

Tekoälyn hyödyntäminen avointen kysymysten käsittelyssä

PIRKANMAAN HYVINVOINTIALUE

Suunnittelupäällikkö
Janne Leinonen



Taustaa

Aineistona palveluverkkoa koskeva kysely
5 531 henkilöä vastasi kyselyyn.

Keruu 7.9.2023-24.9.2023

Yksi avoin kysymys otsikolla:

”Kehittämisideat: Mitä asioita tässä esitetyn suunnitelman kehittämisessä pitää ottaa huomioon sinun palvelutarpeidesi kannalta?”

Taustaa



Toimittaja LUMO A

Aineiston luokittelu tehtiin Lumoan omalla tekoälyllä

Luokitteluun perustuvat koosteet GPT Large Language Model



Millaisiin kysymyksiin tekoälyltä haettiin vastauksia

Tunneanalyysi: minkälaisia mielipideryhmiä vastaajista muodostui?

Aiheiden luokittelu: mitä aiheita käsiteltiin? Oliko jotain, joka erottui erityisesti?

Trendien tunnistaminen: oliko nousevia trendejä? Oliko hiljaisia signaaleja?

Ennustava analytiikka: muodostuiko vastauksista ennustavia malleja tulevaisuuden ennustamiseen?

Kielikäännös: voiko kyselyihin vastata millä tahansa kielellä, mutta saada silti luotettavaa tietoa ilman lisävaivaa?

Vääristymien havaitseminen ja lieventäminen: havaitaanko mahdollisia vääristymiä kyselyissä tai väärinkäytöksiä?

Tietojen visualisointi: voiko tekoäly luoda automaattisesti tietojen visualisointeja aineistosta?

Kyselyn optimointi: kysyttiinkö oikeita kysymyksiä vai onko niitä mahdollista parantaa? Ymmärsivätkö käyttäjät todella, mitä heiltä kysyttiin?

Yksityisyys ja tietoturva: onko vastauksissa ei-toivottua tietoa, joka tulisi poistaa välittömästi turvallisuussyistä?

?

Millaisiin kysymyksiin tekoälyltä haettiin vastauksia

!

?

- ☑ **Tunneanalyysi:** minkälaisia mielipideryhmiä vastaajista muodostui?
- ☑ **Aiheiden luokittelu:** mitä aiheita käsiteltiin? Oliko jotain, joka erottui erityisesti?
- ☑ **Trendien tunnistaminen:** oliko nousevia trendejä? Oliko hiljaisia signaaleja?
- ☑ **Ennustava analytiikka:** muodostuiko vastauksista ennustavia malleja tulevaisuuden ennustamiseen?
- ☑ **Kielikäännös:** voiko kyselyihin vastata millä tahansa kielellä, mutta saada silti luotettavaa tietoa ilman lisävaivaa?
- ⚡ **Vääristymien havaitseminen ja lieventäminen:** havaitaanko mahdollisia vääristymiä kyselyissä tai väärinkäytöksiä?
- ☑ **Tietojen visualisointi:** voiko tekoäly luoda automaattisesti tietojen visualisointeja aineistosta?
- ⚡ **Kyselyn optimointi:** kysyttiinkö oikeita kysymyksiä vai onko niitä mahdollista parantaa? Ymmärsivätkö käyttäjät todella, mitä heiltä kysyttiin?
- ☑ **Yksityisyys ja tietoturva:** onko vastauksissa ei-toivottua tietoa, joka tulisi poistaa välittömästi turvallisuussyistä?

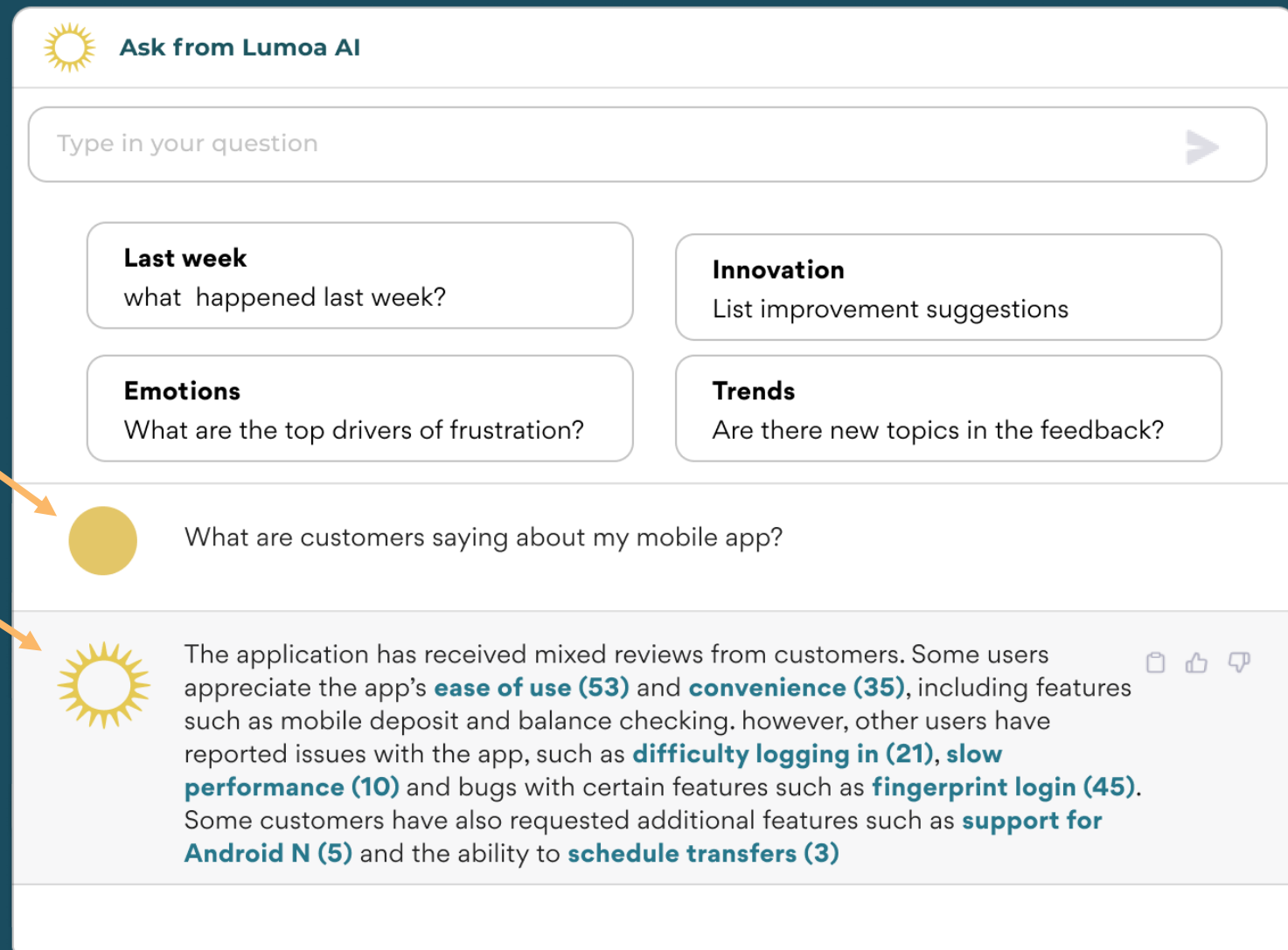
Coming soon... Answer your questions in seconds by asking directly from Lumoa AI

Stop clicking, reading, counting and creating excel files to get answers about your data.

Just ask the question directly to Lumoa as you would ask it to a CX expert...

...and get answers that you can use directly in your reports in seconds.

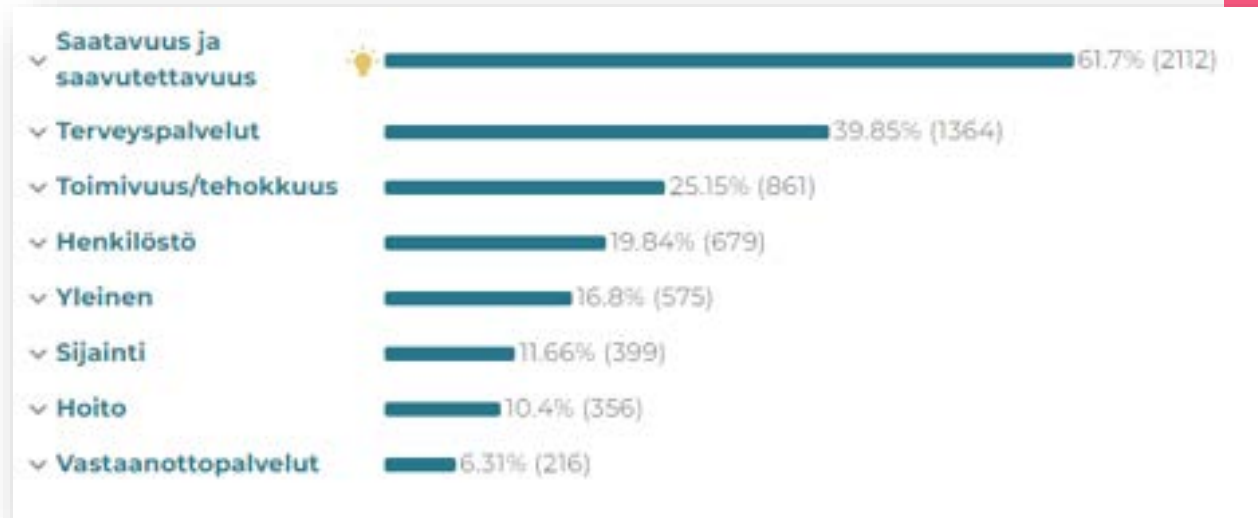
Our Lumoa Ask Me Anything understands your language and will try to provide you an answer in the same language you ask the question in.



The screenshot displays the 'Ask from Lumoa AI' interface. At the top, there is a search bar with the placeholder text 'Type in your question' and a right-pointing arrow. Below the search bar are four suggested question categories in rounded rectangular buttons: 'Last week' (with the sub-question 'what happened last week?'), 'Innovation' (with 'List improvement suggestions'), 'Emotions' (with 'What are the top drivers of frustration?'), and 'Trends' (with 'Are there new topics in the feedback?'). Below these suggestions, a question is entered: 'What are customers saying about my mobile app?'. The answer provided is a detailed summary of customer feedback, starting with 'The application has received mixed reviews from customers. Some users appreciate the app's ease of use (53) and convenience (35), including features such as mobile deposit and balance checking. however, other users have reported issues with the app, such as difficulty logging in (21), slow performance (10) and bugs with certain features such as fingerprint login (45). Some customers have also requested additional features such as support for Android N (5) and the ability to schedule transfers (3)'. The answer text includes several key phrases in bold blue font: 'ease of use (53)', 'convenience (35)', 'difficulty logging in (21)', 'slow performance (10)', 'fingerprint login (45)', 'support for Android N (5)', and 'schedule transfers (3)'. To the right of the answer text are three small icons: a document, a thumbs up, and a thumbs down. The Lumoa logo, a sun icon, is visible in the top left corner of the interface and in the bottom left corner of the overall image.

Yhteenveto

Mitä asioita tässä esitetyn suunnitelman kehittämisessä pitää ottaa huomioon sinun palvelutarpeidesi kannalta?



Tekoäly luokitteli vastaukset selkeiden kategorioiden alle vastausmäärien perusteella.

Jokainen kategoria voidaan avata ja saada sieltä tekoälyn tekemä yhteenveto kyseiselle kategorialle.

Asioiden tärkeys ja asiasisältö erittäin helposti luettavissa.





Päätelmät

Tekoäly tuotti erittäin hyvän luokittelun kyselyn vastauksille sekä osasi tiivistää vastaukset napakoiksi tiivistelmiksi.

Poikkeuksena tilanteet, joissa vastauksia oli vain muutama per aihealue. Tekoäly yleisti vastaukset mutta liitti mukaan tarkkoja paikannimiä aivan kuin kaikki vastaukset olisivat liittyneet kyseiseen paikkaan.

Vastauksista noin 1000 lisättiin järjestelmään paperilomakkeista. Lomakkeen käsittelijöillä ja tekoälyllä sama käsitys avoimien vastausten sisällöstä.

Ehdottomasti hyvä kaveri!

Muut AI-kokeilumme

Nyt työn alla:

- Akuuttihoidon rajattu tekoälypilotti alkanut kesällä 2023 heinäkuussa. NPS ja suora palaute ohjattu manuaalisesti tekoälyn käsiteltäväksi.
- Tekoälyä opetettu. Synonyymejä lisätty. Tarkistettu, että tekoäly on tulkinnut palautesisältöjä oikein. Katsottu, että anonymisointi toimii.
- Lokakuussa Pirha laajuinen tekoälypilotti aloitettu. Sisältää NPS ja suoran palautteen. Datan siirto vielä manuaalista.
- Aidosti halu jatkaa tekoälyn kanssa yhteistyötä. Joten aloitettu jatkuvan palvelun kilpailutus.



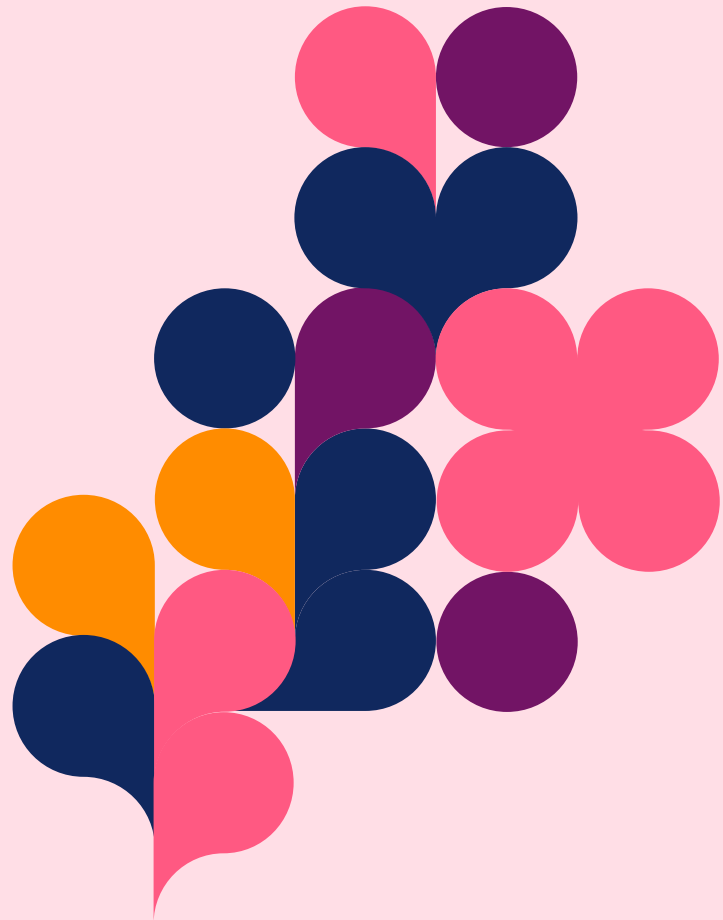
Tavoitteena on:

Vapauttaa resursseja manuaalisesta suoran palautteen luokittelusta

Tuoda tiedolla johtamisen tueksi yhdenmukaista analyysiä siitä, miten asiakkaat kokevat Pirhan tuottaman palvelun.

Saada tietoa kokevatko asiakkaat, että toimimme strategian mukaisesti





Kiitos



Pirkanmaan
hyvinvointialue

Ensure all risks are taken into account when using generative AI



ISO 27001 certified



GDPR compliant



EU AI Act compliant



All data stored and processed in European Union



Your data is not used to train third party models



Safeguards to prevent hallucination