

AuroraAI Tampereella

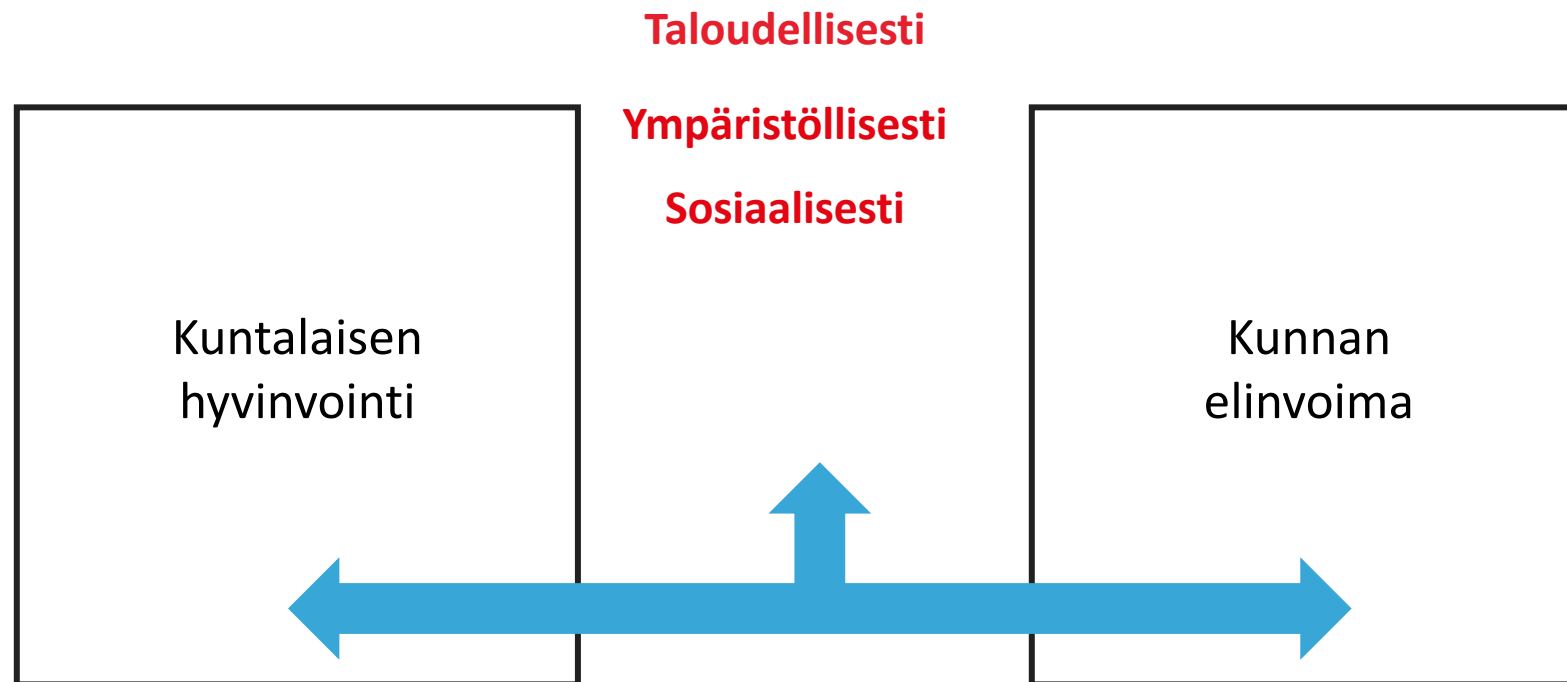
Kokemuksia esiselvitysvaiheesta ja matka kohti toimeenpanoa

30.9.2020

Sanni Pöntinen

Muutto opiskelupaikkakunnalle AuroraAI esiselvityshankkeessa

Tampereen tehtävä ja tasapaino

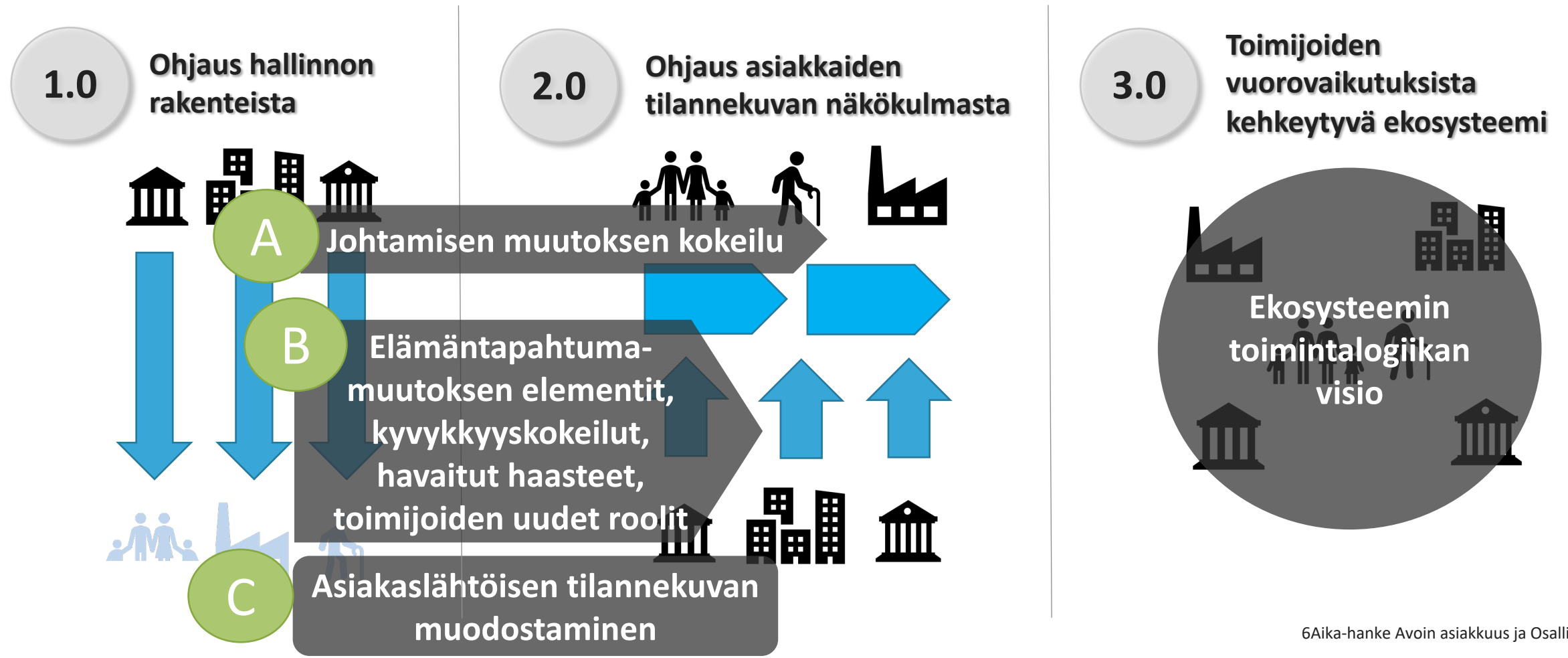


Pirstaloitunut tilannekuva

535



TP1: Muutoksen kokonaiskuva



AuroraAI pähkinäkuoressa

Toiminta nyt: **Tehokas hallinto**, jossa valta, vastuu ja resurssit jaetaan eri organisaatioille. Organisaatiot huolehtivat tehtäviensä tehokkaasta toimeenpanosta, mikä johtaa organisaatiotehokkuuteen.

Toiminta muodonvaihdon jälkeen: **Ihmiskeskeinen ja ennakointikykyinen yhteiskunta**, jossa eri organisaatiot yhdessä työskennellen mahdollistavat sujuvia elämäntapahtumia ihmisen elinkaaren kaikissa vaiheissa, mikä johtaa kokonaisvaltaisen elämänlaadun paranemiseen. Toimintaa johdetaan ihmisten elämäntapahtumien näkökulmasta.



AuroraAI on kansallinen tekoälyohjelma. AuroraAI-ohjelmassa kehitetään toimintamallia, jolla julkisen hallinnon toiminta järjestetään tukemaan tekoälyavusteisesti ihmisten elämäntapahtumia ja organisaatioiden liiketoimintatapahtumia yhdessä eri sektoreiden palveluntarjoajien kanssa.

Muutto opiskelupaikkakunnalle - elämäntapahtumapilotin asetelma

- Alkuvaiheessa kaupungit ovat tavoitelleet ymmärrystä opiskelijasta kysymyksillä:
 1. Miten parantaa opiskelijoiden kotiutumista ja hyvinvointia?
 2. Miten voimme ymmärtää paremmin ja kokonaisvaltaisemmin opiskelijoiden (yksilöllisiä) tarpeita?
 3. Miten kehitämme paremmin opiskelijoiden (yksilöllisiä) tarpeita täyttäviä palvelukokonaisuuksia?
- Elämäntapahtumapilotin toteutusta voi tarkastella osa-alueina:
 1. Asiakasymmärryksen luominen asiakastiedon avulla
 2. Tietoon pohjautuva ihmiskeskeinen johtaminen
 3. Ihmiskeskeisten ydin- ja ohjausprosessien käyttö ja niiden muutoksen kuvaaminen
 4. AI-teknologiakokeilut ja osaaminen

Asiakasymmärryksen luominen asiakastiedon avulla

- Pilotissa kartoitettiin opiskelija-asiakkaasta löytyvää tietoa sekä eri rekistereistä, että kyselemällä asiakkaan tilannekuva (nykytilanne, käytetyt palvelut ja tarpeet) Stiglizin mallin mukaisesti.
- Tehtiin kysely (~30min) korkeakouluille molemmilla paikkakunnilla. Tampereella koko kyselyyn vastanneita oli 1003 opiskelijaa ja Turussa 610 opiskelijaa.
- Asiakastiedon avulla luodaan ymmärrystä opiskelijoiden hyvinvoinnin tilasta ja palvelutarpeista sekä kehittämään niitä jatkuvasti paremmiksi sekä tukemaan kokonaisuutta tekoälyllä ja digitalisilla palveluilla.
- Tehtiin myös tämän tiedon eettistä hallintaa ja hyödyntämistä (ml. tietosuoja) koskevaa vaikutusten arviointia.
- Tämä on keskeinen osa ydinprosessien ihmislähtöisen tietopohjan keräämisessä.

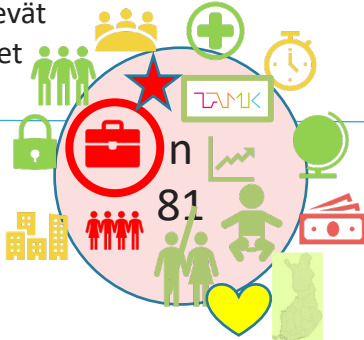


Asiakastiedon segmentointi

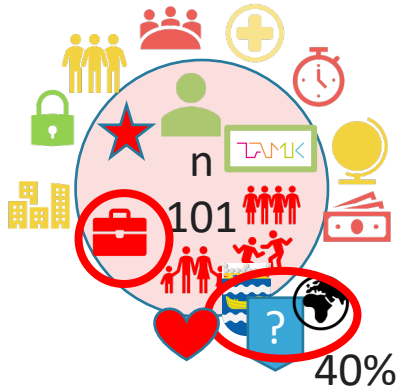
6 Yhteiskunnalliset aktivistit (naiset)



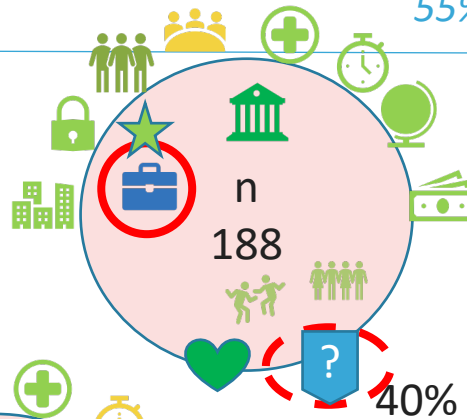
5 Sinnittelevät lapsiperheet



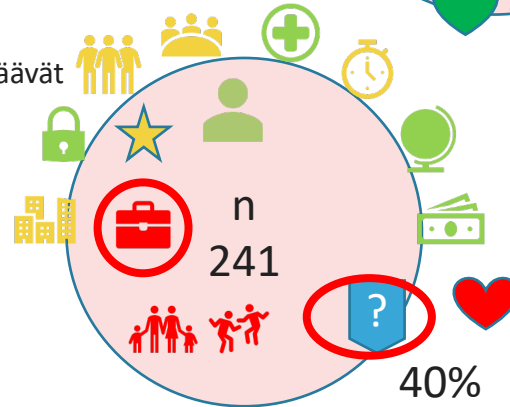
7 Hiljaiset selviytyjät



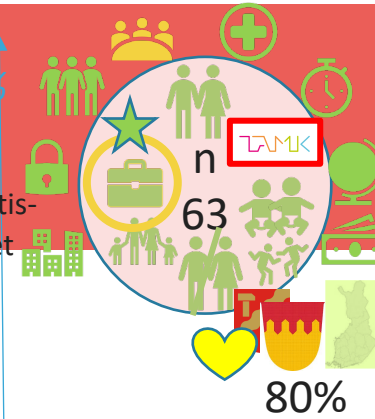
4 Sosiaaliset moottorit



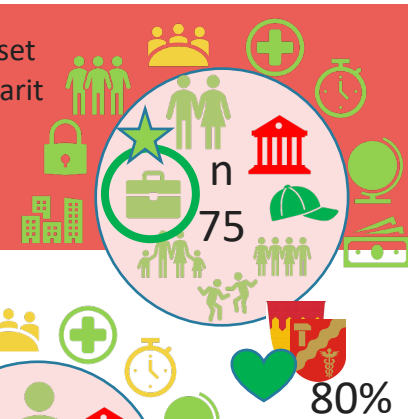
0 Yksin pärjäävät



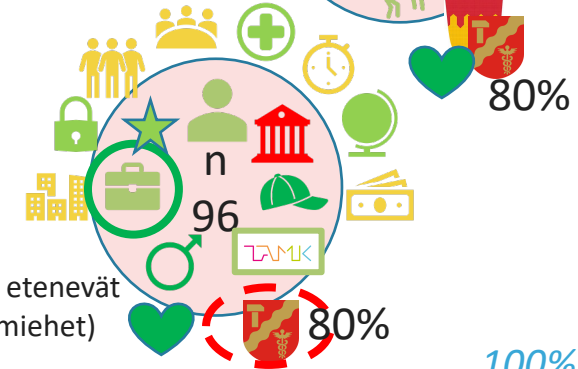
3 Ruuhkavuotis-lapsiperheet



2 Työlliset aktiiviparit

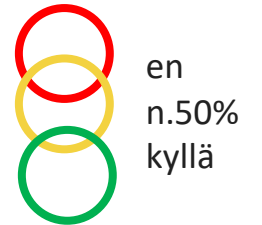


1 Uralla etenevät sinkut (miehet)

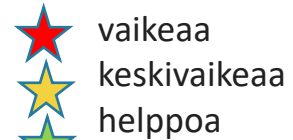


On töitä

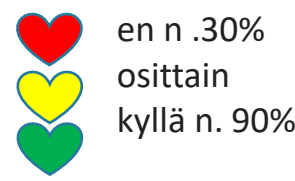
Oletko jo tällä hetkellä työssä Tampereella työpaikassa, johon olet ajatellut jäädä valmistumisesi jälkeen?



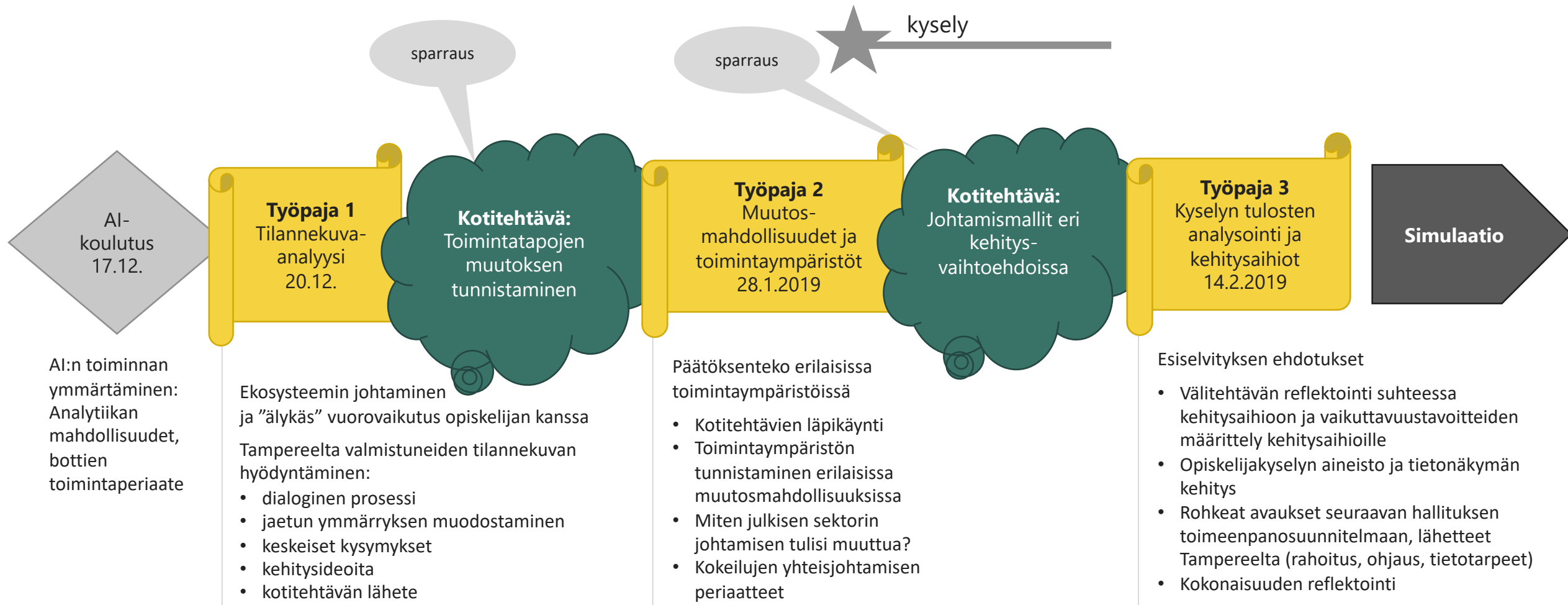
Jos olisit etsimässä työpaikkaa Tampereelta, miten helposti uskoisit löytäväsi sellaisen?



Koetko olevasi tamperelainen? (koko aineisto kyllä: 43%, osittain 36%, en 18%)



Dataan pohjautuva yhteisjohtaminen: Työpajasarja



Elämäntapahtuma-ajattelu mahdollistaa tekoälyn ja digitalisaation laajamittaisen hyödyntämisen



Tero Termibotti

Tero osaa kertoa, mitä eri termit tarkoittavat. Ne auttavat palveluiden sisällön ymmärtämistä ja sopivien palveluiden löytämistä.



Paavo Palvelubotti

Paavo osaa kertoa, minkälaisia palveluita muuttuvissa perhesuhteissa ja erotilanteissa on käytettävissä, ja kuka palveluita tarjoaa.



Taru Tarvebotti

Tarun tehtävä on kartoittaa asiakkaan palvelutarvetta, eli auttaa tilanteessa jossa asiakas ei itse välttämättä osaa kuvata tarvitsemiaan palveluita, mutta osaa kertoa omasta tilanteestaan vastaamalla helppoihin kysymyksiin.



Timo Tilannebotti

Timon tehtävä on auttaa kokonaisvaltaisessa hyvinvoinnin kartoittamisessa. Timon avulla on mahdollista ymmärtää, mitkä hyvinvoinnin osa-alueet on kunnossa, ja mistä puolestaan löytyvät isoimmat haasteet. Timon avulla on mahdollista kerätä tietoa tekijöistä, jotka lisäävät hyvinvointia.



Aila Avustaja

Aila tarjoaa henkilökohtaista palveluneuvontaa. Aila auttaa löytämään vaikuttavimmat palvelut, hyödyntäen Tarun ja Timon avulla kerättyjä taustatietoja. Näin löydetään yksilöllisempi palvelukokonaisuus, jokaiselle asiakkaalle.

Kun chatbotteja yhdistetään toisiinsa mahdollistetaan yhteinen asiakaspalvelu.

Chatbotti ei ole ainut tai välttämättä oikea käyttöliittymä.

Opit ja oivallukset 20-luvun kunnalle

1. Parempi ymmärrys osa-alueista, joihin keskittyä kaupunkiseutujen muuttumisessa ihmiskeskeiseksi ja elämäntapahtumalähtöiseksi.
2. Kuntien tulee pystyä muodostamaan tilannekuvia kuntalaisten hyvinvoinnista ja alueensa elinvoimasta johtamisen ja alueensa yhteisön hyväksi. Tietoon pohjautuva tilannekuva auttaa kuntaa kehittämään oikeat palvelut oikeille ihmisille oikeaan aikaan kustannustehokkaasti. Suuri osa tiedosta voidaan kysellä asiakkaalta itseltään, kuten Tampereen ja Turun Stiglizin mallin mukaisissa kyselyissä tehtiin.
3. Ilmiöpohjaisia ongelmia ei voi ratkaista yhdestä siilosta tai professiosta käsin. Tarvitaan yhteistä tulkintaa, oppimista ja kulttuurin muutosta sekä dialogia kuntien, kuntayhtymien, valtion, yritysten, järjestöjen, kuntalaisten ja tutkimusyhteisöjen kanssa.
5. Kyvykkyyksiä data-analytiikan ja tekoälyn parissa on nostettava ja datan käsittely ei ole ”yksin” analyytikkojen työtä.
6. Asiakaslähtöinen toimintaperiaate tulee olla kunnan palvelutoiminnan ja arvontuotannon lähtökohtana koko verkoston laajuudella.
7. Kunnalle muodostua uusia rooleja kuten regulaatiotehtävä ekosysteemissä, mahdollisen markkinan luoja, koollekutsuja tilannekuvien äärelle. Kunnan tulee olla tietoinen tästä mahdollisesta kehityspolusta. Kunnan rooli muuttuu lakisääteisten palveluiden tuottajasta alueellisen ekosysteemin keskeiseksi toimijaksi, joka täyttää lakisääteiset(kin) velvoitteet asiakkaiden ja tehokkuuden kannalta optimaalisesti.
8. Digitalisaatio ja tekoäly mahdollistavat huimia uusia tapoja toimia, jos arvontuotantomallit, johtaminen sekä toimintakulttuuri muutetaan elämäntapahtumalähtöisesti ja pystymme tekemään kehittämistä aidossa co-creation hengessä AuroraAI:n tavoin.

Katzue kansainvälinen osaaja Tampereella

2020->

- **Suunnitelma toimenpiteestä: KV-osaajan ja kärkiekosysteemien kohtaanto**
- Kun henkilö on saanut oleskeluluvan ja kuntapaikan on Tampereen tehtävänä kv-osaajan työllisyyden ja integraation edistäminen. Tärkeitä kysymyksiä tässä vaiheessa ovat viranomaisten välisen tiedonsiirron esteet ja eettiset kysymykset. Tuleeko pohdittavaksi esimerkiksi viranomaisvastuiden integraatio?
- Tekoälyn käyttöä esitetään pilotoitavaksi erityisesti alueen **kärkiekosysteemiyritysten osaamistarpeista** lähtien ja laajemminkin kyseisillä toimialoilla.
- Tavoitteena on saada testattua tarjolla olevan työvoiman ja yritysten tarpeiden **kohtaantoa vallitsevassa tilanteessa sekä ennakoiden tulevaisuudessa**. Koska työvoiman tilasta ei ole saatavilla helposti eikä kattavasti laadullista dataa – kohdennettaisiin pilotti luomaan alueellisesta osaamisvarannosta simulaatio: kärkiekosysteemiyritysten priorisoimat osaamistarpeet kerätään kattavaksi tietovarannoksi ja niiden perusteella luodaan mittava lista kuvitteellisia osaajaprofiileja sekä tietopankki niiden tallentamiseen.
- Kun tarvittava data eli profiilit variaatioineen on olemassa – vaikkakin vasta fiktiivisten profiilien muodossa – voidaan kehittää ensimmäinen versio tekoälyohjelmistosta. Yhdessä ekosysteemiyritysten kanssa tekoälyä testataan monipuolisesti, oikeaa tarvetta simuloimalla ja ohjelmistoa edelleen kehittämällä. Mikäli tekoäly osoittautuu simulaation kautta hyödylliseksi ja lisäarvoa yritysten rekrytointiprosesseihin tuovaksi, tullaan aloittamaan oikean työvoimadatan kerääminen ja tallentaminen (käynnissä olevat järjestelmäkehitykset, kuten Työmarkkinatori jne. huomioiden).
- Lopullisena tavoitteena olisi saada luotua systeemi, jossa tekoäly tarkkailee alueellista **työvoimavarantoa**, esiin nousseita osaamistarpeita ja niiden puutteita sekä tapauskohtaista koulutustarjontaa (oppilaitosten koulutuskokonaisuuksien osaamistavoitteet liitetään systeemiin tekoälyn hyödynnettäväksi). Tässä yhteydessä osaamistarpeiden ennakointi ja ennakointitiedon tietolähteiden yhdistely sekä kehittäminen ovat keskeisiä toimenpiteitä.

TAMPERE.

FINLAND

KIITOS

sanni.pontinen@tampere.fi

+358504338568

Twitter @SanniPntinen

LinkedIn



TAMPEREEN KAUPUNKI