

ROBOTTIPUHELUT KUNNAN UUDENLAISENA VÄLINEENÄ VIESTINTÄÄN JA HUOLENPITTOON

Joonas Leppänen, asiantuntija, Sitra

Jan D. Oker-Blom, kaupunginjohtaja, Loviisan kaupunki

Robottipuhelut koronakriisissä

- Sitra rahoittaa ja koordinoi kolmen kunnan kanssa tehtäviä robottipuhelukokeiluja. (Kuhmonen, Loviisa ja Riihimäki)
- Kuhmoisissa ja Riihimäellä kohderyhmänä kaikki kuntien asukkaat ja Loviisassa 18-29-vuotiaat nuoret. Loviisassa puhelut toteutettiin kaksikielisenä.
- Reaaliaikainen tapa saada kuntalaisten ääni kuuluviin ja kirkastaa tilannekuva
- Mahdollistaa parempaa strategista päätöksentekoa
- Koronakriisissä antaa kunnalle työkalun siirtyä ns. Kovista rajoitustoimista huolenpidolliseen toimintaan
- Nopea, tehokas ja edullinen viestintäkanava
- Ero perinteiseen kyselyyn liittyy osallisuuteen.

Robottipuhelut lyhyesti

- Robotti soittaa kunnanjohtajan äänellä ennalta käsinkirjoitetun viestin jossa monia polkuja
- Vastaaja pystyy antamaan joko avoimia vastauksia tai sitten valita ennalta määriteltujen vastausvaihtoehtojen perusteella
- Ohjelma litteroi vastaukset sekunneissa
- Robotti pystyy soittamaan noin 18 000 puhelua tunnissa joten ihmiset tavoitetaan siihen aikaan joka sopii heille parhaiten
- Selkeä suunnitelmallinen palvelulupaus avain onnistumiseen
- Ennakkoviestintä parantaa vastausprosenttia

- Lisää aiheesta:

<https://www.sitra.fi/uutiset/robottipuheluista-on-saatu-kolmessa-kunnassa-oppeja-tuloksia-ja-kiitosta/>



Miten robottipuhelua voisi käyttää oman kunnan osallisuus- työssä?

- Mieti hetki yksin
- Kirjaa ajatuksesi chattiin