

# Tulevaisuuden teknologiat matkailun palveluissa

Minni Haanpää

Lapin yliopisto

17.6.2020



Euroopan unioni  
Euroopan sosiaalirahasto

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

# Mitä tehtiin?

- Lapin toimintaympäristön huomioiva raportti tekoälystä ja robotiikasta matkailualalla
- Yritystyöpajat nykytilanteen kartoittamiseksi
- Tavoitteena valmistautuminen tulevaisuuden muutoksiin

# Strategiset linjaukset matkailussa

- Suomen matkailustrategia vuosille 2019-2028 linjaa digitalisaation osalta keskeisiksi toimenpiteiksi matkailutuotteiden ja -palveluiden digitalisoinnin ja digitaalisen matkailumarkkinoinnin terävöittämisen sekä matkailualan digiosaamisen kehittämisen.
- Tekoäly liitetään usein erityisesti analytiikan mahdollisuuksien hyödyntämiseen. Miten digitaalisiin kanaviin kertyvästä käyttäjädatasta pystytään data-analytiikan avulla päätyämään tekoälyratkaisuihin, jotka voisivat tuottaa parempaa asiakasymmärrystä alan toimijoille ja yksilöllistettyjä palveluita matkailijoille? Toisaalta tekoälyn mahdollisuudet nähdään myös vastuullisen matkailun edistäjänä: kehittämässä vastuullisen tarjonnan näkyvyyttä ja ostettavuutta yhdessä yhteistyökumppanien, kuten alustatoimijain ja OTAt, kanssa. Toimenpiteinä mainitaan kärkihankkeet, joiden muodossa toimijoita rohkaistaan uusien liiketoimintamahdollisuuksien hyödyntämiseen. (Visit Finland, 2019.)
- Myös Lapissa uusi matkailustrategia linjaa tavoitteeksi ohjata rahoitusta digitalisaation mahdollisuuksien selvittämiseen matkailualalla sekä innovaatioiden tukemiseen. Lappi nähdään toimivana kokeilulaboratoriona digitalisaatiohankkeille ja teknologioiden testaamiselle. Maakunnallisella tasolla tekoälyratkaisut linjataan erityisesti asiakasanalytiikan ja -kokemuksen sekä markkinoinnin automaation kehittäjinä. Toisaalta tekoäly liitetään myös tiedolla johtamiseen. Tavoitteena on luoda maakunnallinen dashboard, joka perustuu laajaan tietokantaan.

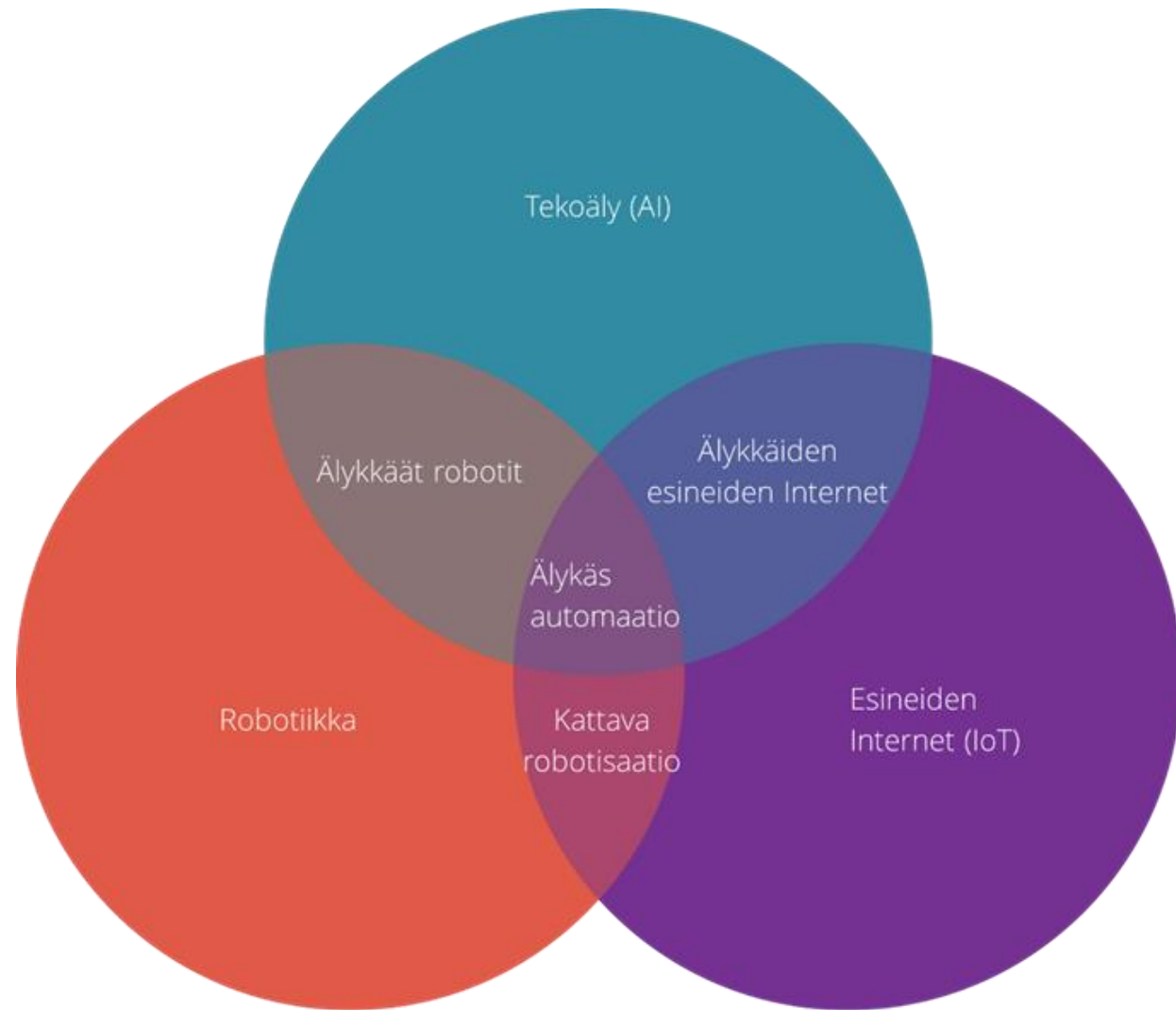
# Tekoäly?

- Tekoäly onkin “kokoelma erilaisia teknologioita ja sovelluksia data-analyysista koneoppimiseen ja robotiikkaan” (Kopponen, 2019, s. 27). Tekoälyä ei voida siis määritellä kovinkaan tarkkarajaisesti, mutta on tiettyjä ominaisuuksia, jotka määrittävät tekoälyyn perustuvia järjestelmiä. Näitä ovat autonomisuus, mikä tarkoittaa kykyä suorittaa tehtäviä monimutkaisessa ympäristössä ilman jatkuvaa käyttäjän ohjausta sekä adaptiivisuus, eli kyky parantaa suorituskykyä oppimalla kokemuksesta (Elements of AI, 2020).

# Robotiikka?

- *Robotiikka tarkoittaa sellaisten laitteiden rakentamista ja ohjelmointia, jotka voivat operoida monimutkaisessa reaalimaailmassa. Lyhyesti sanottuna robotti on laite, johon kuuluu ympäristöä havainnoivia antureita ja aktuaattoreita, joilla laite voi suorittaa ympäristössään toimenpiteitä, ja joka voidaan ohjelmoida toteuttamaan erilaisia suoritteita. (Elements of AI, 2020.)*

# Älykäs automaatio matkailussa



(Tussyadiah, 2020, s. 4)

# Lapin matkailutoimi- joiden käsityksiä tekoälystä ja robotiikasta

- **Käyttöönoton ja käytön haasteet**
  - Turvallisuus
  - Resurssit
  - Osaaminen
  - Asenteet
- **Mahdollisuudet**
  - Matkakokemusten sujuvoittaminen ja personointi
  - Yrittäjien työn sujuvoittaminen

# Lähi- tulevaisuuden mahdollisuudet

- **Markkinoinnin automaatio ja personoidut ostopolut**
- **Henkilökohtaiset matka-assistentit**
- **Chatbotien laajempi käyttö**
- **Ääniresponsiiviset teknologiat**
- **Kasvojen tunnistus**
- **Robotit**
- **Yhteistoiminta eri älykkäiden sovellusten välillä**



## Teknologioiden vaikutukset Lapin matkailualalle?

- Tietojohtamisosaaminen yritystasolta toimialatasolle
  - Taloudelliset resurssit ja hankintaosaaminen
  - Uudelleenorganisoituvat matkailutyön sisällöt ja käytännöt > uudenlaiset työntekemisen ja johtamisen tavat ja taidot
  - Alan koulutussisällöt
  - Inklusiivisuus
  - Tutkimuksen tarve
- Kysymys ei tulevaisuudessa ole siitä, ottavatko yritykset älykkäitä teknologioita käyttöön Lapissa, vaan ennemminkin siitä, että *milloin ja miten* ne otetaan käyttöön

Kiitos!

minni.haanpaa@ulapland.fi  
@haanpaaminni



**Lahjoita puhetta -kampanja kerää 10 000 tuntia vapaasti puhuttua suomen kieltä. Mutta miksi koko Suomi on saatava puhumaan 10 000 tuntia? Koska yhdessä voimme opettaa puhuvat älylaitteet ja robotit oikeasti ymmärtämään suomea.**

[yle.fi/aihe/lahjoita-puhetta](https://yle.fi/aihe/lahjoita-puhetta)