

# 10 tips för att utveckla chattbot i ungdomsarbetet

Koordinaatti har satt ihop en lista med tips på hur chattbotten kan utnyttjas i ungdomsarbete. När en idé eller ett behov av att bygga en chattbot uppstår, är det bra att först reda ut några grundläggande frågor innan utvecklingsarbetet sätter i gång. Koordinaattis test med chattbotten ligger som grund för listan med tips. Listan med tips har satts ihop utifrån tio frågor som det är bra att aktörerna funderar på i början av processen. Kommentarer och justeringar till listan är välkomna.

## Planera och ta reda på

### 1. Varför en bot?

- i. För vilket syfte ska botten utvecklas? Vilka mål ställs på botten? Vad behöver vi uppnå med botten?
- ii. Vilken nytta har kunden eller tjänsteleverantören av botten? Löser botten ett problem som är relaterat till någon specifik tjänst som att få köer avklarade i chatten eller att underlätta informationssökning.

### 2. Bottens uppbyggnad?

- i. Klarar botten interaktion (att svara på frågor) eller hjälper den användaren att söka fram information på basis av de skapade alternativen?
- ii. Planera en modell för servicestig; Ersätter botten en människa och fungerar självständigt eller får den kundköerna avklarade och hänvisar vid behov till andra aktörer?

### 3. Vad gör vi sen?

- i. När uppbyggnaden av botten klarnar (vad, för vem, varför? osv.) gör ni en preliminär plan av utvecklingsprocessen. Gör upp en tidtabell och kartlägg nödvändiga resurser: personal, arbetstid och åtgärder som behövs.
- ii. Vilka deltar i utvecklingen av botten? Engagera målgruppen i alla skeden av processen. Utnyttja olika engagerande metoder och plattformar.

# Bygg, testa och ta i bruk

## 4. Var byggs botten?

- i. Välj den lämpligaste utvecklingsplattformen för botten och fundera redan utifrån den, hur botten kan kombineras till den webbplats och tjänst som ni väljer.
- ii. Du kan till exempel utnyttja gränssnittet Ninchat, med vars hjälp det lyckas bra att kombinera botten med webbplats samt att samla in användarstatistik och respons.

## 5. Vem är er bot?

- i. Vilken karaktär har botten? Talar botten skrift- eller talspråk? Bottens karaktär kan också komma fram till exempel genom att välja en lämplig avatar för den och ge botten ett namn.
- ii. Oberoende av karaktären är det viktigt att botten talar tydligt. Beroende på målgruppen kan bottens "tonfall" och tonen i den skapade texten finjusteras.

## 6. Hur informerar vi om botten?

- i. Skriv och informera kunder om varför botten finns, och vilka begränsningar den har i kunnandet beträffande interaktion eller kunskapstema.
- ii. Via de moderna mer utvecklade språkmodellerna i de utbildade chattbottarnas tidsålder är människors förväntningar höga, så var tydligt med vad botten kan och vilka begränsningarna som finns i informationssökning.

## 7. Vem testar?

- i. Flertalet bottar måste ständigt utbildas och i synnerhet bottar som talar finska är utmanande på grund av mångformigheten i språket. Utnyttja målgruppen som en del av testet.
- ii. Botten kräver omfattande och ständiga test genom hela utvecklingen. På det sättet försäkras vi oss om att de tillagda innehållet inte orsakar inbördes motsättningar och att botten ännu kan svara på ställda frågor.

# Bedöm och utveckla

## 8. När ska vi publicera?

- i. När de definierade målen börjar vara uppfyllda och botten fungerar tekniskt, är det vettigt för det fortsatta arbetets del att publicera botten för test som "tillräckligt färdig".
- ii. Allt kan man inte ta hänsyn till i utvecklingsfasen, så genom att publicera botten i testskedet möjliggörs en effektivare vidareutveckling när målgruppen får testa botten i praktiken.

## 9. Har du lite tid för respons?

- i. Ge möjlighet till att lämna respons om hur botten fungerar. Flera bottenplattformar innehåller ett inbyggt responssystem, där man kan lämna respons. Alternativt kan ni utnyttja tjänster från en tredje part för att samla in respons (t.ex. Ninchat).
- ii. Fundera färdigt på vilken information ni vill samla in via responsen. Det här är viktig information för vidareutvecklingen.

## 10. Hur gör vi i fortsättningen?

- i. När botten är publicerad och respons samlas in, utformas samtidigt vilka resurser som behövs för vidareutvecklingen. Kom överens om vem som ansvarar för vidareutvecklingen av botten, och gå igenom hur mycket resurser det finns för det.
- ii. Världen ändras och informationen uppdateras, så behovet av uppdateringsarbete kan vara mycket aktivt beroende på syftet med botten och dess uppgift.
- iii. Se till att dokumentera utvecklingen av botten. Med detta möjliggör ni kontinuiteten också vid personaländringar.

Du kan fråga oss på Koordinaatti om mer information angående listan med tips och arbetet med botten per e-post: [nutikoordinaatio@ouka.fi](mailto:nutikoordinaatio@ouka.fi)