

Tekoälysovellukset tulevat vauhdilla – mitä mahdollisuuksia ne tarjoavat sosiaalialalle?

Valtakunnalliset sosiaalian osaamiskeskuspäivät

To 29.8.2024, Kotka

Mika Ruukonen

Terve! Olen Mika

Noin 20 vuotta ohjelmisto- ja digialalla (mm. Sanoma ja Futurice), bisnesfokusoituneissa rooleissa kuten liiketoimintayksikön vetäjä, strategia, kehitys, myynti, markkinointi, esihenkilötyö ja konsultti.

Vuonna 2021 siirryin LUT-kauppakorkeakoulun digitaalisen liiketoiminnan teollisuusprofessoriksi sekä erilaisiin hallitus- ja konsulttirooleihin.

Tyypillisesti olen menossa mukana kun organisaatio on päässyt teknisissä asioissa mukavasti liikkeelle, mutta kaupallisessa ajattelussa tai tekemisessä on haasteita.



Agendalla tänä aamuna kolme asiaa

- 1) Mitä tekoäly on ja miksi se on pinnalla juuri nyt?
- 2) Miten tekoäly muuttaa työelämää ja työtehtäviä?
- 3) Mikä on oletetusti tekoälyn tuoma muutos sosiaalisialalla?

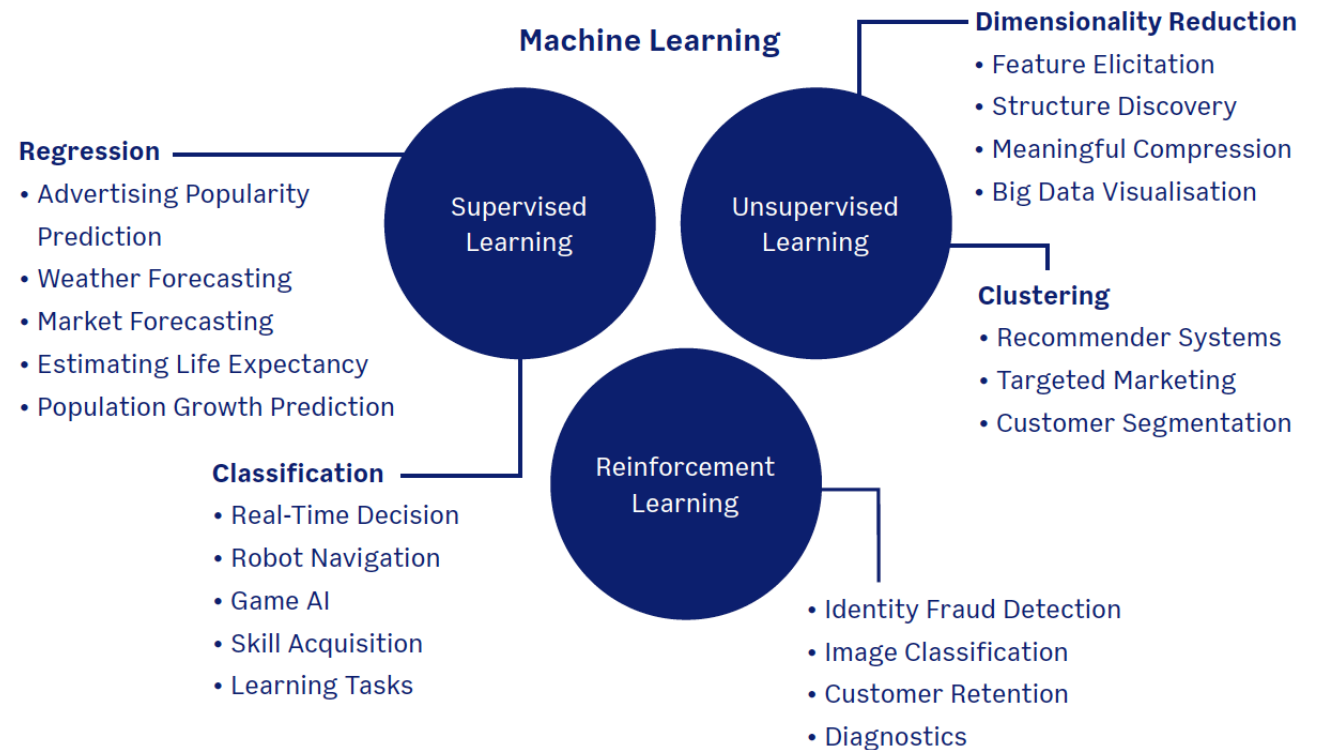
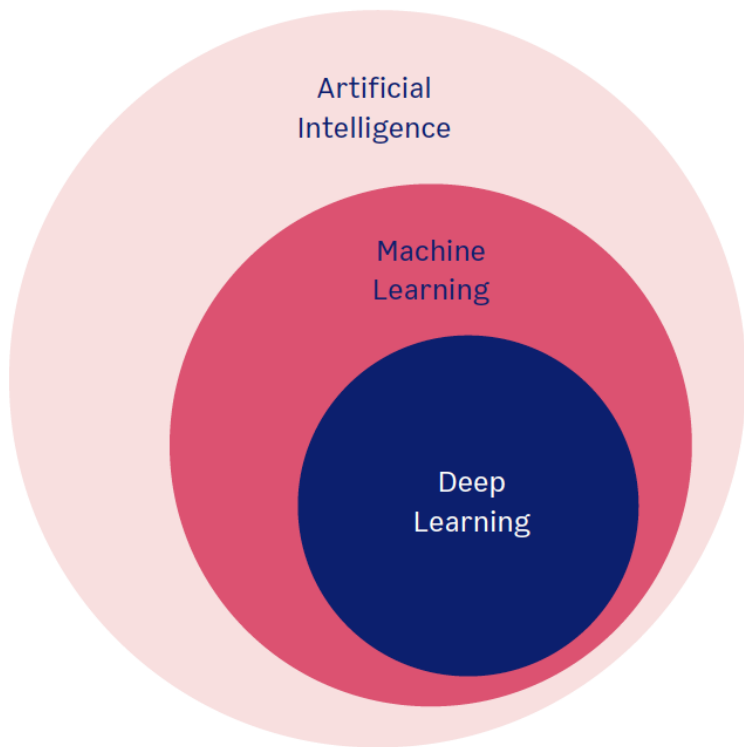
Mitä tekoäly on ja miksi se on pinnalla juuri nyt?

Miksi tekoäly on pinnalla juuri nyt? Kolmen tekijän synergia:

- Jo vuosikymmeniä kestänyt **tietokoneiden laskentatehon eksponentiaalinen kasvu** mahdollistaa paljon aiempaa monimutkaisten laskelmien tekemistä, paljon nopeammin kuin ennen. Myös pilvestä tarjottava laskentateho on erittäin halpaa
- **Datan määrä** on kasvanut eksponentiaalisesti aivan viime vuosina. Nyt meillä on isoja datasettejä ja laskentatehoa niiden analysointiin. Aiemmin datan määrä ja laatu olivat isot ongelmat tekoälyn kehityksessä
- Jotkut jo 50-60-luvuilla tms. vuosikymmeniä sitten kehitetyt **algoritmit voidaan ottaa nyt käyttöön**, kun yllä olevat kaksi asiaa toteutuvat, eli on dataa ja laskentatehoa. Lisäksi into kehittää uusia algoritmeja on kova, ja datatieteilijän työ on kuuminta hottia. Uusia algoritmeja syntyy nyt jatkuvasti!

Terminologiasta: AI on kattotermi monelle asialle

Artificial intelligence (AI): A machine doing something that in the past was believed to have required human cognitive and creative processes, e.g. problem-solving or learning



Other relevant: computer vision, natural language processing, speech recognition, biometrics etc.

Viime aikoina generatiivinen tekoäly on noussut pintaan uutena inspiroivana juttuna

Tabous | Tekoäly

Chat GPT on uimassa nopeasti Suomen työpaikoille – professori kertoo, miten se vaikuttaa töihimme

Chat GPT on uinut parissa kuukaudessa osaksi suomalaisten työpaikkojen arkea. Jatkossa esimerkiksi koodarien, sihteerien ja graafisten suunnittelijoiden työt voivat olla tekoälyn takia vaarassa.



Kuvituskuvas luovasta tekoälystä. KUVA: KIMMO TASKINEN / HS

Venla Kuokkanen HS
30.1. 2:00 | Päivitetty 30.1. 9:32

YRITYKSISSÄ on kokeiltu chattailevan tekoälyn, Chat GPT:n, käyttöä. Tekoälyä kehittävä Open AI:n malli on rakennettu chat-muotoon, eli siltä voi kysyä kysymyksiä. Vastauksena saa sujuvaa tekstiä suomen kielellä.

The Washington Post
Democracy Dies in Darkness

Big Tech was moving cautiously on AI. Then came ChatGPT.

Google, Facebook and Microsoft helped build the scaffolding of AI. Smaller companies are taking it to the market forcing Big Tech to react.

By Nisasha Tikku, Gerrit De Vynck and Will Oremus
Updated January 27, 2023 at 3:32 p.m. EST | Published January 27, 2023 at 7:00 a.m. EST



(Emma Kumer/Emma Kumer/The Washington Post)

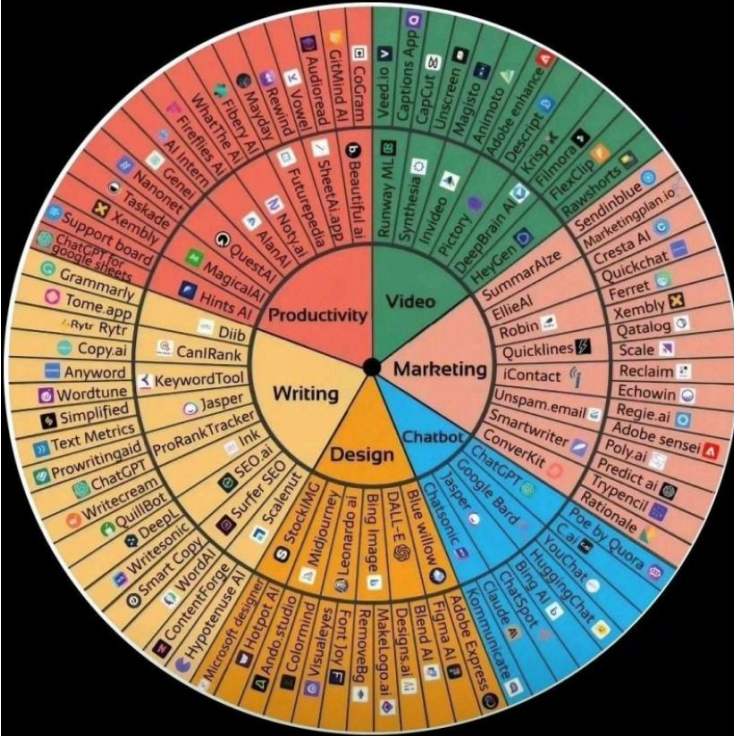
Listen 12 min

Three months before company Meta released that ChatGPT instana

Time it took to reach 1 million users:

- Netflix - 3.5 years
- Airbnb - 2.5 years
- Facebook - 10 months
- Spotify - 5 months
- Instagram - 2.5 months
- iPhone - 74 days
- ChatGPT - 5 days

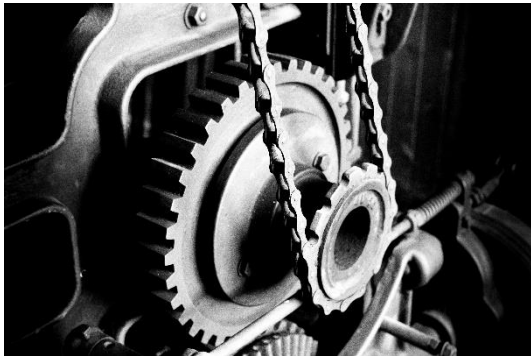
120 MIND-BLOWING AI TOOLS



The infographic is a circular wheel divided into six segments: Productivity (red), Video (green), Marketing (orange), Chatbot (blue), Design (yellow), and Writing (purple). Each segment contains numerous AI tool names, such as Grammarly, Jasper, and ChatGPT.

Tekoälyn tyypillisiä käyttötapauksia

Tavoitteena mm. liikevaihdon kasvu, kustannussäästöt, pääoman parempi käyttö, organisaation tehostaminen, uudelleenpositioituminen etc.



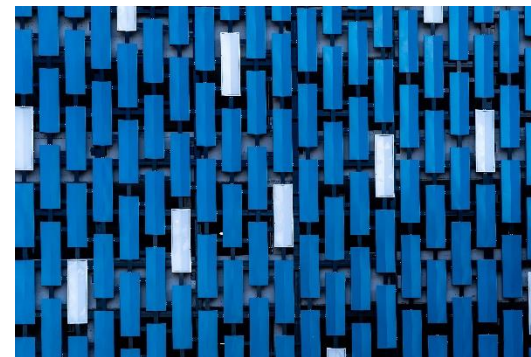
Ennustaminen:
ennakoiva huolto,
itseajava auto,
prosessioptimointi,
tuotantoennuste,
luottoriskit...



Personointi ja kohdentaminen:
sisällöt, tuotteistukset,
mainonta, tarjoukset,
viestintä, hyvinvointi...



Datasyötteen analyysi:
kasvontunnistus,
koneäkö, biometriikka,
puheen/äänentunnistus,
tekstianalyysi...

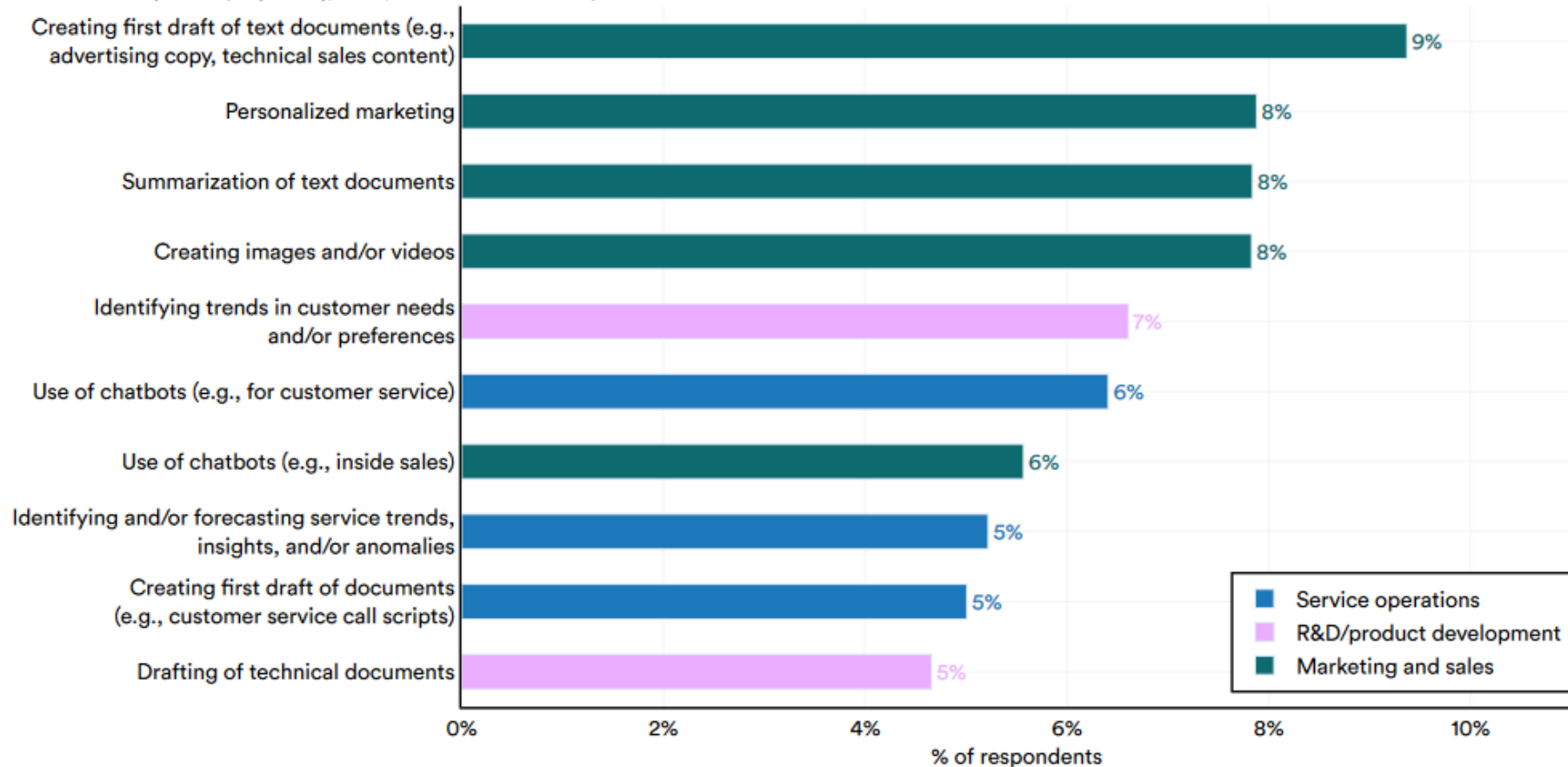


Datamassan työstäminen:
säännönmukaisuudet,
ryhmittelyt,
segmentoinnit,
poikkeamien löytäminen...

Generatiivisen tekoälyn käyttö keskittyy tyypillisesti tekstin, kuvien tai videoiden ympärille

Most commonly adopted generative AI use cases by function, 2023

Source: McKinsey & Company Survey, 2023 | Chart: 2024 AI Index report



Generatiivisen tekoälyn oletetut liiketoimintahyödyt

Source: <https://www2.deloitte.com/us/en/pages/consulting/articles/state-of-generative-ai-in-enterprise.html>

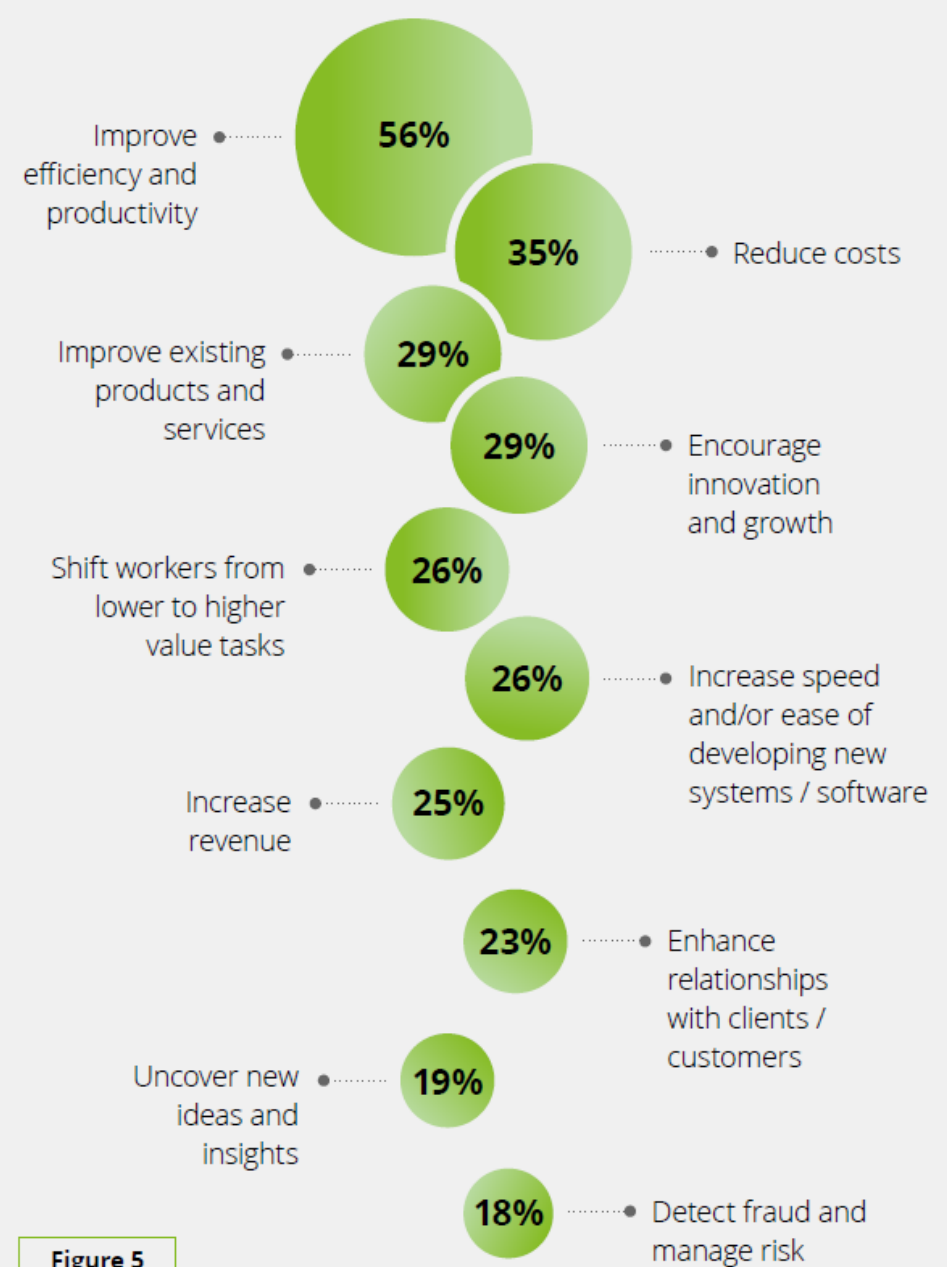


Figure 5

Q: What are the key benefits you hope to achieve through your generative AI efforts?
(Oct./Dec. 2023) N (Total) = 2,835

Tyypillisiä tekoälyn hyödyntämisen haasteita

- Tekoälyapplikaatiot **eivät vielä toimi virheettömästi** tai ilman ihmisen tekemää läpikäyntiä, erityisesti kun pitää tehdä lopullisia päätöksiä pelkästään datan perusteella, kriittisen tärkeässä päätöksessä (tämä tosin on koko ajan poistumassa, kun tekoälyalgoritmit kehittyvät)
- Organisaatiot saavat tekoälypilotteja käyntiin, mutta **koherentti tekoälystrategia ja –suunnitelma** usein puuttuu. Tai ei kyetä rekrytoimaan tai kouluttamaan tarvittavaa osaamista, jolla tekoälyä voisi laajasti hyödyntää organisaatiossa. Puuttuu tarvittava tekemisen skaala
- Tekoälyn **hyödyt epävarmoja** tai vaikea osoittaa/mitata, ja vaikea hyväksyttää johdolla kehitysbudjetit
- **Epäonnistuminen ensimmäisissä pilottihankkeissa** (esim. ylioptimistiset tavoitteet tai odotukset) johtaa pahaan kaikuun ja estää organisaatiota edistymästä uskottavasti jatkossa
- Tekoäly herättää edelleen **pelkoa ja vastustusta**, erityisesti jos tekoäly olisi automatisoimassa tai poistamassa ihmisten manuaalista työtä, tällöin tekemässä joistakin henkilöistä tarpeettomia organisaatiossa, tai pakottamassa ihmisiä muuttamaan roolejaan. Lisäksi on skeptisyyttä tekoälyn toimivuuden ja eettisten seikkojen suhteen

Neljä vaihtoehtoista strategista lähestymistapaa

EVOLUUTIO-STRATEGIA

Generatiivisen tekoälyn käytön strateginen fokus ja tahtotila

Generatiivisen tekoälyn kokeilut, jotta yritys on valmiina markkinamuutoksille ja uusille mahdollisuuksille

Generatiiviseen tekoölyyn liittyvät strategiset haasteet

Vakiintunut, perinteinen ja säännelty toimialakonteksti hidastaa generatiivisen tekoälyn käyttöönottoa

Generatiivisen tekoälyn strateginen implementointipolku

Edistä vaiheittaista muutosta, käynnistä pilottihankkeita, seuraa asiakkaiden ja kilpailijoiden toimenpiteitä, älä yli-investoi

PARANTELU-STRATEGIA

Tuottavuuden parantaminen prosesseissa ja operaatioissa generatiivisen tekoälyn avulla

Digitaalisen maailman ulottumattomissa olevat ydintoiminnot asettavat rajoituksia generatiivisen tekoälyn käyttöönotolle

Edistä generatiivisen tekoälyn käyttöönottoa läpi yrityksen prosessien ja integroi generatiivinen tekoäly osaksi yrityksen digitaalista palvelutarjoamaa

LAAJENTUMIS-STRATEGIA

Generatiivisen tekoälyn kysyntään vastaaminen, liiketoiminnan laajentaminen ja liikevaihdon kasvu

Kiristynyt generatiiviseen tekoölyyn liitännäinen kilpailu vaatii nopeita reaktioita

Integroi generatiivinen tekoälyn kyvykkyydet osaksi yrityksen olemassa olevia tuotteita ja palveluita, tuo markkinoille uusia tarjoamia ja ansaintamalleja

DISRUPTIO-STRATEGIA

Nykystrategian uudelleenarviointi, radikaali liiketoiminnan uudistaminen generatiivista tekoölyä hyödyntäen

Asiakkaiden maksuhalu laskee ja yrityksen ydinprosessit ovat mullistumassa

Yritä kääntää disruptio eduksesi, etsi uusia liiketoimintamahdollisuuksia, pelaa toimialamurroksen selviytymispeliä

Miten tekoäly muuttaa työelämää ja työtehtäviä?

Tutkittua tietoa generatiivisen tekoälyn vaikutuksista

Henkilöillä kesti **37% vähemmän aikaa** yleisissä kirjoitustehtävissä
(Noy & Zhang 2023)

BCG:n konsultit tuottivat **>40% parempaa laatua** simuloidussa konsultointiprojektissa (Dell'Acqua et al. 2023)

Käyttäjät olivat **2 kertaa nopeampia** ratkaisemaan simuloituja päätöksenteon ongelmia, kun heillä oli kielimallipohjainen hakutyökalu normaalin hakutyökalun sijaan (Spatharotiet al. 2023)

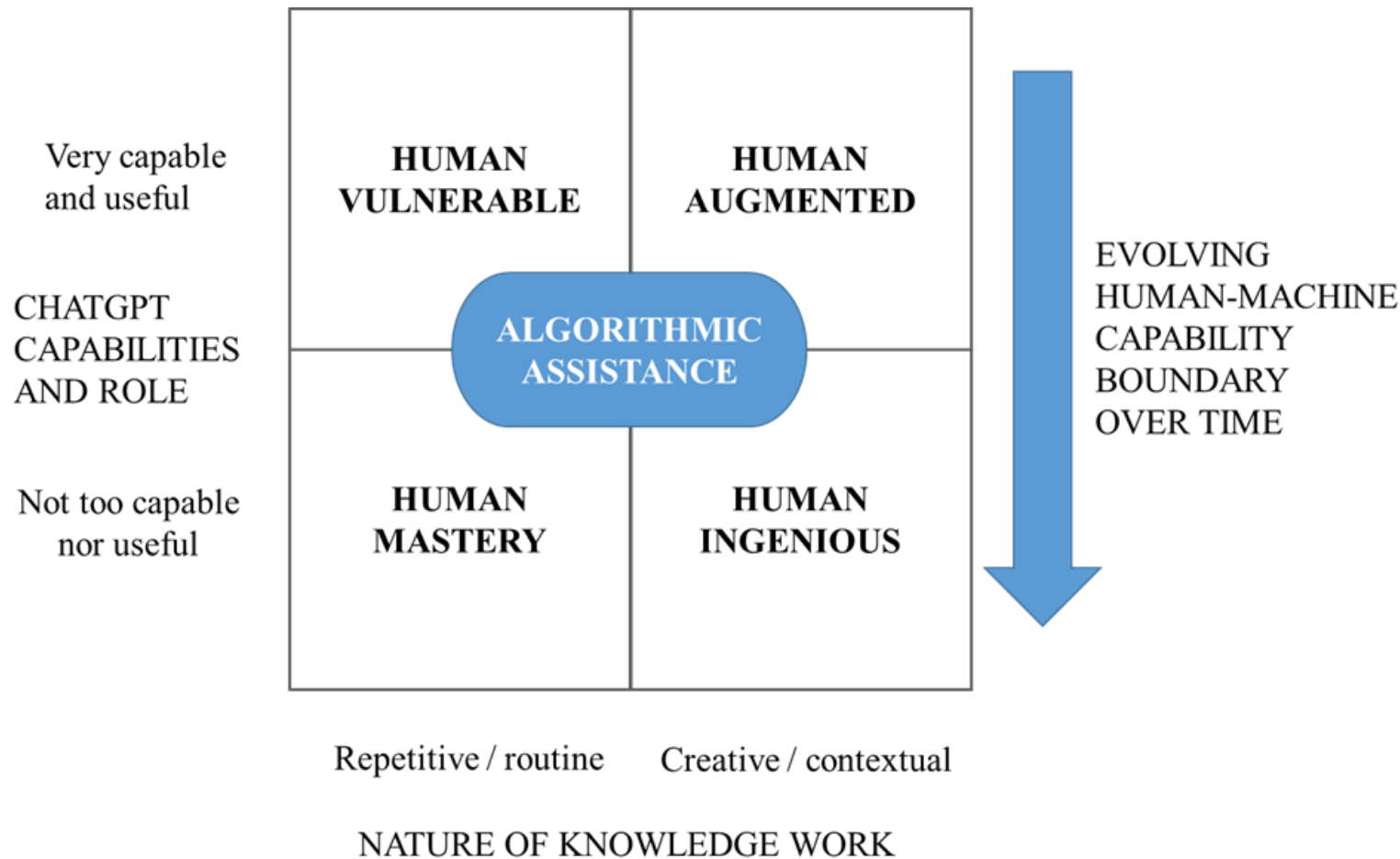
ChatGPT asiantuntijatyön uutena resurssina ja kyvykkyytenä – *Pystyy jo:*

- Auttamaan sisällön tuottamisessa, luonnollisen kielen syötteiden pohjalta: ensimmäiset versiot tekstimuotoisista dokumenteista, esim. sopimukset, presentaatiot, memot
- Auttamaan sisällön uudelleenmuotoilussa, esim. korjaa tekstin tyyliä, sisältöä, formaattia, samoin tiivistää ja kääntää
- Tuottamaan alustavaa viestintäsisältöä, mm. sosiaalisen median postaukset, blogit, web-sivut jne.
- Toimimaan hakukoneena, inspiraation ja luovuuden tukijana, antaa yleiskatsauksia valtavan monista aihealueista, nopeuttaa tiedonhakua yrityksen erilaisista tiedostoista, ohjeista ja dokumenteista, myös nykyään kuvista!
- Kirjoittamaan, katselmoimaan ja korjaamaan ohjelmointikoodia
- Auttamaan rutiinitehtävissä esim. sähköposteihin vastaamisessa tai muistutusten laadinnassa
- Auttamaan optimoimaan kustannuksia kun ottaa asiantuntijatyön toistuvia tehtäviä haltuun: yritys kasvaa ilman että työntekijämäärä samalla kasvaa

ChatGPT asiantuntijatyön uutena resurssina ja kyvykkyytenä – *Ei vielä pysty:*

- Tuottamaan kielivirheetöntä tekstiä ja tämän vuoksi tuotos yleensä vaatii ihmiseltä läpikäyntiä ja viimeistelyä
- Tarjoamaan systemaattisesti ja toistuvasti oikeita ja tasapuolisia vastauksia, sillä vastaus saattaa vaihdella eri kysymyskertojen välillä: ChatGPT on lähinnä ”ennustekone”, ei ehdottomien totuuksien tarjoaja
- Vastaamaan hyvin kompleksisiin kysymyksiin tai tarjoamaan kovin uniikkeja näkemyksiä asioihin, tosin tämä puute on mahdollista johonkin pisteeseen asti kiertää taitavalla promptaamisella
- Vastaamaan tiukkoihin yksityisyysoja-, tietoturva- tai eettisiin vaatimuksiin, tosin tätä voidaan korjata Enterprise-versiota käyttämällä tai ottamalla ChatGPT toiminnallisuudeksi yrityksen omiin järjestelmiin

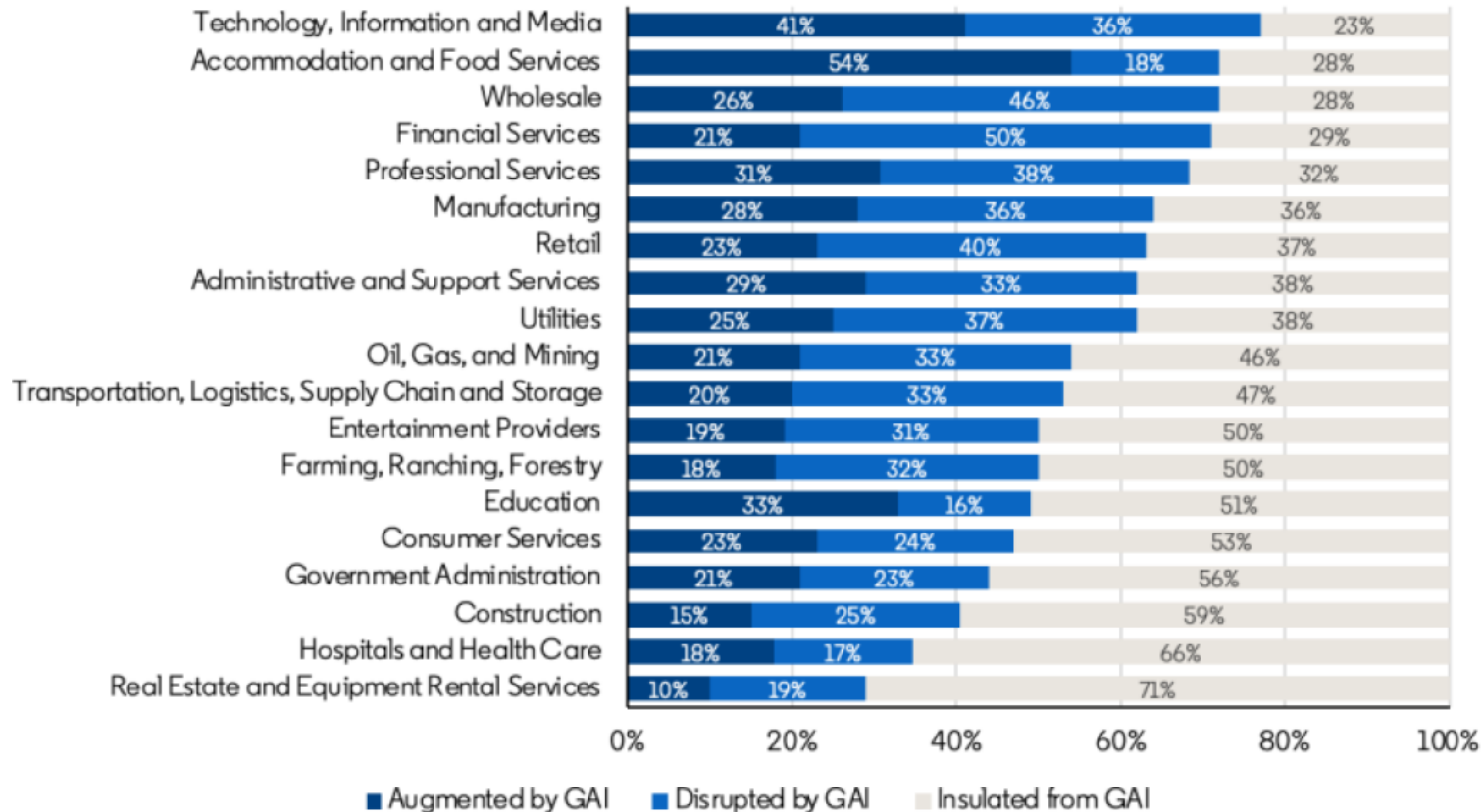
Asiantuntijatyön eri rooleissa on hyvin monenlaista tekemistä, tekoäly soveltuu vain osiin niistä



Kärjistäen:

- Työ on rutiininomaista ja toistuvaa tiedon käsittelyä tai luontia tai hakua eri tiedostoista → tekoäly soveltuu hyvin ja pystyy poistamaan manuaalista työtä
- Työ on ihmisläheistä tilannesidonnaista kompleksista luovaa ongelmanratkaisua → tekoälyn apu on melko rajallinen, lähinnä tukiroolissa

Generatiivinen tekoäly ja ammatit



Share of LinkedIn members in occupations likely to be augmented, disrupted or insulated, by industry as calculated by the LinkedIn Economic Graph Research Institute (Kimbrough & Carpanelli 2023)

Uusi tiimin jäsen

What Roles Could Generative AI Play on Your Team?

by Misiek Piskorski and Amit Joshi

June 22, 2023



Normform/Getty Images

Summary. The recent advances in ChatGPT are merely the first application of new AI technologies. As such, companies and leaders need to think about the various applications outlined here and use the framework described in the article to develop applications for... [more](#)

The frenzy surrounding the launch of Large Language Models (LLMs) and other types of Generative AI (GenAI) isn't going to fade anytime soon. Users of GenAI are discovering and recommending new and

Kasvun vs. henkilöstö- määrän irtikytkentä

Could AI tools cut link between agency growth and headcount?

Share



By **Sam Bradley** | Senior Reporter

JULY 25, 2023 | 9 MIN READ

AI efficiencies could untether commercial growth from headcount for service businesses. That'll have implications for agencies, clients and staff.



Agencies need to grow their staff as they bring in more clients. AI could change that dynamic / Adobe Stock

As any agency executive will tell you, the advertising business is a people business. Agencies bill in 'man-hours,' place premiums on face time and go to market with ideas plucked from the minds of professional thinkers.

Ratkaisu työvoimapulaan?

Home > Health > Health news

As European doctors retire, could AI help to solve a health workforce shortage?



By **Lauren Chadwick**

Published on 25/09/2023 - 08:00

[Share this article](#)

[Comments](#)

Experts say AI is not there to replace health workers but rather could help to automate some of the more administrative tasks that fall on them.

As a growing number of research studies analyse the use of artificial intelligence (AI) in detecting diseases or interpreting patient data, these technologies could soon become more widely available in doctors' offices.

But how could that change the workload for doctors and nurses? It's a question that many experts in the field have been considering as European countries face health worker shortages.

Kolme uutta taitoa

Tiedonhaku ja ajattelu yhdessä GenAI:n kanssa

Intelligent interrogation involves prompting LLMs (or in lay terms, giving them instructions) in ways that will produce measurably better reasoning and outcomes. Put simply, it's the skill of thinking with AI. For example, a customer service rep at a financial services company might use it when looking for the answer to a complicated customer inquiry; a pharmaceutical scientist, to investigate drug compounds and molecular interactions; a marketer, to mine datasets to find optimal retail pricing.

GenAI:n antamien tulosten arviointi ja luotettavuuden parantaminen

Judgment integration is about bringing in your human discernment when a gen AI model is uncertain about what to do or lacks the necessary business or ethical context in its reasoning. The idea is to make the results of human-machine interactions more trustworthy. Judgment integration requires sensing where, when, and how to step in, and its effectiveness is measured by the reliability, accuracy, and explainability of the AI's output.

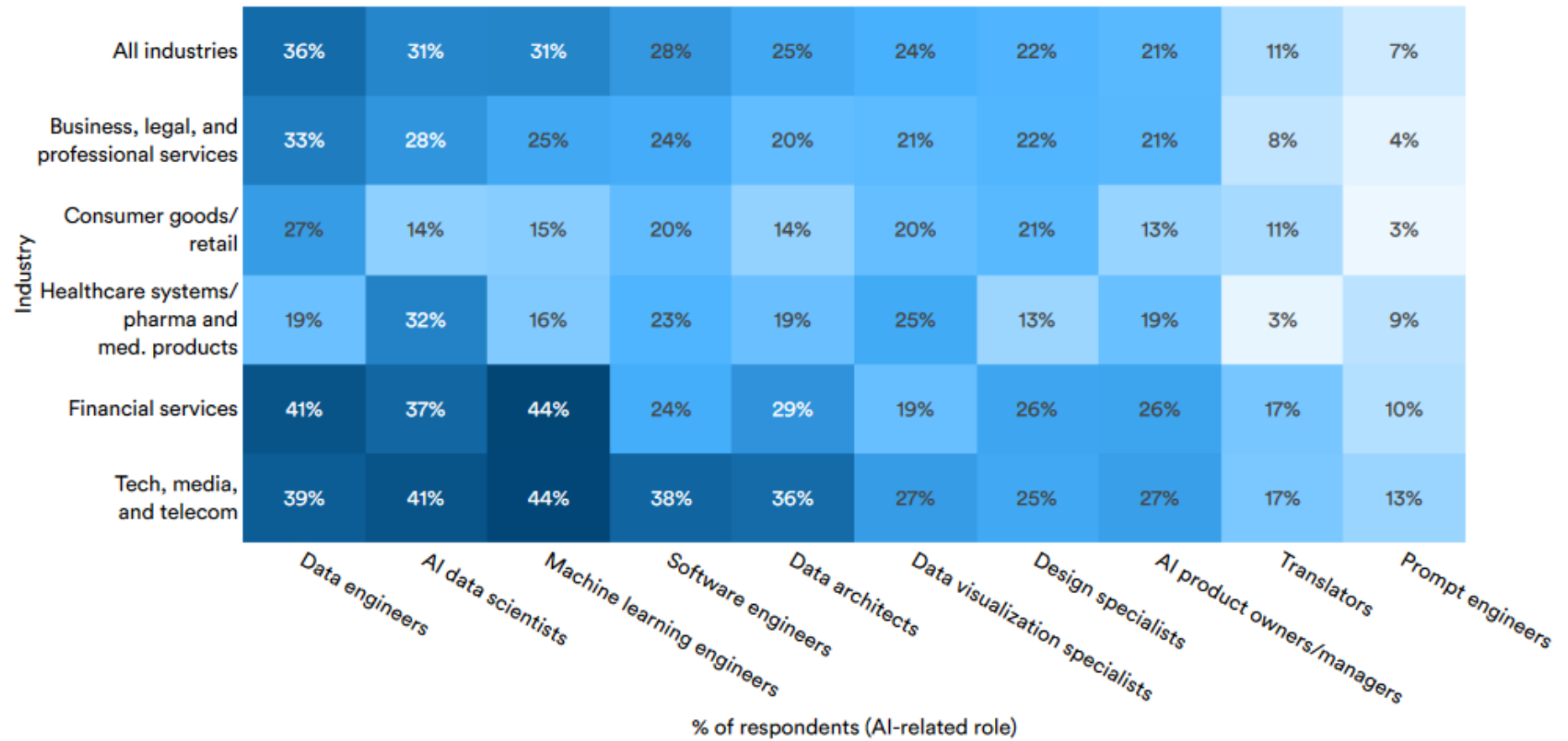
AI:n opettaminen ja räätälöinti tarpeeseen

With *reciprocal apprenticing*, you help AI learn about your business tasks and needs by incorporating rich data and organizational knowledge into the prompts you give it, thereby training it to be your cocreator. It's the skill of tailoring gen AI to your company's specific business context so that it can achieve the outcomes you want. As you do that, you yourself learn how to train the AI to tackle more-sophisticated challenges. Once a capability that only data scientists and analytics experts building data models needed, reciprocal apprenticing has become increasingly crucial in nontechnical roles.

Uutta osaamista

AI-related roles that organizations hired in the last year by industry, 2023

Source: McKinsey & Company Survey, 2023 | Chart: 2024 AI Index report



Tekee joistakin asiantuntijoista tarpeettomia?

Duolingo lays off staff as language learning app shifts toward AI

By Jennifer Korn, CNN

3 minute read · Published 4:03 PM EST, Tue January 9, 2024



Stack Overflow lays off over 100 people as the AI coding boom continues

/ Stack Overflow has laid off 28 percent of its staff over a year after doubling its employee base in a massive hiring push.

Klarna's New AI Tool Does The Work Of 700 Customer Service Reps

Gene Marks Contributor

I write about tech that impacts my small business - and yours.

Follow



Mar 13, 2024, 01:00pm EDT



Esiintyykö työtehtävä isossa skaalassa koko organisaatiossa?



Onko se toistuvaa rutiininomaista tekemistä?



Onko se kontekstista tai henkilön osaamisista riippumatonta?



Liittyykö työtehtävään paljon teksti- tai kuvamuotoisen sisällön käsittelyä?



Tarvitaanko siinä vain rajallisesti luovaa ongelmanratkaisua?



Onko se digitaalisissa järjestelmissä kiinni?

Jos "6 * kyllä", silloin tehtävä todennäköisesti tulee tavalla tai toisella automatisoitumaan

Yhteenveto: tietotyön oletettu muutos

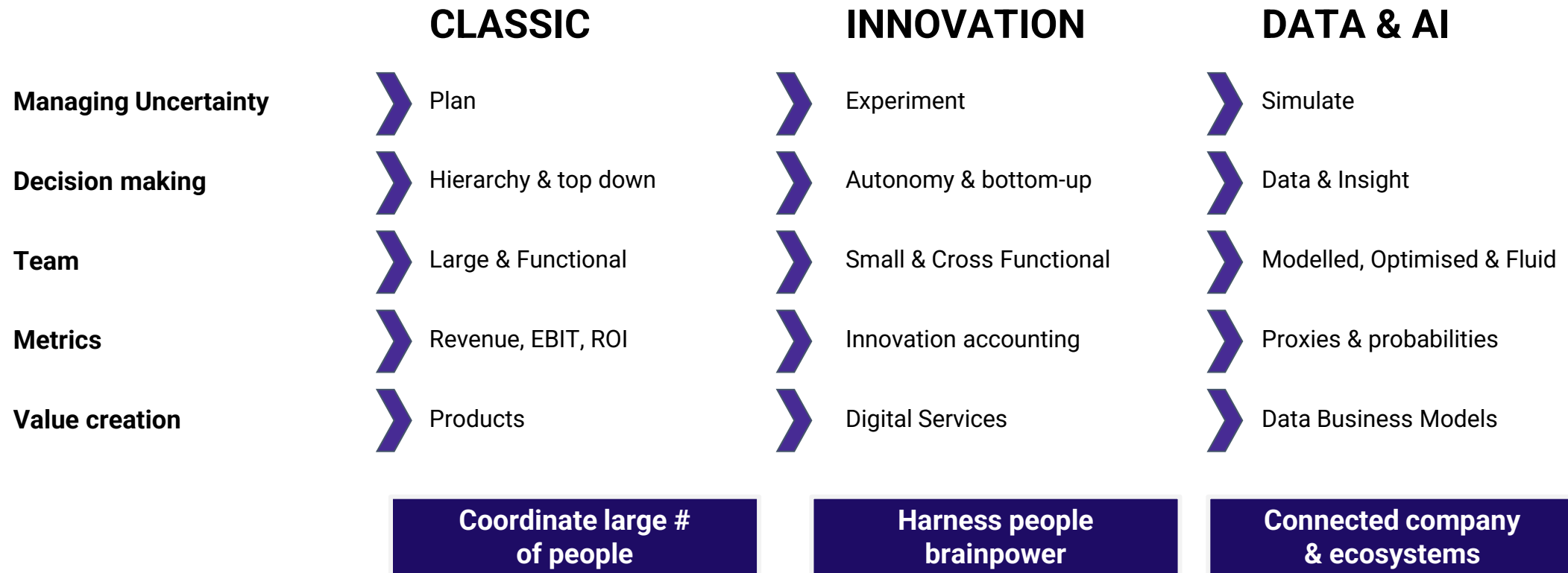
JATKOSSA VÄHEMMÄN

- Aineistojen ja datan etsintä ja analyysi
- Asioiden selvittäminen
- Dokumenttien laadinta ja kirjoitustyö
- Kielenhuolto ja kääntäminen
- Suositusten laadinta
- Manuaaliset työvaiheet

JATKOSSA ENEMMÄN

- Ison kuvan ja kokonaisuuksien hahmottaminen
- Oikeiden kysymysten kysyminen
- Parempia päätöksiä ja suosituksia asiakkaille
- Arjen työn parempi fokus
- Sparraukset kollegoiden ja asiakkaiden kanssa
- Verkottuminen yrityksen ulkopuolisten tahojen kanssa

Kulttuuri ja johtaminen ovat muutoksessa, vanhat mallit eivät välttämättä enää yhtä hyvin toimi



Pikainen ryhmätyö (5min)

Nappaa 1-2 lähintä vieruskaveriasi salista

Keskustele yhdessä edellä esitetyistä asioista

Mitä tekoälytyökaluja kenties jo itse käytät?

Mitä mahdollisuuksia ja/tai haasteita näet?

**Mikä on oletetusti tekoälyn tuoma muutos
sosiaalialalla?**

Sosiaalialan tekoälystä paljon ajatuksia ihan viime aikoina

Tekoälystä tukiälyä sosiaalialalle

2.1.2024



Kuva: Adobe Stock

Tekoäly muuttaa todellisuutta
Jääneet kokellujen ammattilaisista työssä

Sosiaalityöntekijä Lau...
käy läpi perheestä sa...

Tekoäly keskeiseksi osaksi sosiaali- ja terveydenhoitoa ja kansalaisten arkea

11.6.2024

Suomi on maailman johtavia maita digitalisaation hyödyntämisessä. Monet palvelumme on digitalisoitu ja ihmistyövoimaa korvataan tekoälyn ohjaamilla roboteilla. Esimerkkejä tästä ovat pankki- ja vakuutusala, verotus ja e-kauppa. Sosiaali- ja terveysalalla digitalisaatio ja tekoälyn hyödyntäminen ovat edenneet hitaammin ja tulevat viiveellä (ks. raportit 1 ja 2). Sote-kokonaisuus on hyvin kompleksinen, ja sen hallinta ilman tekoälyn hyödyntämistä on kuitenkin hyvin työlästä ja vaikeaa. Seuraavassa esittelen muutamia

SAVONIA
ammattikorkeakoulu

OPINNÄYTTÖ - YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
TEKNIKAN JA LIIKENTEEN ALA

TEKOÄLY JA SOSIAALIALA

Blogimuotoisen opinnäytteen raportti

TEKIJÄ Katarina Hemming

BLOGIKIRJOITUS

Tekoäly auttaa ennakoimaan sosiaali- ja terveystalouden tarpeen kehitystä hyvinvointialueilla

1.11.2023

Tekoäly on käyttökelpoinen työkalu, kun hyvinvointialueet pyrkivät ennakoimaan sosiaali- ja terveystalouden tarpeen kehitystä alueellaan. Tekoälyn avulla voidaan ennustaa, millaiset palvelujen "monikäyttäjät", eli

14.6.2023 | SOTE-PALVELUT

Kuuntele

Tekoäly voi mahdollistaa paremman asiakaskohtaamisen

Tekoälyä kehitetään vauhdilla sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Tekoälyä hyödyntävät teknologiset ratkaisut voivat parantaa asiakaskohtaamista ja palvelun laatua. Esimerkkejä tästä ovat chatbotit, jotka auttavat asiakkaita löytämään palveluitaan, ja digitaaliset kartoitukset, jotka auttavat suunnittelemaan palveluita. Tekoälyä voidaan myös käyttää ennakoimaan palvelujen tarpeita ja suunnittelemaan palveluita. Tekoälyä hyödyntämällä voidaan myös parantaa palvelun laatua ja asiakaskohtaamista. Esimerkkejä tästä ovat chatbotit, jotka auttavat asiakkaita löytämään palveluitaan, ja digitaaliset kartoitukset, jotka auttavat suunnittelemaan palveluita. Tekoälyä voidaan myös käyttää ennakoimaan palvelujen tarpeita ja suunnittelemaan palveluita.

Ueille äärettömän tärkeää

Tekoäly hyvinvointialueilla: sosiaali- ja terveydenhuollon käytötapausten ja kansallinen edistäminen

DigiFinland

Esiselvitystyön loppuraportti, maaliskuu 2024

Erilaiset digitaaliset työkalut auttavat varmasti tekoälyn mahdollisuuksiin tarttumisessa

Fiilisluotsi – Digitaalinen työkaveri sote-työn arkeen



Ennaltaehkäisevää ja resurssiä työtä



Fiilisluotsi on sosiaalityön ja oppilashuollon tarpeisiin suunniteltu sovellus, joka tukee lasten, nuorten, perheiden ja ikäihmisten välistä vuorovaikutusta, vahvistaa resurssien oikea-aikaisessa kohdentamisessa.

Sotebotti Hester palvelee helsinkiläisiä joka päivä 24/7

Sotebotti Hester palvelee asiakkaita sosiaali- ja terveystieteiden verkkosivuilla. Asiakkaita palvelee nyt yksi chatbot, jota voi käyttää myös mobiilisti, missä ja milloin vain.

14.6.2023 14:01 | Päivitetty 23.5.2024 10:45



Parempaa asiakasdataa

Parempia asiakaskohtauksia

Parempaa ennaltaehkäisyä

Parempaa työnohjausta



Sosiaaliala:

Luottamus ja empatia
Monimutkaiset tapaukset
Asiakaskohtamiset



Tekoäly:

Virheet ja vinoumat
Tietoturvakysymykset
Eettiset kysymykset

Sosiaalialan ensimmäiset sovelluskohteet liittyvät oletetusti tiedonhallintaan ja toimistotyöhön (1/2)

Asiakkaan tarpeen kartoittaminen esimerkiksi chat-toiminnallisuuden avulla tai puhelimesta → osataan paremmin tunnistaa mahdolliset riskit ja kohdentaa ja aikatauluttaa juuri hänelle sopivimmat oikeat palvelut, tai pystytään ratkomaan asiakkaan ongelma nopeammin tai riittävän varhaisessa vaiheessa → niukkojen resurssien parempi kohdentaminen

Asiakasdatan syöttöön lisää nopeutta ja automaatiota, saadaan tiedot paremmin eri lähteistä yhteen, voidaan puheentunnistuksella myös kirjata, asiakasta koskeva tieto on kaikinensa kattavampaa (mikäli lainsäädäntö tämän mahdollistaa)

24/7-palveluiden ja etä(seuranta)palveluiden lisääntyvät mahdollisuudet, sillä tekoälytyökalut voivat toimia ajasta ja paikasta riippumatta asiakkaiden apuna ja niiden laadun parantuessa hoitaa tehtäviä, joihin ne eivät aiemmin samalla tapaa pystyneet – jopa yhteydenoton kynnyksellä samalla madaltuu?

Sosiaalialan ensimmäiset sovelluskohteet liittyvät oletetusti tiedonhallintaan ja toimistotyöhön (2/2)

Asiakasdatasta tutkimalla löydetään automaattisesti esimerkiksi jatkuvasti toistuvia tai tiettyinä ajankohtana korostuvia tarpeita/yhteydenottoja, joihin luodaan paremmat ratkaisut ja ennakoitavuus → tunnistetaan isommat trendit ja muutokset ja poikkeamat → palvelukehitykselliset hyödyt

Tiedonhaku ja tiivistelmät erilaisista tiedostoista, ohjeista, sääntöjen tulkinnan apua, raportoinnin ja byrokratian käsittely entistä enemmän koneellisesti → ikään kuin "älykäs keskusteleva apuri", joka antaa suosituksia?

Vapautetaan automatisaation avulla aikaa toimistolla tehtävästä silpputyöstä, siirretään tuota vapautuvaa aikaa laadukkaamman asiakastyön tekemiseen, voidaan tuottaa vielä **personoidumpia asiakaskokemuksia**, ollaan entistä proaktiivisempina kumppanina asiakkaalle hänen arjen haasteissaan → vähennetään myös työkuormaa ja jaksetaan työssä paremmin

Paljon mahdollisuuksia, MIKÄLI pystytään alan vallitseva sääntely ja käytänteet huomioiden tekemään sosiaalialan työntekijöiden ja/tai asiakkaiden arkea isosti helpottavia/parantavia ratkaisuja.

Tekoäly on kuin kollega, joka tarjoaa yhden näkökulman ja tekee ehdotuksia/suosituksia päätöksenteon tukena, mutta ei anna lopullisia vastauksia.

**En näe valtaisan suurta murrosta sosiaalialalla ihan lyhyellä tähtäimellä.
Hoitotyö on usein digitaalisen maailman ulkopuolella ja asiakkaat arvostavat inhimillistä vuorovaikutusta – siihen ei teknologia sovi väliin.**

**Pidemmällä tähtäimellä tekoälyn käyttöönotto johtaa nykyistä personoidumpiin palveluihin, jotka sosiaalialan toimija räätälöi asiakkaalle kuhunkin yksilölliseen elämäntilanteeseen, datan pohjalta?
Saadaan lisää tehokkuutta ja vaikuttavuutta?**

Paranoidin optimistin ajattelu: rakennetaan kyvykkyyksiä, varaudutaan eri skenaarioihin, nähdään mahdollisuudet ja uhat, ollaan valmis jos mahdollisuus syntyy, ei ammuta investoinneissa yli.

Ei kannattaisi jäädä jälkeen yhteiskunnan muusta kehityksestä, koska takamatkalta olisi kova työ kiriä rinnalle ja ohi. Balansointia siis.

Kypsyys- analyysi avuksi

	STAGE 1: BEGINNER	STAGE 2: EXPLORER	STAGE 3: INTERMEDIATE	STAGE 4: ADVANCED	STAGE 5: CHAMPION
Strategy & positioning	Data and AI are not present in company strategy. No roadmap for data and AI activities. Laggard position	Lack of focus and planning in data and AI-related activities, even though progress is made	Data and AI-related activities are aligned with company strategy; roadmap and business case becoming clearer. On par with its peers	Clear understanding of opportunities. Roadmap and business case for all activities. Data and AI creating a competitive advantage	Data and AI as critical assets of the firm, enabling transformative future businesses and business re-positioning. A leading player
Commercial models & business acumen	Value of data and AI and size of commercial opportunity unclear	Basic understanding of data and AI as assets. First pilot projects planned. Commercial models explored	Data and AI commercialisation pilots in place. Data and AI to customers and/or partners for free. Data and AI used to improve current business but not to re-think the whole business	There is proof that data and AI have been turned into business value. Clearly demonstrated improvement of internal operations and revenue from customers from data-related product/service offerings	Data and AI are harnessed in multiple ways e.g. to improve process efficiency, to rethink the current business and to create new data and AI-enabled business models. Some models are transformative. New data and AI-enabled service concepts being co-created with customers
Processes and ways of working	No clear roles or processes with data and AI. Lack of experimenting in service development. Organisational silos. Difficulties in getting services ready	Processes and roles for data and AI getting clearer. Some experimenting in service development. Data and AI initiative portfolio getting clearer. Long time-to-market	Processes and roles with data and AI are clear. Some lean and customer-centric development projects. No systematic data and AI initiative portfolio management	Systematic data and AI initiative portfolio management and lean and customer-centric service development in place. Multidisciplinary teams used but further competence development is needed. Time-to-market reducing	Clear processes and roles for data and AI in place. Lean and customer-centric service development in place. Systematic data and AI initiative portfolio management. Multidisciplinary teams is the norm. Fast time-to-market
Data & tech	Data scattered and fragmented, not easily available and not easy to correlate. Data collection not applied systematically	Data infrastructure and APIs sporadically being built by smaller teams within the organisation. Extracting and connecting data from various sources. Data queries and reports. Data quality known	Data visualisations and forecasting models. Situational awareness. Training of algorithms. Data platform initiatives launched. Transformation to cloud technologies. Data quality is satisfactory	Data is catalogued and widely shared, data quality is good. Common data platforms and tools enabling analytics. Ability to process and use various types of data. Creation and testing of custom algorithms. Optimisation and automatising of operations	Data is fully governed. Scalable cloud solutions with easy access for users. Various data platforms and tools in place. Continuously improved advanced analytics and AI models, including predictions and optimisation. AI applications in place. Autonomous operations
Organisation & competences	No data science capability, dependency on vendors, difficulties in attracting talent, lack of data literacy, fear of dealing with data and AI	Some individuals who can play with data and analytics, scattered around the organisation, wider adoption of the data science skill is missing	Dedicated champion for data science. One group of people who know how to do analytics and data science. Attempts to raise data literacy more widely. Attraction of data and AI-related talent	Data scientists available to collaborate with business. Access to BI tooling and data-enabled decision-making in place. Data being analysed and discussed in the organisation. Capability-building programmes	Strong and institutionalised data science capabilities. Data scientists at the core of business. High data literacy and strong data-enabled decision-making. Data and AI skills embraced in hiring and training. Strong support for harnessing data and AI. Reinvention of ways of working

Source: Futurice

Yleensä kun maksat tai teet oman sovelluksen, saat tietosuojaa, tässä esimerkkinä ChatGPT



	ChatGPT Enterprise	ChatGPT Plus	ChatGPT
Price	Variable	\$20/month	Free
Model version	GPT-4 (2x faster)	GPT-4 (limited speed)	GPT-3.5
Usage limit	Unlimited	50 messages/hour	30 messages/hour
Input restrictions	32k tokens (approx. 24k words)	4,096 characters	2,048 characters
Data privacy	User input not used for training	User input can be used for training	User input can be used for training
Python interpreter/ Data analytics	Unlimited access	Limited access	No access
Plugins	Early access	Waitlist	No access
Beta features	Early access	Early access	Rolling access
	Enterprise-only features <ul style="list-style-type: none">■ AES 256 Data Encryption■ Shareable chat templates■ Extra API credits■ Certified SOC 2 compliant■ Multiuser management console■ Single sign-on, domain verification, user analytics		

Yhteenveto

Lopuksi muutama havaintoa tekoälystä

1. Aika harva organisaatio on enää jäljellä, joka ei olisi mitenkään päässyt kiinni tekoälyn kehittämiseen, eli steppejä otetaan jo monessa paikassa
2. Tekeminen on linkitettävä aina organisaation strategiaan ja tavoitteisiin: mitä haluamme saavuttaa, kehen vaikuttaa, kuka tässä on käyttäjä/asiakas?
3. Ihmiset ja arjen työ keskiöön kun ongelmia ratkotaan, ei teknologiaa teknologian vuoksi
4. Teknologian kehitys on usein se helppo juttu, ihmisten toimintamallien ja käyttäytymisten muutos on vaikeampaa
5. Systemaattinen muutos on usein tarpeen, sisältäen mm. regulaatio, data ja johtaminen
6. Uutta teknologiaa ei tarvitse pelätä tai ohittaa, järkevämpää on tarttua härkää sarvista ja etsiä hyötyjä ja käyttötapauksia
7. Uteliaalle ihmiselle tämä on mahtavaa aikaa olla elossa! 😊

Reflektointi:

- 1) Mitä oivalluksia syntyi?**
- 2) Mistä aiheesta kaipaisit vielä lisää tietoa?**
- 3) Mitkä asiat haluaisit viedä omaan arkeen?**
- 4) Palautteesi kouluttajalle?**

Kiitos!!

Mika Ruokonen

mika.ruokonen@lut.fi

+358 41 447 56 52

<https://www.linkedin.com/in/mikaruokonen/>