminen on vaikuttanut tutkittaviin henkilöihin seuraavasti: Ihmisen käytöksen ymmärtäminen, erilaisuuden hyväksyminen, asiakkaan tarpeiden tunnistaminen, ongelmien ratkaisukyky ja tiimi- ja projektityötaidot parantuneet, tilannetaju ja joustavuus, ammatillisia verkostoja, verkostoituminen asiakkaiden kanssa, ystävystyminen kollegoiden kanssa, kontaktien luominen palvelun tarjoajiin, kansainväliset kontaktit ja verkostot, lisänäkyvyys organisaatiolle.</p> <p>Kansainvälisen kongressin järjestäminen on vaikuttanut työuran kehitykseen ja muihin tekijöihin: pandemia Korona on vaikuttanut tapahtumateollisuuteen laajasti, kongressit ovat siirtyneet tai peruuntuneet kokonaan, uuden oppiminen on ollut läsnä kongressien siirtymässä virtuaalisiksi.</p> <p>Tällä hetkellä kongressi- ja tapahtuma-ala on muutoksen alla. Tapahtumat ovat siirtyneet virtuaalisiksi/ hybriditapaamisiksi, joita kehitetään tulevaisuutta varten. Se asettaa uusia taitovaatimuksia, niin kongressien järjestäjille kuin niihin osallistuville henkilöillekin. Tämä voisi olla uusi jatkotutkimuksen kohde.</p>		
<p>Avainsanat (asiasanat) kongressi, konferenssi, kongressin järjestäminen, kansainvälisyys, kvalitatiivinen tutkimus, teemahaastattelu, virtuaalitapahtuma</p>		

Author(s) Kotro, Vilma	Type of publication Bachelor's thesis	Date December 2020 Language of publication: Finnish
	Number of pages 43	Permission for web publication: x
Title of publication Organizing an international congress Prerequisites for success and effects for the organizer		
Degree programme Degree programme in hospitality management		
Supervisor(s) Blinnikka, Petra & Tunkkari-Eskelinen, Minna		
Assigned by		
Abstract <p>The aim of the study was to find out what skills and knowledge are required to organize an international congress and what impact the organizing have had on the lives of the subjects? The research was performed with the help of a thematic interview of a qualitative research method. The thematic interview included 5 experienced and professional employees of international congresses. There was a clear agreement between the responses on the key variables of the phenomenon under study. The expertise of the subjects brought depth to the study of the phenomenon under study.</p> <p>Organizing an international congress requires the following skills and knowledge: entity management and organizational skills, scheduling and logistics skills, language skills, cultural skills, positive attitude, project skills, process thinking, emotional skills, and cooperation and negotiation skills.</p> <p>Organizing of the international congress has affected the research subjects as follows: Understanding human behavior, accepting difference, identifying customer needs, problem solving, and team and project work skills improved, situational awareness and flexibility, professional networks, networking with customers, making friends with colleagues, making friends creation of service providers, international contacts and networks, additional visibility for the organization.</p> <p>Organizing an international congress has influenced career development and other influencing factors: Pandemic Korona has had a major impact on the event industry, congresses rescheduled, or canceled altogether, learning new ones as congresses become virtual.</p> <p>Currently, the Congress and Events industry is under change. The events have become virtual / hybrid meetings that will be developed for the future. It places new skill requirements on both congress organizers and those attending them. This could be a new target for further research.</p>		
Keywords/tags (subjects) congress, conference, organizing a congress, internationality, qualitative research, thematic interview, virtualevent		

Sisältö

1	Johdanto	2
2	Kansainvälisen kongressin järjestäminen ja organisointi.....	4
3	Taitoja, joita kansainvälisen kongressin järjestäminen edellyttää	9
	3.1 Kieli ja kulttuuritaidot	11
	3.2 Sosiaaliset- ja vuorovaikutustaidot.....	12
	3.3 Tunnetaidot ja ryhmässä toimiminen.....	12
4	Vaikutukset järjestäjälle	14
	4.1 Työelämän muuttuminen	15
	4.2 Koronan vaikutukset alaan	16
5	Tutkimusprosessi.....	17
	5.1 Tutkittava ilmiö ja tutkimusmenetelmä	17
	5.2 Tutkimusaikataulu ja toteuttaminen	18
	5.3 Aineiston analysointi	19
	5.4 Tutkimuksen luotettavuus ja tutkimuksen eettisyys	20
6	Tutkimustulokset	22
	6.1 Tutkittavien taustatietoja	22
	6.2 Tiedot/taidot, joita kansainvälisen konferenssin järjestäminen on tutkittavilta edellyttänyt	23
	6.3 Kansainvälisen kongressin järjestämisen vaikutuksia:.....	28
7	Pohdinta	33
8	Johtopäätökset.....	37
	Lähteet	40
	Liitteet	43
	Liite 1. Haastattelurunko	43

1 Johdanto

Kongressimaailma on tällä hetkellä muutoksen alla. Koko tapahtumateollisuus joutuu etsimään uusia tapoja toteuttaa kansainvälisiä tapahtumia, joissa on ennen kokoonnuttu kasvokkain. Kohtaamisen arvoa vähättelemättä on kongressien järjestäminen siirtymässä osittain toistaiseksi verkko- ja hybriditapahtumiksi. Pandemia korona on tehnyt ja tekemässä suuria muutoksia alalla. Tutkimuksen teemahaastattelussa olevien kysymysten pohjalta asiantuntijoiden ajatuksista löytyy myös visioita kansainvälisen kongressin tulevaisuuden kuvasta. Se edellyttää uusien taitojen ja toimintatapojen omaksumista. Mutta ihmisen kohtaaminen tulee varmasti säilyttämään oman arvonsa.

Tutkijaa kiinnostaa kansainvälisten tapahtumien järjestäminen tapahtumateollisuuden alalla ja kansainväliset kongressit. Alun perin tutkimuksessa oli tarkoitus tutkia kansainvälisen kongressin vaikutuksia järjestäjälle isommassa mittakaavassa, mutta aiheen rajaus tuntui vaikealta. Niinpä tutkija rajasi aiheen henkilötasolle ja kongressien järjestämiseen liittyvien henkilöiden tutkimiseen – nimenomaan ajatusten ja kokemusten selvittämiseen tiettyjen teema-alueiden sisällä. Kvalitatiivinen tutkimusote mahdollistaa syvempien ja merkityksellisempien kokemusten ja ajatusten selvittämisen verrattuna kvantitatiivisen tutkimusotteen määrällisesti suurempien, mutta pinnallisempien tietojen selvittämiseen.

Tutkimus toteutettiin laadullisen tutkimuksen teemahaastattelun avulla. Tämä tapa valittiin, koska haluttiin selvittää ihmisten kokemuksia ja mielipiteitä. Ne on helpompi selvittää haastattelun avulla, jossa tutkittava saa vapaasti ilmaista ajatuksiaan ja kokemuksiaan tietyn haastatteluteeman alla. Strukturoidussa kyselyssä olisi moni tärkeä yksityiskohta kunkin tutkittavan kokemusmaailmassa jäänyt pintapuoliseksi selvitetyksi ja jopa huomiotta. Nyt haastattelija antoi tutkittaville mahdollisuuden kertoa

asioista syvällisemmin ja laajemmin ohjaten haastateltavaa pysymään tutkittavan ilmiön teemojen sisällä.

Teemahaastatteluun on tärkeä valita henkilöitä, joilla on myös todennäköisesti tietoa tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85). Tutkimuksen haastatteluun osallistuneet ihmisten oletettiin omaavan paljon tietoa ja kokemuksia ilmiöstä kansainvälisten kongressien järjestäminen – niiden vaikutukset järjestäjälle ja niiden onnistuneen järjestämisen edellytykset. Tutkija onnistui saamaan teemahaastatteluun viisi monipuolisen kokemuksen omaavaa omalla alallaan ammattitaitoista tutkittavaa. Heillä oli paljon tietoa ja kokemuksia tutkittavasta ilmiöstä, joka lisäsi tutkimuksen luotettavuutta.

Tutkimuksen teoriaosuuden lähdeaineisto on koottu a) kirjallisista lähteistä. Tietoa tutkimuksen kannalta tärkeistä aiheista saatiin kirjoista kongressiopas ja koulutus- ja kongressipalvelut, joissa kerrottiin selkeästi kongressin järjestämiseen liittyvistä osaluista ja niihin liittyvistä organisoitavista asioista. Myös tietoa verkostoitumisesta, organisaation toiminnasta, työelämän jatkuvasta uudistumisesta ja monikielisydestä tutkija sai kirjallisista lähteistä. b) verkosta löytyneistä e-kirjoista ja nettijulkaisuista tutkija sai tietoa työelämän tärkeistä taidoista, sosiaalisista taidoista, projektijohtamisesta, kongressitoiminnasta, digitalisaatiosta ja pandemia Koronasta. Verkosta löytyi myös tietoa tutkimuksen luotettavuudesta ja tutkimuksen etiikasta.

Tutkijan tarkastellessa aikaisempia kongresseihin liittyviä suomalaisia tutkimuksia (Esim. Kansainvälisen tieteellisen kongressin järjestäminen Suomessa, Anniina Joutsimäki, 2012 ja Kongressiopas Jyväskylän ammattikorkeakoululle, Riina Nikkanen, 2018.) tutkimukset olivat keskittyneet tutkimaan koko kongressitapahtumaa ja sen järjestämistä ja tai sen onnistumista. Tämä tutkimus keskittyy kongresseja järjestävien henkilöiden kokemusten tutkimiseen prosessin aikana. Tutkimus selvittää, mitä tietoja ja taitoja onnistunut kansainvälisen kongressin järjestäminen edellyttää järjestäjältä ja miten se on vaikuttanut järjestäjän elämään.

2 Kansainvälisen kongressin järjestäminen ja organisointi

Kansainvälinen kongressi on suurimuotoinen kokoontuminen, jossa ihmisiä kokoontuu vähintään viidestä eri maasta keskustelemaan ja neuvottelemaan. Yleensä osanottajia on useampi sata. Kongressiin kokoontuvat henkilöt edustavat esimerkiksi samaa ammatillista, kulttuurillista tai uskonnollista ryhmää. Kongressin keskustelun aiheet ja teemat muodostuvat järjestävän organisaation puolelta. Näissä kohtaamisissa on tarkoituksena, että kansainvälisiin kongresseihin osaa ottavat henkilöt voivat vaihtaa ajatuksiaan, mielipiteitään sekä ideoitaan kongressin aikana. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 18)

Suomessa järjestettiin vuonna 2019 enemmän kongresseja kuin koskaan aiemmin. Viime vuoden aikana järjestettiin yhteensä 835 kansainvälistä järjestökongressia, joihin osallistui ennätyselliset 136 413 kongressivierasta. Vuoden 2018 kansainvälisessä vertailussa Suomi on maailman 19. suosituin kongressimaa. (Business Finland 2020)

Suomea kiitetään myös hyvistä liikenneyhteyksistä. Finnair ja muut lentoyhtiöt järjestävät suurimpiin kaupunkeihin suoria kansainvälisiä lentoja. Kätevästi Suomeen pääsee myös laivalla Ruotsista, Saksasta tai Virosta. Venäjältä pääsee hyvin junalla tai maanteitä pitkin. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 18)

Jotta kongressin järjestäjällä ei tule kiire, Saarelman 2002, 10 -11 mukaan tulee kongressille laatia hyvä työsuunnitelma ja realistinen aikataulu, sekä valita työryhmään yhteistyökykyisiä, työhaluisia ja kyvykkäitä henkilöitä. Jos kongressin rahoitus varmistetaan ajoissa, suunnittelussa voi keskittyä olennaiseen: mielenkiintoisen ohjelman ideoimiseen ja toteuttamiseen. On hyvä huomata, ettei kongressin järjestämisessä

kaikkea tarvitse tehdä yksin. Suomessa on iso joukko eri alojen ammattilaisia, jotka voivat tarjota apua ja palvelujaan monessa eri tilanteessa. (Saarelma 2002, 10-11)

Rautiaisen & Siiskosen 2013, 90 mukaan suomalaiset ovat saaneet kiitosta huipputasoisesta kokoustekniikasta, täsmällisyydestä, luotettavuudesta, hyvästä kielitaidosta ja hyvistä turvajärjestelyistä, eli suomalaisten palveluiden antama palveluiden laatu on korkea.

Aikaisemmissa tutkimuksissa on tullut esille, että kongressivieraat ovat pitäneet Suomea erittäin kalliina kongressimaana. Viimeisempien tutkimusten mukaan Suomen hintataso on muuttunut hieman edullisemmaksi, mutta vieraat pitävät Suomea kuitenkin melko kalliina kongressimaana. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 92)

Kongressiin kutsuminen, suunnittelu ja markkinointi

Kutsuaineisto on laadittava huolellisesti, koska se toimii jo kongressin markkinointimateriaalina. Se sisältää yleensä kutsukirjeet, paikkakuntaesittelyn, tietoa alan tieteellisistä saavutuksista, järjestäjien kokoonpanon, esittelyn tiloista, majoitusmahdollisuuksista ja liikenneyhteyksistä. Tässä yhteydessä ilmaistaan myös taloudellinen tilanne ja mainitaan rahoituslähteet. Kongressijärjestelyjen suunnittelu aloitetaan listamalla tehtävät, joista laaditaan projektikalenteri aikataulun kera. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 109)

Konferenssin markkinointi tapahtuu yleensä aikaisemmissa alan kongresseissa näyttelyosastoilla, jonne on rakennettu yksinkertainen esitepöytä. Samalla voidaan markkinoida maata ja paikkakuntaa, jossa tuleva kongressi järjestetään. Osanottajiin vaikutetaan myös ennakko-ohjelmilla, mielenkiintoisilla ohjelmilla, monipuolisilla vapaa-ajanohjelmilla, retkillä ja edullisilla osanottomaksuilla. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 182)

Rautiainen & Siiskosen 2013, 183 mukaan kongressin markkinointiin ja mainontaan käytetään internetissä mm:

- Kongressin kotisivuja eli www. sivuja
- Nettisivulinkkejä hakukoneiden, kansainvälisen järjestön, sidosryhmien ja sponsoroiden kotisivuilta
- Keskustelu- ja uutisryhmiä
- Sosiaalista mediaa (Facebook, LinkedIn, YouTube, Flickr) ja sähköpostia.

Järjestelyorganisaatio

Järjestelyorganisaatio muodostetaan heti kun päätös järjestämisestä on saatu. Siinä selvitetään työnjako ja taloudelliset vastuut kansainvälisen järjestön ja kansallisen järjestelyorganisaation välillä. Järjestelyorganisaatio muodostuu seuraavista henkilöistä: puheenjohtaja, pääsihteeri, tieteellinen sihteeri, PCO-toimisto ja taloudenhoitaja. Suurissa kokouksissa tarvitaan lisäksi eri vastuualueista vastaavat toimikunnat, joiden puheenjohtajat kuuluvat järjestelytoimikuntaan. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 110-111)

Tarjouspyynnöt, tarjoukset ja sopimukset

Kokoustiloja koskeva tarjouspyyntö ja alustava varaus tehdään mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, kun kongressin alustava ohjelma tila- ja laitetarpeineen on olemassa. Tarjouspyynnössä tulisi huomioida kongressin ajankohdan ja osallistujamäärän lisäksi mahdollisimman paljon erilaisia kongressin pitämisessä tarvittavia tiloja. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 114)

Kongressin järjestäminen edellyttää useita osapuolia, joiden kanssa on laadittava kirjalliset sopimukset. Tärkeimmät sopimukset laaditaan kansainvälisen järjestön, kongressipalvelutoimiston ja kongressipaikan kanssa. Sopimuksissa on muistettava, että ne tulee laatia mahdollisimman tarkasti ja huolellisesti, sekä aina kirjallisesti. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 117)

Majoitus- ja ravintolapalvelut

Järjestäjän kongressipalvelutoimisto tai järjestäjä varaa eri hotelleista kiintiöt, jotka edustavat 3,4 tai 5 tähden hotelleja. Osallistujat valitsevat haluamansa hotellin ilmoitettuun päivämäärään mennessä. Kongressin ravintolapalveluihin kuuluvat usein kahvitarjoilut, lounaat, juhlaillalliset, cocktail tilaisuudet ja retki-illat. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 119-120)

Kongressiin ilmoittautuminen

Osanottajien ilmoittautuminen ja maksujen vastaanotto, sekä osanoton vahvistaminen ovat kongressin järjestäjien tärkeimpiä tehtäviä. Kongressin osallistumismaksu hinnoitellaan yleensä porrastetusti, siten että ajoissa ilmoittautumalla osanottajat maksavat halvemman hinnan. Porrasteisen hinnan tarkoitus on saada osanottajat ilmoittautumaan aikaisessa vaiheessa, jolloin kongressitoimiston on helpompi tehdä tarvittavia ennakkojärjestelyjä. Myös osanottoja kokee hyötyvänsä ilmoittautumalla ennakkoon. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 137)

Kongressin suunnittelu-aikataulu

On tärkeää luoda tarkka työskentelyaikataulu kongressin onnistumiseksi. Aikatauluun voi lisätä kaikki tiedostetut tehtävät. Suunnittelussa on järkevää arvioida kongressijankohdasta taaksepäin, milloin jokainen osa tulevaa kokonaisuutta tulee olla valmiina. Projektikalenterin yksityiskohtainen laatiminen auttaa pysymään aikataulussa. Aikatauluun pohjautuen suunnitellaan tarkempi markkinointi- ja tiedotussuunnitelma. Nämä suunnitelmat tehdään hyvin yksityiskohtaisesti. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 140)

Kongressiohjelma

Kongressin asiaohjelman sisällön suunnittelee itse järjestäjä. Järjestäjän täytyy antaa suunnittelupanoksensa ohjelman suunnittelussa, toteutuksessa, yhteyksissä luennoitsijoihin, sekä luentojen tarkastuksessa. (Finland Convention Bureau 2013) Kongressi ohjelman suunnittelu muodostuu Rautiaisen ja Siiskosen (2013) mukaan tieteellisestä ohjelmasta, oheisohjelmasta ja vapaa-ajan ohjelmasta, sekä näyttelyistä. Tieteellinen ohjelma tulee huomioida projektisuunnitelman alkuvaiheessa. Kansainvälinen toimikunta suunnittelee yleensä tieteellisen ohjelman.

Rautiainen ja Siiskonen 2013, 145 -152 jaottelevat kongressiohjelmat seuraavasti:

A) Tieteellisiä luentoja ovat esimerkiksi: Plenary-luennot, jotka ovat kaikille tarkoitettuja suurluentoja. Keynote-luennot eli ohjelmapuheluluennot keskittyvät antamaan selvitystä tärkeistä asiakohdista pienemmille ryhmille. Oral, eli suulliset luennot tai esitykset ovat vapaamuotoisempia ja vähemmän luennon omaisia. Postereille eli julistesityksille, osallistujat tutustuvat materiaaliin omassa tahdissaan.

B) Oheisohjelmaan liittyvät avajaiset, cocktailtilaisuudet, juhlaillalliset ja yrityskäynnit. Oheisohjelmassa voi olla tarjolla myös retkiä ja matkoja. Kongressin järjestäjä voi käyttää oheisohjelman suunnittelussa kaupungin kongressipalvelutoimistoa, matkailutoimistoa tai ohjelmapalvelutoimistoa. Oheisohjelmassa tulee tarjota osanottajille mahdollisuutta virkistäytymiseen. Osallistujat haluavat nähdä ja tutustua isäntämaan kulttuuriin ja ihmisiin. Oheisohjelmalla voi olla ratkaiseva merkitys kongressivieraan osallistumispäätökseen.

C) Näyttelyt, joiden avulla luodaan pohja kongressin taloudelle. Pienmuotoiset näyttelyt järjestetään kongressikeskuksen aulatiloiissa, jossa eri yhteisöt ja sponsorit esitetyvät. Näyttely tulee olla tilassa, jossa ihmiset kulkevat. Kongressien yhteydessä olevat näyttelyt ovat tärkeitä, koska niiden ansioista luodaan pohja kongressin taloudelle. Näyttelyyn tutustumiselle on varattava riittävästi aikaa muun ohjelman ohessa.

Suuren näyttelyn järjestäminen vaatii ammattiosaamista. Siihen voi käyttää niihin eri-koistuneita palveluyrityksiä tai kongressipalvelutoimistoja.

3 Taitoja, joita kansainvälisen kongressin järjestäminen edellyttää

Jyväskylän yliopiston Osaamismatriisi kuvastaa hyvin taitoja mitä nykyelämän työelämä edellyttää monien työtehtävien kohdalla. Samat taidot luovat myös onnistumisen edellytyksiä kongressin järjestämisessä. Jokaisella tutkittavalla on varmasti yksilölliset yhdistelmät omista vahvuusalueista, joilla voi kuvata omaa osaamista. Seuravassa kerrotaan taidoista pohjautuen Jyväskylän Yliopiston Osaamismatriisiin mukaan:

- **Sosiaaliset taidot**
 - yhteistyö-, verkostoitumis- ja neuvottelutaidot
 - kuuntelemisen ja ymmärtämisen taito
 - vuorovaikutustaidot, ryhmätyötaidot

- **Kieli- ja viestintätaidot**
 - kielitaito; kyky viestiä eri yleisöille
 - suulliset taidot, kirjoittaminen, ammattikielen hallinta, esiintymistaidot

- **Opetus- ja ohjaustaidot**
 - oman tietämyksen jäsentäminen muille
 - muiden kehittymisen tukeminen
 - palautteen antaminen, arviointi.

- **IT-osaaminen**
 - ohjelmistoihin, laitteisiin ja verkkoympäristöihin liittyvä osaaminen
 - sosiaalinen media; eri sovellusten ja ohjelmien käyttö, uuden oppiminen
 - verkkoviestintä eri muodoissa, verkkotyövälineiden käyttö tiedonhankintaan ja oppimiseen

- **Ajattelu- ja ongelmanratkaisutaidot**
 - kognitiiviset taidot, kriittinen ajattelu
 - tiedon kokoaminen ja arviointi
 - ongelmanratkaisutaidot, avoimuus uusille ideoille, luovuus
- **Itsesäätelytaidot**
 - itsenäisen työskentelyn taidot
 - oman toiminnan ja osaamisen arviointi ja ohjaaminen
 - ajanhallinta, oppimisen taidot
- **Johtamis- ja organisointitaidot**
 - projektiosaaminen, johtamistaidot
 - kyky motivoida ja inspiroida muita
 - organisointitaidot, ajan ja resurssien hallinta
- **Kansainvälistymis- ja monikulttuurisuustaidot**
 - monikulttuurisessa ja monitieteisessä ryhmässä toimiminen
 - kansainvälistyminen ja kansainvälinen toiminta
 - kulttuurien ymmärtäminen, erilaisuuden hyväksyminen
- **Eettinen vastuullisuus**
 - suvaitsevaisuus, oikeudenmukaisuus, etiikan tuntemus
- **Kyky toimia muutoksessa**
 - epävarmuuden sietokyky
 - sopeutumiskyky, oppimisen halu

Tämän tutkimuksen kohdalla tutkija katsoi neljään taitoon keskittymisen olennaiseksi ja tärkeäksi kongressin järjestäjän työssä. Tutkimuksen aikaisemmassa osiossa keskitytään kongressin järjestämisen ja organisoinnin taitoihin. Lisäksi tärkeiksi taidoiksi on valittu osaamismatriisistakin löytyvät sosiaaliset- ja tunnetaidot, sekä kansainvälistymis- ja kulttuuritaidot. Neljäntenä taitona tuli mukaan kyky toimia muutoksessa.

Tällä viitataan kongressin järjestäjän taitoon toimia muuttuneissa olosuhteissa pandemia Koronan yllättäessä. Taito tulee erityisesti esiin tutkimuksen tuloksissa.

3.1 Kieli ja kulttuuritaidot

Kansainvälisiä kongresseja järjestettäessä on tärkeä ottaa huomioon eri kulttuurien erot toimintatavoissa, sekä mietittävä kielitaidon merkitystä. Monikielisyys ei ole uusi ilmiö, vaan sitä on esiintynyt kautta ihmiskunnan historian. Globaalissa maailmassa eri syistä johtuvien muuttoliikkeiden ja liikkuvuuden vuoksi monikielisyys on jopa yleisempi ilmiö kuin yksikielisyys. Tätä myöten myös työmarkkinat ovat muuttuneet monikulttuurisemmiksi. (Marjut Johansson 2010 ,108-109)

Kielellinen viestintä voi välillä aiheuttaa jännitteitä, jos henkilöillä on vaikeuksia ymmärtää toisiaan. Kansainvälisiä kongresseja järjestettäessä Englannin kielen taito korostuu, koska se koetaan universaalina kommunikointikielenä. Sen välityksellä eri kulttuureista olevat henkilöt voivat kommunikoida keskenään.

Kielenkäyttötilanteet eivät ole paikkaan tai alueeseen liittyviä, vaan ne ovat kulttuurien välisiä, toisin sanoen eri kulttuureista tulevien ihmisten välisiä kohtaamisia. Kielen ja sosiaalisen vuorovaikutuksen tarkastelussa keskeistä on kielellinen vaihtelu. Kielen käyttäminen liittyy aina siihen kyseiseen tilanteeseen ja laajempaan kontekstiin, jossa toimija on. (Goffman 1990, 83)

Kongressiohjelman suunnitteluun kuuluu myös kongressikielten valinta. Järjestäjän tulee selvittää, mitkä ovat kongressin viralliset kielet ja monellako kielellä painotuotteet julkaistaan. Monissa kongresseissa tulkkauksen järjestäminen tapahtuu useammalla kielellä ja se on välttämätöntä. Kansainvälisiin kongresseihin osallistuu ihmisiä, joiden tausta ja kulttuurit ovat erilaisia ja jotka puhuvat eri kieltä. (Rautiainen & Siiskonen 2013, 152)

3.2 Sosiaaliset- ja vuorovaikutustaidot

Sosiaalisilla taidoilla voidaan tarkoittoa moninaisia asioita, riippuen aikakaudesta ja kulttuurista. Nykyajan käsityksessä sosiaalisissa taidoissa on kuitenkin usein keskeistä, että henkilö pystyy luomaan nopeastikin kontakteja erilaisiin ihmisiin. Olemaan luonteva ja keskustelemaan helposti ns. smalltalk´a. Sosiaaliin taitoihin kuuluu ehkä tärkeimpänä ja keskeisimpänä laaja varasto vaihtoehtoja sosiaalisten ongelmien ratkaisemiseksi ja kyky valita oikea ratkaisu. Sosiaaliset taidot merkitsevät tiivistetysti taitoa selvittää sosiaalisista tilanteista. (Keltikangas-Järvinen 2011, 8)

Sosiaalisilla taidoilla tarkoitetaan myös ihmisen kykyä tulla toimeen muiden kanssa riippumatta siitä, miten seurallinen hän on, miten paljon hän pitää muiden seurassa olemisesta ja miten tärkeää hänelle on, että hänellä on aina seuraa. Sosiaaliset taidot tulevat kokemuksen ja kasvatuksen kautta. Puhutaan sosiokulttuurallisesta oppimisesta, esim. kun kasvattaja kertoo, miten meidän kulttuurissamme oletetaan käyttäytyvän tietyissä tilanteissa. (Keltikangas-Järvinen 2011, 8)

Verkostoituminen on myös tärkeä termi nykyajan työelämässä. Verkostoitumisen pohjana on usein toisen ihmisen asema ja vaikutusmahdollisuudet työelämässä, eivät niinkään hänen persoonallisuutensa tai henkilökohtaiset ominaisuutensa. Asioita hoidetaan verkostojen kautta. (Keltikangas-Järvinen 2011, 10) Saman ammattiryhmän keskellä työskentelevät ihmiset hyötyvät toistensa tiedoista ja taidoista ja verkostoituvat ryhmään, jolla on sama tavoite. Esim. kongressin järjestämisen tehtävien hoitamisessa.

3.3 Tunnetaidot ja ryhmässä toimiminen

Koska kansainvälisissä kongresseissa työskennellään ihmisten kanssa monista eri maista ja kulttuureista ovat myös vuorovaikutus- ja tunnetaidot tärkeässä osassa,

sekä erilaisten ryhmätilanteiden hallinta. Myös eri kulttuurien ja kielen tuntemus on tärkeää.

Vuorovaikutus perustuu vaikutussuhteisiin. Vaikuttamisen onnistuminen riippuu esimerkiksi, tarkoituksesta, statuksesta, auktoriteetista, persoonallisuudesta, karismasta, vuorovaikutustaidoista, havainnointikyvystä, motivaatiosta, maineesta ja arvovallasta. Näiden yhdistelmästä muodostuvat johtamisresurssit. Vaikutusvalta perustuu siihen, miten ihmiset osaavat käyttää näitä resursseja. (Sydänmaalakka 2004, 124)

Tunnetaitojen ja itsetuntemuksen perusta on kyky havaita ja tiedostaa omia tunteita. Taitoa tarvitaan myös toisten tunteiden hahmottamisessa ja vuorovaikutuksessa toisten kanssa. On hankala ymmärtää toisten tunteita, jos omia tunteita ei pysty näkemään. (Mieli Suomen mielenterveys ry)

Tehokkaaseen kommunikointiin kuuluu sekä puhumista, että kuuntelua. Osana siihen luetaan käskyttäminen, väittelemine, keskusteleminen ja dialogi. Aktiivinen kuuntelu on hyvin tärkeä kommunikointitaito. Tehokas kommunikointi on onnistuessaan naitoa dialogia. Onnistunut kommunikointi koostuu myös erilaisten eleiden, ilmeiden ja tunteiden huomioimisesta. Tämä tulee ilmi tunneälykkyytenä. (Sydänmaalakka 2004, 125)

Hämäläinen 2004, 208-209 toteaa, että kaikkea emme pääse valitsemaan, mutta oman suhtautumistapamme voimme valita. Ajatuksen valinta on itseasiassa suhtautumistavan valintaa ja sama suhtautumistavan valinta ratkaisee elämämme onnellisuuden myös isommissa ja tärkeimmissä asioissa.

Myönteinen suhtautumistapa on parhaimmillaan työyhteisön voimavarana silloin, kun vastuunotto pelaa ihmisten välillä. Jos ihminen joutuu ottamaan vastuun omasta kasvustaan, sama periaate pätee työyhteisön ihmissuhteissa ja työtehtävissä. (Hämäläinen 2004, 216)

Hämäläisen (2004, 130 -149) mukaan hyvään vuorovaikutukseen on sääntönsä:

- Muuta omaa asennettasi – toista et voi muuttaa
- Kylvä positiivisuutta
- Ota opiksesi vaikeista vuorovaikutussuhteista
- Välitä – älä valita
- Älä luovuta takaiskuihin – aina voi tehdä toimia
- Puutu ongelmiin heti kun niitä ilmenee

4 Vaikutukset järjestäjälle

Taloudellisten vaikutusten lisäksi kongressit vaikuttavat sosiaalisiin, imagollisiin, kulttuurisiin ja tieteellisiin ulottuvuuksiin. Finland Convention Bureau Manageri Mervi Toivonen pohtiikin: *”Onko ihmisten kasvokkain kohtaaminen enää nykyaikaa, kun asiat voidaan hoitaa verkon yli ja virtuaalisesti. Tutkimusten perusteella nimenomaan verkostoituminen on tapahtumassa pääasia ja syy, miksi ihmiset ylipäänsä tulevat kongresseihin. Ihmisten välistä kohtaamista ei korvaa mikään.”* Kongressi on tärkeä työväline tiedemaailmalle. Siellä tavataan alan asiantuntijoita ja verkostoidutaan. Monen alan huippuosaamista ja viemistä Suomesta maailmalle tapahtuu tehokkaimmin, kun kongressi järjestetään Suomessa. (Congress Network Finland)

Kansainvälisten kongressien järjestämisellä on Suomen maakuvalle ja imagolle erittäin suuri merkitys. Kongressien yhteydessä pidettävät tutustumiskäynnit ja työpajat lisäävät tunnettavuutta. Osallistujat eri maista vievät mukanaan kokemuksia ja elämyksiä Suomesta omaan maahansa. Jokainen kongressi tuottaa moninkertaisesti taloudellisia ja muita hyötyjä maabrändille. (Congress Network Finland)

Kongressien järjestämisellä on aina myös yhteiskunnallinen ulottuvuus. Kongressien yhteydessä järjestetään usein hyväntekeväisyystapahtumia ja aiheesta kiinnostutaan usein myös julkisessa keskustelussa. Kongressi voi laittaa liikkeelle kampanjan, joka jatkuu tapahtuman jälkeen. (Congress Network Finland)

Congress Network Finlandin mukaan tapahtumateollisuudesta on hyötyä myös matkailuteollisuudelle, sillä tapahtuma työllistää myös matkailupalveluja, esim. hotelleja ja lentoja. Lisäksi tapahtumien järjestämisessä hyödynnetään muidenkin alojen tuote- ja palvelutarjontaa. Kongressit ja tapahtumat vaativat onnistuakseen hyvin moninaista osaamista ja työpanosta erialoilta.

4.1 Työelämän muuttuminen

Digitalisaatio

Suomalaista yhteiskuntaa muotoillaan monella tapaa uudelleen. Isot rakenteelliset muutokset ovat käynnissä. Digitalisaatio vaikuttaa omalta osaltaan puitteisiin muutosten onnistumiselle. Se asettaa meidät kyseenalaistamaan jo olemassa olevat toimintamallit ja luomaan niistä entistä toimivampia ja joustavampia kokonaisuuksia. Suomi kuuluu maailman kärkimaihin esim. julkisissa sähköisissä palveluissa. Suomessa on tutkitusti EU- maiden parasta digiosaamista. Tavoitteena on, että julkisen hallinnon sähköiset palvelut ovat toimivia, helppokäyttöisiä ja turvallisia. Sähköisten palvelujen rakentamisessa tärkeitä asioita ovat käyttäjäkeskeinen suunnittelu, palveluprosessien uudistaminen, palvelujen yhteensopivuus, sekä tietoturva- ja tietosuojat. (Valtiovarainministeriö)

Projektityöskentely

Kansainvälinen kongressikin on aina eräänlainen projekti, se sisältää tietyt tavoitteet, sekä alun ja lopun. Viimeisen 20 vuoden aikana kiinnostus projektijohtamista kohtaan onkin kasvanut suuresti (Cobb 2012, 4). Myös tämä projektijohtamisen taito on

hyödyllinen kansainvälisiä kongresseja järjestettäessä ja monien asioiden yhteen soveltamisessa ja koko prosessin organisoimisessa.

Johtamisen sosiaalipsykologinen ulottuvuus keskittyy siihen, miten projektin vetäjät toimivat sosiaalisessa kontekstissa ja henkilökohtaisissa suhteissa, jotka ympäröivät ja tukevat tehtävätyötä. Vetäjien on muun muassa kehitettävä, motivoitava ja varmistettava projektitiimien sitoutuminen. Vetäjien on myös tunnistettava tärkeimmät projektin sidosryhmät ja tehtävä yhteistyötä niiden kanssa. Projektin vetäjät kaventavat kuilun tiimiensä ja projektien muiden sidosryhmien välillä. (Cobb 2012, 6)

Projektityökalut auttavat henkilöitä tekemään ja määrittämään erilaisia tehtäviä, mukaan lukien projektin tehtävän ja tavoitteiden selventämisen; projektityön suunnittelu, organisointia ja jäsentämistä, resurssivirtauksen ja tehtävien tuotosten koordinaointia ja projektityön operatiivisen puolen hallintaa. (Cobb 2012, 6) Kansainvälisissä kongresseissa työskennellään paljon ihmisten kanssa, joten projektityöskentelyntkin taito korostuu.

4.2 Koronan vaikutukset alaan

Korona viruksen aiheuttamilla liikenneyhteyksien keskeytyksillä ja vähentymisillä ympäri maailmaa on monenlaisia vaikutuksia myös yrityksille Suomessa. Esim. matkailuyrityksille aiheutuu suoria tulon menetyksiä. Kriisi vaikuttaa jatkuessaan myös muihin osa-alueisiin taloudessa. Toimenpiteet koronaviruksen leviämisen hillitsemiseksi ympäri maailman vaikuttavat suoraan myös kansainväliseen kauppaan, sekä suomalaisyrityksiin ja sitä kautta Suomen talouteen. Epäsuorat vaikutukset tulevat näkyviin hiljalleen monen yrityksen toiminnassa. Matkustajarajoitukset ovat vaikuttaneet useiden reittilentojen perumiseen. (Business Finland selvittää koronaviruksen vaikutusta Suomalaisyrityksille 2020)

Koska valtiot ovat määränneet erilaisia suosituksia tapahtumien osallistujamääristä, tuo se omat haasteensa kongressien järjestäjille. Monia kongresseja on siirretty jo vuodella tai kahdella eteenpäin. Myös koronaviruksen erilaiset tilanteet tautitapauksissa ympäri maailmaa, sekä matkustusrajoitteet vaikuttavat suuresti alaan.

Esimerkiksi messu ja tapahtumajärjestäjien ry:n 21.4.2020 tiedotteessa kerrotaan, että messukeskuksissa järjestettävät tapahtumat lopetettiin maalikuussa 2020. Ala työllistää useita tuhansia tapahtuma-aikaisia työntekijöitä. Työllisyysvaikutukset heijastuvat suoraan tapahtumia järjestävien paikkakuntien elinkeinoelämään ja työllisyyteen. Koko tapahtuma-ala tulisi huomioida tukitoimista päättäessä.

5 Tutkimusprosessi

5.1 Tutkittava ilmiö ja tutkimusmenetelmä

Tämän tutkimuksen aihe otettiin opinnäytteen tutkimuskohteeksi, koska tutkija oli kiinnostunut kansainvälisistä tapahtumista ja aihe ohjautui kansainvälisten kongressien pariin. **Tutkijaa kiinnosti lisäksi yhdistää kansainvälinen kongressi siihen, mitä sen onnistunut toteuttaminen edellyttää järjestäjältä ja mitä vaikutuksia sen järjestämisellä on ollut tutkittaville koehenkilöille** ja siitä nousi tutkimusongelma tähän tutkimukseen. Teemahaastattelussa tuli myös esille hyvinkin ajankohtainen aihe – **Koronan vaikutus tapahtumateollisuuteen.**

Tuomen & Sarajärven 2009, 85 mukaan tapahtumille ja ilmiöille on tavoitteena luoda tarkoituksen mukainen ja mielekäs teoreettinen kirjallinen tulkinta. Kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston keruussa ja analyysissä korostetaan usein sanallista merkitystä numeraalisten lukujen tilaan. (Hammarsley 2013, 1). Tutkimus toteutettiin laadullisen tutkimuksen kautta teemahaastattelun avulla. Tämä tapa valittiin siksi, koska haluttiin selvittää ihmisten kokemuksia ja mielipiteitä. Ne on helpompi selvittää haas-

tattelun avulla, jossa tutkittava saa vapaasti ilmaista ajatuksiaan ja kokemuksiaan tietyn haastatteluteeman alla. Strukturoidussa kyselyssä olisi moni tärkeä yksityiskohta kunkin tutkittavan kokemusmaailmassa jäänyt pintapuoliseksi selvitykseksi ja jopa huomiotta. Nyt haastattelijalla antoi tutkittaville mahdollisuuden kertoa asioista syvällisemmin ja laajemmin ohjaten haastateltavaa pysymään tutkittavan ilmiön teemojen sisällä. Teemoihin kuuluvia kommentteja saattoi löytyä toisenkin teeman alta tutkittavan kertoessa kokemuksiaan.

Haastattelu on yksi laadullisen tutkimuksen yleisimpiä metodeja. Haastatteluja voidaan luokitella lomake-, syvä- ja teemahaastatteluun. Suurin ero eri haastatteluissa liittyy niiden toteutukseen ja strukturointiin. Haastattelu on myös joustava tutkimusmenetelmä. Sitä käyttäessä on mahdollisuus tarkentaa ja vaihtaa kysymysten järjestystä. Haastattelun etuja on myös haastatteluun liittyvien asioiden sopiminen etukäteen esim. ajankohtaa sopiessa. Haastattelu vaatii kuitenkin paljon aikaa ja suunnittelua etukäteen. Huonona puolena voi ilmetä se, että haastateltavat eivät tunne tarpeeksi hyvin tutkittavaa ilmiötä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71 - 75.)

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelu. Se ei etene strukturoitujen valmiiksi muotoiltujen kysymysten kautta. Se pohjautuu tiettyihin ennalta valikoituihin aihepiireihin. Aihepiiriin tutustumisen pohjalta valmistellut teemat ovat kaikille tutkittaville samoja, vaikka liikutaankin joustavasti aihepiirin sisällä. Teemahaastattelussa kysymykset on kirjattu ennakkoon, mutta tutkija voi itse vaihdella sanamuotoa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47 - 48.)

5.2 Tutkimusaikataulu ja toteuttaminen

Teemahaastattelut (liite 1) on tehty syksyn 2020 aikana. Ensimmäinen tehtiin 25.8. ja viimeinen 16.10. Tutkija soitti puhelimella 2 haastateltavalle ja piti Teams-tapaamisen 3 haastateltavalle. Tutkija esitti kysymykset etukäteen suunnitellun ja tutkimuksen käsitteisiin perustuvien teemojen alle tarkentavien apukysymysten avulla. Tutkija

äänitti haastattelut älypuhelimien muistiin. Haastateltavien löytämien tutkimukseen oli aluksi melko vaikeaa. Useat henkilöt eivät vastanneet yhteydenottoihin. Lopulta haastattelut johtivat toisiin haastatteluihin. Tässä kävi niin sanottu lumipalloefekti, yksi haastateltava osasi suositella seuraavaa.

Tutkimukseen löytyikin todella hyvät työssään kokeneet haastateltavat. Haastateltavia saatiin tutkimukseen 5 henkilöä. Haastattelut kestivät n. 30 – 50 minuuttia /tutkittava. Tutkimuksessa saavutettiin selvä saturaatiopiste, vaikka haastateltavia oli vain viisi, haastateltavia oli riittävä määrä. Haastattelujen vastaukset tukivat toinen toistensa linjoja. Tämä heijastuu tutkimustulosten luotettavuuteen.

5.3 Aineiston analysointi

Haastattelujen jälkeen tutkija litteroi haastattelut. Peruslitterointi kohdistui puheen asiasisältöön. Puheessa esiintyvät täytesanat ja kesken jääneet sanat jätettiin litteroimatta. Tutkimusaiheeseen liittyvät asiat litteroitiin tarkasti. Sen jälkeen teemahaastattelun avulla saatu tieto käsiteltiin tutkimuksen keskeisten käsitteiden ja haastattelussa esiintyvien teemojen mukaan teemoitellen. Vastaukset on analysoitu ja raportoitu melko tarkasti tutkittavien vastausten mukaan. Sen jälkeen tutkija luokitteli haastattelusta saatua tietoa teemoitellen eri teemojen alle tutkimus ongelman mukaan. Tutkimuksen tuloksista on myös tehty kaksi taulukkoaja yksi kuvio, missä tulokset on tiivistetysti esitetty suhteessa tutkimusongelmiin ja keskeisiin teemoihin tutkimuksessa.

Teemojen sisällä on tutkimuksessa menty yleisimmistä teemoista pienempiin ja tarkentavin yksityiskohtiin. Jyväskylän yliopiston internetjulkaisun Menetelmäpolkuja humanisteille/Aineiston analyysimenetelmät mukaan teemoiksi voidaan hahmottaa sellaisia aiheita, jotka toistuvat aineistossa muodossa tai toisessa. Sama lähde toteaa, että Teemoittelu analyysimenetelmänä etenee teemojen muodostamisessa ja niiden ryhmittelystä asioiden yksityiskohtaisempaan tarkasteluun.

Saaranen-Kauppinen & Puusniekan 2006 mukaan teemoitteluaiheita muodostetaan tietyn viitekehityksen tai teorian mukaisesti. Haastateltavien kanssa puhutut teemat tulisi löytyä kaikkien tutkittavien haastatteluista. Kun aineistoa käsitellään, ne jäsennellään teemojen alle. Taulukoiden avulla voidaan myös havainnoida keskeisiä käsitteitä.

Tässä tutkimuksessa on aiheen teoriakäsittelyssä nousseet keskeisimmät teemat ja siitä johdetut kysymykset teemahaastattelun pohjana. Teemahaastattelun kysymykset nousivat ilmiön teoriaosuuden ja tutkimusongelman pohjalta. Aineiston analysoinnin tulokset teemoitellen tukivat hyvin ilmiön käsittelyä tutkimuksen teoriaosuudessa. Tutkimuksen tulokset ovat koottuna taulukkoon 1 -2 ja kuvioon 1. Nämä havainnollistavat hyvin tiivistetysti tutkimuksen tuloksia.

5.4 Tutkimuksen luotettavuus ja tutkimuksen eettisyys

Haltian, N. & Niemisen, M & Huttusen, R, 2013 mukaan luotettavuuden arviointi koskee koko tutkimusprosessia. Tutkimustekstiä pidetään ikkunana todellisuuteen. Tarkasteltavana ovat luotettavuuden arvioinnissa Haltian, N. & Niemisen, M. & Huttusen, R. 2013 mukaan käsitteet a-c:

a) sisäinen validiteetti, jossa tarkastellaan tutkimuksen teoreettisten ja käsitteellisten määrittelyjen sopusointua. Tästä näkökulmasta tarkasteltuna tämän tutkimuksen teoreettiset ja käsitteelliset määrittelyt vastaavat hyvin määriteltyyn tutkimusongelmaan ja selventävät hyvin tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä ja siihen liittyviä tekijöitä myös tutkimustulosten valossa.

b) Ulkoisen validiteetin tarkastelussa tutkitaan, kuinka tehdyt tulokset ja johtopäätökset vastaavat käsiteltyä aineistoa. Tämän tutkimuksen tulokset ja niistä tehdyt tulokset ja johtopäätökset tuovat hyvin esille tutkimusongelmasta johdetut kysymykset ja toistensa kanssa linjassa kulkevat teemahaastattelun teemoitellen kootut vastaukset.

c) Tutkimuksen reliabiliteettia tarkasteltaessa keskitytään aineiston tulkinnan ristiriidattomuuteen. Tämän tutkimuksen tulokset tukevat hyvin tutkimuksen teoriasta nousutta ilmiötä ja sitä selittäviä tekijöitä. Tulosten tulkinta kulkee ristiriidattomasti saatujen vastausten kanssa. Johtopäätökset tai tulkinnat vastaavat tutkimusongelmaan ja antavat vastauksia tutkimuskysymyksiin.

Luotettavuutta voidaan arvioida laadullisessa tutkimuksessa eri tekijöitä tarkastelemalla. Yksi tekijä on **tutkimustulosten yleistettävyyksi eli onko tulokset yleistettävissä**. Tämän tutkimuksen tulokset ovat yleistettävissä kansainvälisiin tapahtumateollisuuden järjestämiin isohkoihin kongresseihin ennen Koronaa. Kongressitapahtuma on ollut pitkäkestoinen prosessi, jonka läpi on syntynyt valmis kansainvälinen konferenssitapahtuma. Sen toteutumisella on omat lainalaisuudet, jotka tulevat esille niin tutkimuksen teoria osassa kuin tutkimuksen tuloksissa. Uuden konferenssin synnyttäminen kulkee saman monivuotisen prosessin läpi.

Toinen on se, **onko tutkimustulokset siirrettävissä muihin kohteisiin tai tilanteisiin**. Tämän tutkimuksen tulokset ovat siirrettävissä valtaosin uuteen kansainvälisen kongressin järjestämistapahtumaan. Täysin samanlaista tutkimustulosta ei varmaan saada uuden kansainvälisen kongressien järjestämisessä, koska pandemia Korona on vaikuttanut niin voimakkaasti tapahtuma-alan tilaisuuksiin ja niiden järjestämiseen. (Tutkimuksen toteuttaminen. 2010)

Vastuu tutkimuksen eettisyydestä ja käytännön noudattamisesta kuuluu ensisijaisesti tutkijalle itselleen, mutta myös korkeakoululle ja tutkimusyksikön johdolle. Opinnäytetyötä tehdessä on oltava rehellinen, huolellinen, avoin ja kunnioittava muiden tutkijoiden työtä. Ihmistä ja inhimillistä toimintaa koskevan tutkimuksen eettiset ohjeet ottavat kantaa tutkimuksen eettiseen näkökulmaan. (Arene 2018) Tutkija on laittanut tutkimuksen eettiset periaatteet Arenen määrittelemien tummennettujen periaatteiden alle seuraavassa luettelossa:

- **Tutkittavan kohteluun ja oikeuksiin, erityisesti tietoon perustuvaan suostumukseen osallistua tai olla osallistumatta tutkimukseen.**
Tutkittavat osallistuivat tutkimukseen vapaasta tahdostaan. Ne, jotka eivät halunneet osallistua, eivät ottaneet enää yhteyttä.
- **Tilanteeseen, missä alaikäinen tai vajaakykyinen tutkittavana**
Tutkimuksessa ei ollut osallisena alaikäisiä tai vajaakykyisiä henkilöitä.
- **Henkilötietojen käsittelyyn tutkimuksessa ja yksityisyyden suojaan tutkimusjulkaisussa**
Tutkittavien henkilötiedot pyrittiin piilottamaan, niiltä osin, kun niistä olisi selvinnyt tutkittavan henkilöllisyys.
- **Tutkimusaineistojen avoimuuteen**
Tutkimus ja sen tulokset julkaistaan Theseus opinnäytetöiden verkkojulkaisupalvelussa

6 Tutkimustulokset

6.1 Tutkittavien taustatietoja

Tutkittavien henkilöiden iät vaihtelivat 44 vuodesta 63 vuoteen. Tutkittavien henkilöiden ikien keskiarvo on 54 vuotta. Kaikki haastateltavat olivat olleet järjestämässä useampaa kansainvälistä kongressia eri rooleissa, esim. kongressin pääsihteerinä, kongressin assistenttina, kongressikoordinaattorina, kongressiasiantuntijana ja kongressin puheenjohtajana. Tutkimuksessa tuli esille, että rooli kongressissa laajenee ja syvenee vuosien varrella, vaatien enemmän tietoa ja taitoa.

Koulutukseltaan haastateltavista oli yhdellä kauppatieteiden maisterin tutkinto, kahdella kauppatieteiden tohtorin tutkinto, yhdellä filosofian maisterin tutkinto, sekä yksi oli opiskellut yhteiskuntatieteitä yliopistossa. Osalla tutkittavista oli myös useampi tutkinto, esim. kansainvälisiä tutkintoja, opettajan opintoja, sekä restonomin tutkinto ensimmäisen mainitun tutkinnon lisäksi. Suurelle osalle haastateltavista oli jo opiskeluaikoina herännyt kiinnostus kongresseihin liittyviin tehtäviin. Osa tutkittavista oli ollut järjestämässä kongresseja jo 90-luvulta lähtien.

Tutkittavat olivat tehneet monenlaisia työtehtäviä ja kokeneetkin, että laajasta työkokemuksesta on ollut hyötyä kongressien järjestämisessä. Kongressien järjestämisessä ihmisen käytöksen ymmärrys on yksi keskeinen vaatimus ja erilaiset työtehtävät ovat auttaneet tässä. Moni koki, että esim. jo nuoruuden työkokemuksista ja ulkomailla työskentelystä ollut hyötyä myös kongressin järjestämisessä.

Olen ollut lastenleirin apuohjaajana. Siitä on ollut hyötyä, sieltä oppinut esim. ohjeistuksen taitoa. Olen myös jakanut myös aamusanomalehtiä, siinä opin aikatauluista kiinnittämisen. Matkailuinfon vastaavana tuli kansainvälistä kokemusta. Myös matkaoppaana oleminen oli merkittävä työkokemus, tämän kautta opin paljon tilanteista ja ihmisistä, sekä ratkaisujen teosta. Tämä oli hyvin ratkaisevaa uran kehityksessä.

Tutkimuksen hetkellä tutkittavien työtehtävät olivat: yliopiston professorina, tapahtumavastaavana, ammattikorkeakoulun lehtorina, ammattikorkeakoulun yliopettajana, sekä yksi tutkittava toimi kongressialan yritysmaailmassa. Tutkimustuloksista tulee ilmi haastateltavien ammattilaisten tiedon ja tietojen laadullinen syvyys ja suuri tietomäärä ja monivuotinen kokemusmaailma, mikä tuo teemahaastatteluun tuloksiin luotettavuutta.

6.2 Tiedot/taidot, joita kansainvälisen konferenssin järjestäminen on tutkittavilta edellyttänyt

Alla olevaan taulukkoon 1. on koottu Teemahaastattelussa esille tulleita tietoja ja taitoja, joita kansainvälisen kongressin järjestäminen on tutkittavilta edellyttänyt.

Taulukko 1. Kongressin järjestämisessä tarvittavia taitoja ja tietoja koottuna tutkittavien vastausten perusteella. (Kotro, V. 2020)

tarvittavat taidot ja tiedot	tutkittava 1	tutkittava 2	tutkittava 3	tutkittava 4	tutkittava 5
kokonaisuuden hallinta/ organisointitaidot	x	x	x	x	x
aikataulutus ja logistiikka	x	x	x	x	x
projektityöskentely	x		x	x	
kielitaito (Englanti)	x	x	x	x	x
kulttuuritaidot/ tuntemus	x	x	x	x	x
prosessiajattelu		x	x	x	x
yhteistyötaidot neuvottelutaidot		x	x	x	
myönteinen asennoituminen	x	x	x	x	x
tunnetaidot		x	x		x

Organisointi- ja järjestämistaidot

Organisointitaidot nousivat tutkittavien mielestä tärkeimmiksi taidoiksi kongressia järjestäessä. Kongressin järjestäminen sisältää paljon tehtävää, joten onkin erityisen tärkeää suunnitella tapahtuma sujuvaksi. Jotta tapahtuman sujuva kokonaisuus säilyy, tulee tehtäviä osata rakentaa limittäin ja toistensa päälle, lisäksi oikea ajastus on erittäin tärkeää. Tässä auttaa myös ennakointi, kun ymmärtää mitä kaikkia eri askelia järjestämisprosessi sisältää, on tapahtumasta helpompi suunnitella tavoitteiden mukainen.

Paikan päällä on mietittävä organisoitumista ja kongressin kulkua. Jos ihmiset haluavat käydä eri saleissa kuuntelemassa eri esityksiä, on mietittävä, miten se järjestyy ja on mahdollista

Ohjelmien aikataulutus tulee miettiä, jotta tilan vaihtaminen seuraavaan ohjelmaan on sujuvaa.

Prosessiajattelu

Tämä taito koettiin erittäin tärkeänä. Siinä nähdään kaikki toiminnot konferenssin järjestämisessä prosesseina. Tulisi osata yhdistää tarvittavat prosessit toisiinsa ja ymmärtää kunkin vaiheen ajoituksen tärkeys.

Pitää pystyä näkemään koko tapahtuman toteutus ennakkoon ja ymmärtää, mitä steppejä järjestämisprosessissa pitää tapahtua.

Kokonaisuuden hahmottaminen on myös järjestämisessä tärkeää. Langat pitää pysyä käsissä.

Projektityöskentely

Projektityöskentelyssä pitää suunnitella, aikatauluttaa, resursoida ja sovittaa eri asioita yhteen, sekä priorisoida asioita etukenossa. Pitää myös osata viedä asioita sitkeästi eteenpäin.

Tavoite kirkaana mielessä ja sitä kohti, tilanteisiin matkan varrella reagoiden.

Projektia tehdään tiimityöskentelynä, siinä otetaan roolia sovitusti, huomioidaan mitä ryhmä tarvitsee.

Kokemus kumuloituu joka kerta, kun liittyy uuteen projektiin, niin voi antaa siihen pikkusen jalostetumpaa tietoa. Työtehtävässä on mahdollisuus kehittyä koko ajan.

Kansainvälisyyteen liittyvät kieli- ja kulttuuritaidot

Tutkimuksesta selvisi, että kulttuuritaidot ja -ymmärrys ovat kielitaitoja tärkeämpiä taitoja. Haastateltavien mielestä konferenssin järjestäjille on tärkeää osata tulkita eri kulttuureja. Tämä ilmenee esim. oheisohjelmia ja ruokailua suunnitellessa ja tiedostaessa eri uskontokulttuureihin sisältyvät ruokarajoitukset. Osa haastateltavista oli ollut pidemmän aikaa ulkomailla töissä, oppinut tätä kautta maan kulttuuria kielen lisäksi.

Asiakkaasta on oltava tietoinen, ketä on tulossa. Riittävät tiedot on oltava, jotta voi huomioida kulttuuriset erityispiirteet. Jos tiedot informaatiota puuttuu, se voi vaikeuttaa tilannetta.

Kulttuuritaidot ovat tärkeitä, koska ne auttavat ihmisten kohtaamisessa.

Kunhan on yleinen hyvä ilmapiiri. Kansainvälisen yhteisön ihmiset ovat matkustaneet paljon ja käyneet kongresseissa, joten he ovat tottuneet, että mennään yleisillä ”kansainvälisillä säännöillä.

Kielitaidoista tutkimuksen mukaan englannin kielen osaamista pidettiin tärkeänä. Siinä kielessä järjestäjällä on oltava ainakin perustaidot, hyvä olisi osata enemmänkin. Tutkittavien mukaan englannilla tulisi voida kommunikoida sekä suullisesti, että kirjallisesti. Englannin kieli toimii pääkielenä ja se yleensä riittää. Sitä täytyisi osata hyvin, jotta voisi kommunikoida hyvin myös ihmisten kanssa, joilla ei ole välttämättä ole niin hyvää kielitaitoa.

Kaikki markkinointimateriaali on englanniksi. Lisäksi paikan päällä tulisi osata ”hostata ”ja heittää ”small talkia” englanniksi.

On hyvä, että osaa useammalla kielellä tervehtiä, muutaman kohteliaisuuden tai pari kysymystä. Kun vieraat saapuvat kongressiin, on ollut iloa voida sanoa muutaman sanan vieraan omalla kielellä. Se on ehdottomasti ollut mieluinen yllätys vieraille.

Sosiaaliset- ja tunnetaidot

Tutkittavat pitivät tärkeänä yhteistyö- ja neuvottelutaitoja. Yhteistyötaidot ovat tärkeitä, jotta työntekijät pystyvät tekemään erilaisten ihmisten kanssa yhteistyötä. Pitää huomioida esim. eri henkilöiden erilaiset näkökulmat asioihin. Yhteistyötä pitää tehdä niin puhujien kuin muidenkin yhteistyökumppaneiden kanssa (esim. tieteelliset kunnat).

Ryhmässä toimimisen taitoa vaaditaan, jotta osataan antaa tilaa toiselle ja kunnioittaa toisen näkemystä, vaikka olisi vahva omakin näkemys.

Kongressissa on kyse yhteistyöstä, jossa eri ihmisten panos vaikuttaa lopputulokseen.

Tunnetaidot nousevat esille tilanteissa, joissa pitää tehdä kompromisseja, sietää painetta ja pettymyksen tunnetta esim. tilanteessa, jossa omat ideat eivät ole muiden mielestä hyviä. Tärkeää on kuitenkin myös myönteinen suhtautuminen asioihin ja ihmisiin.

Kongressityöntekijän täytyy olla harjaantunut toimimaan monenlaisten ihmisten kanssa ja valmis vastaanottamaan kaikennäköistä.

Tulisi yrittää pysyä hyväntuulisena ja asiallisena.

Muita taitoja ja huomioita, joita tuli esille tutkimuksen aikana:

Kongressin järjestäjälle on tärkeää hyvä terveys. Tämä siksi, koska kongressin järjestäjä ei voi sairastua kriittisellä hetkellä, koska tehtävään on erittäin vaikea löytää sijaista. Tutkittavat kokevat myös oppivansa joka kerta jotakin uutta.

Kokemus kumuloituu joka kerta, kun liittyy uuteen projektiin, niin voi antaa siihen pikkusen jalostetumpaa tietoa. Työtehtävässä on mahdollisuus kehittyä koko ajan.

Koen, että olen löytänyt työtehtävän, missä pystyy käyttämään omia taitojaan hyödyksi ja työ on hauskaa.

Kongressin järjestämisessä tarvitaan tiettyjä taitoja, mutta myös tietynlaisesta luonteesta on hyötyä.

6.3 Kansainvälisen kongressin järjestämisen vaikutuksia:

Tunnetaidot ja ryhmässä toimimisen vaikutukset

Kansainvälisen kongressin järjestämisessä tutkittavat kokivat seuraavia vaikutuksia tunnetaitojen ja ryhmässä toimimisen alueella. Osa koki joutuvansa projektin vetäjän rooliin. Siihen yhdistyi myös **joustavuus ja asiakkaan tarpeiden tunnistaminen, sekä ongelman ratkaisukyky.**

Välillä kohtaan vaikeita asiakkaita, mutta heille ei voi näyttää tunteita. Joudun ohjailemaan heitä hienovaraisesti. Välillä hankalia asiakkaita, viilaavat pilkkua. Mitä asiakas haluaa, sitä hän saa.

Ongelman ratkaisukyky on parantunut, olen joutunut välillä mielenkiintoisten tilanteiden eteen, itsehillintä on kehittynyt, kaikesta ei tarvitse hermostua, kyllä asiat järjestyvät.

Tutkimuksessa ilmeni myös, että eri intressit ohjaavat eri ihmisiä. Ihmiset ajattelevat eri tavalla, vaikka heillä on sama koulutus. Eri oppilaitoksissa on eri toimintatavat. Tämä auttaa **ymmärtämään ihmisten** motivaatiota ja **erilaisuutta**. Erilaiset luonteen piirteet ja ominaisuudet täydentävät toisiaan. Tämä **mahdollistaa työpari-, tiimi- ja projektityöskentelyn**. Ihan jokainen ei ollut tiimityötekijä. Vastuuta haluttiin myös kantaa itse ja toimia melko itsenäisestikin, vaikka yleensä konferensseissa vastuita jaetaan isommalle porukalle.

Olen oppinut, että vaikka kaikki ei menisi suunnitelman mukaan ja täydellisesti, niin sekin on välillä ihan ok.

Olen oppinut arvostamaan kaikkienkokoisia ihmisiä ja olemaan huomavaainen ryhmän jäsen

Vaikka jonkun käytös vaikuttaisi joskus ihan järjettömältä, on tärkeää yrittää ymmärtää ihmisen käytöstä, eikä tuomita.

Vaikutukset ihmissuhteiden luomiseen ja ammatilliseen verkostoitumiseen

Tutkittaville oli tullut kongressin järjestämisen myötä **tuttavia, joita oli useamman kerran tavannut samoissa tilaisuuksissa**. Joistakin asiakkaista oli tullut melkein ystäviä. Olisi tulevaisuudessa helpompi **kehittää yhteisiä hankkeita ja yhteistyötä** näiden ihmisten kanssa. Osa koki kuitenkin, että ei ollut sopivaa luoda läheisiä ystävyys-suhteita asiakkaiden kanssa.

Olen oppinut solmimaan suhteita, mutta en pyri säilyttämään niitä suhteita. Ajatuksena on, että työasiat työasioina.

Kongressien järjestäminen on yhteistyötä, palapeliä, mitä kootaan koko ajan. Alalla syntyy tuttavuuksia.

Tutkittavien mukaan verkostoitumisen kautta saa puhujia ja toimijoita konferenssin ohjelmiin. **Verkosto on syntynyt myös seminaarien kautta ja konferenssin järjestämisen kautta** on tutustunut henkilöihin ympäri maailmaa, jotka ovat olleet samasta asiasta kiinnostuneita. Kongresseista on jäänyt ihmisiä, joiden kanssa jatkaa yhteydenpitoa. Eräät järjestöt ovat hyvä verkostoitumisen alusta. Konferenssien järjestäminen on **vaikuttanut ammatilliseen verkostoitumiseen ja koko työyksikön tunnettavuuteen**.

Konferenssien kautta on luotu profiilia koko tutkimusyksikölle ja X-kaupungille yrittäjyyteen pyrkivänä yliopistona ja kauppakorkeakouluna

Vaikutukset työuran kehittämiseen ja työtehtävien muuttamiseen

Työtehtävät ovat osalla pysyneet melko samana tai muuttuneet kongressin koon mukaan. Isossa kongressissa isompi rooli ja pienemmissä pienempi.

Konferensseissa tietyt perusjutut hoidetaan aina. Oli kyseessä sitten 200 ihmiseen tai 2000 ihmisen kongressi.

Toisaalta työnkuva on pysynyt samana, mutta työtehtävät muuttuneet kehityksen myötä koko ajan. Opetustehtävät ja hallinnolliset tehtävät ovat muuttuneet kehityksen myötä koko ajan. Työtehtävät ovat johtaneet toisiin työtehtäviin pätevoitymisen myötä. Tutkittaville on tullut uusia yhteistyötahoja ja uusia oivalluksia, mitä on siten lähdetty kehittämään muiden korkeakoulujen kanssa.

Luottamustoimia on tullut lisää ja yhteistyö eri koulujen kanssa lisääntynyt.

Jo opiskeluaikana lähtenyt työskentely johti siihen, että tein opinnäytetyön aiheesta ja pyydettiin tehtävästä seuraavaan.

Koen, että kehitys työuralla on ollut selkeää. Koen, että kongressien järjestäminen on ollut yksi asia, mikä on vaikuttanut pätevoitymiseen.

Tekniikan kehittyminen on tuonut valtavasti uutta tutkittavien mukaan. Varsinkin tapaan, miten ja millä asiat tehdään. Digitalisoituminen on tehnyt paljon muutoksia vuosien varrella melko nopeastikin. Kohtaamiset ja viestintä ovat muuttuneet nopeammaksi ja laajemmaksi.

Paljon menee hybridiksi ja virtuaaliseksi. Jos tapahtuma on suunniteltu pidettäväksi livenä, niin sen verkkoon siirtäminen vaatii muutoksia ja ohjelman uudelleen rakentamista.

Nyt on mietinnän alla, miten toteuttaa kongresseja, mihin voisi osallistua livenä ja osaan virtuaalisesti. Näissä on kuitenkin mietittävä, miten järjestelyt tehdään. Esimerkiksi pitäisikö fyysisesti paikalla oleville olla omat ohjelmansa ja verkossa oleville omansa. On varmaa, että virtuaalisuus on tullut jollain tavalla jäädäkseen.

Muita kongressin järjestämiseen vaikuttavia asioita, ajankohtaisena

Korona

Taulukko 3. Korona ja muut kongressien järjestämiseen vaikuttavat asiat. (Kotro, V. 2020)



Koronavirus vaikuttaa tällä hetkellä tapahtumateollisuuteen voimakkaasti. Moni tämän vuoden kongresseista on peruttu ja ne mitkä järjestetään, pidetään ”hybridinä”

tai kokonaan verkon välityksellä. Se tarkoittaa sitä, että osa osallistujista on paikalla ja osa osallistuu kongressiin verkon välityksellä. Korona on vienyt tällä hetkellä alalta myös töitä ja tulevaisuudesta ei ole varmuutta. Tapahtumateollisuuden ala on suhdanneherkkä ala, johon pandemiat ovat vaikuttaneet suuresti.

Paljon menee hybridiksi ja virtuaaliseksi. Jos tapahtuma on suunniteltu pidettäväksi livenä, niin sen verkkoon siirtäminen vaatii muutoksia ja koko ohjelman uudelleen rakentamista. Ajankäyttöä pitää suunnitella uudestaan, yleensä tiivistää.

Tapahtumajärjestäjät ovat lähteneet miettimään, miten kongressitapahtumat voisi rakentaa ja järjestää uudelleen. Virtuaalitapahtumiin siirtyminen on tarkoittanut paljon **uuden tiedon ja taitojen oppimista**. Kongressin järjestäjän on tutustuttava moneen uudenlaiseen palvelun tuottajaan. Tämä on vaikuttanut siten, että **tapahtumatuotantoon on tullut paljon uudenlaisia rooleja**.

Toisaalta esim. kongressin puhujaan voidaan nyt kuluttaa enemmän rahaa, kun ei tarvitse maksaa hänen majoitustaan ja matkustamistaan, vaan voidaan käyttää ne palkkaan. Näin ollen ohjelman tasoa on mahdollista nostaa.

Tutkittavien hybridi-, verkko- ja virtuaalisista kongresseista on muodostumassa jo omat konseptinsa, varmasti pidetään myös läsnä olevia kongresseja, mutta mahdollisuus osallistua verkossa yleistyy. Ihmiset alkavat pikkuhiljaa tottua virtuaaliseen maailmaan. Virtuaalinen konsepti on tullut jäädäkseen. Ihmisillä on kuitenkin tarve tavata kasvokkain. Korona-kokemusten jälkeen ihmiset arvostavat myös toistensa kohtaamista.

COVID antaa taas arvoa ihmisten kohtaamiselle. Nyt kuitenkin ihmiset alkavat miettiä yhä enemmän, miksi menisi paikan päälle kohtaamaan. Tulisi olla joku ns. porkkana tai tavoite, millä houkutella paikan päälle. Enää ei lähdetä vain matkailun vuoksi, vaan pitäisi olla jotain, josta hyödyttään taloudellisesti tai muulla tavalla.

Muina kansainvälisen kongressin järjestämiseen vaikuttavina tekijöinä tuli tutkimuksessa esille **rahoitus ja ekologisuus**. Raha liittyy vahvasti kongressien järjestämiseen. Rahoittajien etsiminen on yksi tärkeä osa kongressin järjestämistä. Tutkittava toivoi myös sitä, että tapahtumateollisuus ala saisi lisää arvostusta tukieuroina näinä vaikeina aikoina. Toisaalta yliopistojen on helpompi maksaa osallistujien maksuja virtuaalisiin kongresseihin, sillä niihin ei tarvitse kustantaa matkoja ja majoituksia. Ekologisuus tuli tutkimuksessa esille vastuullisen matkustamisen muodossa ja eri kulttuurireja koskevan ruoanvalmistamisen ja lähiraaka-aineiden käytössä.

Tutkittavilta kysyttiin lopuksi, että **mikä on tärkein taito kongressin järjestämisessä?**

Tutkittavilta tuli haastattelukysymykseen yksimielinen vastaus, että tärkein taito on organisointitaito. Ilman sitä on vaikea hallita ja hahmottaa isoa kokonaisuutta. Tärkeänä pidettiin myös tilanteiden johtamista, yhteistyötaitoa, verkostoitumista. Työ on myös sen verran stressaavaa, että auttaa, jos kokee työtä kohtaan intoa tai intohimoa. Työssä tulee olla sydämellä mukana. Se auttaa varmasti asiakaslähtöisyyden toteuttamista.

Tärkein taito on ehdottomasti organisointitaito. Se on aivan perusedellytys.

Asiakaslähtöisyys on taitoa osata asettua osallistujan kenkiin ja miettiä eri näkökulmia osallistujan kannalta ja siihen pohjautuen tekee ratkaisuja.

7 Pohdinta

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, mitä taitoja ja tietoja kansainvälisen kongressin järjestäminen edellyttää ja mitä vaikutuksia sen järjestämisestä on ollut tutkittavien elämään? Tutkimuksessa selvitettiin kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän teemahaastattelun avulla sisällöllisiä tekijöitä määrällisen sijaan. Tutkimuksessa haasteltiin viittä

erittäin kokenutta ja ammattitaitoista kansainvälisen kongressien kanssa töitä tekevää ihmistä. Tämä tuotti erittäin syvällistä ja laadukasta tietoa tutkimusongelman ja sitä selvittävien kysymysten vastauksien muodossa.

Tutkimuksen alussa aikaa kului melko paljon siihen, että tutkija sai haastatteluun osallistujia. Vaikka haastateltavien määrä oli melko pieni, vastauksista ilmeni paljon keskeistä tietoa tutkittavasta aiheesta. Vastauksissa ilmeni myös selkeää yhteneväisyyttä. Haastateltavien asiantuntemus ja laaja kokemuspohja toivat syvyyttä tutkittavan ilmiön tarkasteluun.

Tutkija on koonnut tutkimuksen ydintulokset kahteen taulukkoon. **Taulukossa 1. (sivulla 23) selviää koottuna ne taidot ja tiedot, joita onnistuneen kansainvälisen kongressin järjestäminen edellyttää.** Seuraavia taitoja nimesivät kaikki tutkittavat. Kaikkein tärkeimpänä taitona kansainvälisen kongressin järjestäjälle on kokonaisuuden hallinta ja organisointitaidot. Aikataulutukseen ja logistiikkaan liittyvät taidot koettiin myös tärkeänä. Kolmantena tärkeänä taitona tulee kielitaidon (nimenomaan englannin kielen hallinta) ja erityisesti kulttuuritaidon tärkeyden erilaisten ihmisten kohtaamisessa. Jokainen haastateltava korosti myös myönteisen asennoitumisen merkitystä kongressin järjestämisprosessin aikana ja kiinnostumisen välttämättömyyttä asiaan. Melkein kaikki haastateltavat kokivat tärkeiksi myös projektitaitojen omaamisen ja kyvyn prosessiajatteluun koko pitkän kongressin järjestämisprosessin aikana. Hyvät tunnetaidot auttoivat selviämiseen erityisesti hankalissa tilanteissa. Ilman yhteistyö- ja neuvottelutaitoja olisi ollut hankala selvittää monista tilanteista pitkän prosessin ja monien järjestävien yhteistyötahojen kanssa.

Saarelman 2002, 10 -11 mukaan tulee kongressille laatia hyvä työsuunnitelma ja realistinen aikataulu, sekä valita työryhmään yhteistyökykyisiä, työhaluisia ja kyvykkäitä henkilöitä. Jos kongressin rahoitus varmistetaan ajoissa, suunnittelussa voi keskittyä olennaiseen: mielenkiintoisen ohjelman ideoimiseen ja toteuttamiseen. On hyvä huomata, ettei kongressin järjestämisessä kaikkea tarvitse tehdä yksin. Suomessa on

iso joukko eri alojen ammattilaisia, jotka voivat tarjota apuaja ja palvelujaan monessa eri tilanteessa. (Saarelma, 2002. 10-11)

Rautiaisen & Siiskosen 2013, 90 mukaan Suomalaiset ovat saaneet kiitosta huipputasoisesta kokoustekniikasta, täsmällisyydestä, luotettavuudesta, hyvästä kielitaidosta ja hyvistä turvajärjestelyistä, eli Suomalaisten palveluiden antama palveluiden laatu on korkea.

Taulukko 2. Kansainvälisen kongressin järjestämisen vaikutuksia tutkittaville. (Kotro, V. 2020)

Tunnetaidot ja ryhmässä toimimisen vaikutukset	ammattillinen verkostoituminen ja ihmissuhteiden luominen	Työuran kehittyminen ja työtehtävien muuttuminen
projektin vetäjän rooli	asiakkaan kanssa verkostoituminen	Rooli vaihtelee kongressin koon mukaan
erilaisuuden hyväksyminen	ammattillisten ihmissuhteiden solmiminen	Organisaatioiden välinen yhteistyö lisääntynyt
joustavuus ja tilannetaju	ammattilliset verkostot	Työtehtävät johtavat vaativampiin/ uusiin tehtäviin
tiimi- ja projektityöskentely	kollegoiden kanssa ystävystyminen	työtehtävät muuttuvat kehityksen myötä
asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen	kontaktit palveluntarjoajiin	lisääntynyt pätevytyminen
ongelmien ratkaisukyky	kansainväliset kontaktit ja verkostot	Vastuu laajenee, perustehtävät kuitenkin samat
ihmisen käytöksen ymmärtäminen	Lisänäkyvyys/profiilin luonti organisaatiolle	Digitalisoituminen haaste/ mahdollisuus

Taulukossa 2. on koottuna ne vaikutukset, jotka kansainvälisen kongressin kokonaisprosessin aikana ovat ilmenneet tutkittavien elämässä.

Taulukosta 2 selviää haastattelujen pohjalta mitä vaikutuksia kongressin järjestämisellä on ollut **tunnetaitoihin ja ryhmässä toimimiseen**: Haastateltavat ovat kokeneet, että he ovat oppineet ymmärtämään ihmisen käytöstä, hyväksymään erilaisuutta, sekä tunnistamaan asiakkaan tarpeet. Myös ongelmien ratkaisukyky on parantunut,

tiimi- ja projektityötaidot ovat parantuneet. Tilannetaju ja joustavuus ovat kehittyneet kongressien myötä.

Taulukossa 2. selviää myös, millaisia vaikutuksia **kongressien järjestämisellä on ollut tutkittavien ammatilliseen verkostoitumiseen ja ihmissuhteisiin**. Kansainvälisen kongressin järjestämisessä joudutaan tai saadaan tehdä paljonkin yhteistyötä, niin tutkittavat ovat solmineet ammatillisia verkostoja, verkostoituneet asiakkaiden kanssa ja ystävystyneet kollegoiden kanssa. Konferenssin järjestämisen aikana luodaan kontaktit palvelun tarjoajiin ja luodaan kansainväliset kontaktit ja verkostot. Verkostoitumisen avulla on myös mahdollisuus luoda lisänäkyvyyttä organisaatiolle ja profiloitua.

Taulukossa 2. on eritelty, miten kansainvälisen **kongressin järjestämiseen osallistuminen on vaikuttanut tutkittavien työtehtävien muuttumiseen ja työuran kehittämiseen**. Tutkittavilla on aikaisemmat työtehtävät johtaneet uusiin ja vaativampiin tehtäviin, työtehtävät ovat myös muuttuneet kehityksen mukana, lisääntynyt pätevytymisen on johtanut vastuun laajenemiseen, vaikka perustehtävät säilyvät samana. Myös eri organisaatioiden välinen yhteistyö on lisääntynyt ja tutkittavien rooli vaihtelee kongressin koon mukaan. Myös digitalisoituminen on vaikuttanut ja tuonut mahdollisuuksia ja haasteita kongressin järjestämiselle.

Kolmantena on tutkimukseen koottu **Koronan ja muiden haastattelussa esille tulleiden tekijöiden vaikutuksesta kongressin järjestämiselle (kuvio 1 s. 31)**. Ehkäpä tärkeimpänä ja ajankohtaisimpana vaikuttavana tekijänä tutkittavat mainitsivat pandemia Koronan vaikutuksen kansainvälisten kongressien järjestämiselle. Pandemia on vaikuttanut suoraan tapahtumateollisuuteen – monet kongressit ovat siirtyneet vuodelle tai kahdella, tai peruuntuneet kokonaan. Tämä on tuonut myös tarpeen monien uusien tietojen ja taitojen oppimiselle kongressien siirtyessä virtuaalisiksi digitalisoinnin mukana. Osallistujat pyritään sitouttamaan verkko-ohjelmaan erilaisten Hybridi- ja Virtuaalikongressien osallistujina. Kongressiohjelmat ovat tyypistyneet ja

on pitänyt etsiä uusia yhteistyötahoja. Tämän kaiken keskellä ihmisen kohtaaminen on kuitenkin saanut uuden arvon.

Tuomen & Sarajärven 2009, 85 mukaan tapahtumille ja ilmiöille on tavoitteena luoda mieluisa teoreettinen kirjallinen tulkinta. Tutkimuksen ilmiön teoreettinen laaja käsittely ja pohtiminen luo tukea ja selittää hyvin ilmiötä kansainvälisestä kongressista sen onnistumisen edellytyksistä ja vaikutuksista ihmisille, jotka tekevät toimivat monien eri tahojen kanssa yhteistyössä useampien vuosien ajan.

8 Johtopäätökset

Onnistuneen kansainvälisen kongressin järjestäminen edellyttää valtavan määrän kokonaisuuden hallintaa ja organisointitaitoja. Lisäksi se edellyttää tutkittavalta sitoutumista pitkän ajan yhteistyöhön verkostoitumalla kongressialan eri toimijoiden kanssa. Tämä edellyttää kongressiprosessin, sekä projektityön tuntemusta. Varsinkin vastuutehtävissä. Onnistuakseen kansainvälinen kongressi edellyttää kongressityöntekijältä laajaa koulutusta ja pitkää työkokemusta alan tehtävissä kokonaisuuden hahmottamiseksi ja organisointitaitojen hallitsemiseksi työvälineenä.

Suurimpana ja ajankohtaisimpana vaikutuksena kongressin järjestäjälle on tällä hetkellä pandemia Koronan vaikutukset tapahtumateollisuudelle. Se on laittanut kongressin järjestäjän aivan uuteen tilanteeseen – monia kongresseja on siirretty vuodella tai kahdella, osa peruttu ja osa siirretty verkkoon toteutettavaksi virtuaali- ja hybridi-tapaamisina. Tämä asettaa uusia koulutustarpeita ja muuttaa koko kansainvälisen kongressin järjestämisen konseptin uuteen muotoon, tarjoamalla uusia mahdollisuuksia, mutta tuomalla mukanaan lisähaasteita. Seuraava alan tutkimus voisikin olla mielenkiintoista toteuttaa tutkimalla tarkemmin, kuinka korona on vaikuttanut ja muuttanut kansainvälisten kongressien järjestämistä.

Tutkimuksen kohteet, eli kongressin järjestämisen edellyttämät tiedot ja taidot, sekä kongressin järjestämisestä yksilölle heijastuneet kokemukset ja vaikutukset menevät osittain limittäin, sillä kongressin järjestämiseen vaadittavat taidot määrittävät myös kokemuksia kongressin järjestämisen vaikutuksista. **Eli vaikutukset heijastuvat myös seuraavan kongressin järjestämisen taitoihin, edellisen tapahtuman oppimisen kautta. Tietoisuus, taidot ja vaikutukset kasvavat spiraalimaisesti kohti uutta kongressin järjestämistä.**

Seuraavia asioita kannattaa ottaa tutkimuksen tulosten ja tutkittavien haastatteluiden pohjalta huomioon, kun projektiryhmä alkaa valmistella uutta kansainvälistä kongressia. Hybridi-, sekä verkko ja virtuaalisista kongresseista on muodostumassa jo omat konseptinsa. Varmasti pidetään myös läsnä olevia, mutta myös mahdollisuus osallistua verkossa tulee varmasti yleistymään. Tulevaisuudessa kongressit voitaisiin pitää myös 'etäpiste' taktiikalla. Kongresseista moni on peruttu ja ne mitkä järjestetään, niin pidetään 'hybridinä' osa paikalla ja osa osallistuu verkon välityksellä. Kongressi siis järjestettäisiin, mutta osallistujat osallistuisivat etänä, mutta kuitenkin porukalla esim. toiselta paikkakunnalta videoyhteydellä. Etäyhdestä voitaisiin ottaa esim. lisenssi maksu ja näin saataisiin tuloa. Joihinkin maihin ihmisiä voi pelottaa mennä, esim. USA:n tai Ruotsiin Koronan takia, joten etämalli voisi toimia näissä.

Toivotaan, että tapahtumateollisuus ala saisi lisää arvostusta ja tukieuroja näinä vaikeina aikoina. Kongressi alalla on lähdetty miettimään uusia toimintatapoja, kuinka voisi jatkaa kongressien toimintaa. Virtuaalitapahtumiin siirtyminen on tarkoittanut paljon uutta opeteltavaa. Tehdään yhteistyötä monen uudenlaisen palvelun tuottajan kanssa. Tapahtumatuotantoon on tullut myös uudenlaisia rooleja, miten osallistuja saadaan sitoutettua verkko-ohjelmaan. Kongressin uudella järjestämistavalla puhujaan voidaan kuluttaa enemmän rahaa, kun ei tarvitse maksaa hänen majoitusta ja matkustamistaan, vaan voidaan käyttää ne palkkaan. Näin ollen ohjelman tasoa on mahdollista nostaa.

Ihmiset alkavat pikkuhiljaa tottumaan muutenkin virtuaaliseen maailmaan. Elämme jännittäviä aikoja, paluuta entiseen ei ole. Virtuaalinen konsepti tullut jollain tavalla jäädäkseen. Ihmisillä on silti myös tarve tavata myös kasvokkain, varsinkin tällaisen kokemuksen jälkeen he kaikki arvostavat sitä. Tutkimuksen luotettavuutta kuvaa hyvin nämä tutkittavien tutkimustuloksista kootut päätelmät, jotka kaikki samansuuntaisesti valottavat tapahtumateollisuuden tulevaisuutta. Nämä koulutettujen ammattilaisten haastatteluiden tulokset kannattaa huomioida huomispäivän kansainvälisen kongressin alkumetreillä tapahtumaa suunniteltaessa.

Lähteet

Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. 2018. Arene. Viitattu 20.10.2020.

<http://www.arene.fi/julkaisut/raportit/opinnaytetoiden-eettiset-suositukset/>

Business Finland selvittää koronaviruksen vaikutusta Suomalaisyrittäjille. 2020. Business Finland. Viitattu 3.9.2020.

<https://www.businessfinland.fi/ajankohtaista/uutiset/2020/business-finland-selvittaa-koronaviruksen-vaikutusta-suomalaisyrittajille/>

Cobb, A, T. Leading project teams. The Basics Of Project Management and Team Leadership. Second edition. 2012. USA. SAGE Publications, inc.

Goffman, Erving 1990. The presentation of self in everyday life. USA. First published by Anchor Books. 1959. Penguin Books. London

Hammersley, M. 2013. What is qualitative research? London, New Delhi, New York & Sydney: Boomsbury

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. Helsinki.

Hämäläinen, P. 2005. Ihmisen kokoinen työyhteisö. Hämeenlinna: Kustannus Oy Tammi

Johansson, M., Nuolijärvi, P., & Pyykkö, R. 2010. Kieli työssä. Asiantuntijatyön kielelliset käytännöt. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuudenseura

Julkisen hallinnon digitalisaatio. Valtiovarainministeriö. Viitattu 15.10.2020.

<https://vm.fi/digitalisaatio>

Jyväskylän yliopisto. Osaaminen. Osaamismatriisi. Viitattu 30.9.2020.

<https://www.jyu.fi/studentlife/eportfolio/ohjeet/osaaminen>

Koko tapahtuma-ala huomioitava tukitoimista päättäessä. 2020. Messu- ja tapahtuman järjestäjät. Viitattu 12.20.2020. <https://messutsuomessa.fi/2020/04/>

Keltikangas-Järvinen, L. Sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot. 2011. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö. Nextory. E- kirja.

Kongressisuunnittelun opas. 2013. Finland Convention Bureau. Viitattu 18.8.2020. https://kaupunginosat.fi/helka/wp-content/uploads/sites/5/2008/12/www.visitfinland.fi_wp-content/uploads/2013/04/Kongressisuunnittelu-opas.pdf

Menetelmäpolkuja humanisteille. 2009. Aineiston analyysimenetelmät. Koppa. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 20.10.2020 <https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/aineiston-analyysimenetelmat>

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

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkajulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 20.10.2020. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Saarelma, K. 2002. Kongressiopus. Kuinka tieteellinen kogressi järjestetään. Vammala: Vammalan kirjapaino Oy

Suomessa aliarvostettu ala on maailmalla miljardiluokan bisnes. Congress Network Finland. Viitattu 14.9.2020.

<https://cnf-ry.fi/ajankohtaista/suomessa-aliarvostettu-ala-maailmalla-miljardiluokan-bisnes/>

Suomessa kaikkien aikojen kongressivuosi.2020. Business Finland. Viitattu 14.9.2020. <https://www.businessfinland.fi/ajankohtaista/uutiset/tiedotteet/2020/suomessa-kaikkien-aikojen-kongressivuosi/>

Sydänmaalakka, P. 2004. Älykäs johtajuus. Hämeenlinna: Karisto Oy

Tunnetaitojen perusteet. Mieli Suomen mielenterveys ry. Viitattu 30.9.2020.
<https://mieli.fi/fi/mielenterveys/itsetuntemus/tunnetaidot/tunnetaitojen-perusteet>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Vantaa:
Hansaprint

Tutkimuksen toteuttaminen. 2010. Koppa. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 20.10.2020
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/tutkimusprosessi/tutkimuksen-toteuttaminen>

Liitteet

Liite 1. Haastattelurunko

Tutkimusongelma:

Millaisia vaikutuksia kansainvälisen kongressin järjestämisellä on ollut sitä järjestävälle henkilölle ja millaisia taitoja häneltä edellytetään?

Teemahaastattelu:

Taustatietoja:

1. Minkä ikäinen olet?
2. Mikä on koulutuksesi?
3. Mikä on työtehtäväsi?
4. Millainen on työkokemuksesi? (myös kongressit)

TIEDOT/TAIDOT

6. Kerro, mitä/miten kansainvälisen konferenssin järjestäminen on edellyttänyt sinulta seuraavia taitoja:

1. a) organisointitaitoja
2. b) kansainvälisyyteen liittyviä taitoja (esim. kielitaidot ja eri kulttuuritaidot)
3. c) sosiaaliset- ja tunnetaidot (esim. kontaktien luominen ja ryhmässä toimiminen)
4. d) muita taitoja

SOSIAALIPSYKOLOGISET VAIKUTUKSET

7. Kerro, miten kansainvälisen konferenssin järjestäminen on vaikuttanut

- a) tunnetaitoihisi ja ryhmässä toimimiseen
- b) ihmissuhteiden luomiseen/säilymiseen
- c) ammatilliseen verkostoitumiseen/ kontaktit d) muihin asioihin

TYÖURAN KEHITYS

8. Kerro, miten kansainvälisen konferenssin järjestäminen on vaikuttanut

- a) työtehtävien muuttumiseen
- b) työuran kehittymiseen
- d) muita työuraan vaikuttavia tekijöitä. Esim. ajankohtaisena, korona!

9. Mikä oli mielestäsi tärkein taito kongressin järjestämisessä?