

Helsingin kaupungin palautteet.



Raportti hyödyntäen avointa rajapintaa
<https://www.sofor.fi/helsinki-ai/>

Santhu Hietamäki



Tarkoitus jäsentää analytiikan ja koneoppimisen avulla asiakaspalautteita.

- Uusia käyttömahdollisuuksia.
- Ohjataan palautteita eri osastoille automaattisesti.

Prosessi

Kerran vuorokaudessa:



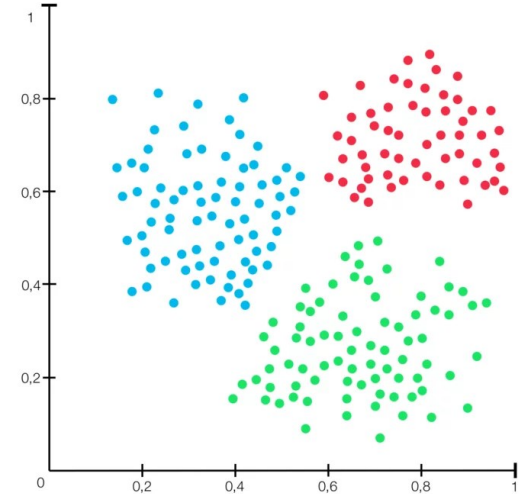
Raportista löytyy

- Generoidut **luokittelut**
- **Tyytyväisyysindeksi**, sen kehittyminen ja rajausta kaupunginosittain
- Luokittelut, palautteet ja sanat **kartalla**
- **Sanapilvi**, sanojen yleisyys ja sanaparit
- **Palautteiden määrät** kuukausitasolla ja kategorioittain

Palautteiden luokittelu

1. Palautteet jaettu luokkiin käyttäen apuna klusterointia:

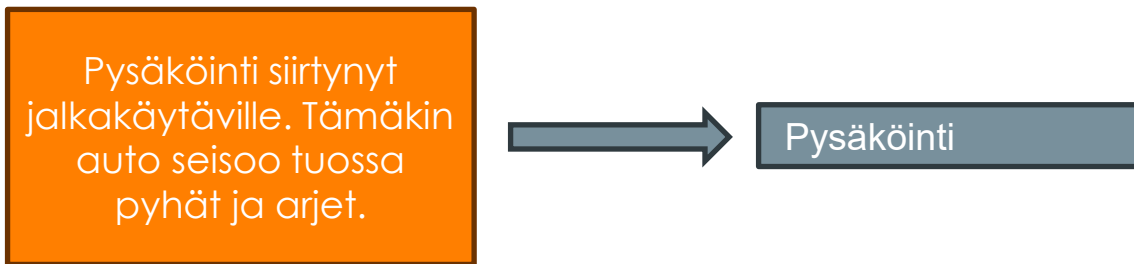
- Kunnossapito
- Alueiden käyttö
- Viheralueet
- Pysäköinti
- Talvikunnossapito
- Joukkoliikenne
- Kulttuuri ja vapaa-aika
- Liikennevalot
- Luokittelematon
- Sivistystoimi
- Ulkovalaistus



Mallin koulutus

Palautteita annotoitu käsin, jolla opetettu koneoppimismalli luokittelemaan tekstejä.

Palaute:



Tätä koulutettua mallia on sitten käytetty luokittelemaan uusia palautteita, joiden luokka on tuntematon.

Jatkokehitys

- Tekstianalytiikka on kehittynyt huimasti. Nykyisin tuskin tarvitsisi kouluttaa erillistä luokittelijaa, vaan voitaisiin käyttää suuria kielimalleja niin sentimenttianalyysiin, kuin luokittelemaan palautteet ilman annotointi- ja koulutusvaihetta.
- Suurien kielimallien muut sovellutukset?



Jatkokehitys

- Ilmiöiden kehittyminen ajassa, korrelaatiot, kausaalisuus.
- Analytiikka on yksisuuntaista
 - Vastausten hyödyntäminen
 - Moniko palaute johti konkreettisiin toimiin?
 - Paraneeko tyytyväisyys kun toimia tehdään?