



# Koordinaatti

Nuorten tieto- ja neuvontatyön keskusteluryhmä  
Aiheena chatbotin hyödyntäminen nuorten tieto- ja  
neuvontapalveluissa

Jaana Fedotoff, Marko Pesonen & Riina Papinaho

23.8.2023

# Sisältö

1. Koordinaatti
2. Nuorten tieto- ja neuvontatyön keskusteluryhmä
3. Chatbotin hyödyntäminen nuorten tieto- ja neuvontatyössä
4. Case-esimerkki chatbotin hyödyntämisestä - Chatbot NEbonen Nuortenelemä.fi-palvelussa
5. Keskustelua tiedon janoon ja kokemusten jakamista





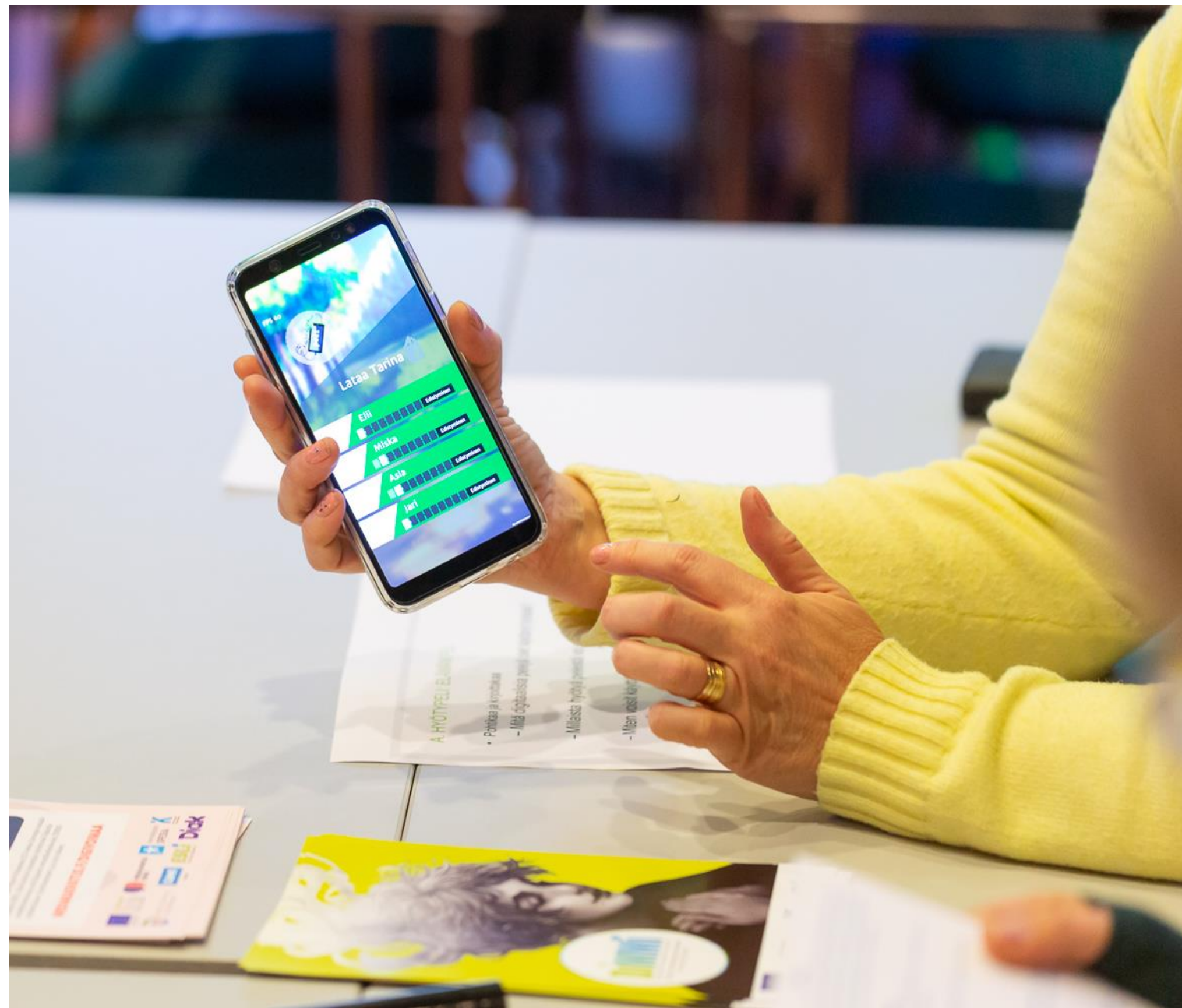
# Koordinaatti

osatoteuttaja nuorisoalan valtakunnallisissa osaamiskeskuksissa, jotka opetus- ja kulttuuriministeriö on nimennyt neljäksi vuodeksi.

- DIGITAALISEN NUORISOTYÖN OSAAMISKESKUS
- KUNNALLISEN NUORISOTYÖN OSAAMISKESKUS
- OSALLISUUDEN OSAAMISKESKUS

Työn tavoitteet ja toimenpiteet pohjautuvat Valtakunnalliseen nuorisotyön ja –politiikan ohjelmaan 2020–2023

# Koordinaatin työn teemoja:



- Nuorten tieto- ja neuvontatyö, painottuen erityisesti digitaaliseen työhön, erilaiset toimintaympäristöt, välineet, menetelmät, kehittäminen...
- Mediakasvatus, media- ja informaatiolukutaito (MIL)
- Nuorten digitaalinen osallisuus ja vaikuttaminen, toimijoiden tukeminen, Digiraati tukipalvelut
- Tiedon lisääminen siitä, miten voidaan ennaltaehkäistä lapsiin ja nuoriin kohdistuvaa seksuaaliväkivaltaa ja houkuttelua seksuaalisiin tarkoituksiin
- Nuorisovalan osaamisen vahvistaminen mainituissa teemoissa sisältäen koulutuksia, sprarrausta konsultointia, materiaaleja, työkalut...

# Keskusteluryhmien tavoite:

Vertaisuus, tiedon ja  
kokemusten  
jakaminen, paikka  
ääneen pohdinnalle ja  
kysymyksille.

Millaisia ajatuksia  
ja kokemuksia teemasta  
juuri sinulla on ja mitä  
olisi hyödyllistä kuulla tai  
tietää kollegoilta?

Keskusteluissa sana  
on vapaa!



# Chatbotit tieto- ja neuvontatyössä

- Aikaisemmin chatbotit usein valmiita vaihtoehtoja tarjoavia tai pelkkiä avainsanoja tunnistavia asiakaspalvelu- tai asiointibotteja
- Nykyään hyödynnetään valmiita tekoäly-algoritmeja sekä kielimalleja
- IBM Watson – ChatGPT
- Chatbotin malli muotoutuu käyttötarkoitukseen (dialoginen vs. ohjattu)
- Uudet mahdollisuudet ja uudet uhat
  - Botit kykenevät vastaamaan laajemmin, mutta onko tieto oikeaa?

[Woebot](#)  
[Virtuaaliapuri Milli](#)  
[Virtanen](#)  
[OuluBot](#)

# Kuinka rakentaisiin oman botin?

- Suunnittele ja selvitä
  - Käyttötarkoitus ja hyöty kohderyhmälle
  - Dialoginen vai valmis keskustelupuu?
  - Luo aikataulu ja kartoita vaadittavat resurssit
  - Kohderyhmän ja käyttäjien osallistaminen
- Rakenna, testaa ja ota käyttöön
  - Alustan valinta ja integrointi
  - Botin luonne ja persoona
  - Viestintä
  - Testaus

# Kuinka rakentaisiin oman botin?

- Arvioi ja kehitä
  - Botin julkaisu "riittävän valmiina"
  - Palautteenkeruu käyttäjiltä
  - Jatkokehitys, suunnitelma ja resurssien varmistaminen

Muista että työtä ei tarvitse tehdä yksin eikä aloittaa tyhjästä

- Sparraukset ja vertaisarviointi onnistuu, ota yhteyttä Koordinaattiin

Valmiit datapohjat Watson alustalle (NEbonen) ([HRI](#))

Aloittelijaystävälliset kurssit chatbottien kehittämiseen

[IBM Watson](#)  
[Microsoft](#)  
[Google](#)  
[OpenAI](#)

[Vinkkilista botin kehittämiseen \(Koordinaatti.fi\)](#) saatavilla suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi



# Case-esimerkki chatbotin hyödyntämisestä: NEbonen

Chatbot NEbonen Nuorteneämä.fi-palvelussa

- Alusta: IBM Watson + Ninchat
- Osaaminen: tarjosi tietoa ja neuvoja pääasiassa ihmissuhteisiin ja seurusteluun liittyvissä kysymyksissä (+työelämä ja mielenterveys)
- Kohderyhmä: ~13–17-vuotiaat
- Aukiolo: 24/7
- Toiminta-aika: 4.5.2022-31.3.2023

# Case-esimerkki chatbotin hyödyntämisestä: NEbonen

## Chatbot NEbosen synty

- Bottia lähdettiin työstämään SomeCampin bottityöpajassa syksyllä 2020
  - Osallistujat nuorten tieto- ja neuvontatyön ja ohjausalan ammattilaisia
  - Ihmissuhdeteema valikoitui sen suosion (nuorten keskuudessa) vuoksi
  - Kysymykset ja vastaukset pohjautuvat Nuorteneämä.fi-palvelun yhteydenottoihin
  - Taustalla tarve vastata nuorten tiedon tarpeisiin ja purkaa Nuorteneämä.fi-chatin jonoja
- Jatkokehitys Koordinaatissa
  - Verkeltä tukea, YouTubesta ohjeita Watsonin käyttöön, Palveluoperaatio Saappaalta vertaistukea
  - Tekninen testaus & teematestaus
    - > Korjauksia, viilauksia, tiivistämistä..
  - Nimen valinta
  - Julkaisu, kun botti oli "riittävän valmis" → palautteenkeruu nuorilta

# Case-esimerkki chatbotin hyödyntämisestä: NEbonen

## Onnistumisia

- Nuorisoalan toimijoiden aktiivinen osallistuminen bottityöskentelyyn, chatbot selvästi kiinnostaa
- Bottia käytettiin lähes päivittäin (n. 1000 keskustelukertaa 11 kuukauden aikana)
- Opittiin botin kehittämisestä ja toimintaperiaatteista
- Onnistuttiin mallintamaan chatbot hyödynnettäväksi nuorisoalalla

## Huomioita ja havaintoja kehittämisestä

- Tekniikka: alustan ja botin "sielunelämän" opettelu, Tekniset rajoitukset: ei pystytä hyödyntämään kaikkia toimintoja
- Suomenkieli: tekoälyllä vaikea ymmärtää
- Ihmissuhteet-teema: tilanteet aina yksilöllisiä, vastaako botin yleisluontoiset vastaukset riittävän hyvin nuoren tarpeeseen?
- Resursointi: vie yllättävän paljon aikaa (jatkokehittäminen ja dialogien lisääminen julkaisun jälkeen)
- Haasteena sanoittaa nuorille selkeästi, mihin botti kykenee, mihin ei (Botilta kysyttiin aiheista, joita sille ei oltu opetettu vielä)

# Case-esimerkki chatbotin hyödyntämisestä: NEbonen

Lisää tietoa

- Artikkel 11.5.2023: [Chatbot osana digitaalista nuorten tieto- ja neuvontapalvelua – case Nebonen](#)
- Artikkel 30.3.2022: [Kuinka kehitetään botti, joka vastaa nuorten tarpeisiin?](#)

# Keskustelua ja kysymyksiä aiheesta

- Miten koette, voisiko chatbot olla hyödyllinen osa nuorille suunnattuja palvelujanne?
  - Mihin nuorten palvelutarpeeseen chatbot voisi vastata?
  - Millaista tietoa ja tukea ajattelette tarvitsevanne?
- Onko omakohtaisia kokemuksia chatbotista?
  - Millaisia kokemuksia - mikä ollut positiivista, mikä haasteellista?

# Keskustelua ja kysymyksiä aiheesta

- Millainen luonne/persoona nuorille suunnatulla chatbotilla olisi hyvä olla?
- Mistä haluaisitte kuulla lisää?

# Ideoita ja aiheita keskusteluryhmään:

Millaisista aiheista toivotaan yhteistä keskustelua?

Seuraava keskustelu 20.9. klo 9-10

Onko jokin toiminto tai palvelu jumissa eikä suuntaa oikein tiedetä?

Mitä asioista halutaan kuulla lisää?

Teemoja?  
Vieraita?

Tarvitaanko osaamisen vahvistamista?

Ajankohdat?

# Koordinaatti tukena palveluiden kehittämiseen ja osaamisen vahvistamiseen:

- Asiantuntijuutta osaamiskeskustehtävien teemoissa
- Koulutusta ja konsultointia
- Materiaaleja, oppaita ja julkaisuja
- Vinkkejä malleista ja menetelmistä
- Tukea kehittämistyöhön
- Väyliä kansainväliseen oppimiseen ja yhteistyöhön
- Valtakunnallinen verkkopalvelu nuorisoalan ammattilaisille: [Koordinaatti.fi](https://koordinaatti.fi)
- Asiantuntijuutta kansallisesta ja eurooppalaisesta nuorisotyöstä ja –politiikasta



# Tavoitat meidät

sähköpostiosoitteemme ovat muotoa  
[etunimi.sukunimi@ouka.fi](mailto:etunimi.sukunimi@ouka.fi)

Koordinaatin yleinen sähköpostiosoite on  
[nutikoordinaatio@ouka.fi](mailto:nutikoordinaatio@ouka.fi)

Ajantasaiset yhteystiedot löydät osoitteesta  
[koordinaatti.fi/yhteystiedot](http://koordinaatti.fi/yhteystiedot)

Lue lisää: [Koordinaatti.fi](http://Koordinaatti.fi)

Postiosoitteemme on:

Oulun kaupunki / sivistys- ja kulttuuripalvelut  
Koordinaatti  
PL 17  
90015 Oulun kaupunki

Käyntiosoitteemme on:

Oulu10, Torikatu 10, 2. krs  
90100 Oulu



**Koordinaatti**

Koordinaatti  
kiittää!

[www.koordinaatti.fi](http://www.koordinaatti.fi)

