



ETAPPI 2023

Millaisilla tiedoilla kohti tulevaisuuden työelämäpalveluja?

Toni Auvinen, johtava konsultti
FCG Finnish Consulting Group Oy



- Yhteiskuntatieteiden maisteri, pääaineena yhteiskuntapolitiikka.
- Kunta-alalla 23 vuotta, työskennellyt yli sadan kunnan ja kymmenien muiden julkisen sektorin organisaatioiden kanssa.
- Luottamushenkilönä, aluekehittäjänä, projektipäällikkönä, toimitusjohtajana, kunnanjohtajana sekä ICT- ja digijohtajana.
- Viimeiset neljä vuotta julkisen sektorin johtavana konsulttina.
- Kirjoittanut kaksi kuntien digitalisaation tulevaisuuskirjaa, jotka molemmat on jaettu kaikkiin Suomen kuntiin.

Toni Auvinen, Johtava konsultti
FCG Finnish Consulting Group Oy
Puhelin: 044 245 0818
Sähköposti: toni.auvinen@fcg.fi
Facebook: [@toniauvi](https://www.facebook.com/toniauvi)
Instagram: [@toniauvi](https://www.instagram.com/toniauvi)
LinkedIn: [Toni Auvinen](https://www.linkedin.com/in/ToniAuvinen)

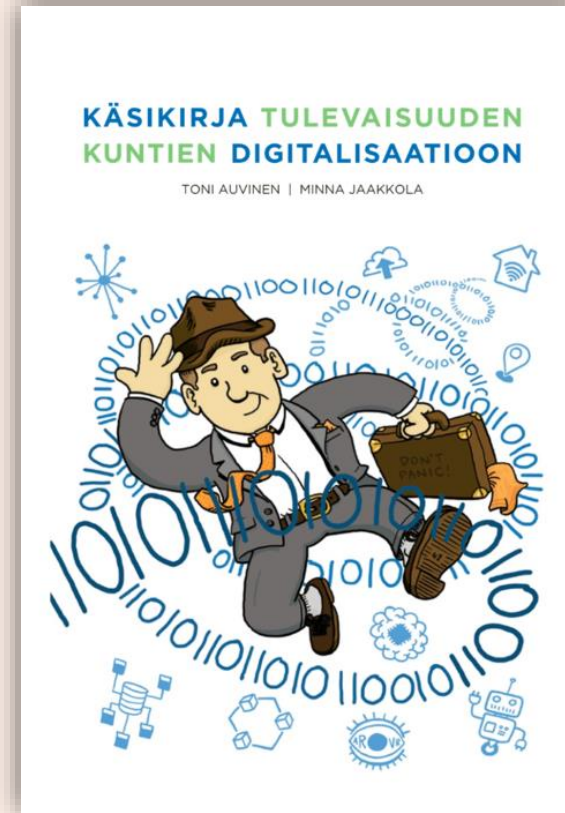


DIGITAALINEN JA IHMISLÄHEINEN KUNTA 2035

Kirjoittaja: Toni Auvinen

Kirjassa visioidaan tarinaa kunnasta, jossa kaikki sujuu kuntalaisen kannalta mahdollisimman helposti ja hyvin.

Verkkojulkaisun löydät [täältä](#).



KÄSIKIRJA TULEVAISUUDEN KUNTIEN DIGITALISAATIOON

Kirjoittajat: Toni Auvinen ja Minna Jaakkola

Kirja kokoaa ajankohtaista digihuumaa ja avaa ulottuvuuksia, joihin digitalisaatio tulevaisuuden kunnissa vähintäänkin yltää.

Verkkojulkaisun löydät [täältä](#).

Puheenvuoron sisältö



1. Tulevaisuuden työelämäpalvelut
2. Tarvittava tieto ja tiedolla johtaminen
3. Asiakaslähtöisyys ja asiakaskokemus
4. Tekoäly työnmurrosta kiihdyttämässä
5. Monitoimijaympäristö ja verkostot

Tässä puheenvuorossa työelämäpalveluja lähestytään työntekijöiden ja työnhakijoiden näkökulmasta, jättäen työnantajapuoli vähemmälle huomiolle.

Osallistu puheenvuoroon!

1. Kirjoita älypuhelimien tai tietokoneen selaimeen: **www.menti.com**
2. Syötä sivulla pyydetty koodi: **88 51 52 6**
3. Kommentoi, kysy tai kyseenalaista vapaasti puheenvuoron aikana.
4. Puramme osallistumiset puheenvuoron lopuksi!

Digitalisaatio työelämäpalveluissa

- Digitalisaatio on **mullistanut monia toimialoja, eivätkä työelämäpalvelut ole poikkeus.**
- Se on tuonut mukanaan **uusia työkaluja, palveluita ja mahdollisuuksia** sekä työnantajille että työnhakijoille.
- Siihen **liittyy myös haasteita**, kuten tietoturvaongelmat, yksityisyyden suojan kysymykset sekä jatkuva tarve päivittää taitoja ja osaamista.
- Palveluntarjoajien **on pysyttävä ajan tasalla digitalisaatiokehityksessä** palvellakseen asiakkaitaan parhaalla mahdollisella tavalla.



Digitalisaation yleisimpiä hyötyjä

- ✓ Ajasta ja paikasta riippumattomuuden lisääntyminen
 - ✓ Asiakas- ja työntekijäkokemuksen parantuminen
 - ✓ Asioiden valmistelun ja päätöksenteon nopeutuminen
 - ✓ Asukkaiden ja asiakkaiden omatoimisuuden mahdollistuminen
 - ✓ Datan ja tiedon hyödyntäminen toiminnassa ja johtamisessa
 - ✓ Henkilöstöressurssien uudelleen kohdentuminen
 - ✓ Hiilijalanjäljen ja ilmastovaikutuksien pieneneminen
 - ✓ Inhimillisten virheiden vähentyminen automaatiolla
 - ✓ Organisaation vetovoiman ja kiinnostavuuden vahvistuminen
 - ✓ Kustannuksien kasvamisen hillitseminen (säästöt)
- ✓ Lähi- ja etätyöskentelymuotojen monipuolistuminen
 - ✓ Monikielisyyteen ja -kulttuurisuuteen vastaaminen
 - ✓ Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien parantuminen
 - ✓ Palvelujen saatavuuden ja saavutettavuuden parantuminen
 - ✓ Prosessien virtaviivaistaminen ja turhasta luopuminen
 - ✓ Sujuvamman arjen ja vuorovaikutuksen tarjoaminen
 - ✓ Tiedonkulun nopeutuminen ja avoimuuden lisääntyminen
 - ✓ Toiminnan tehostuminen ja tuottavuuden lisääntyminen
 - ✓ Uteliaisuuden ja uudenlaisen kiinnostuksen herääminen
 - ✓ Uudenlaiset arvoketjut ja lisäarvon tuottamismahdollisuudet
 - ✓ Jne.

Tulevaisuuden työelämäpalvelut

Ilmiöinä mm. kansainvälisyys
ja ympäristötietoisuus

Tulevaisuuden työelämäpalvelujen tulisi olla dynaamisia ja nopeasti muuttuvaan toimintaympäristöön reagoivia. Palveluiden tulisi samaan aikaan keskittyä yksilöiden tarpeisiin ja vastata yhteiskunnallisiin odotuksiin.

Huomioitavia asioita ovat ainakin...

Elinikäinen oppiminen ja taitojen päivitys sekä uranvaihtotilanteisiin liittyvä uudelleen kouluttautuminen.

Henkinen ja fyysinen hyvinvointi, työelämän ja vapaa-ajan tasapaino sekä yksilöiden erityispiirteet ja vahvuudet.

Projektiluontoiset tehtävät ja freelancer-työ sekä epäsäännölliset työajat, etätyö ja joustavat työskentelymallit.

Monipuoliset ja yksilölliset urapolut sekä henkilökohtainen uraohjaus mm. tekoälyä ja dataa työmarkkinatilanteissa hyödyntäen.

Digitaaliset työnhaku- ja työnvälitysalustat, henkilöbrändäys, virtuaaliset työhaastattelut ja rekrytoinnit.



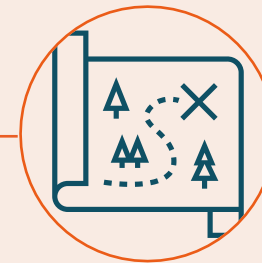
Oppiminen ja uudelleenkoulutus



Hyvinvointi ja työkyky



Keikkatalous ja epäsäännöllisyys



Yksilöllisten urapolut ja ohjaus



Digitaaliset palvelut

Tiedolla johtaminen työelämäpalveluissa

- Monimutkaistuvassa maailmassa, jossa toimintaympäristön muutokset ovat entistä nopeampia ja vaikeammin ennakoitavissa, **menestyminen edellyttää kykyä hallita ja hyödyntää käytettävissä olevaa tietoa.**
- Tiedolla johtaminen **tarkoittaa toimintatapoja ja käytäntöjä**, joilla organisaation hallussa olevaa tietoa hyödynnetään toiminnan johtamisessa.
- Se tarkoittaa myös datan ja analytiikan sekä ajantasaisen ja laadukkaan **tiedon hyödyntämistä päätöksenteossa.**
- Tiedolla johtaminen **vaatii investointeja** sekä teknologiaan että ihmisten koulutukseen ja osaamiseen.
- Haasteena on **useimmiten lähtödatan laadun varmistaminen.** Myös käytössä olevat työkalut ja osaamisen taso voivat asettaa rajoituksia.

Data ja tieto mahdollistavat älykkäät palvelut, ja älykkäät palvelut mahdollistavat hyvän asiakaskokemuksen.

Ilman käytettävissä olevaa dataa ei siis ole ainakaan niitä kaikkein älykkäimpiä palveluja eikä parasta mahdollista asiakaskokemusta?

Tiedolla johtamisen tulee olla osa organisaation kulttuuria ja strategiaa, jotta tietoa osataan arvostaa!

Työelämäpalveluissa tarvittava tieto

TE24: Uutta tietoa kuntalaisista kunnille hyödynnettäväksi myös muussa palvelutuotannossa?



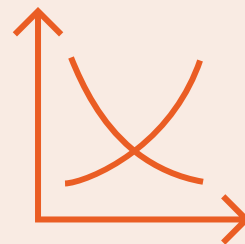
Asiakastiedot

Henkilötiedot, osaaminen, koulutustausta, työkokemus, toiveet, tarpeet jne.



Palvelujen käyttö

Mitä työelämäpalveluita asiakkaat etsivät/käyttävät ja miten tarjolla olevat palvelut vastaavat heidän tarpeeseensa?



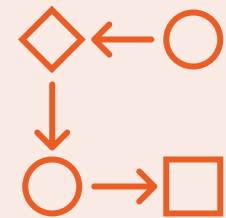
Markkinatiedot

Työpaikka-ilmoitukset, työvoiman kysyntä ja tarjontaa, rekrytoinnit, ammattialojen trendit ja ennusteet.



Palaute

Työelämäpalveluista saadut palautteet ja asiakkaiden käyttökokemukset, suositukset ja arviot.



Sisäiset prosessitiedot

Työelämäpalvelujen tarjonnan/tuotannon tehokkuus, resurssien käyttö ja henkilöstön osaaminen.

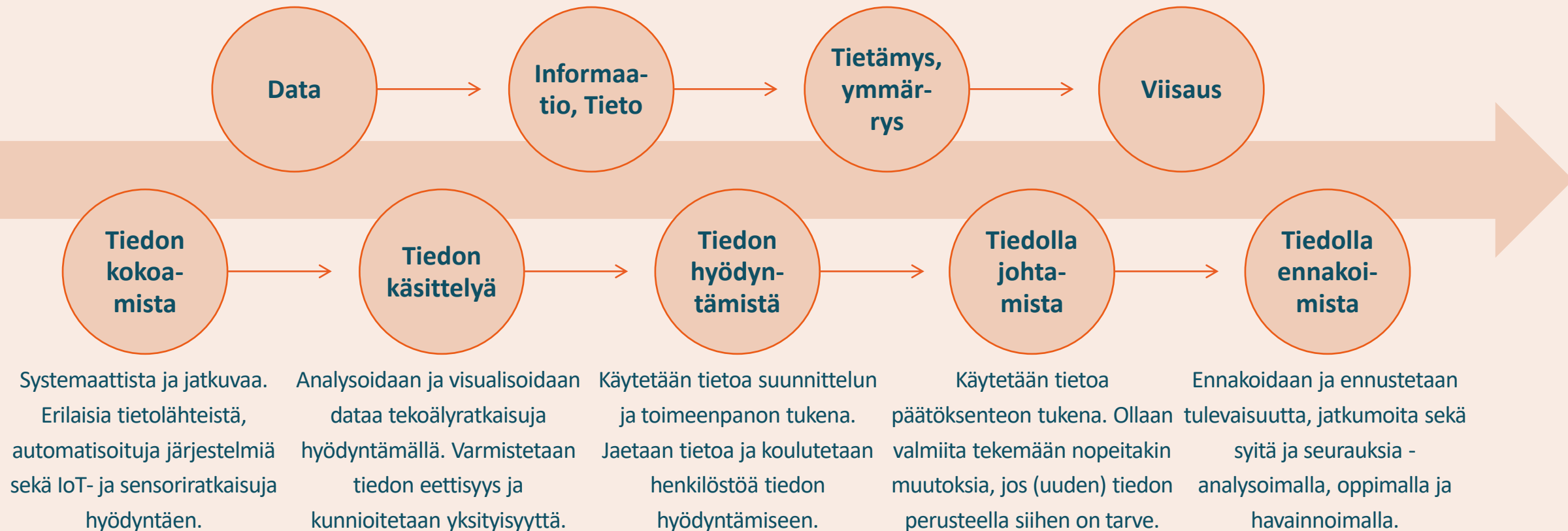
Elämäntapahtumalähtöisyys

- Elämäntapahtuma viittaa henkilöön kohdistuvaan muutostilanteeseen, jossa **tarvitaan jonkinlaista toimintaa**, monesti **useampien toimijoiden yhteistyötä**
- Elämäntapahtumien kautta (mikäli asiakkaista tiedetään mahdollisimman paljon) palveluja voitaisiin **kehittää ihmiskeskeisemmin ja kokonaisvaltaisemmin**.
- Elämäntapahtumalähtöisyys on **tiedon kulkua ja hyödyntämistä** eri tahojen välillä sekä **opastusta monimutkaisten tilanteiden hoitamiseksi**.
- Myös asioinnin ja palvelujen **sujuvuutta, vaivattomuutta ja katkeamattomuutta**.

Työn hakeminen ja
ennakoiva työssä
pysyminen



Kokonaisuuden haltuunotto



Datan ja tiedon arvon kasvattaminen



Data tarkoittaa niitä tiedon palasia, joita organisaation, toiminnasta syntyy tai on muista lähteistä saatavilla.

Kokoamalla ja yhdistelemällä palasien merkitys kasvaa ja datasta alkaa muodostua informaatiota ja informaatiosta tietoa.

Tieto lisää ymmärrystä ja mahdollistaa tietoon perustuvan suunnittelun ja toimeenpanon sekä tiedolla johtamisen.

Kun tietoa on kerätty ja koottu suunnitelmallisesti pitkällä aikavälillä, sille löydetään uudenlaisia merkityksiä ja käyttökohteita, jolloin sen arvo kasvaa.

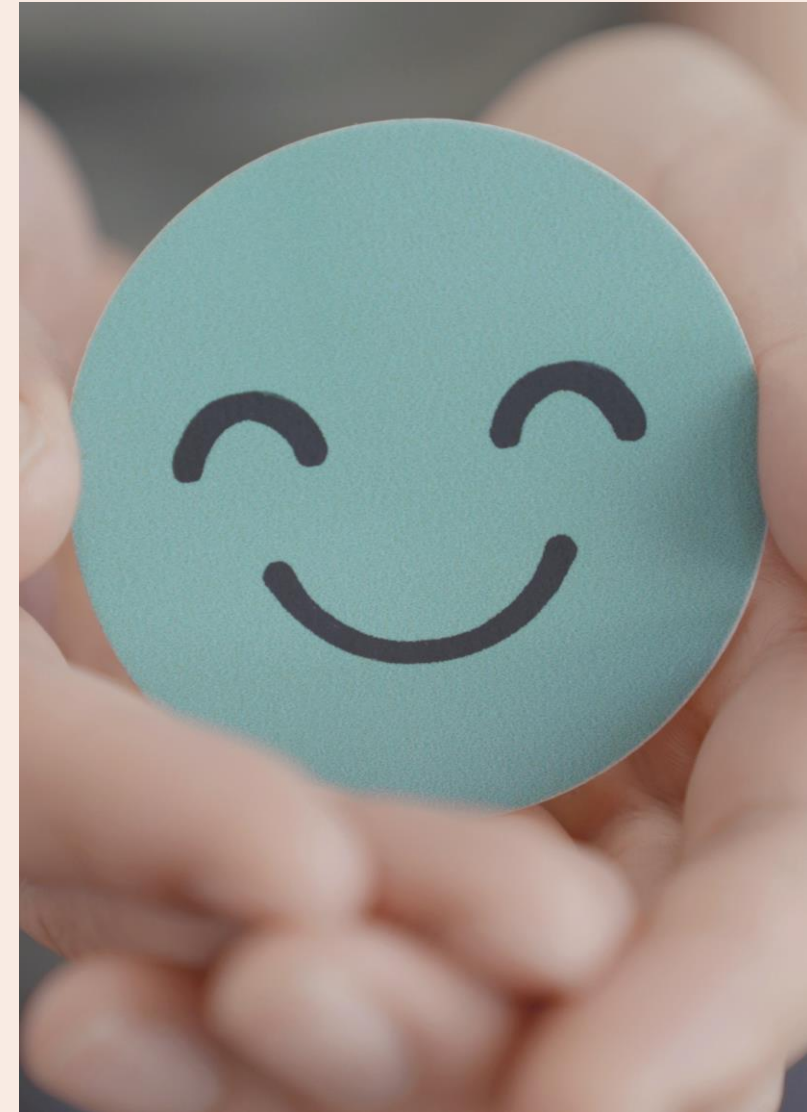
Datan ja tiedon arvon kasvattamisen tavoitteena on yleensä tehostaa toimintaa, parantaa päätöksentekoa, luoda uusia liiketoimintamahdollisuuksia tai yksinkertaisesti ymmärtää maailmaa paremmin.

Asiakaslähtöisyys ja asiakaskokemus

Talous- ja tuottavuustavoitteiden rinnalla on alettu ymmärtää, että koko julkista sektoria koskeva yhteinen tekijä on palveluiden kehittäminen asiakastarpeesta käsin.

Asiakaslähtöisyys vaatii asiakasymmärrystä (meidän pitää tietää ja tuntea asiakkaamme, heidän tarpeensa ja elämäntilanteensa) ja sitä voidaan mitata mm. asiakaskokemuksella.

Asiakaskokemuksen kehittämiseen panostamisessa on kyse enemmänkin strategisesta valinnasta ja kokonaisuuden hallinnasta kuin yksittäisistä teoista.



Asiakaslähtöisyys ja –kokemus julkisella sektorilla

ASIAKASLÄHTÖISYYS

Palvelujen
suunnittelua ja
toteutusta asiakkaiden
tarpeiden ja odotusten
mukaisesti.



ASIAKASKOKEMUS

Asiakkaiden
tuntemuksia heidän
vuorovaikutuksessaan
julkisten palveluiden ja
viranomaisten kanssa.

SAAVUTETTAVUUS

Palveluiden tulisi olla helposti saatavilla ja ymmärrettäviä kaikille kansalaisille, riippumatta heidän taustastaan tai elämäntilanteestaan.

SELKEÄ VIESTINTÄ

Julkisen sektorin kommunikoinnin tulisi olla selkeää, yksiselitteistä ja helposti ymmärrettävää.

PALAUTEKANAVAT

Kansalaisilla tulisi olla mahdollisuus antaa palautetta palveluista.

JOUSTAVUUS JA MUKAUTTAMINEN

Vaikka julkisilla palveluilla on monesti standardisoidut prosessit, on tärkeää pystyä mukauttamaan palveluita yksilöllisesti, kun se on mahdollista ja mielekästä.

LAATU JA TEHOKKUUS

Palveluiden tulisi olla korkealaatuisia, mutta samalla kustannustehokkaita veronmaksajille.

OSALLISTAVA SUUNNITTELU

Asiakkaiden tulisi olla mukana palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä, jotta ne vastaisivat parhaalla mahdollisella tavalla heidän todellisia tarpeitaan.

LAAJEMPI KOHDERYHMÄ

Julkiset palvelut on usein suunniteltu palvelemaan koko väestöä, mikä asettaa haasteita palvelujen yhdenmukaisuudelle ja saavutettavuudelle.

PÄÄTÖKSENTEON MONIMUTKAISUUS

Julkisilla palveluilla on monimutkaisia sääntöjä, määräyksiä ja prosesseja, jotka voivat vaikuttaa asiakaskokemukseen.

VASTUU JA VELVOLLISUUS

Toisin kuin yksityinen sektori, julkisella sektorilla on usein lakisääteinen velvollisuus tarjota tietyt palvelut, mikä voi vaikuttaa palvelujen joustavuuteen ja mukauttamiseen.

RESURSSIRAJOITTEET

Julkiset palvelut toimivat usein tiukkojen budjettirajoitusten alaisina, mikä voi asettaa rajoituksia palvelujen laadulle ja saatavuudelle.

YHTEISKUNNALLINEN VAIKUTUS

Julkisten palveluiden laatu ja saatavuus voivat vaikuttaa suoraan kansalaisten hyvinvointiin ja yhteiskunnan yleiseen tilaan.

MONIKANAVAINEN VUOROVAIKUTUS

Kansalaisten on usein mahdollista olla yhteydessä julkisiin palveluihin monilla eri tavoilla, mukaan lukien henkilökohtaiset tapaamiset, puhelin, sähköiset palvelut ja sosiaalinen media.

Huomioitavia asioita ovat ainakin...

Asiakaslähtöisyyden ja asiakaskokemuksen kehittäminen

Keskeistä on, että:

- 1) Asiakkaat löytävät ja saavat tarvitsemansa palvelun
- 2) Asiakkaiden tarpeet ohjaavat toimintaa ja kehittämistä

1. Liikkeelle tulee lähteä **sujuvien asiakaspolkujen rakentamisesta**. On myös muistettava, että työntekijöillä on oltava kaikki onnistuneessa asiakaskokemuksessa tarvittavat välineet ja osaaminen hallussaan.
2. Keskeistä on palvelunopeus ja palvelujen toimivuus, personointi sekä käyttäjäystävällisyys ja helppokäyttöisyys, jotka kaikki ovat **nykyään vahvasti teknologiariippuvaisia tekijöitä**.
3. Uusia teknologioita tuleekin tarkastella ensisijaisesti siitä näkökulmasta, miten asiakkaat ne käyttämiensä palvelujen kautta kokevat. **Mitä asiakkaiden ongelmia tai tarpeita niillä pystytään ratkaisemaan ja miten ne voivat parantaa asiakaskokemusta?**
4. Parhaimmillaan digitaaliset, virtuaaliset ja fyysiset kohtaamiset **nivoutuvat yhdeksi saumattomaksi asiakaskokemukseksi**.



Asiakaskokemuksen tavoitetilat “asiakkaissa heränneet tunteet ja ajatukset”

Palvelumuodot

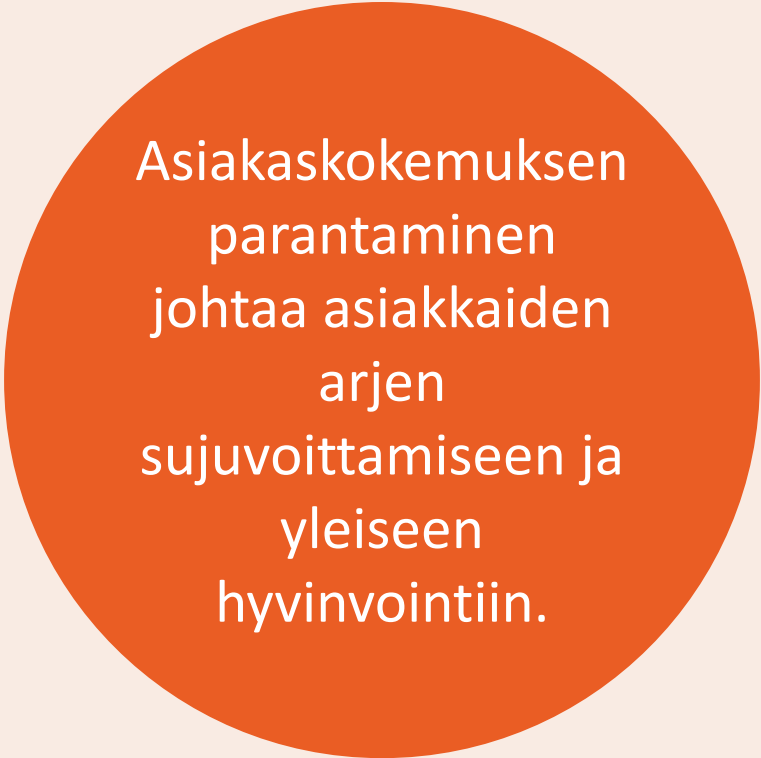
Palvelut on kehitetty ja muotoiltu tarpeideni ja toiveideni mukaisesti. Palvelut ovat nykyaikaisia ja helposti saavutettavissa ajasta ja paikasta riippumatta.

Tietojen käyttö

Yhteisasiointi eri toimijoiden välillä on sujuvaa. Tietojani käytetään tietoturva ja tietosuoja huomioiden palvelutuotantoon osallistuvien kesken niin, että uutta tietoa kysytään vain kerran.

Osallistuminen

Osallistumalla voin vaikuttaa minua koskeviin asioihin. Asioiden käsittely on avointa ja nopeaa. Viestintä tavoittaa minut monikanavaisesti ja yhteydenottoihini vastataan.



Asiakaskokemuksen
parantaminen
johtaa asiakkaiden
arjen
sujuvoittamiseen ja
yleiseen
hyvinvointiin.

Helppous

Digitaalisilla ratkaisuilla asiointi ja palvelujen käyttäminen on aiempaa helpompaa. Koen, että digitaaliset palvelut ovat uusia lähipalveluja.

Ennakointi

Palvelutarjonta huomioi elämäntilanteeni ja muut tekijät ennakoiden. Palveluja ei tarvitse hakea, vaan ne tulevat luokseni oikea-aikaisesti. Monet asiat hoituvat automaattisesti asioimatta.

Suosittelu

Kerron mielelläni saamastani hyvästä palvelusta ja sujuvasta asioinnista eteenpäin.

Työtekijäkokemuksen tavoitetilat ”työntekijöissä heränneet tunteet ja ajatukset”

Kehittyminen

Voin kehittää omaa työtäni ja olen saanut osallistua organisaation kehittämiseen. Suhtautuminen kokeilukulttuuriin on myönteistä ja siihen on varattu resursseja. Sisäiset ja ulkoiset verkostot sekä uudet digitaaliset yhteisöt edistävät työtäni.

Työolosuhteet

Nyky aikaisten työvälineiden, laitteiden ja tietojärjestelmien avulla työ sujuu tehokkaasti missä vaan. Työskentely on tietoturvallista ja tietosuojasi asiat huomioidaan. Työn tukipalvelut toimivat joustavasti ja ympäristöä kehitetään jatkuvasti. Viestintä on kohdennettua ja reaaliaikaista.

Johtaminen

Johtajana ja esimiehenä minulla on tiedolla johtamisen välineet sekä talouden ja toiminnan tilannekuva käytettävissäni. Tarvittavat tiedot on jäsenneily, löytyvät helposti ja ovat jaettavissa eteenpäin. Yhteydenpito on vaivatonta ja etäyhteydet käytössä.

Työntekijä-
kokemuksen
parantaminen

johtaa
työntekijöiden työn
sujuvoittamiseen ja
yleiseen
hyvinvointiin.

Muutosvalmius

Digitalisaation merkitys on selvä koko organisaatiolle. Olemme miettineet mitkä asiat voivat muuttua ja miten me muutamme mukana. Epäkäytännöllisiä tapoja on korvattu toimivimmilla yhteisillä pelisäännöillä. Uusien teknologioiden hyödyntäminen tukee työtäni.

Tulevaisuus

Tulevaisuuden näkymät ovat selkeät ja realistiset. Uudistumista johdetaan päämäärähakuisesti. Hallinto on tehokas ja päätöksenteko läpinäkyvää. Palvelutuotannon resurssit on kohdennettu oikealla tavalla. Digitalisaatiota hyödyntäen olemme kilpailukykyisiä toiminta-ympäristö muutoksissa.

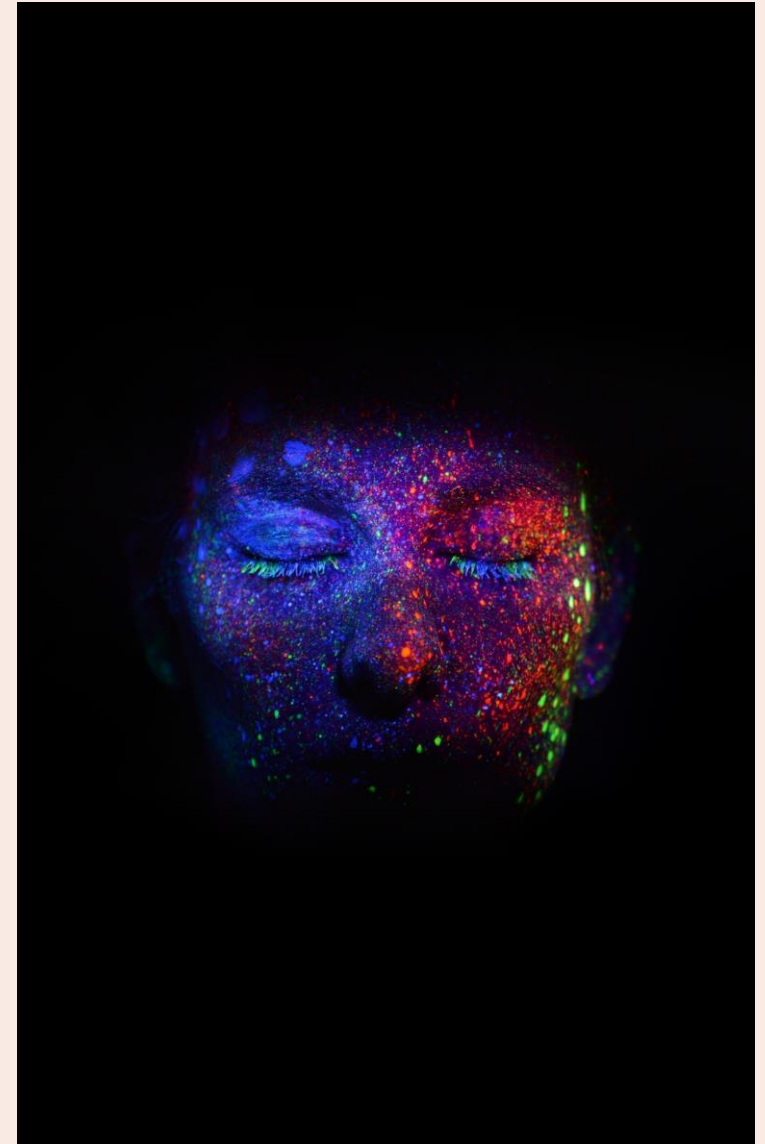
Suosittelu

Kerron mielelläni työnantajastani ja suosittelen sitä omille verkostoilleni.

Tekoäly työnmurrosta kiihdyttämässä

- ✓ Tekoälyllä on merkittävä rooli nykyisen työelämän ja -markkinoiden muutoksessa. Se mullistaa tapoja, joilla työtä tehdään ja arvoa luodaan.
- ✓ Tekoälyn kiihdyttäessä työnmurrosta, on valmistauduttava myös haasteisiin, kuten työpaikkojen menetyksiin, mutta myös uudenlaisten taitojen tarpeeseen aivan uudentlaisissa työtehtävissä.
- ✓ Tulevaisuuden työntekijöiden tulisi kyetä hyödyntämään tekoälyn tarjoamat mahdollisuudet ja mukautua muuttuviin työympäristöihin.

Tekoäly on yleinen yläkäsite, joka muovautuu erilaisiin muotoihin ja käyttötarkoituksiin, joista **esimerkkinä ChatGPT-tekstigeneraattori**.



Mitä osaamista voit tarjota?



ChatGPT

1. Vastaaminen eri aiheiden kysymyksiin.
2. Tekstin kääntäminen useille eri kielille.
3. Ohjelmointikoodin kirjoittaminen, debuggaus ja optimointi.
4. Matemaattisten ongelmien ratkaiseminen.
5. Kuvien analysoiminen ja kuvailu.
6. Tekstien generointi, kuten runojen, tarinoiden tai artikkelien luominen.
7. Historiallisen, tieteellisen, taiteellisen ja muiden tietojen antaminen.
8. Musiikin, kirjallisuuden ja elokuvien yhteenvetojen ja arviointien tarjoaminen.
9. Apu erilaisissa tehtävissä, kuten reseptien, harjoitusohjelmien tai matkavinkkien antamisessa.
10. Monia muita asioita...

Voit kysyä mitä tahansa ja yritän auttaa parhaani mukaan!

Kuinka moni ihmis-asiakaspalvelija toteaa samoin?

Mitä osaat kertoa tästä kuvasta?



Kuvassa näkyy puusta rakennettu huone tai mökki, josta on näkymä ulos suurista ikkunoista. Ulkona näyttää olevan luonnonkaunis metsämaisema ja pieni järvi tai lampi.

Huoneessa on puupöytä, jolla on erilaisia esineitä:

- Vihreä juomapullo.
- Sinisessä muovipussissa oleva leipäpaketti.
- Puna-lila pussi, jossa näyttää olevan "Taco Stew" - ruoka-ainetta.
- Musta kangaspussi, jossa on oranssi korkki.
- Metallinen keitin tai liesi, jossa on sininen kaasupullo.
- Metallinen muki tai kattila, jossa on vaaleanpunainen lusikka.
- Musta kulho.

Valaistus näyttää luonnolliselta ja ulkoa tulevalta.

Kuvasta saa vaikutelman rauhallisesta retkeilystä tai metsässä vietetystä ajasta, mahdollisesti rentouttavasta lomasta luonnon helmassa.

Millainen on tulevaisuuden työnhakija?

Tulevaisuuden työnhakija yhdistää teknologian ja inhimillisyyden, mukautuvuuden ja erikoistumisen, sekä jatkuvan oppimisen ja itsetuntemuksen tasapainoisella tavalla.

Viereiselle palstalla on joitakin piirteitä ja valmiuksia, jotka kuvaavat tulevaisuuden työnhakijaa →

1. Elämänmittainen oppija
2. Teknologinen osaaminen
3. Mukautuvuus
4. Monitaitoisuus
5. Verkostoitumistaidot
6. Itsetuntemus ja henkilökohtainen brändäys
7. Kulttuurienvälinen ymmärrys
8. Emotionaalinen älykkyys
9. Proaktiivisuus
10. Kestävän kehityksen ymmärrys

Teknologia ja tekoäly:

- Tekoälysuunnittelijat ja -konsultit.
- Robotiikan asiantuntijat.
- Kvanttitietokoneiden asiantuntijat.
- Big datan analyytikot ja data-insinöörit.

Biologia ja terveydenhuolto:

- Geneettiset konsultit ja muokkaajat.
- Bioprinttaajat (esim. 3D-printtaus elimille).
- Telesairaanhoidon asiantuntijat.
- Vanhustenhoitoon erikoistuneet ammattilaiset, kun väestö ikääntyy.

Ympäristö ja kestävä kehitys:

- Kestävän energian asiantuntijat ja insinöörit.
- Ilmastonmuutoksen konsultit ja tutkijat.
- Vesivarojen hallinnan asiantuntijat.
- Jätteenhallinnan ja kierrätyksen asiantuntijat.

Opetus ja koulutus:

- Virtuaalisten oppimisympäristöjen suunnittelijat.
- Elämänmittaisen oppimisen konsultit ja valmentajat.
- Opetusteknologian asiantuntijat.

Viihde ja vapaa-aika:

- Virtuaalitodellisuuden ja lisätyn todellisuuden sisällöntuottajat.
- eUrheilun valmentajat ja analyytikot.
- Matkailun ja elämysten suunnittelijat.

Avaruus ja tutkimus:

- Avaruusturismin järjestäjät.
- Planeettojen geologit ja biologit.
- Avaruusbiologit ja -viljelijät.

Henkinen hyvinvointi ja ihmissuhteet:

- Digitaaliset terapeutit ja mielenterveyden ammattilaiset.
- Kulttuurienvälisten suhteiden konsultit.
- Meditaatio- ja mindfulness-valmentajat.

Turvallisuus ja suojele:

- Kyberturvallisuuden asiantuntijat.
- Biouhkien erikoistuneet turvallisuusasiantuntijat.
- Yksityiset ja korporaatioturvallisuuden asiantuntijat.

Millaisia työpaikkoja tulevaisuudessa on?

Tekoäly työnmurrosta kiihdyttämässä

Huomioitavia asioita ovat ainakin...

Automaatio ja robotiikka: Monet rutiinitehtävät, kuten tiedon syöttö, tarkistus ja jopa monimutkaisemmat prosessit, voidaan automatisoida tekoälyn avulla. Tämä voi vähentää tarvetta ihmistyövoimalle tietyissä tehtävissä.	Uusien ammattien ja taitojen synty: Vaikka jotkin työpaikat saattavat hävitä, tekoälyn kehitys luo myös uusia ammatteja ja työpaikkoja, erityisesti datatieteessä, ohjelmoinnissa, tekoälysuunnittelussa ja -koulutuksessa.	Päätöksenteon parantaminen: Tekoälyn kyky analysoida suuria tietomääriä voi auttaa organisaatioita tekemään tarkempia ja tehokkaampia päätöksiä, mullistaen johtamisen ja strategisen suunnittelun.	Henkilökohtaisen kehityksen ja koulutuksen muutos: Tekoälyä voidaan käyttää räätälöimään koulutusta ja opetusta yksilöllisten tarpeiden mukaan, mikä voi nopeuttaa taitojen kehittymistä ja työvoiman sopeutumista muuttuvaan työympäristöön.	Rekrytointi ja henkilöstöhallinto: Tekoäly voi automatisoida ja tehostaa rekrytointiprosesseja, auttaa tunnistamaan parhaat ehdokkaat ja jopa ennakoida, milloin työntekijät saattavat etsiä uusia mahdollisuuksia.
Asiakaspalvelun mullistuminen: Chatbotit ja virtuaaliset avustajat voivat hoitaa suuren osan asiakaspalvelutehtävistä, muuttaen asiakaspalveluroolien luonteen ja tarpeen.	Tutkimus ja kehitys: Tekoälyä voidaan hyödyntää uusien innovaatioiden luomisessa ja tutkimuksen kiihdyttämisessä monilla aloilla, kuten lääketieteessä, insinööritieteissä ja ympäristötieteissä.	Etätyö ja joustavuus: Tekoälyn avulla voidaan luoda työkaluja, jotka tehostavat etätyötä ja mahdollistavat joustavamman työskentelyn, riippumatta sijainnista.	Tuottavuuden parantaminen: Tekoälyn analytiikkakyvyt voivat auttaa organisaatioita tunnistamaan tehottomuudet ja pullonkaulat, joita voidaan sitten korjata.	Ja paljon muuta, mitä tulevaisuus tuokaan tullessaan? 😊

Monitoimijaympäristö työelämäpalveluissa

Työelämäpalveluissa monitoimijaympäristö voi viitata esimerkiksi tilanteeseen, jossa **työvoimaviranomaiset, koulutusorganisaatiot, terveydenhuolto ja sosiaalipalvelut, tekevät yhteistyötä yksilön työllistymisen tai ammatillisen kehittymisen edistämiseksi** eli työskentelevät yhdessä tietyn tavoitteen tai tehtävän saavuttamiseksi.

Suomessa monitoimijaympäristöjen merkitys onkin **tunnistettu erityisesti silloin, kun pyritään tukemaan heikommassa asemassa olevia henkilöitä työmarkkinoilla**, kuten pitkäaikaistyöttömiä, nuoria tai maahanmuuttajia.

Monitoimijaympäristön hyötyjä:

- **Resurssien tehokas käyttö:** Eri organisaatioiden erityisosaamisen ja resurssien yhdistäminen voi johtaa parempiin tuloksiin.
- **Kokonaisvaltainen tuki:** Yksilö saa tarvitsemansa tuen eri elämänaalueilta yhdestä paikasta, mikä voi nopeuttaa työllistymistä tai ammatillista kehittymistä.
- **Parempi tiedonkulku:** Eri toimijoiden välinen yhteistyö voi parantaa tiedonkulkua ja vähentää päällekkäistä työtä.
- **Joustavuus:** Monitoimijaympäristössä voidaan helpommin mukautua yksilön erityistarpeisiin ja muuttuviin olosuhteisiin.

Monitoimijaympäristön haasteita:

- **Yhteistyön koordinointi:** Useiden eri toimijoiden yhteistyö voi vaatia paljon koordinointia ja hallinnollista työtä.
- **Tiedon suojaaminen:** Kun useat organisaatiot jakavat tietoa, tietosuojasta on huolehdittava erityisen tarkasti.
- **Roolien määrittely:** Eri toimijoiden roolien ja vastuiden määrittely voi olla haastavaa.

Verkostot työelämäpalveluissa

Tiedonvaihto ja parhaiden käytäntöjen jakaminen

- Verkostot mahdollistavat organisaatioiden välisen tiedonvaihdon ja parhaiden käytäntöjen jakamisen. Tämä voi nopeuttaa innovaatioiden leviämistä ja parantaa palveluiden laatua.

Resurssien tehokas käyttö

- Verkostojen kautta organisaatiot voivat jakaa resursseja, kuten henkilöstöä, tiloja tai osaamista. Tämä voi johtaa kustannussäästöihin ja palveluiden tehostumiseen.

Monialainen yhteistyö

- Työelämäpalvelut eivät ole vain yhden organisaation vastuulla. Esimerkiksi työllistymisen edistämisessä voivat olla mukana työvoimahallinto, koulutusorganisaatiot, terveyst- ja sosiaalipalvelut sekä monet muut tahot.

Asiakaslähtöisyys

- Verkostotyöskentely mahdollistaa asiakkaiden tarpeiden paremman huomioimisen. Kun eri organisaatiot tekevät yhteistyötä, he voivat tarjota kattavampia ja yksilöllisempiä palveluita.

Ammatillinen kehittyminen

- Verkostot tarjoavat mahdollisuuksia ammatilliseen kehittymiseen ja koulutukseen. Ne voivat järjestää koulutustilaisuuksia, seminaareja ja työpajoja, jotka tukevat ammattilaisten osaamisen kehittymistä.

Laajempi vaikuttavuus

- Yksittäinen organisaatio voi vaikuttaa vain rajallisesti. Verkostojen avulla voidaan saavuttaa laajempia ja vaikuttavampia tuloksia.

Menestystekijöitä monitoimijaympäristössä ja verkostoissa toimittaessa

Avoin kommunikaatio

- ✓ Toimijoiden on kommunikoitava avoimesti ja rehellisesti.

Luottamus

- ✓ Luottamuksen rakentaminen ja ylläpitäminen on keskeistä.

Yhteisen vision ja tavoitteiden määrittely

- ✓ Toimijoiden on sovittava yhteisistä tavoitteista ja jaettava näkemys siitä, mihin ollaan menossa.

Roolien ja vastuiden selkeys

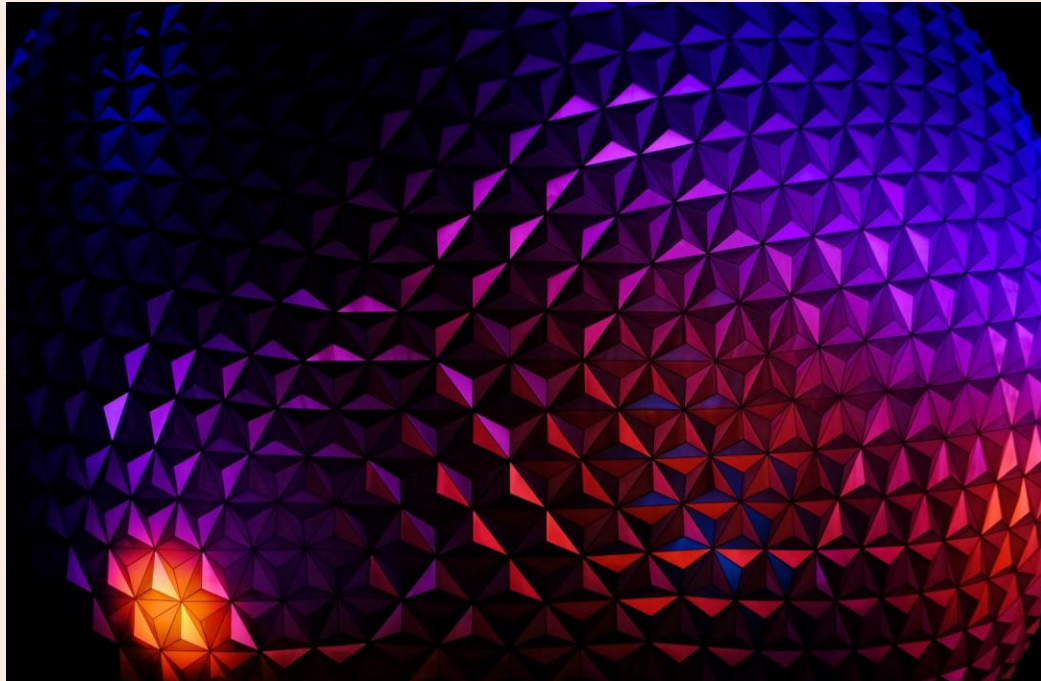
- ✓ Jokaisen toimijan rooli ja vastuut on määriteltävä selkeästi.

Joustavuus ja sopeutumiskyky

- ✓ Toimijoiden on oltava valmiita mukautumaan muuttuviin olosuhteisiin.



Teknologioiden kehitys



Teknologiat ovat kehittyneet hurjaa vauhtia teollisista vallankumouksista digitaaliseen vallankumoukseen.

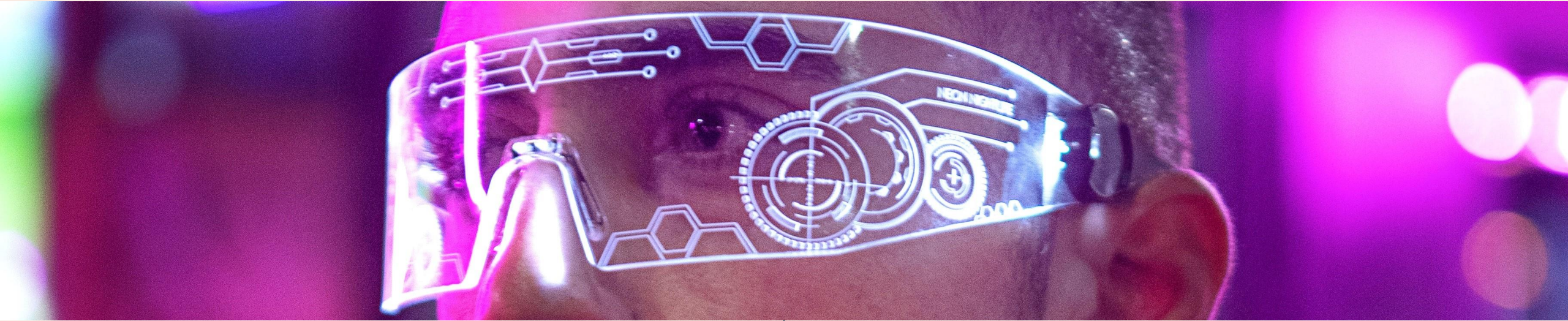
- Maatalousyhteiskunta
- Teollisuusyhteiskunta
- Palveluyhteiskunta
- Hyvinvointiyhteiskunta
- Tietoyhteiskunta
- Tulevaisuuden tekoälyn ja robotisaation yhteiskunta

...jatkuva muutosta, johon ihminen sopeutuu.

- Tulevaisuuden teknologia on yhä pienempää, älykkäämpää, **monipuolisempaa** ja niin edullista, että tietokoneita ja sensoreita voidaan sijoittaa lähes kaikkeen ja kaikkialle.
- **Ihmiset kytkeytyvät digitaalisesti toisiinsa, tietoon ja ympäröivään maailmaan.** Digitaalinen läsnäolo ja vuorovaikutus ovat mahdollista kaikkialla.
- Tietokoneiden ja äylaitteiden verkko tulee yhä tietoisemmaksi itsestään, **jolloin inhimillisen ja koneellisen kanssakäymisen rajat alkavat hämärtyä.**
- Kyse ei ole enää siitä, mitä teknologialla voidaan tehdä vaan siitä mitä teknologian annetaan tai pitäisi tehdä.

Digitaalinen tulevaisuus





Koska lähes kaikki muuttuu digitalisoitumisen myötä, on järkevämpää lähteä miettimään sitä, **mikä ei muutu ja missä asioissa ihmisten vahvuudet parhaiten pääsevät esille?**

Suhteessa koneisiin ihminen tulee olemaan vahvimmillaan **tunteissa, empatiassa, tarkkailussa, ymmärtämisessä, kriittisessä ajattelussa, kuvittelussa, kommunikoinnissa, luomisessa ja monimutkaisten asiayhteyksien hahmottamisessa.**

Tulevaisuuden näkymiä 1/2



- **Hallinto on muuttunut asiakkaiden palvelemiseksi ja asiakas palvelujen kehittäjäksi.**
- **Julkisen, yksityisen ja kolmannen sektorin rajat hälvenevät, kun kaikki osallistuvat palvelutuotantoon yhteisten alustojen kautta.**
- **Palvelut on kehitetty ja muotoiltu asiakkaiden tarpeiden, toiveiden ja käyttäytymistietojen perusteella.**
- **Digitaalisilla ratkaisulla palvelut ovat tasapuolisesti saatavilla kaikilla alueilla ja niitä tuetaan fyysisillä yhteispalvelupisteillä.**

Tulevaisuuden näkymiä 2/2

- **Digitalisaatio on ratkaissut monet arkiset haasteet ja parantanut ihmisten elämänlaatua.**
- Keskeiseksi on tullut **asioinnin helppous ja sujuvuus sekä olemassa olevien tietojen hyödyntäminen** asiakkaan eduksi.
- **Palveluja ei tarvitse hakea**, vaan ne tulevat kuntalaisen luokse oikea-aikaisesti.
- **Monet asiat hoituvat automaattisesti** eivätkä vaadi kuntalaiselta toimenpiteitä.



FCG.

Kiitos!

Toni Auvinen

Johtava konsultti

toni.auvinen@fcg.fi

044 245 0818

www.fcg.fi