

Miina Morko

CHATBOTIT JA DIGITAALINEN OHJAUSTYÖ

Asiantuntijoiden näkemyksiä chatbottien
osallistavaan kehittämiseen

Opinnäytetyö

yhteisöpedagogi (ylempi AMK)

Nuorisokasvatuksen johtaminen ja kehittäminen

2020



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tekijä Miina Morko	Tutkintonimike Humanistisen alan ylempi ammattikorkeakoulututkinto Nuorisokasvatuksen johtamisen ja kehittämisen koulutus (ylempi amk)	Aika Marraskuu 2020
Opinnäytetyön nimi Chatbotit ja digitaalinen ohjaustyö Asiantuntijoiden näkemyksiä chatbottien osallistavaan kehittämiseen		70 sivua 7 liitesivua
Toimeksiantaja Savon koulutuskuntayhtymä		
Ohjaaja Laura Hokkanen		
Tiivistelmä Opinnäytetyössä haettiin vastauksia kysymyksiin chatbottien eli ihmisten välistä keskustelua jäljittelevien tietokoneohjelmien mahdollisuuksista ja haasteista digitaalisen nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön välineenä sekä asiantuntijoiden näkemyksiä chatbottien osallistavasta kehittämisestä. Opinnäytetyön tutkimusote oli kvalitatiivinen ja sen tutkimusaineisto koottiin teemahaastatteluna järjestämällä verkkopaneelikeskustelu 25.5.2020. Tulosten mukaan chatbottien käytöllä on monipuoliset mahdollisuudet digitaalisessa ohjauksessa. Niiden avulla voidaan esimerkiksi madaltaa kynnystä yhteydenottamiseen. Ohjauksen ja tarjottavan tiedon tulee olla läpinäkyvää, saavutettavaa, helppokäyttöistä, avointa ja luotettavaa. Chatbotteja voidaan pitää myös portteina kasvokkain palveluihin siirtymisessä, varsinkin tapauksissa, joissa nuori ei halua tai pysty asioimaan ihmisen kanssa. Opinnäytetyön tulosten mukaan chatbottien käytön haasteet liittyvät pitkälti palveluiden eettisiin kysymyksiin. Haasteita on myös palveluiden löydettävyydessä, luottamuksen ja tunteiden välittymisessä. Lisäksi palveluiden laatu vaihtelee ja teknologiaa kohtaan voidaan asettaa ylimitoitettuja odotuksia. Ohjauksellisten chatbottien mahdollisuuksiin ja haasteisiin voidaan vastata parhaiten osallistavan kehittämisen keinoin. Osallistamalla mahdollisimman useat eri osapuolet, mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, aikaansaadetaan asiakaslähtöisempiä ja organisaation strategisia tavoitteita tukevia chatbotteja. Nuorisotyön asiakasymmärryksestä on suurta hyötyä ohjauksellisten chatbottien kehittämisessä. Chatbot-palveluiden pirstaloitumista tieto-, neuvonta- ja ohjaustyössä voidaan estää kansallisella koordinaatiolla. Kokoamalla palvelut yhteen voidaan parantaa saavutettavuutta ja tarjota tietoa selkeämissä kokonaisuuksissa helpottamaan nuorten arkea. Muuttuvan työelämän tarpeisiin tarvitaan uudenlaista osaamista, koulutusta sekä tiedon jakamista oppilaitoksiin, organisaatioille, päättäjille ja rahoittajille. Opinnäytetyön aineistonkeruu tuotti hyvän ja kysymyksiin vastaavan aineiston. Tutkimustulokset otetaan käytäntöön Savon koulutuskuntayhtymän eOhjauksen kehittämistyössä. Myös muiden toimijoiden on mahdollista hyödyntää tutkimuksen tiivistettyä tietoa chatbotteihin liittyvässä kehittämistyössään. Jatkotutkimusaiheina laajempaa ja uutta perspektiiviä saadaan kansainvälisestä ja eri ikäisiin henkilöihin kohdennetuista näkökulmista.		
Asiasanat digitalisaatio, digitaalinen nuorisotyö, nuorten tieto- ja neuvontatyö, digitaalinen ohjaustyö, chatbot, nuorisotyö, osallistava kehittäminen		

Author (authors) Miina Morko	Degree Master of humanities	Time November 2020
Thesis title Chatbots and digital youth work Experts' views on the inclusive development of chatbots		70 pages 7 pages of appendices
Commissioned by Savo Consortium for Education		
Supervisor Laura Hokkanen		
Abstract <p>The thesis aimed to find answers to questions about the possibilities and challenges of using chatbots as a tool for digital youth information, counselling and guidance work, as well as experts' views on the inclusive development of chatbots. The research approach of the thesis was qualitative and the research material was compiled by organizing an online panel discussion.</p> <p>According to the results, chatbots lower the threshold for contact and can also be seen as gateways in the transition to face-to-face services. The challenges are largely related to the ethical issues of the services. There are also challenges in finding services, conveying trust and emotions, also the quality of services varies. The expertise of youth work can be used in the development process.</p> <p>The development of chatbot services is in danger of fragmentation, which can be addressed through national coordination. By bringing the services together, accessibility can be improved and information provided in clearer contexts for the daily lives of young people. The working life requires new types of skills, training and sharing of information for educational institutions, organizations, decision-makers and funders.</p> <p>The research method produced good material that answered the research questions. The results will be utilized in practice in the Savo consortium for education. Also other organizations can utilize the compact information in their development work related to digitization. Further research could focus on international, educational environments and perspectives tied to people of different ages. This would offer a broader and new perspective on the topic.</p>		
Keywords digitalisation, digital youth work, chatbot, youth information and counselling, digital guidance work, youth work, inclusive development process		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	DIGITAALINEN NUORTEN TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSTYÖ	8
2.1	Digitaalinen nuorisotyö	8
2.2	Nuorten tieto- ja neuvontatyö	11
2.3	Digitaalinen ohjaustyö	17
2.4	Digitaalisuuden näkymiä oppilaitosmaailmaan	19
3	CHATBOTIT JA OSALLISTAVA KEHITTÄMINEN	22
3.1	Chatbotit ohjaustyön välineenä	22
3.2	Digitaalinen asiakaskokemus palvelumuotoilun keskeisenä elementtinä	26
3.3	Konnektivismi ja osallistava kehittäminen	28
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	34
4.1	Tutkimustehtävä ja tutkimuksen kohdejoukko	34
4.2	Tutkimusmenetelmät	35
4.3	Aineiston analyysi.....	40
5	CHATBOTIT DIGITAALISESSA OHJAUSTYÖSSÄ.....	41
5.1	Chatbottien mahdollisuudet digitaalisessa ohjaustyössä.....	41
5.2	Chatbottien haasteet digitaalisessa ohjaustyössä	49
5.3	Chatbottien osallistava kehittäminen	56
6	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	61
6.1	Asiakasymmärryksestä chatbottien kehittämiseen	61
6.2	Tulosten hyödyntäminen Savon koulutuskuntayhtymässä ja jatkotutkimusaiheet	66
6.3	Luotettavuus ja toistettavuus	68
	LÄHTEET	70

LIITTEET

Liite 1. Verkkopaneelikutsu

Liite 2. Tapahtumailmoitus Po1nt.fi-sivulla

Liite 3. Verkkopaneelin aikataulu ja haastattelurunko

Liite 4. Verkkopaneelin julkinen mainos

Liite 5. Ohjeet panelisteille

Liite 6. Chatbottien mahdollisuudet ja haasteet

Liite 7. eOhjauksen palvelukokonaisuuden kehittämissuunnitelma

1 JOHDANTO

Nuorten verkkokäyttäytymisen muutos on vaikuttanut yhteydenottotapoihin nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyössä. Mobiiliteknologian ja verkon merkitys on keskeisessä osassa nuorten elämää ja arkea. Yhä useammalle nuorelle on tarjoutunut aiempaa helpompia mahdollisuuksia käyttää aikaan ja paikkaan sitomattomia palveluita. (Verke 2019, 9.) Tämä taas on lisännyt nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyölle haasteen pohtia uudenlaisia digitaalisia palveluja ja toimintamalleja nuorten kasvuympäristöihin sekä lisätä toimijoiden ymmärrystä ja osaamista (Lehtikangas 2015, 23).

Yksi esimerkki digitaalisuuden mahdollistamista uusista ohjauksen välineistä on chatbotti, joka on lyhyesti määriteltynä ihmisten välistä keskustelua jäljittelevä tietokoneohjelma. Tässä opinnäytetyössä tutkitaan chatbottien käytön mahdollisuuksia ja haasteita digitaalisen nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön välineenä sekä asiantuntijoiden näkemyksiä chatbottien rakentamisesta osallistavan kehittämisen keinoin.

Opinnäytetyössä sivutaan myös oppilaitosympäristöjä, sillä tarve opinnäytetyölle tulee Savon koulutuskuntayhtymän kehittämisstrategian pohjalta. Strategia 2022 tähtää organisaation toimintakulttuurin laaja-alaiseen uudistamiseen, minkä yhtenä lähtökohtana on digitalisaation ja kehittyvien teknologioiden hyödyntäminen osaamisen kehittämisessä ja yksilöllisissä ja jatkuvaa oppimista tukevissa oppimisympäristöissä. Verkon avulla voidaan mahdollistaa ajasta ja paikasta riippumatonta oppimista, jolloin myös opiskelijan ohjauksen merkitys korostuu. (Savon koulutuskuntayhtymän strategia 2022 s.a.)

Opinnäytetyön tuloksia hyödynnetään Savon koulutuskuntayhtymässä vuonna 2021 kehitettävässä eOhjauksen toimenpidekokonaisuudessa. Jo käytössä olevien digitaalisten ohjauspalveluiden yhteen kokoamisella ja opinnäytetyön tutkimustuloksia hyödyntämällä pyritään rakentamaan opiskelijoille entistä saavutettavammia ja monipuolisempia mahdollisuuksia saada tietoa, neuvontaa ja ohjausta.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja käsittelee nuorisotyön alalla toistaiseksi vähän tutkittua, mutta jo käytössä olevaa teknologiaa. Opinnäytetyön

kirjallisuuskatsauksessa käytettyjen tutkimusten (esim. Brandtzaeg & Følstad 2017; Ronkainen 2018; Väänänen ym. 2019) perusteella voidaan todeta, ettei chatbottien käyttöä ja kehittämistä ole aiemmin tutkittu nimenomaan nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön näkökulmasta. Eri toimijoiden onkin mahdollista hyödyntää opinnäytetyön tarjoamaa tiivistettyä tietoa digitalisaatioon liittyvässä kehittämistyössään.

Opinnäytetyön tutkimusaineisto on koottu 25.5.2020 pidetyssä What The Bot? -verkkopaneelissa. Asiantuntijapuheenvuoroista koostuva verkkopaneeli on toteutettu teemahaastatteluna ja siinä käsitellään verkko-ohjauksen kasvavaa tarvetta, teknologian hyödyntämistä ja chatbottien kehittämistä nuorten kanssa tehtävän työn näkökulmasta. Avainpuheenvuorojen pitäjinä ja panelisteina on seitsemän teknologian, nuorten tieto- ja neuvontatyön, digitaalisen nuorisotyön sekä opetustyön asiantuntijaa eri puolilta Suomea. Opinnäytetyön kirjallisuuskatsaus on rajattu tämän tutkimuksen kannalta oleellisten teemojen ja näkökulmien kautta. Näin ollen pyrkimyksenä ei ole antaa kaiken kattavaa kuvaa digitaalisen tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön tutkimuksesta, vaan avata tutkittua tietoa ja ajankohtaisia käsitteitä opinnäytetyön aihepiiriin soveltuena.

Sitra on julkaissut vuodesta 2011 lähtien listauksia megatrendeistä. Megatrendiksi kutsutaan useista ilmiöistä koostuvaa yleistä kehityssuuntaa. Ne antavat hyvän kuvan tulevaisuuden laajoista muutoksista. Usein muutokset ovat tuttuja asioita, jotka ovat läsnä jo nyt ja tulevaisuudessa. Megatrendit luovat kokonaiskuvaa niistä kysymyksistä, joihin tulevaisuudessa tulisi keskittyä ja lisätaavat kansallisesti merkittäviä yhteiskunnallisia näkymiä. (Dufva 2020, 3–6.)

Yksi tulevaisuuden megatrendi on teknologian sulautuminen kaikkeen. Tämä tarkoittaa esimerkiksi teknologian nopeaa kehittymistä ja uusien sovellusten ripeää käyttöönottoa sekä sen vaikutuksia toimintatapoihin, ihmisten arkipäivään ja yhteiskunnan rakenteisiin. Digitalisaatio, eli digitaalisen teknologian käyttö palveluissa ja ihmisten vuorovaikutuksessa, on jo tätä päivää. Teknologian kehittyminen on nopeaa ja yhä useamman asian voi automatisoida, tuotannon ja toiminnan voi hajauttaa ja vuorovaikutus voi tapahtua etänä tai virtuaalisissa ympäristöissä. Kaikki tämä edellyttää toimintatapojen ja ajatusmallien muuttamista. (Dufva 2020, 37–38.)

Oleellista teknologian kehityksessä ei ole niinkään teknologia, vaan toimintatapojen muutos. ”Kyse ei ole vain siitä, että tekisimme samoja asioita tehokkaammin ja nopeammin, vaan että teemme asioita toisin.” Teknologian kehityssuuntaan voi kuitenkin vaikuttaa pohtimalla, millainen haluttu tulevaisuus on, ja kuinka teknologia voi auttaa tavoitteeseen pääsemiseksi. Uuden teknologian käyttöönotto edellyttää eri toimijoiden välistä yhteistyötä ja eettisten kysymysten huomioon ottamista. (Dufva 2020, 39.)

Opinnäytetyö kytkeytyy megatrendeihin sen tulosten kautta esittelemällä chatbottien käytön näkökulmia nuorten kanssa tehtävässä työssä. Pahimmillaan teknologian käyttöönotolla luodaan eräänlaisia sosiaalisia kuplia ja riippuvaisuutta yhä monimutkaisemmista järjestelmistä. Teknologian ja tiedon käytön lisääntyminen luo myös jännitteitä yritysten, valtioiden ja kansalaisten välille päätäntävällän suhteen. Kuka tuotettavan tiedon omistaa? Kuka päättää teknologiasta? Yksittäisten teknologioiden sijaan teknologia tulisikin nähdä osana laajempaa muutosta ja sosiaalisia innovaatioita. (Dufva 2020, 39–41.)

Lähtökohtina nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyölle ovat nuoren yksilöllinen tiedon tarve ja kunnioitus nuoren valinnan vapauteen. Nuorelle annettavan tiedon tulee olla käyttäjälähtöistä ja perustua nuorten tarpeisiin, antaa vastauksia ja olla räätälöitävissä heitä varten helposti ymmärrettävään muotoon. (Fedotoff ym. 2016, 189.) Opinnäytetyössä digitaalisessa ohjauksessa käytettävien chatbottien monipuolisuus nousee keskiöön, ja niitä käyttämällä voidaan tarjota nuorille saavutettavaa, tasapuolista, aikaan ja paikkaan sitomatonta palvelua. Chatbottien avulla kertyvää käyttäjätietoa voidaan hyödyntää myös organisaatioiden kehitystyötä varten.

2 DIGITAALINEN NUORTEN TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSTYÖ

2.1 Digitaalinen nuorisotyö

Digitaalisella nuorisotyöllä tässä opinnäytetyössä tarkoitetaan digitaalisen teknologian ja verkon hyödyntämistä nuorisotyössä ja -toiminnassa. Digitaalisen nuorisotyön käsite on verrattain uusi ja ilmiönä se vaatii tarkastelua useista näkökulmista (Lauha & Tuominen 2016, 9). Nuorisotyön alalla digitaalisen nuorisotyön käsite ammatillisessa sanastossa alkoi saada jalansijaa vuosien

2015–2016 aikana syrjäyttäen tällöin käytössä olleen verkkonurisytyön käsittäen. Digitalisoituvan teknologian, välineistön, sisällön ja toiminnan kehittyessä koettiin, ettei kaikkea moninaista toimintaa pystytty enää kuvaamaan verkkoty n k sitt ell . (Verke 2019, 26.) Toisaalta myöskään digitaalinen -termin käyttö ei ole täysin ongelmattonta, ”– – sillä useat tutkijat pitävät sitä liian laajana” (Helasvuo ym. 2014, 11).

Nurisyty ss  digiv lineit  hyödynnetään paljon ja nurisyty ntekij iden suhtautuminen digitaaliseen mediaan ja teknologian k ytt n on myönteistä (Lauha & Tuominen 2016, 21). Vuodesta 2013 alkaen mobiililaitteiden määrä nelinkertaistui kunnallisen nurisyty n kentällä ja erilaiset sovellukset yleistyivät työvälineenä. Nykyisin lähes jokaisella nurisyty ntekij ll  on työssään käytössä älypuhelin, mikä osaltaan kasvattaa aktiivisesti käytettävien digitaalisten palveluiden määrää. (Verke 2019, 26.)

Digitaalisen nurisyty n tavoitteena ei ole jaotella nurisyty t  kasvokkaisen tai verkossa tapahtuvan toiminnan välillä, vaan vahvistaa nuorten toimintavalmiuksia digitalisoituvassa maailmassa sekä uudistaa toimintatapoja ja organisaatioiden toimintakulttuureja. Tarkoituksena ei ole edetä teknologia edellä, vaan päämääränä on oivaltaa digitaalisuuden kytkeytyminen nurisyty n tavoitteisiin. (Lauha & Tuominen 2016, 9–11.) Myös Lehtikankaan (2015) mukaan verkko on nuorille kasvu ympäristö, eikä sitä tulisi tutkia ainoastaan välineellisestä näkökulmasta. Verkko tulee nähdä laajemmin kulttuurisena ilmiönä, toimiymp rist n  ja tilana, jolla on keskeinen rooli nuorten arjessa ja elämässä. (Lehtikangas 2015, 23.)

Eriksson ja Tuuva-Hongisto (2019, 13) kirjoittavat digitalisoitumisen läpäisevän ”– – useita palvelusektorien alueita, mutta sen merkitykset ja vaikutukset ty nkuvissa eri ammattialoilla vaihtelevat paljon”. Tarvitaan tietoa millaisia mahdollisuuksia työn sisältöihin ja kehittämiseen nähdään ja miten digitaalisuus huomioidaan nurisyty ntekij iden ammatti- ja toimintakulttuureissa. Nurisyty n digitaalisuus 2030 -Delfoi-kyselyn avulla on tutkittu digitaalisuuden vaikutuksia nurisyty h n. Kyselyn tuloksien mukaan digitaalisia ratkaisuja tulisi kehittää erityisesti nuorten hyvinvoinnin lisäämiseen ja osallistumisen muotojen kehittämiseen. (Eriksson & Tuuva-Hongisto 2019, 17–18.)

Vaikka digitaalista nuorisotyötä ohjaa lähtökohtaisesti samat tavoitteet kuin muutakin nuorisotyötä, on digitaalisella nuorisotyöllä silti myös omia erityistavoitteita, joiden tunnistaminen on tärkeää (Verke 2019, 26–27). Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus Verken näkemyksen mukaan on oleellista hahmottaa myös digitalisaation sosiaalinen ja kulttuurinen ulottuvuus, vaikka se liittyykin vahvasti tekniikkaan ja laitteisiin (Lauha & Tuominen 2016, 11). Suomessa digitaaliset palvelut ovat yleisesti ottaen nuorten saavutettavissa ja saatavissa, mutta nuorten välillä on myös sosioekonomista eriarvoisuutta mahdollisuuksissa hankkia ja hyödyntää laitteistoja (Eriksson & Tuuva-Hongisto 2019, 9–10).

Digitaalisen nuorisotyön voidaan nähdä olevan merkittävässä kasvatuksellisessa roolissa nuoren elämässä. Kiilakoski (2014) on määritellyt, että ”– – nuorisokasvatuksen tehtävänä on huolehtia nuoresta ja hänen suhteestaan ihmisiin ja maailmaan”. Nykynuoren suhde omaan identiteettiin ja siihen, millainen hän on suhteessa muihin, muotoutuu osin teknologian kautta. Nuorisotyötä tulee pystyä tulkitsemaan vahvuuksiaan uudessa tilanteessa. (Kiilakoski 2014, 42.)

Kiilakoski (2014, 42–43) on kirjoittanut, että ”– – maailma, jota teknologia on jo muovannut, ei voi toimia pelkästään vanhoilla menetelmillä”. Nuorisotyö on perinteisesti perustunut vapaaehtoiseen osallistumiseen ja sen vuoksi teknologisessa kehityksessä mukana pysymisen vaatimukset näkyvät siinä monia toimialoja nopeammin. Verkko luo painetta onnistua ensi yrittämällä, sillä toimintaan tyytymättömät tai huonon vaikutelman saavat vapaaehtoiset osallistujat ovat täysin vapaita myös jättäytymään pois toiminnasta. Toimialan onkin kehitettävä uusia toimintatapoja vastatakseen ajan haasteisiin ja pysyäkseen merkityksellisenä toimijana yhteiskunnassa. (Joensuu 2016, 75–76.)

Digitaalisen nuorisotyön merkitys verkossa voidaan nähdä mahdollisuuksina kiinnittyä nuorten toimintaan verkossa ja täydentää muuta nuorille tarjottavaa palvelutarjontaa (Eriksson & Tuuva-Hongisto 2019, 11–12). Tulevaisuuden haasteina nuorisotyön kehittymisessä pidetään nuorisoalan työntekijöiden digitaalisen osaamisen kehittämistä ja käytäntöjen muuttamista konkreettisella tasolla entistä enemmän nuorten tarpeita vastaavaksi. Nuorisotyön rooli teknologiakasvatuksen toteuttajana kasvaa tulevaisuudessa entisestään, joten

nuorisotyöntekijöillä tulee olla riittävät resurssit hyödyntää digitaalisia välineitä täysipainoisesti. (Eriksson & Tuuva-Hongisto 2019, 34.)

2.2 Nuorten tieto- ja neuvontatyö

Nuorten tieto- ja neuvontatyö on tässä opinnäytetyössä määritelty ohjaustyön kanssa samaan käsitteeseen, mutta miten nämä käsitteet linkittyvät toisiinsa? Huttunen ym. (2014, 14) ovat tehneet jäsentelyä käsitteiden välisistä suhteista tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön välillä (taulukko 1).

Taulukko 1. Tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön käsitteiden määrittelyä (Huttunen ym. 2014, 14)

	Opastus, tiedon jakaminen	Neuvonta	Ohjaus
Tehtävä	Antaa asiakkaalle tämän tarvitsemia tietoja	Neuvoa asiakkaalle sopiva toimintatapa	Edistää keskustelun keinoin asiakkaan toimintakykyä
Suhde tietoon	Tieto koostuu tosiasioista	Neuvo perustuu asiantuntijatietoon	Korostetaan asioiden tulkinnanvaraisuutta ja toimintamahdollisuuksia
Asiakkaan rooli	Asiakas hakee puuttuvaa tietoa. Hän on tiedon vastaanottaja. Asiakas käyttää tietoa hyväkseen.	Asiakas odottaa asiantuntija-apua. Hän on neuvon pyytjä ja vastaanottaja sekä päättää neuvon noudattamisesta.	Asiakas osallistuu aktiivisesti ratkaisujen etsimiseen. Asiakkaan tavoitteet ja tulkinnot ovat lähtökohtana.
Ammattilaisen rooli	Asiakkaalle annetaan hänen haluamansa tiedot. Työntekijä vastaa tietojen oikeellisuudesta.	Työntekijällä on asiantuntijarooli. Hän arvioi eri toimintavaihtoehtojen toimivuudet. Hän varmistaa, että asiakas ymmärtää neuvot.	Työntekijä vahvistaa keskustelussa asiakkaan toimintakykyä ja välttää valmiiden ratkaisumallien tarjoamista.
Keskustelun kulku	Keskustelun ydin rakentuu asiakkaan kysymyksestä ja työntekijän vastauksesta.	Keskustelun perusrakenteena on neuvon pyytäminen ja sen antaminen. Neuvon antaminen voi tapahtua myös työntekijän aloitteesta.	Ohjauskeskustelu on monivaiheinen ja rakenteeltaan löyhä. Keskustelun kulkuun vaikuttavat asiakkaan tekemät aloitteet ja työntekijän käyttämä lähestymistapa.

Huttunen ym. (2014, 13–14) ovat tiivistetysti määritelleet (taulukko 1), että neuvonta usein on oikean tiedon välittämistä, mutta siinä on ohjauksellisempi työote kuin opastuksessa tai tiedon jakamisessa. Ohjauksessa taas on kyse asiakasta voimaannuttavasta työtavasta. Lähestymistapojen väliset rajat ovat kuitenkin häilyviä ja käsitteiden tulkinta on tilanne- ja toimijakohtaista, niinpä tehtävien ja roolien määrittely on tärkeää.

Nuorten tieto- ja neuvontatyön palvelut ovat Suomessa nuorisolain mukaista toimintaa (Periaatteet ja suositukset s.a.). Nykyaikainen nuorten tieto- ja neuvontatyö on työmuotona yli kuudenkymmenen vuoden kehittämisen tulosta. Nuorten tieto- ja neuvontapalvelut ovat joustavia julkisia palveluita, joilla on kyky vastata nopeasti nuorten ja yhteiskunnan muuttuviin tarpeisiin. (Fedotoff ym. 2016, 190, 194, 204.) Työmuotoa toteuttavat pääasiassa kunnat ja järjestöt tarjoamalla tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluita nuorille, nuorten vanhemmille, nuorten parissa toimiville sekä nuorisotaloa opettaville ja opiskeleville (Mitä on nuorten tieto- ja neuvontatyö s.a.).

Euroopassa ensimmäiset nuorisolle suunnatut neuvontapisteet perustettiin 1960- ja 1970-lukujen aikana Belgiaan, Iso-Britanniaan, Saksaan ja Ranskaan. Lähtökohtana palveluiden sisällölle olivat 1960-luvun yhteiskunnan sosiaaliset murrokset, joilla oli vaikutusta myös nuoriin. Yleinen käsitys on, että ensimmäiset neuvontapisteet perustettiin Ranskaan vuoden 1968 nuorisomelakoiden jälkeen. Jos rajatumpaa tietoa tarjoavat tieto- ja neuvontapalvelut otetaan huomioon, ovat Suomeen 1950-luvulla perustetut palvelut ensimmäisiä nuorille suunnattuja tieto- ja neuvontapalveluita Euroopassa. (Fedotoff ym. 2016, 190.)

Ensimmäiset tieto- ja neuvontapalvelut Suomessa perustettiin Helsinkiin ja Turkuun maalta kaupunkiin muuttaneiden nuorten tiedon tarpeisiin tarjoamalla tietoa esimerkiksi vapaa-ajanviettomahdollisuuksista, järjestöjen toiminnasta sekä opiskelumahdollisuuksista. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluilla on ollut tärkeä, koska ne tukevat vuoropuhelua yhteiskunnan eri toimijoiden kanssa. Toiminnallaan se on edistänyt myös sukupolvien välistä vuorovaikutusta. (Fedotoff ym. 2016, 190.)

Kaikilla nuorten tieto- ja neuvontapalveluilla on yhteisiä toimintaperiaatteita, jotka perustuvat Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisen kattojärjestö ERYICAn (*European Youth Information and Counselling Agency*) jäsenorganisaatioiden hyväksymiin periaatteisiin. Eurooppalaiset periaatteet muodostavat nuorten tieto- ja neuvontatyölle perustan, jossa koordinoitujen, johdonmukaisien ja kattavien vähimmäisvaatimusten on otettu huomioon. Lähes kolmessakymmenessä Euroopan maassa käytössä olevien periaatteiden toteutuminen

nuorten tieto- ja neuvontatyössä on osa kunkin maan omaa nuorisopolitiikkaa. (Periaatteet ja suositukset s.a.)

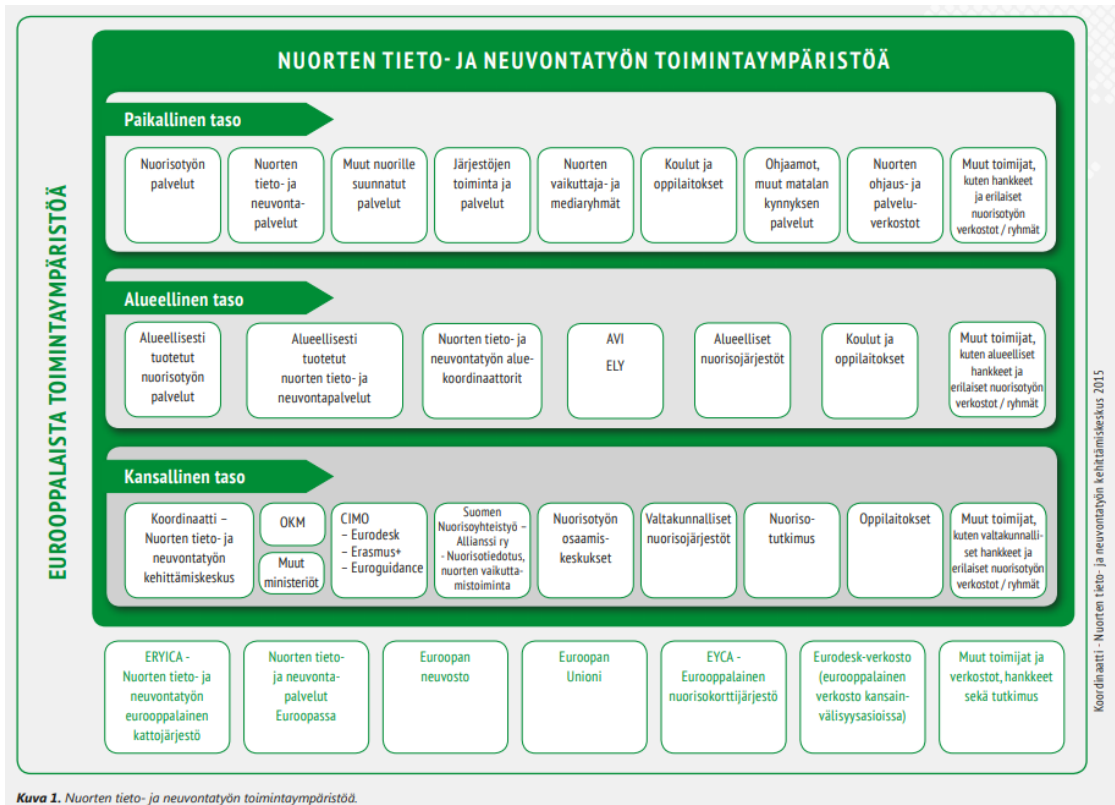
Eurooppalaisiin periaatteisiin lukeutuu esimerkiksi, että nuorten tieto- ja neuvontapalvelut on suunniteltava vastaamaan erityisesti nuorten tarpeisiin ja palveluiden on oltava avoimia kaikille nuorille ilman ajanvarausta. Jokaista nuorta tulee myös palvella henkilökohtaisesti, luottamuksella ja nimettömänä sekä tukea nuoren itsenäistä päätäntävaltaa ja tarvittaessa ohjata eteenpäin toiseen palveluun. Eurooppalaisten periaatteiden mukaan palveluissa tietoa tulee olla tarjolla kattavasti ja eri muodoissa. Palveluissa tarjottava tieto tulee olla helposti hyödynnettävää, ajantasaista ja tarkkaa. Kattojärjestö ERYICAn merkitys nuorten tieto- ja neuvontatyölle on niin merkittävä, että sen perustamisen, 17. huhtikuuta 1986, kunniaksi vietetään vuosittain 17. huhtikuuta eurooppalaista nuorisotiedotuspäivää (*EYID – European Youth Information Day*). (Fedotoff ym. 2016, 189–190.)

Vuonna 2018 eurooppalaiset periaatteet päivitettiin jaotteleamalla ne yhdeksään eri kokonaisuuteen. Uusien periaatteiden mukaan nuorten tieto- ja neuvontatyön tulee olla riippumatonta, saavutettavaa, kattavaa, tarveperusteista, vahvistavaa, osallistavaa, eettistä, ammatillista ja ennakoivaa. (Periaatteet ja suositukset s.a.)

Suomessa nuorten tieto- ja neuvontatyö määritellään ehkäiseväksi nuorisotyön muodoksi, minkä toiminta pohjaa nuorisolakiin, valtakunnalliseen lapsi- ja nuorisopolitiikan kehittämisohjelmaan sekä kansallisiin ja eurooppalaisiin asiakirjoihin. Lähtökohtana nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa on nuoren oikeus kattavaan, tarkkaan ja yhdenvertaiseen tietoon. Tiedon tulee olla käyttäjälähtöistä ja perustua nuorten tarpeisiin, antaa vastauksia ja olla räätälöitynä heitä varten helposti ymmärrettävään muotoon. Työmuodolla tuetaan nuoren sosiaalista vahvistamista oman elämänsä subjektiksi niin, että nuorella itsellään on tietoa ja taitoa soveltaa saamaansa tietoa, neuvontaa ja ohjausta elämänsä eri tilanteissa ja valinnoissa. Tarjoamalla laajasti tietoa ja aineistoa eri lähteistä pyritään nuorten kysymyksiin vastaamaan jo nuorten tieto- ja neuvontapalvelussa, mutta aina tarvittaessa nuori ohjataan eteenpäin. (Fedotoff ym. 2016, 189–192.)

Kysyntää nuorten tieto- ja neuvontatyölle on yhä enenevässä määrin. Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus Koordinaatin Nutitilastot.fi -palvelun vuoden 2019 tilastot osoittavat nuorten tieto- ja neuvontatyön palveluiden käytön lisääntyneen edellisvuosista. Vuonna 2019 nuorten tieto- ja neuvontapalveluissa asioitiin yksilöasiakkaana yhteensä lähes 75 000 kertaa, josta nuorten osuus oli 70 500. Ikäryhmäjakauman mukaan suurin osa palveluiden käyttäjistä oli iältään 18–24-vuotiaita, mikä selittyy Ohjaamojen painopistealueiden mukaisesti koulutukseen tai työelämään ohjaamisella. (Koordinaatti 2020.) Ohjaamot ovat alle 30-vuotiaille tarkoitettuja moniammatillisesti toimivia palveluita, mistä saa apua ja tukea esimerkiksi opiskelu- ja työpaikan saamiseen (Mistä oikein on kyse? s.a.). Nutitilastot.fi-palvelun kysytyimpiä aihealueita vuonna 2019 olivat työ ja yrittäjyys sekä koulutukseen ja opiskeluun liittyvät asiat. Kysymysten aiheet vaihtelevat hieman asiointitavasta riippuen. Pikaviestimien, kuten chattien kautta kysytään eniten hyvinvointiin ja terveyteen liittyviä kysymyksiä. Terveyteen liittyvät aiheet ovat yleensä henkilökohtaisia, arkojakin asioita ja pikaviestimet tarjoavat matalan kynnyksen ottaa yhteyttä anonyymisti. (Koordinaatti 2020.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyön toimintaympäristöt ovat hyvin moninaiset ja niille ominaista on mukautua ajan ilmiöihin (Mitä on nuorten tieto- ja neuvontatyö s.a.). Toimintaympäristöjä voidaan havainnollistaa paikallisen, alueellisen ja kansallisen tason mukaan. Kansallista kokonaisuutta ympäröi eurooppalainen toimintaympäristö (kuva 1). Kansallisella tasolla toimintaympäristö on jakautunut rahoituksia myöntävien, koordinoivien ja yhteen kokoavien sekä tutkimusta- ja kehitystyötä tekevien tahojen välille. Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus Koordinaatin roolina on ohjata ja tukea valtakunnallista palveluverkostoa (Osaamiskeskukset s.a.). Alueellisen tason toimijoita yhdistää nimensä mukaisesti alueellisesti tuotetut ja hallinnoidut palvelut sekä valtiohallinnon alueelliset toimijat, kuten Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskukset ja Aluehallintoviranomaiset. Paikallisen tason toimijoita ovat esimerkiksi nuorisotyön palvelut, järjestöt ja matalan kynnyksen palvelut, kuten Ohjaamot. Paikallisella tasolla varmistetaan, että tarvittaessa nuori ohjataan eteenpäin paikalliseen terveys- tai nuorisopalveluun (Fedotoff ym. 2016, 192).



Kuva 1. Nuorten tieto- ja neuvontatyön toimintaympäristöä.

Kuva 1. Nuorten tieto- ja neuvontatyön toimintaympäristöä (Fedotoff ym. 2016, 193)

Laajan toimintaympäristön sisällä nuorten tieto- ja neuvontapalveluita tuotetaan monin eri tavoin. Nuorille tarjotaan henkilökohtaista ohjausta, neuvontaa ja tukemista lähipalveluna palvelupisteissä, digitaalisissa palveluissa tai muissa toimintaympäristöissä. Toiminnassa hyödynnetään monipuolisesti eri kanavia ja menetelmiä, kuten sosiaalista mediaa ja nuorten vertaisryhmiä. Lisäksi nuorten kuulemista, osallistumista ja vaikuttamista tuetaan erilaisin demokratiavälinein. (Mitä on nuorten tieto- ja neuvontatyö s.a.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyön menetelminä käytetään esimerkiksi yksilötyötä, ryhmien kanssa tehtävää työtä, vertaisnuorisotiedottamista, fyysisiä toimintaympäristöjä (pisteet, keskukset, koulut, kirjastot, nuorisotilat, matalan kynnyksen palvelupaikat jne.), digitaalisia nuorisotyön kanavia (pelit, sosiaalinen media, verkkopalvelut, chatit jne.) sekä jalkautuvia palveluita (palveluita vietään tapahtumiin, tilaisuuksiin ja kouluille). Työmuodot ja -menetelmät eivät ole toisiaan poissulkevia ja ne pohjautuvat nuorten tiedon tarpeisiin, yhteistyöhön, palvelukartoitukseen ja siihen, että nuoret ovat mukana jo alusta lähtien. (Mitä on nuorten tieto- ja neuvontatyö s.a.) Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijän ammattiosaamiseen kuuluuakin tuntea nuoren kasvun ja kehityksen yleisiä

tiedontarpeita, sekä tiedostaa ammattilaisen rooli nuoren tiedontarpeiden selkeyttämisessä ja sanoittamisessa (Pietilä & Siivonen 2016, 38).

Tässä opinnäytetyössä digitaalisen ohjauksen käsite on sidottu nuorten tieto- ja neuvontatyön viitekehykseen. On mahdollista, että ohjauksellisen vuorovaikutustilanteen aikana tiedotus, neuvonta ja ohjaustoiminta voivat kaikki olla läsnä ja vaihdella saman keskustelun aikana (Guttorm ym. 2017, 14).

Tarkasteltaessa nuorten tieto- ja neuvontatyötä ohjauksellisen prosessin näkökulmasta, voidaan todeta sekä neuvonta- että ohjausprosessien tavoitteena olevan ohjattavan tilanteen edistäminen hänen toivomaansa suuntaan. Onnistuneella ohjauksella tuetaan ohjattavan oman elämänsä aktiivista roolia ja asiantuntijuutta. Ohjaajan ja ohjattavan roolit ja vuorovaikutus mukautuvat ohjauskohtaamisen aikana sisältäen mahdollisesti myös tietoa ja neuvontaa. Ohjaustilanteen painopisteen ollessa tiedottamisessa ja neuvonnassa käytetään myös tieto- ja neuvontatyön käsitettä. Tietotyöllä tarkoitetaan tiedon kokoamista, päivittämistä ja levittämistä tilanteeseen sopivien kanavien kautta. Neuvonnalla taas voidaan tukea tiedon löytymisessä, hyödyntämisessä ja auttaa tulkitsemaan tietoa oikein. Neuvonnan ollessa ammattikäytäntönä, olennaista on ohjattavan asema. (Guttorm ym. 2017, 11–13.) Vehviläisen (2014) mukaan ohjaus tulee nykyään vastaan monessa paikassa. Käsitteenä ohjaus on laaja-alainen ja sovellettavissa ohjaustilanteen ja toimintaympäristön mukaan. Toisille ohjaus on ammatti, toisille työtapaa tai -metodi.

Perinteisesti ohjauksen toiminta-alueena ovat olleet työura- ja koulutussiirtymät ja nivelvaiheiden valintatilanteet, mutta nykyaikainen ohjauksen ala on laajentunut. Se hahmottuu yhä laajemmin elämänalueisiin kytkeytyvänä oppimisen muotona ja on todettu, että mitä enemmän ohjausta, tulkinta- ja keskusteluapua on tarjolla, sitä helpompaa sitä on myös hakea ja vastaanottaa. (Vehviläinen 2014.)

Yhteiskunnan digitalisaatio mahdollistaa nuorten tieto- ja neuvontatyöhön useita uusia kohtaamisen paikkoja ja alueita. Nuorten tavoitettavuus on parempi ja tukea voidaan tarjota pitkienkin välimatkojen päästä. Yhä useampi nuori voidaan saada tuen piiriin hyödyntämällä tietoverkkoa. Esimerkiksi nuor-

ten tieto- ja neuvontatyön chat-palveluissa nuori voi halutessaan esiintyä anonyymisti, mikä madaltaa kynnystä kertoa arkaluonteisista asioista. Nuorisotyön digitalisaatio 2030 -tutkimukseen osallistuneet asiantuntijat ovat todenneet ”– – verkkonuurisotyön olevan tällä hetkellä yksi tärkeimmistä nuorisotyön toimintamuodoista, sillä nuori voi yhtä lailla kokea tulevansa kuulluksi ja tuetuksi verkossa kuin kasvotustenkin tapahtuvassa kohtaamisessa”. (Eriksson & Tuuva-Hongisto 2019, 19–20.)

2.3 Digitaalinen ohjaustyö

Ohjauksen käsitteen määrittely on haasteellista ilmiön monikerroksisuuden takia. Ohjausta voidaan tulkita oman kokemuksen, käsitteellisen viitekehyksen tai toimintaympäristön pohjalta. (Vuorinen 2006, 26.) Vehviläisen (2014) mukaan ”Ohjaus on yhteistoimintaa, jossa tuetaan ja edistetään ohjattavan oppimisen, kasvu-, työ- tai ongelmanratkaisuprosesseja sellaisilla tavoilla, että ohjattavan toimijuus vahvistuu.”

Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus Verken (2019, 22) mukaan digitalisaatio ja teknologinen kehitys ovat keskeisimpiä Suomea muuttavia ilmiöitä seuraavan kolmenkymmenen vuoden aikana. Digitalisaatioon liittyy läheisesti myös automatisaatio ja robotisaatio, joiden avulla luodaan edellytyksiä eri tehtävien automatisoinnille ja mahdollistetaan samalla tekoälyn kehittämistä. Digitalisaatio synnyttää tarvetta uusille palveluille. Digitalisaation myötä palveluihin voidaan tuoda myös uusia ulottuvuuksia ja luoda uudenlaista työtä. Usein käytettävä teknologia on jo olemassa, joten digitalisaation eteneminen riippuu teknologisen kehityksen sijaan ennemminkin yritysten, asiakkaiden ja päättäjien tahdosta. (Marttinen 2018, 150–151.)

Verken (2019) mukaan nuorten lisääntyneen verkon käytön myötä digitaaliseen ohjaustyöhön panostaminen on tärkeää, mutta erityisen tärkeää on ymmärtää ja nähdä kokonaisuus. On hyvä toimia nuorten käyttämissä palveluissa, mutta digitaalisuus ja teknologia ovat muutakin kuin toimintaympäristö. Digitalisaation vaikutusten kirjo pitää sisällään ilmiöitä ja vaikutuksia, jotka liittyvät nuorten elämään. Kasvavan nuoren sosiaaliset elämänpiirit ja taitekohdat ovat vaativia myös nuorten taidoille ja kyvyille. Digitalisaatio on osin

teknologian tuomaa muutosta, mutta myös kehityskulku, joka vaikuttaa ta-
paamme elää, tehdä työtä, käyttää palveluita, vaikuttaa ja osallistua. Kehitys
tuo mukanaan myös digiosaamisen eli digitaalisten taitojen vaatimuksia. Digi-
osaaminenkaan ei tarkoita pelkästään teknisiä taitoja, vaan myös viestintä- ja
yhteistyötaitoja, digitaalisten sisältöjen tuottamisen taitoja, turvallisuuteen liitty-
vää osaamista ja ongelmanratkaisutaitoja. (Verke 2019, 36–41.)

Kuinka digitaalinen ohjaustyö sitten eroaa kasvokkain tehtävästä ohjauk-
sesta? Periaatteiltaan kyseessä on samaan tavoitteeseen tähtäävä prosessi.
Nuorisotyön eettisiin ja ammatillisiin perusasioihin kuuluu, että nuori kokee tu-
levansa kuulluksi ja ymmärretyksi. ”Näiden periaatteiden noudattaminen on
keskeistä yhtä lailla verkkokohtaamisessa kuin kasvotustenkin.” (Eriksson &
Tuuva-Hongisto 2019, 21.) Lähtökohtana kaikessa ohjauksessa on siis kun-
nioittava, yhteistyöhön ja vuorovaikutukseen perustuva suhde ohjattavan
kanssa. Yhteistoimintana toteutettava ohjaus on ohjattavan oppimis-, kasvu-,
työ- tai ongelmanratkaisuprosessien tukemista ja edistämistä. Ohjaustilan-
teessa ihmiset kohdataan erilaisine taitoineen, tunteineen ja reaktioineen.
(Guttorm ym. 2017, 11–13.) Eriksson ja Tuuva-Hongiston (2019) tutkimuksen
mukaan nuoret ovat keskenään hyvin erilaisia. Kasvotusten kohtaaminen ”– –
ei ole paras mahdollinen ratkaisu kaikkien nuorten tarpeisiin – –” vaikka verk-
kokohtaaminen nähdään usein kuitenkin vain kasvotusten tapahtuvaa vuoro-
vaikutusta täydentävänä palveluna. (Eriksson & Tuuva-Hongisto 2019,
22–23.)

Digitaalisuus nuorisotyössä ja nuorten tieto- ja neuvontatyössä tarjoaa mah-
dollisuuden tukea ja ohjata nuorten digiosaamista ja teknologiataitoja. Nuori-
sotyön tehtävänä on olla aktiivisesti tukena nuorelle hänen hahmottaessaan
suhdetta teknologiseen ja digitalisoituvaan maailmaan, sillä nuoret oppivat val-
taosan teknologiataidoistaan itsenäisesti vapaa-ajalla. (Verke 2019, 43–46.)

Ohjaukseen tarvittavaa läsnäoloa ja dialogisuutta voidaan rakentaa myös digi-
taalisisessa ympäristössä. Verkkovälitteinen ohjaus voi olla ajallisesti reaaliai-
kaista tai viiveellistä. Teknologian käyttö mahdollistaa kyseiseen tilanteeseen
sopivimman tavan toteuttaa yksisuuntaista viestintää tai molemminpuolista
vuorovaikutusta. Sulautuvassa eli monimuotoisessa ohjauksessa yhdistyy eri
tavoilla toteutettu, ohjaajan tai ohjattavan organisoima, verkkoperustainen

vuorovaikutustilanne ja kasvokkainen ohjaustilanne. Tällöin puhutaan hybridiohjauksesta. (Guttorm ym. 2017, 14.)

Vehviläinen (2014) on kirjoittanut dialogisuuden olevan vuorovaikutuksen tapa, jossa molemmat osapuolet ovat keskustelukumppaneita. Chatbottien kanssa käytävässä keskustelussa muodostuvaa dialogisuutta muodostetaan ihmisen ja koneen välillä. Tämä näkökulma herättää pohtimaan, miten tietokoneohjelman ja ihmisen välistä ohjauksellista keskustelua voidaan rakentaa niin, että onnistutaan luomaan ohjausprosessista inhimillinen kokemus?

2.4 Digitaalisuuden näkymiä oppilaitosmaailmaan

Digitalisaation vaikutuksia opettamiseen ja ohjaukseen on vaikea tiivistää lyhyesti. Perusopetuksesta ja korkea-asteelta on saatavilla tutkimukseen perustuvia julkaisuja enemmän kuin ammatillisesta koulutuksesta. Tehdyissä tutkimuksissa yhdistävänä tekijänä on kuitenkin nähtävissä koulutusorganisaatioiden uteliaisuus kehittyviin teknologioihin. (Koramo ym. 2018, 23.)

Opetushallitus on tuottanut suositukset hyvän ohjauksen kriteereihin perusopetukseen, lukiokoulutukseen ja ammatilliseen koulutukseen. Valtakunnallisten kriteerien tavoitteena on tukea oppilaitoksissa annettavan ohjauksen korkeaa laatua ja monipuolista tarjontaa sekä varmistaa laadukkaan ohjauksen saatavuus asuinpaikasta ja olosuhteista riippumatta. Ohjaus oppilaitoksessa on vuorovaikutteista, jatkuvaa ja tavoitteellista toimintaa opiskelijan kasvun, oppimisen ja kehityksen tueksi. Ohjauksella edistetään opiskeluvälmiuksien syntymistä ja opintojen sujumista sekä tuetaan elämään, uravalintoihin ja koulutukseen liittyvissä päätöksissä sekä ammatillisen identiteetin kehittymistä ja siirtymistä työelämään. Opiskelijan hyvinvoinnin lisäämisessä ja syrjäytymisen ehkäisyssä ohjauksella on keskeinen merkitys. (Opetushallitus s.a.)

Digitaalisuus ja elinikäisen oppimisen näkökulmat luovat tarvetta koulutuksien opetus- ja ohjauksikäytäntöjen muutokselle. Opiskelija ei ole enää ohjauksen kohde, vaan tavoitteena on ohjata häntä itseään tunnistamaan ja arvioimaan omia vahvuuksiaan suhteessa toimintaympäristöjen mahdollisuuksiin. Ohjauksen kohteena on opiskelijan sijaan hänen itsearviointin ja -kehittämisen prosessi. (Vehviläinen 2014.)

Digitalisaatio oppilaitoksissa näyttäytyy myös työvoimapolitiittisesta näkökulmasta. Tällä hetkellä opiskelevat nuoret ovat todennäköisesti töissä vielä 2050-luvulla. Onkin arvioitu, että merkittävä osa tämän hetken teini-ikäisistä tulee työskentelemään sellaisissa ammateissa, joita ei vielä ole edes olemassa. Työelämä on jatkuvassa muutoksessa ja työuran aikana työpaikan ja tehtävien vaihtuvuus on suurempaa kuin aiemmin. Sisältöjen muistamisen ja osaamisen sijaan tulevaisuuden ammattilaisilta odotetaan luovuutta sekä ongelmanratkaisu- ja yhteistyökykyä. Myös opiskelijoiden oppimistyyli muuttuvat kehittyvien teknologioiden myötä. (Juntunen 2014.)

Digitaalinen osaaminen laaja-alaisena kokonaisuutena on olennainen osa nuoren yhteiskunnallisen aseman muodostumisessa digitaalisessa nykykulttuurissa. Ongelmalliseksi asian tekee se, ettei tarvittavalle digitaaliselle osaamiselle ole olemassa yhtenäisiä mittareita tai määritelmiä. Digitaalisesti ylläpidettyjen palveluiden kautta työ- ja koulutuspoluille voi nousta mahdollisuuksia, joista nuoret eivät välttämättä ole vielä tietoisia. Digitalisoituminen on myös osa työelämän muutosta luoden uusia työllistymis- ja uramahdollisuuksia. Digitaalisen muutoksen myötä perinteiset työt korvautuvat tiedonkäsittelyyn ja teknologiaan pohjautuvilla työnkuvilla ja ammateilla. (Eriksson & Tuuva-Hongisto 2019, 29, 35.)

Marttisen (2018) mukaan nousevia työtehtäviä ovat data-analyttikot, joilla on tärkeä rooli uusien teknologioiden keräämän tiedon käsittelyssä sekä erikoistuneet myyntiedustajat, joilla on osaamista selittää tarjoksissaan uusien innovatiivisten teknologioiden käyttömahdollisuuksia. Lisäksi kasvavaa tarvetta ilmenee energia-, media- ja viihdealalla. Tulevaisuudessa sosiaalisilla taidoilla, kuten neuvotteluosaamisella, opettamisella ja tunneälyllä nähdään olevan enemmän kysyntää kuin koneiden käytöllä tai ohjelmoinnilla. (Marttinen 2018, 116.) Tehtäväkuvaukset perustuvat siihen, ”– – että ihmiset tulevat tekemään asioita, joissa koneet eivät ole hyviä”. Ihminen on ylivoimainen ainutkertaisissa kohtaamisissa ja tilanteissa. Koneiden heikot tunnetaidot nostavat inhimilliset kyvyt, kuten empatian, tärkeäksi. (Ollila 2019, 342.)

Lähtökohtana uusien käytänteiden ja taitojen oppimisessa on pyrkiä ”– – mahdollisimman laaja-alaiseen osaamiseen ja pedagogisten menetelmien soveltamiseen, joissa lähtökohtana on oppilaiden tarpeiden huomioiminen”. Tämä entistä opiskelijälähtöisempi kehityssuunta voi vaikuttaa opettajan roolin muuttamiseen enemmän ohjaajan tai fasilitaattorin kaltaiseksi ja se kehittää opettajien täydennyskoulutuksia enemmän opiskelijan tarpeita vastaavaksi. (Huttunen 2016, 160.) Opettajien täydennyskoulutuksille on myös kysyntää. Opetusalan Ammattijärjestön OAJ:n tekemän Askelmerkit digiloikkaan -selvityksen mukaan tieto- ja viestintäteknikan hyödyntämisessä opetuksessa on puutteita, vaikka opettajilla on motivaatiota hyödyntää uusia pedagogisia ratkaisuja työssään. (Koramo ym. 2018, 26.)

Kerkolan (2017) mukaan Suomessa näyttää olevan tarve toimenpiteille ja digitaalisille välineille, joilla edistetään aikaan ja paikkaan riippumatonta opiskelua. Tämän kehityssuunnan myötä lisääntyy tarve digitalisoida opiskelijoiden ohjaus sekä tiedottaminen ja neuvonta. (Kerkola 2017, 4.) Näkymän toteutumiseen tarvitaan laajempaa tukea ja toimivaa välineistöä sekä henkilöstön osaamisen kehittämistä ja tukipalveluita organisaatioiden strategisten toimintojen ja käytänteiden kehittämiseen (Koramo ym. 2018, 23).

Usein voidaan luulla vapaa-ajalta tuttujen ja arkipäiväisten digitaalisten välineiden sulautuvan vaivattomasti osaksi modernia oppimisympäristöä. Verkkoympäristön avulla toivotaan opiskelijoiden lisäävän itseohjautuvaa työskentelyä ja omaehtoista tiedon rakentamista. Verkkoympäristön käytön toivotaan myös vähentävän suunnittelu- ja ohjaustyötä. Opiskelijoille tulee kertoa, millaiseen tiedon tuottamiseen tai vuorovaikutukseen digitaalisuutta hyödyntävällä työskentelyllä pyritään ja, mikä on se lisäarvo, jonka opiskelija välineen käyttämisestä saa. Mikäli perustelut jäävät tekemättä, saatetaan digitaalisuus kokea irralliseksi. Yhteisöllistä työskentelytapaa tulee ruokkia ja ohjata oikeanlaisilla oppimistehtävillä, sisällöillä ja verkon työvälineiden käyttämisellä. Ammattilaisilta tämä vaatii vuorovaikutteisen oppimisprosessin hienovaraisista ohjaamista ja oppimisen vastuun jakamista opiskelijoiden kanssa. (Sommers-Piironen ym. 2014, 18–19.)

3 CHATBOTIT JA OSALLISTAVA KEHITTÄMINEN

3.1 Chatbotit ohjaustyön välineenä

Yhtenä digitaalisen ohjaustyön välineenä nuorten tieto- ja neuvontatyössä voidaan käyttää chatbotteja eli tietokoneohjelmaa, jonka ” – – tehtävänä on nimenomaan simuloida ihmisten välistä keskustelua” (Hupli 2018). Ronkaisen (2018, 12) mukaan chatbotit ovat interaktiivisia keskustelusimulaattoreita, jotka toimivat keskustelukumppaneina suorittaen niille annettuja tehtäviä tekoälyä tai ennalta syötettyä tietoa hyödyntäen. Englanninkieliselle termille *chatbot* ei ole määritelty virallista suomennosta, joten se näyttää vakiintuneen yleiseen käyttöön myös Suomessa (Hupli 2018).

Chatbotit voidaan jaotella tekoälyä hyödyntäviin, käsikirjoitettuihin ja hybridi-chatbotteihin. Tekoälyä sisältävät chatbotit toimivat puheen tai tekstin tunnistuksella. Niiltä voidaan kysyä mitä vain, mutta useimmiten ne on opetettu vastaamaan vain tietyn aihepiirin kysymyksiin. Käsikirjoitetun chatbotin toiminta taas perustuu täysin ennalta suunniteltuihin keskusteluihin, eikä se sisällä varsinaista tekoälyä. Käsikirjoitetuissa chatboteissa käyttäjä voi tehdä itselleen sopivimman valinnan hänelle tarjottavista vaihtoehdoista. Käsikirjoitettu chatbot vastaa yksinkertaisiin informaation tarpeisiin tehokkaasti ja tekee keskustelusta sujuvaa. Oikein rakennettuna se osaa aina vastata kysymyksiin, eikä aiheuta käyttäjässään turhautumista. (Ronkainen 2018, 12.) Hybridi-chatboteissa Huplin (2018) mukaan yhdistyvät vapaan tekstin kirjoittamisen mahdollisuus ja ennalta määriteltyjen polkujen käyttö. Ne tarjoavat sujuvampaa vuorovaikutusta yhdistämällä käsikirjoitetun ja tekoälyä sisältävän chatbotin ominaisuudet kokonaisuudeksi. (Hupli 2018.)

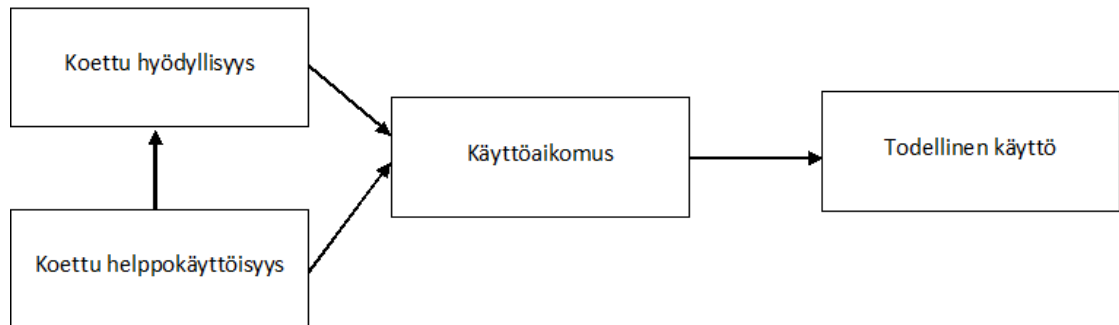
Chatboteilla on lukuisia tarkoituksia, kuten asiakaspalvelu ja henkisen tuen tai tiedon tarjoaminen. Niitä käytetään myös opetukseen, viihteellisiin tarkoituksiin ja luomaan vuorovaikutusta. Yleisesti ottaen chatbottien nähdään olevan yksi vaihtoehto perinteiselle asiakaspalvelulle. Verrattuna perinteisiin mobiilisovelluksiin, voi vuorovaikutus chatbottien kanssa tuntua asiakkaasta luonnollisemmalle. (Brandtzaeg & Følstad 2017, 3; Ronkainen 2018, 18–19.)

Marttisen (2018) mukaan ”Robotisoinnin voisi sanoa olevan korkeammalle älykkyyden tasolle vietyä automatisointia.” mikä ilmiönä ei käsitä ” – vain yksittäisiä laitteita, vaan enenevässä määrin oppivia ja älykkäitä järjestelmiä”. Robotin tarkoitus ei ole korvata ihmistä, vaan ihmiseen verrattuna sen etuna esimerkiksi on, että sille ei tarvitse maksaa palkkaa, se on väsymätön, ei pidä taukoja tai sairasta. Robottien ja tietokoneiden mahdollistama tuottavuuden kasvu vapauttaa työaikaa ja lisää vapaa-ajan määrää. Työn määrän vähentyminen kääntyy näin ollen suoraan työntekijöiden paremmaksi elämänlaaduksi. Pidemmälle johdettuna ajatuksena lisääntyneellä vapaa-ajalla taas tuetaan muiden palvelualueiden, kuten matkailu- ja ravintola-alan työllisyyttä. Muutoinkin robotiikan laajeneminen palvelualueille avaa valtavasti mahdollisuuksia. Palvelualueilla ja suoraan ihmisten kanssa toimivien robottien kohdalla on kuitenkin syytä kiinnittää huomiota myös eettisiin ja lainsäädännöllisiin kysymyksiin. Robotiikkaan ei voi myöskään täysin luottaa. Robotiikka ei poista inhimillisten virheiden mahdollisuutta, ovathan ihmiset olleet sitä suunnittelemassa. ”Mitä hienommaksi teknologia kehittyy, sitä enemmän siihen voi tulla vikoja.” (Marttinen 2018, 109–111, 125, 129–133, 139–140.)

Chatbottien ja virtuaaliavustajien käyttö juontaa juurensa 1960-luvulle, jolloin julkaistiin Joseph Weisenbaumin kehittämä terapiaistuntoa jäljittelevä ja luonnollista kieltä käyttävä ELIZA tietokoneohjelma. ELIZAn tarkoitus oli parodioida henkilökeskeistä terapiamuotoa ja osoittaa, kuinka pinnallista koneen ja ihmisen välinen kommunikaatio on. Verratessa ELIZAn kykyä keskustella nykyaikaisiin chatbotteihin, on voitu osoittaa chatbottien käyttäjien pystyvän erottelemaan keskustelujen laadukkuutta eri chatbottien välillä. On tutkittu, että iältään nuoret käyttäjät, erityisesti opiskelijat ja naiset, arvioivat bottien keskustelunomaisuutta suotuisasti ja pystyvät omaksumaan helposti uusia teknologioita ja ovat siten herkempiä tuoreille trendeille verrattuna vanhempaan väestöön. Tunnesiteen muodostaminen näyttää olevan myös käyttäjille tärkeää. Havainnot eivät juurikaan yllätä, mutta ovat tärkeitä huomioita kohdennettaessa palveluita käyttäjäryhmien näkökulmasta. (Brandtzaeg & Følstad 2017, 2–4; Ronkainen 2018, 15.)

Ronkainen (2018) kirjoittaa chatbotteihin kohdistuvan samankaltaisia odotuksia kuin kasvatusten käytävään keskusteluun. Chat-keskustelut koetaan hen-

kilökohtaisina, ja näin ollen chatbottien tulee olla käyttäjäystävällisiä. Ronkainen esittelee tutkimuksessaan Davisin, Bargozzin & Warshawn vuonna 1989 muodostaman teknologian hyväksymismallin (kuva 2), jota voidaan soveltaa myös chatbottien kehittämiseen. (Ronkainen 2018, 14.)



Kuva 2. Teknologian hyväksymismalli (Ronkainen 2018, 14)

Teknologian hyväksymismallissa (kuva 2) oleellista on arvioida helpointa ratkaisua tehtävän suorittamiseen, tai vaihtoehtoisesti, mitä lisäarvoa se käyttäjälle tuottaa. Koettu helppokäyttöisyys ja hyödyllisyys vaikuttavat oleellisesti käyttäjän teknologian käyttöönottoon. Mikäli kumpikaan vaihtoehtoista ei toteudu, on syytä arvioida, tulisiko teknologian, eli tässä tapauksessa chatbotin, käyttö korvata toisella ratkaisulla. Selkein tapa selvittää, mihin tarkoitukseen käyttäjät chatbottia mieluiten hyödyntävät, on kysyä asiasta esimerkiksi käyttäjätutkimuksen kautta. (Ronkainen 2018, 15.) Myös Brandtzaegin ja Følstadin (2017) mukaan chatbotteja rakentaessa tulee keskittyä suunnittelemaan ja kehittämään käyttäjälleen hyödyllisiä ratkaisuja erityisesti tapauksissa, joissa muut mahdolliset menetelmät eivät toimi yhtä tehokkaasti. Merkittävälle osalle, joskaan ei kaikille, chatbottien käyttäjistä käytettävyyttä voidaan parantaa lisäämällä viihteellisiä tai sosiaalisia ominaisuuksia. (Brandtzaeg ja Følstad 2017, 13–15.)

Chatboteilla on jo vuosikymmeniä pitkä historia, joten nykyajan chatboteista puhuttaessa voidaan käyttää "chatbottien paluu" -käsitettä. Yksi tämän hetken kiinnostusta lisäävä tekijä chatbotteja kohtaan on niiden edistysellinen tekoäly- ja koneoppimisteknologian käyttö. Internetin mobiilikäytön lisääntyminen on edesauttanut ihmisiä omaksumaansa erilaisten pikaviestinsovelluksien käytön arjessaan. Monessa näistä sovelluksista, kuten Facebook Messengerissä,

Slackissa tai Skypessa, hyödynnetään luonnollista kieltä. (Brandtzaeg & Følstad 2017, 3.) Luonnollisella kielellä eli ihmiskielellä tarkoitetaan viestintäjärjestelmää, ”– – jonka oppimiseen vain ihmisillä on luontaiset edellytykset” (Lius 2010, 5). Luonnollisella kielellä viestiminen on osaltaan tuonut lupaavia liiketoimintamahdollisuuksia myös chatbottien kautta tapahtuvaan automatisoituun asiakaspalveluun ja markkinointiin (Brandtzaeg & Følstad 2017, 3).

Pohdittaessa, miksi chatbotteja halutaan käyttää, ovat Brandtzaeg ja Følstad (2017) olleet ensimmäisten tutkijoiden joukossa tuottamassa empiiristä tutkittua tietoa ihmisten motiiveista chatbottien käyttöön. Tutkimuksen mukaan chatbotteja käytetään esimerkiksi tuottavuuden, viihteen, sosiaalisten kontaktien luomisen ja uutuudenviehätyksen takia. Chatbotin vuorovaikutuskokemusta voidaan vahvistaa esimerkiksi empaattisella tai ystävällisellä lähestymistavalla, jolla ilmennetään ihmisten välistä vuorovaikutusta. (Brandtzaeg & Følstad 2017, 13–15.)

Tampereen yliopiston 16–27-vuotiaille nuorille teettämän ALL-YOUTH -tutkimuksen mukaan chatbottien avulla voidaan osallistaa kansalaisaktiivisuuteen myös vähemmän aktiivisia nuoria. Teknologian käyttö myös mahdollistaa hiljaisten nuorten mahdollisuuden tulla kuulluksi. Chatbotit voivat tutkimukseen osallistuneiden nuorten mukaan olla avuliaita ja myötätuntoisia, ja jopa hauskoja. Vuorovaikutus chatbottien kanssa voi lisätä uteliaisuutta chatbotin kanssa keskusteltuja asioita kohtaan. Lisäksi chatbottien käyttö koetaan teknisesti kiinnostavaksi ja uudenaikaiseksi tavaksi tavoittaa nuoria. Chatbotit sulautuvat useaan eri tarkoitukseen ja voivat tuntua jopa lähestyttävämmältä kuin ihminen. Chatbottien käytön haasteina koettiin yksityisyyteen ja ennakoasenteisiin liittyvät seikat. Joitakin käyttäjiä bottien ennakoitavuus saattaa ärsyttää ja turhauttaa. Käyttäjät, jotka eivät ole motivoituneita chatbotin käyttöön, saattavat myös käydä keskustelua asiattomasti tai epämääräisesti. (Väänänen ym. 2019, 10–11.)

Marttisen (2018) mukaan chatbottien käyttö nuorisotyössä ei tule korvaamaan ihmistyöntekijöitä. Ihmisellä tulee olemaan aina tärkeä rooli tiedon tulkinnassa ja analysoinnissa. Robotin tulee myös pystyä vuorovaikuttamaan, jotta se voi täyttää tavoitteensa. ”Robotisaatio voi siis muuttaa ihmisen osuutta, mutta ei

kuitenkaan poistaa sitä.” Roboteilla voidaan kyllä korvata yksittäisiä työtehtäviä, muttei kokonaisia ammatteja. Robotteja ei hankita ihmisten työttömäksi tekemiseksi, vaan niillä halutaan tuottaa lisäarvoa työhön. Ihmisen syrjäyttämisen sijaan uhkana voidaan pitää enemmän huonoa robottien suunnittelua, jota voidaan ehkäistä minimoimalla sosiaalisen ympäristön virhetulkintoja tai ajattelemattomuutta. (Marttinen 2018, 126–134.) Chatbottien rakentaminen vie paljon resursseja, joten organisaatioiden on hyvä huomioida chatbotin lanseeraus, ettei keskikertaista tai epävarmasti toimivaa chatbottia välttämättä kannata ottaa käyttöön. Huonosti toimivalla chatbotilla voi olla negatiivisia vaikutuksia käyttäjään ja hänen, mahdollisesti antaman negatiivisen palautteen, kautta muihin potentiaalsiin käyttäjiin. (Ronkainen 2018, 15.)

Chatbottien rakentamisessa ohjausprosessien tuntemuksesta on hyötyä. Ohjausprosessin dialoginomaisen kokonaisuuden rakentuminen on oleellinen osa verkossa tapahtuvaa ohjausta. Verratessa chatbottien sisälle rakennettavaa dialogisuutta muuhun verkossa tehtävään ohjaukseen, voidaan todeta, että myös chatboteissa kieli ja ilmaisut toimivat ohjauksen välineinä. Koli (2008) on kirjoittanut, että on ohjaajan taitoa ohjata opiskelijaa tai ryhmää, tilan ja tilanteen edellyttämällä tavalla. Nuorisotyössä nuorisotyöntekijän roolina on selvittää, miten hän voi ohjaajana toimia ja tukea nuorta juuri hänen tilanteensa huomioiden? Tämän jälkeen nuorisotyöntekijän tulee valita käyttämänsä ohjaustyyli ja toiminta juuri kyseisen tarpeen edellyttämällä tavalla. On ohjaajasta riippuvaista, ”– – kuinka tietoinen hän on omista pyrkimyksistään ja kuinka tietoinen hän on ohjaustoimiensa seurauksista – –”. (Koli 2008, 114–115, 121, 125–127.)

3.2 Digitaalinen asiakaskokemus palvelumuotoilun keskeisenä elementtinä

Ketomäki (2017) kirjoittaa, että ”– – muotoiluajattelun olennaisia näkemyksiä ovat esimerkiksi asiakasymmärryksen kartuttaminen empatian avulla, todellisten käyttötilanteiden korostaminen parhaana havainnointiympäristönä, tiimityöskentely, ideoiden visualisointi, uusien ideoiden nopea testaaminen sekä ideoiden iteratiivinen kehittäminen”. Kehitystyö ei ole koskaan valmis, vaan asiakaskokemuksesta saatu uusi tieto viedään aina osaksi lopputuotetta. Pal-

velumuotoilu ei ole oma tieteenalansa, vaan ennemminkin uusi, koko ajan kehittyvä tapa ajatella. Palvelumuotoilun keskeisimpiä elementtejä ovat osallistaminen, asiakkaiden sitouttaminen palvelun käyttöön jo suunnitteluvaiheessa, vuorovaikutteisuuden parantaminen sekä ainutlaatuisen palvelun kehittäminen. (Ketomäki 2017, 39–41.)

Kehitettäessä nuorille suunnattuja palveluita, on palvelumuotoilu systemaattinen tapa lähestyä kehittämistä ja innovointia yhtä aikaa. Palvelua voidaan lähestyä analyyttisesti hyödyntämällä loogiseen päättelyketjuun, tosiasioihin, asiakastutkimukseen ja dataan liittyvää tietoa, mutta myös intuitiivisesti eli hyödyntämällä taitoa ja kokemusta nähdä, mikä voisi olla tulevaisuudessa mahdollista; sen näkemistä, mitä ei vielä ole olemassa. (Tuulaniemi 2011.)

Organisaatioiden monet keskeisimmät sosiaaliset, kulttuuriset ja teknologiset muutokset ovat nähtävissä erityisesti verkko- ja mobiiliviestinnän alueilla. Sosiaalinen media, sovellukset ja verkkoyhteisöt ovat merkittävässä osassa nuorten ja myös aikuisten vapaa-aikaa. (Häkkinen & Viteli 2014, 6–7.) Nuorten palvelukäyttäytyminen on murroksessa ja ihmiset etsivät yksittäisten palveluiden sijaan laajemmin elämää helpottavia ratkaisuja. Kaikkien palveluiden keskiössä on ihminen, palvelun käyttäjä, eli asiakas. Onko palvelua olemassa, jos asiakkaat eivät kuluta sitä ja ole siinä läsnä? Palvelukokemus muodostuu yhdessä asiakkaiden ja asiakaspalvelijoiden kesken ja keskeistä palvelukokemuksen rakentumisessa on näiden toimijoiden vuorovaikutus. On olennaista ymmärtää molempien osapuolien tarpeita, odotuksia, motivaatiotekijöitä ja arvoja. Tämä vaatii perusteellista tutustumista palvelun osapuoliin. (Tuulaniemi 2011.)

Tuulaniemi (2011) on määritellyt asiakasymmärryksen tarkoittavan sitä, että palveluntarjoaja ymmärtää sen todellisuuden, jossa heidän asiakkaansa toimivat ja elävät. Asiakasymmärrys tarkoittaa myös asiakkaan arvonmuodostuksen ymmärtämistä: täytyy ymmärtää, mitkä elementit muodostavat palvelun asiakkaiden arvot. Organisaatioiden arvolupaus voidaankin lunastaa vain ymmärtämällä niiden tarpeita, joille arvoa tuotetaan. Asiakkaiden ymmärtäminen eri tasoilla edesauttaa muista palveluista erottuvien palvelukonseptien kehittämistä ja palveluiden suunnittelua. Kun ihminen on asiakaskokemuksen keskiössä, palvelu suunnitellaan oikeasti niille, jotka palvelua tulevat käyttämään ja

samalla minimoidaan epäonnistumisen riski, koska palvelu on suunniteltu asiakkaiden todellisten tarpeiden pohjalta. (Tuulaniemi 2011.)

Menestyminen asiakaskokemuksen tuottamisessa vaatii hyvää kohderyhmätuntemusta. Apuna tässä toimivat kehittynyt tiedon kerääminen ja analysoinnin prosessit ja järjestelmät. Tietojärjestelmien avulla voidaan saada palvelukokemukseen henkilökohtaisuuden tunnetta ilman merkittäviä lisäinvestointeja henkilökunnan määrään. Palveluita kehitettäessä on syytä kuitenkin muistaa, että joillekin meistä itsepalvelu on houkuttelevin vaihtoehto ja toisille taas ei. Osa asiakkaista haluaa henkilökohtaista kontaktia, kun taas osa haluaa hoitaa prosessin mahdollisimman pitkälle itse. Kun saadaan lisää asiakasdataa, ei sen pelkkä analysoiminen enää riitä, vaan on nähtävä vaivaa asiakasymmärryksen eteen. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 49–56.)

Nykyään lähes kaikki tieto on saatavilla verkossa ja asiakas saattaa tuntea asiansa jopa paremmin kuin ammattilainen. Työntekijöiden osaamisen oletetaan olevan yleisen osaamisen sijaan entistä yksityiskohtaisempaa. Näin ollen asiakaslähtöisyyttä ja yhteiskehittämistä sekä moderaattoreiden tieto-taitotasoa on pidettävä yllä systemaattisesti. Haasteena organisaatioiden digitaalisen asiakaskokemuksen rakentamisessa on muutosprosessien hitaus ja kyvyttömyys uusiutua. Digitalisaatio on sitä nopeampaa, mitä lähempänä asiakasta ollaan ja aallon harjalla pysyminen vaatii organisaatioilta jatkuvaa kehittymistä ja trendien seuraamista. (Gerdt & Korkiakoski 2016, 49–56.)

3.3 Konnektivismi ja osallistava kehittäminen

Tulevaisuuden elinkeinoelämä koostuu yhä enemmän globaaleista oppivista verkostoista, jolloin yksilösuorittamisesta siirrytään yhdessä tekemisen suuntaan (Juntunen 2014). Yhteiskunnan teknologinen kehitys ja kasvanut tiedon määrä uudistavat ja muokkaavat ihmisten, yhteisöjen ja organisaatioiden toimintatapoja ja työvälineitä. Organisaatioiden menestystekijöiksi, tai jopa elin-ehdoiksi, ovat muodostuneet muuntautumisen- ja sopeutumiskyky, valmius oppia uutta ja tarjota mahdollisuuksia jatkuvaan kehittämiseen. Nämä seikat asettavat haasteita uudistuviin toimintakulttuureihin. (Häkkinen & Viteli 2014, 5.) Postnormaali aika, tunteiden korostuminen ja eriytyminen kytkeytyneessä

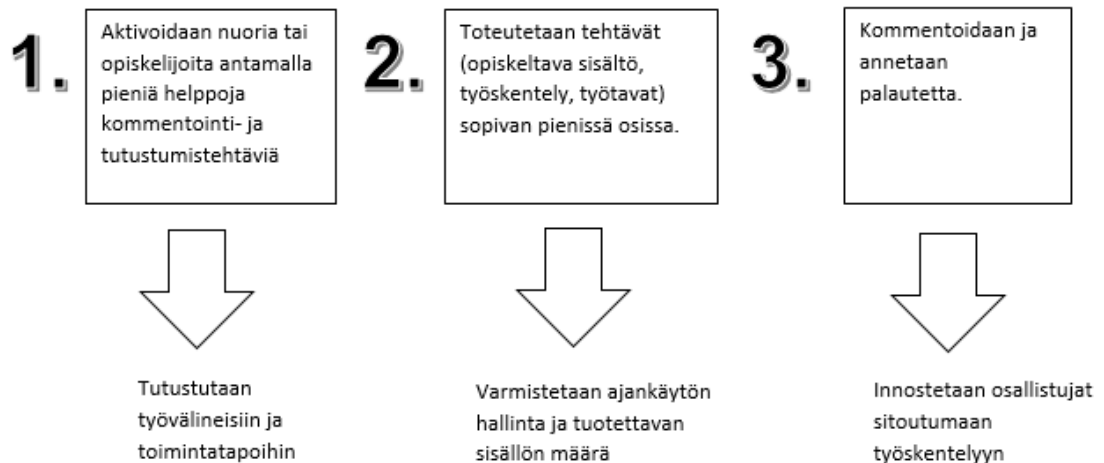
maailmassa luovat kasvavan tarpeen moniäänisyydelle, dialogille ja osallisuuden mahdollistamiselle. Päätöksentekoon ja tulevaisuuskeskusteluun osallistuvien määrää on tarpeen laajentaa. (Dufva 2020, 53.)

Verkostoitumisen myötä helposti saatavilla olevan tiedon määrä kasvaa ja asiantuntijoilta vaaditaan erityisesti tiedonhankinta- ja hallintakykyjä. Esimerkiksi työelämässä tapahtuvassa oppimisessa tietoa ja osaamista lisätään tietoisesti ja tiedostamatta seuraamalla ja havainnoimalla sekä jakamalla hyviä käytäntöjä ja kokemuksia. Kysyminen, neuvominen, yhdessä pohtiminen ja vastaus-ten etsiminen kollegoiden kanssa edesauttaa työssä oppimista. Organisaatiot voivat edistää työpaikalla oppimista tarjoamalla mahdollisuuksia osallistua, tarjoamalla sosiaalista tukea ja reflektiota tarjoavia kollektiivisia foorumeita esimerkiksi virtuaalisiin ympäristöihin. Tavoitteena on tarjota vuorovaikutteinen tila keskustelulle ja tärkeiden asioiden jakamiseen ja osallistumiseen. (Häkkinen & Viteli 2014, 6–7.)

Oppiminen ja tieto pohjautuvat mielipiteiden moninaisuuteen. ”Tietoa rakennetaan sekä yksin, että yhteisöllisesti.” Oppimisessa voidaan käyttää avuksi tietotekniikkaa, sosiaalista mediaa ja erilaisia oppimisympäristöjä. (Juntunen 2014.) Stephen Downes ja George Siemens ovat kehitelleet vuodesta 2005 alkaen kytkentöjen ja verkostojen merkitystä korostavaa oppimisteoriaa. Sosiaalikonstruktiviseen oppimiskäsitykseen perustuvan konnektivismiin pääajatus on, että oppiminen tapahtuu tehokkaimmin osana sosiaalista verkostoa. (Pylkkä s.a.)

Siemens (2005) kuvailee artikkelissaan konnektivismiin kytkeytyvän elämän eri alueille. Siitä voi hyötyä esimerkiksi johtamisen ja ohjaustyön resurssien jäsentämisessä ja hallinnoinnissa, tietokokonaisuuksien luomisessa tai innovointityössä. Osallistamalla monipuolinen joukko kehittämistyöhön voidaan luoda reunaehtoja kehitettävää asiaa kohtaan. Osallisuuden on todettu myös parantavan oppimisjärjestelmiä. Konnektivismiin periaatteita hyödyntämällä voidaan suunnitella oppimisympäristöjä ja hyödyntää yksilön tiedonhallintaa suhteessa organisaation tiedonhallintaan sekä luoda mahdollisuuksia avoimeen, molemminpuoliseen ja reaaliaikaiseen tietovirtaan.

Konnektivistista näkökulmaa voidaan toteuttaa yhteisöllisen oppimiskulttuurin rakentamisessa (kuva 3). Yhteisöllinen työskentely aloitetaan aktivoimalla nuoria tai opiskelijoita antamalla pieniä, helppoja kommentointi- ja tutustumistehtäviä työvälineiden ja toimintatapojen käyttöön. Tämän jälkeen varsinainen opiskeltava sisältö, työskentely ja tehtävät toteutetaan sopivan pienissä osissa. Tällä varmistetaan ajankäytön hallintaa ja tuotettavan sisällön määrää. Osallistujia innostetaan ja sitoutetaan työskentelyyn sisällyttämällä prosessiin kommentointia ja palautteen antamista. Aktiivisen työskentelyn ja vuorovaikutuksen tarkoituksena on saada jokaiselle osallistuvalla taholle merkityksellisyyden tunne antamaansa työpanosta kohtaan. (Sommers-Piironen ym. 2014, 19.)



Kuva 3. Yhteisöllisen oppimiskulttuurin rakentaminen (Sommers-Piironen ym. 2014, 19)

Kuvan 3 mukaisella yhteisellä tiedontuottamisella tuetaan yhteisön oppimista ja osaamista. Yhteisöllistä työskentelyä suunniteltaessa kiinnitetään huomio osallistuvien ryhmien huolelliseen muodostamiseen ja työskentelytapojen valintaan. Yhteisesti tuotettujen tekstien tuottamisen ja kirjoittamisen avulla voidaan saada esille työyhteisössä piilevää tai hiljaista tietoa ja osaamista. (Sommers-Piironen ym. 2014, 19–20.)

Chatbottien osallistavaa kehittämisprosessia voidaan tarkastella konnektivismi näkökulmista. Konnektivismi taustalla on verkon kehittyminen ja sen mahdollistama ihmisten osallistuminen palveluiden kehittämiseen tiedonraken-
tajiina. Verkossa oleva tieto on käyttäjille saatavilla ja ihmisistä on tullut myös tiedontuottajia. Verkko tarjoaa mahdollisuuden tuoda omia ideoita ja luovuutta

muiden nähtäville. Huomion arvoista on, että suurin osa verkon käyttäjistä keskittyy lukemaan tuotoksia, kun vain pieni joukko osallistuu aktiivisesti keskusteluun. Osallistamalla esimerkiksi kommentoiden tai merkitsemällä kohteita voidaan todentaa myös osallisuuden määrää. (Juntunen 2014; Bell 2011, 100.)

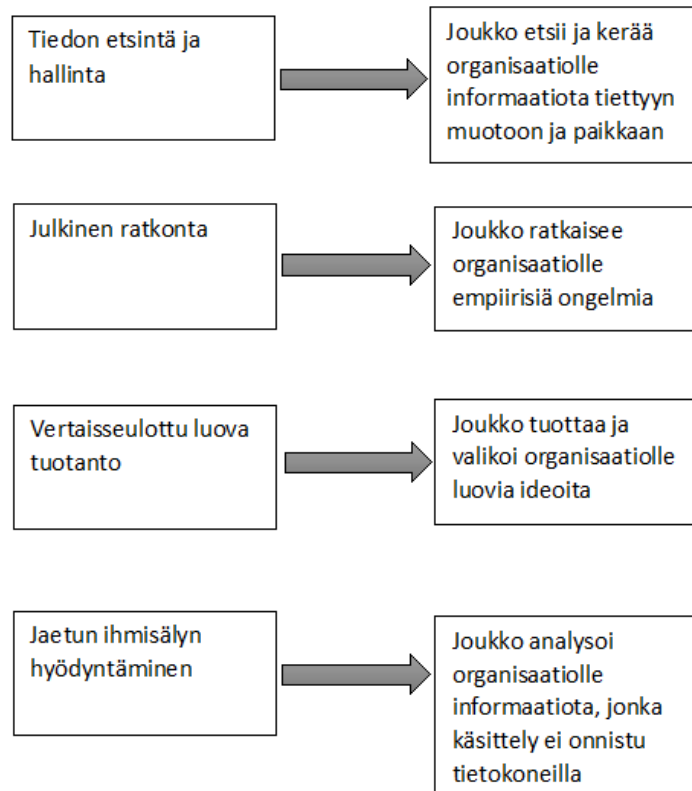
Konnektivismi tarjoaa monimuotoisuutta erilaisten verkostojen kautta ja auttaa uusia sukupolvia löytämään yhteistyössä ratkaisuja jatkuvasti lisääntyvään tiedontarpeeseen (Duke ym. 2013, 9). Osallistavassa kehittämisessä ”– osallistuminen perustuu dialogiin, jonka avulla eri osapuolet voivat avoimesti tarkastella kehittämistoiminnan perusteita, toimintatapoja ja tavoitteita”. Osallistamisen käsite korostaa toimijoiden osallistuvuutta, mutta toisaalta käsite viittaa jonkun osallistavan henkilöä. Ulkopuolisesta aloitteesta huolimatta osallistavan toiminnan oletetaan etenevän osallistujien ehdoilla ja johtavan omaehtoiseen osallistumiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 89–90.)

Erona osallistamisen ja osallistumisen käsitteillä on, että ”Osallistaminen on mahdollisuuksien tarjoamista, kun taas osallistuminen on mahdollisuuksien hyödyntämistä.” Sekä konnektivismiin että osallistavan kehittämisen periaatteet tähtäävät molemmat samaan yhteistoiminnalliseen kehittämiseen, jossa käyttäjät, tutkijat, kehittäjät, ja toimijat ovat rinnakkaisissa asemassa. Eri toimijoiden osallistuminen perustuu dialogisuuteen, millä pyritään kohti kyselevää luovuuden tilaa. (Toikko & Rantanen 2009, 90–92.)

Lähestymistapoja osallistavaan kehittämiseen on useita. Joensuu (2016) on kirjoittanut joukkoistamisesta asiakkaiden osallistamisen uutena menetelmänä. Joukkoistamisen pääperiaatteita ovat avoimuus, osallistumisen mahdollistaminen kaikille siitä kiinnostuneille ja vallan jakaminen. Organisaation ja osallistujien yhteistoiminnan avulla mahdollistetaan samanaikaisesti alhaalta ylöspäin tapahtuva avoin osallistuminen kuin ylhäältä alas suuntautuva hallinnollinen ohjaus. Tarjoamalla riittävä motivaatio osallistua, pystytään hyödyntämään eri taustat omaavien ihmisten osaaminen ja taito yhteisen hyödyn eteen. (Joensuu 2016, 75–76.)

Joukkoistaminen tulee nähdä välineenä päämäärän saavuttamiseksi. Joensuu kuvaakin sitä avoimeen innovointiin perustuvana ongelmanratkaisutyökaluna,

joka mahdollistuu verkkoteknologian kautta. Joukkoistamista (kuva 4) voidaan soveltaa chatbottien kehittämisprosesseissa esimerkiksi jaottelemalla toimintaa tiedon etsintään ja hallintaan, julkiseen ratkintaan, vertaisseulottuun luovaan tuottamiseen sekä jaettua ihmisälyä hyödyntäviin tehtäviin. (Joensuu 2016, 75–76, 81.)

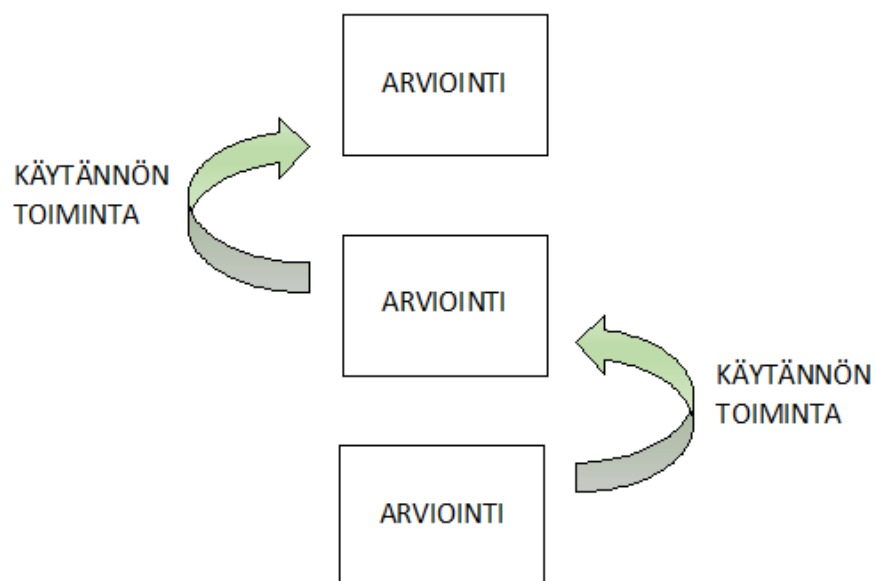


Kuva 4. Joukkoistamisen tavoitekeskeinen typologia (Joensuu 2016, 78)

Kuvasta 4 voidaan nähdä joukkoistamisen neljä eri toimintatapaa ja millä toiminnalla niitä voidaan tuoda käytäntöön kehittämisprosesseissa. Toimijoita voidaan osallistaa keräämään, kokoamaan ja raportoimaan tietoa. Toimijat etsivät ratkaisuja esimerkiksi tieteellisiin ongelmiin, jotka ovat empiirisesti todistettavissa. Vertaisseulontaa käytetään esimerkiksi erilaisissa projekteissa ratkaisujen hakemiseen nuorten toteuttamasta sisällöstä seulomalla ja valikoidulla eri vaihtoehtoja. Jaetusta ihmisälystä puhutaan, kun joukko analysoi tietoa ja merkityksiä, joiden käsittelyä ei voida toteuttaa tietokoneilla. Jaettua ihmisälyä hyödynnetään esimerkiksi keskustelupalstoilta nousevien ilmiöiden tarkasteluun. (Joensuu 2016, 77–78.)

Ketomäen (2017) mukaan joukkoistamisesta voidaan puhua myös talkoistamisena tai osallistamisena. Hän määrittelee, että ” – osallistamisessa suunnittelu viedään palvelun lopullisten käyttäjien ja tuottajien luokse ja näitä avainhenkilöitä aktivoidaan kehittämään itse itselleen paras mahdollinen palvelutuote”. Ajatuksena on, että asiakkaan tarpeita ja palveluntuottajan pyrkimyksiä ei onnistuta täyttämään, jos palvelutuotteen määrittely tehdään toisistaan erillään. ”Yhteissuunnittelussa asiakas rakentaa yhdessä palveluntuottajan kanssa itselleen sopivan palvelukokemuksen.” Yhteissuunnittelussa tavoite on saada suunnittelutyön lähtökohdaksi mukaan mahdollisimman monta eri näkökulmaa. Yhteissuunnittelun ja osallistamisen ehdoton lähtökohta on luottamus toimijoiden välillä. (Ketomäki 2017, 47.)

Osallistavan kehittämisen yksi tärkeä elementti on kehittämisprosessin arviointi. Toikon ja Rantasen (2009) esittelemässä iteratiivisessa eli vaiheittaisessa kehittämisprosessissa toimintaa suuntaava prosessiarviointi kohdistuu nimensä mukaisesti kehittämisprosessiin. Tässä chatbottienkin kehittämiseen soveltuvassa arviointimallissa tietoa kerätään ja arvioidaan vaiheittain (kuva 5.) Arviointia ei tällöin toteuteta erillisenä tehtävänä, vaan kohdistetaan kehittämisprosessin muihin tehtäviin esimerkiksi organisointiin, toteutukseen ja perusteluihin. Olennaista on, että kerättyä aineistoa ja sen lähtökohtia sekä tavoitteita arvioidaan jo prosessin aikana. (Toikko & Rantanen 2009, 16, 82–83.)



Kuva 5. Arvioinnin varassa etenevä iteratiivinen kehittämisprosessi (Toikko & Rantanen 2009, 83)

Kuvan 5 kaltaisessa iteratiivisessa kehittämisprosessissa tapahtuva vaiheittainen arviointi saattaa muuttaa jopa kehittämistoiminnan arviointiasetelmaa.

Tästä syystä prosessia ohjataan täsmentäen ja kohdentaen toimintaa kerätyn aineiston avulla. (Toikko & Rantanen 2009, 83.)

Organisaatioiden ajattelutavat ovat alkaneet korvautua digitaaliteknologiaa hyödyntävällä ajattelutavalla. Parhaimpiin ratkaisuihin päästään silloin, kun asiakkaat itse osallistuvat oman työn ja siihen liitettävien järjestelmien suunnitteluun, kehittämiseen ja käyttöönottoon. Digitaalisia palveluita käyttöön otettaessa ei tule olettaa, että tuloksellisuus paranee vain järjestelmien käyttöönoton myötä, vaan ”– – tuloksellisuus perustuu siihen, kuinka asiantuntija hyödyntää osaamistaan ja luovuuttaan organisaation hyväksi”. Tarvitaan ymmärrystä, miten organisaatioon saadaan luotua ilmapiiri, jolla on merkitystä henkilöstön uudistamiseen ja oppimiskykyyn. Käytännössä organisaatioon tarvitaan myös pienempiä kehittämisinterventioita, joiden avulla edistetään uuden toimintamallin käyttöönottoa. (Ahokallio-Leppälä 2016, 145–146.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimustehtävä ja tutkimuksen kohdejoukko

Opinnäytetyön taustalla on nuorten yhteydenottotapojen ja verkkokäyttäytymisen muutos ja sen tuomat palveluiden kehittämistarpeet nyky-yhteiskunnassa. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa käytännössä hyödynnettävää tietoa Savon koulutuskuntayhtymän kehittämistoimenpiteisiin ja nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön ammattilaisille.

Opinnäytetyö kirjoitettiin digitaalisen nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön viitekehyksessä ja sen tutkimustehtävänä oli tarkastella asiantuntijoiden näkemyksiä chatbottien käytön mahdollisuuksista ja haasteista digitaalisen nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön välineenä sekä tuoda esiin asiantuntijoiden näkemyksiä chatbottien osallistavassa kehittämisessä huomioitavista seikoista.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä olivat:

1. Millaisia mahdollisuuksia on chatbottien käytössä digitaalisessa ohjaustyössä?
2. Millaisia haasteita on chatbottien käytössä digitaalisessa ohjaustyössä?
3. Miten osallistavaa kehittämistä voidaan hyödyntää chatbottien kehittämistyössä?

Tutkimuksen kohdejoukkona oli seitsemän asiantuntijaa, joiden tiedettiin toimivan tutkimuskysymysten kannalta oleellisissa asiantuntija-, opetus- ja kehittämistehtävissä. Asiantuntijat valikoitiin tutkimukseen vaihtelevin painoituksin nuorten tieto- ja neuvontatyöstä, digitaalisesta nuorisotyöstä, opetus- ja ohjausalalta sekä chatbottien kehittämisen taustalla toimivan teknologian näkökulmista. Kohdejoukon valinnalla pyrittiin saamaan vastauksia tutkimuskysymyksiin monipuolisesti ja tarjoamaan näkemyksiä myös nuorisotyön alan ulkopuolelta. Asiantuntijat kutsuttiin panelisteiksi verkkopaneeliin sähköpostitse (liite 1) ja heidät on esitelty www.po1nt.fi/verkkopaneeli -sivun julkisessa tapahtumailmoituksessa (liite 2).

Aikaisempien tutkimusten valossa voidaan todeta, ettei chatbottien käyttöä ja kehittämistä nimenomaan nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyössä ole aiemmin tutkittu, joten opinnäytetyön tarjoama uusi tieto on hyödyksi eri toimijoille chatbotteihin liittyvässä kehittämistyössä.

4.2 Tutkimusmenetelmät

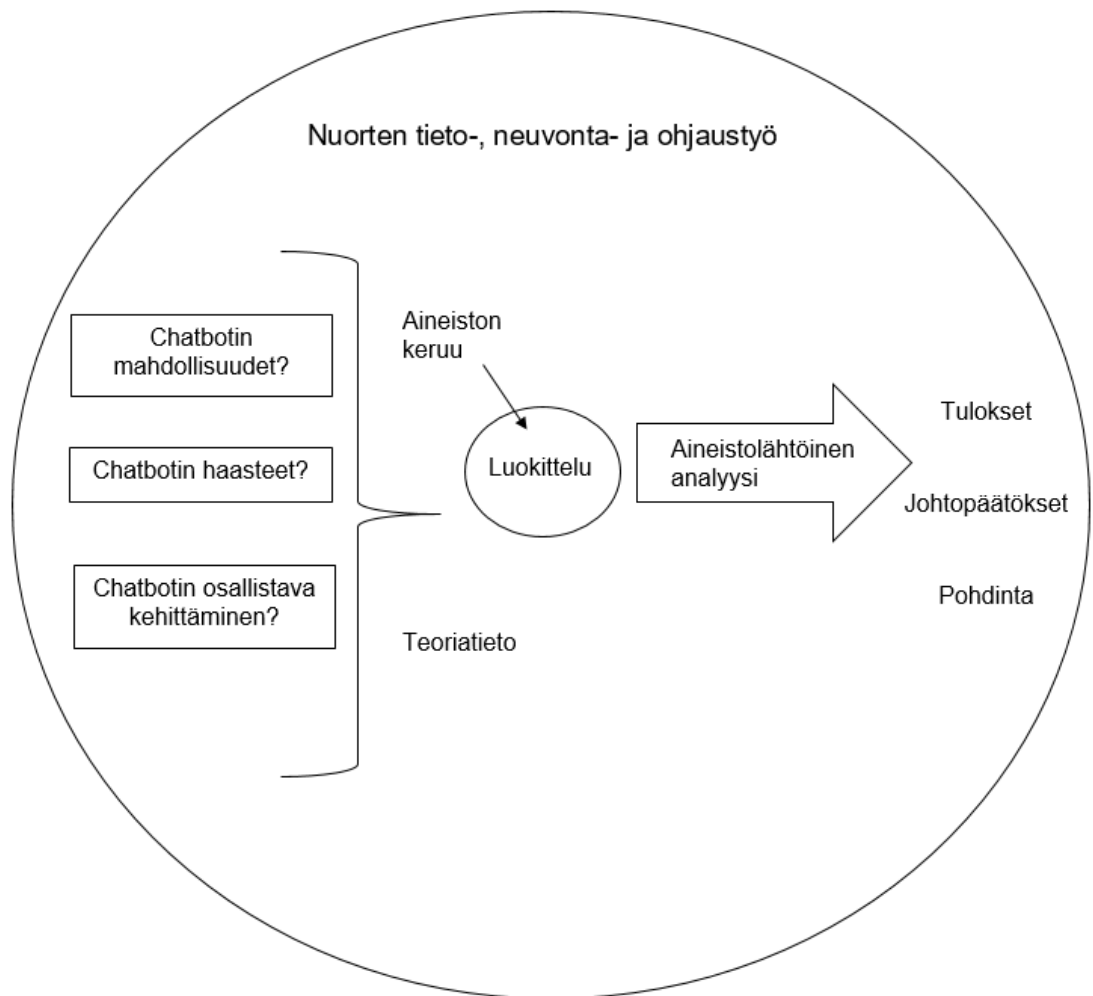
Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena ja tutkimusaineisto kerättiin järjestämällä What The Bot? -verkkopaneeli. Tutkimusmetodina opinnäytetyössä käytettiin verkossa toteutettua teemahaastattelua. Tutkimuksen johtajatuksena oli tutkia asiantuntijoiden näkökulmia chatbottien käytön luomisiin mahdollisuuksiin ja haasteisiin nuorille suunnatuissa tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluissa sekä tuoda esiin chatbottien osallistavan kehittämisprosessin näkökulmia. Tutkimusstrategiana oli kartoittaa ja kuvailla asiantuntijoilta kerättyä tietoa tutkimuskysymyksien kautta.

Hirsjärven ym. (2010, 164) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen tyypillisiin piirteisiin kuuluu suosia ihmisiä tiedon keruussa valitsemalla kohdejoukko tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotoksen menetelmällä. Tutkimusaineisto hankitaan käyttämällä laadullisia metodeja, joissa tutkittavat näkökulmat ja ”ääni” pääsevät esille. Lisäksi ”Tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja aineisto kootaan luonnollisissa, todellisissa tilanteissa”.

Kvalitatiivissa tutkimuksissa teemahaastattelua on käytetty päämenetelmänä sen joustavuuden ja vastaajamyönteisyyden takia. Teemahaastattelussa on mahdollista säädellä järjestystä ja tulkita vastauksia sekä huomioida haastateltavia asiantuntijoita merkityksiä luoviksi ja aktiivisiksi osapuoliksi. Lisäksi haastattelun yhteydessä on mahdollista syventää saatavia vastauksia ja pyytää perusteluja mielipiteille. (Hirsjärvi ym. 2010, 205.)

Tyypillisesti teemahaastattelun aihepiirit eli teema-alueet ovat haastateltavan tiedossa, mutta kysymysten tarkka muoto ja järjestys puuttuvat. Teemahaastattelun tekeminen ryhmähaastatteluna on todettu saavan haastateltavat luontevammiksi ja vapautuneemmiksi ja sen avulla saadaan kerättyä tehokkaasti tietoja usealta henkilöltä samaan aikaan. (Hirsjärvi ym. 2010, 208–211.)

Opinnäytetyön tutkimusprosessi (kuva 6) eteni nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjauksen viitekehyksen sisällä. Muodostettuihin tutkimuskysymyksiin vastauksia haettiin kokoamalla tutkimusaineisto What The Bot? -verkkopaneelin avulla kerätyistä asiantuntijanäkökulmista.



Kuva 6. Tutkimusprosessin eteneminen

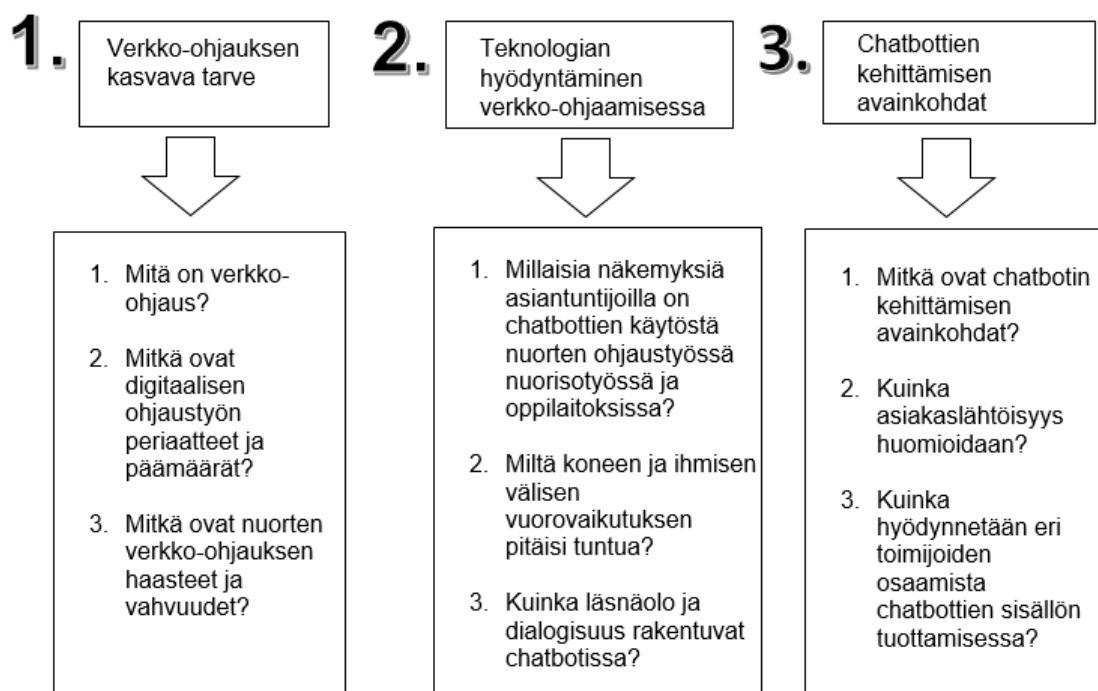
Haastatteluaineisto analysoitiin litteroimalla ja luokittelemalla kolmivaiheisen jaottelun mukaan (ks. luku 4.3). Luokiteltua aineistoa verrattiin tutkimuskysymyksiin ja aiemmin tutkittuun tietoon. Lopulta tutkimuskysymyksiin haettiin vastauksia tulkitsemalla ja tekemällä johtopäätöksiä ja synteesejä. Synteetit vastaavat asetettuihin kysymyksiin selkeästi kokoamalla yhteen tutkimuksen pääseikat (Hirsjärvi ym. 2010, 230).

Opinnäytetyön aineistonkeruu toteutettiin järjestämällä verkkovälitteinen ja moniammatillinen What The Bot? -verkkopaneelikeskustelu. Haastattelun tekemiseen osallistui kaksi henkilöä: Miina Morko ja Milla Porkka. Porkka keräsi opinnäytetyön aineistoa sosionomin ylempää ammattikorkeakoulututkintoa suorittamista varten. Molemmilla haastattelijoilla oli mahdollisuus kysyä tarkentavia kysymyksiä panelisteilta haastattelun ajan. Vaikka opinnäytetyön aineistonkeruu suoritettiin kahden eri ammattikorkeakoulun koulutusohjelman ja

tutkinnon näkökulmasta, silti kumpikin tutkija käsittelee aineistoa oman näkökulmansa kautta, jolloin syntyy useita tulkintoja. Saman aineiston käyttäminen edellyttää tutkijoilta riittävää tulkintapotentiaalia. (Kananen 2014, 117.)

Työvaiheita teemahaastattelun toteuttamisessa oli useita. Aluksi päätettiin asiantuntijapuheenvuoroista koostuvan verkkopaneelin teemat. Teemat suunniteltiin vastaamaan molempien opinnäytetyöntekijöiden tutkimuskysymyksiin ja luotiin kysymyspatteristo tutkimussuunnitelmien pohjalta. Tämän jälkeen valittiin paneelin järjestämiseen sopiva päivämäärä ja palvelu, jossa paneeli tul- laan pitämään. Tekniseksi alustaksi valikoitui Microsoft Teams -sovellus.

Opinnäytetyön teemahaastatteluun osallistuneet asiantuntijat avasivat tutki- musta varten tarvittavia käsitteitä ja näkökulmia heille etukäteen lähetettyjen kolmen teeman ja haastattelukysymysten kautta (kuva 7). Ensimmäisenä tee- mana tarkasteltiin verkko-ohjauksen kasvavaa tarvetta nuorten kanssa tehtä- vässä työssä. Toisessa teemassa keskustelu painottui teknologian hyödyntä- miseen verkko-ohjaamisessa ja kolmannessa teemassa tarkasteltiin chatbot- tien kehittämisen avainkohtia. Paneelikeskustelun runko pysyi tällä jaottelulla yhtenäisenä.



Kuva 7. Teemahaastattelun eteneminen What The Bot? -verkkopaneelissa

Kaikille haastateltaville panelisteille toimitettiin aikataulu ja kuvassa 7 näkyvä keskustelurunko ja apukysymykset sekä aikataulu (liite 3) noin kaksi viikkoa ennen verkkopaneelia tutustuttaviksi ja perehdyttäväksi. Kaikille osallistuneille haluttiin taata yhtäläinen mahdollisuus perehtyä ennakkoon verkkopaneelin teemoihin.

Verkkopaneeli järjestettiin 25.5.2020 ja tietoa siitä jaettiin julkisella mainoksella esimerkiksi sosiaalisen median palveluissa (liite 4). Toteutuspaikka oli rauhallinen ja äänineutraali ympäristö ja verkkoyhteydet testattiin ennen varsinaista toteutusta. Ennen nauhoituksen aloittamista kaikille läsnäolijoille vielä kerrattiin ohjeistukset puheenvuoroihin ja kommentointiin sekä osallistumiseen. Lisäksi läsnäolijoille kerrottiin, että paneelikeskustelun ääniraita tullaan tallentamaan ja julkaisemaan sekä käyttämään opinnäytetöiden materiaalina.

Haastattelun alussa puheenvuoroja jaettiin enemmän haastattelijoiden toimesta, mutta niitä sai pyytää myös vapaasti ”kättä nostamalla”. Paneeliin osallistuneilla kuulijoilla oli mahdollisuus osallistua myös keskusteluun kirjoittamalla ajatuksia ja kysymyksiä kommenttikenttään sekä vastaamalla asiantuntijakeskustelun aikana näkyviin osallistaviin kysymyksiin. Kuulijoiden kysymykset toteutettiin vuorovaikutteisella Mentimeter-esitystyökalulla. Myös kuulijoille oli etukäteen kerrottu verkkopaneelin tallennuksesta sekä osallistujien jättämien anonyymien kommenttien mahdollisesta hyödyntämisestä opinnäytetöiden materiaalina. Tässä opinnäytetyössä osallistujien kommentit rajattiin tutkimusaineistosta pois.

Haastattelun onnistumisen takia oli hyvä, että toteuttajia oli kaksi. Yksin toteuttaminen olisi ollut teknisten seikkojen takia haastavampaa toteuttaa. Verkkopaneelin etenemistä oli helppo tarkkailla, kun työnjako oli tehty etukäteen selkeäksi. Mahdollisten teknisten vikojen ja haastattelutilanteen sujuvuuden takia toteutukseen varattiin kaksi tietokonetta. Molemmilla haastattelijoilla oli myös omat kuulokemikrofonit äänenlaadun takaamiseksi. Mahdollisia kirjoitettuja kysymyksiä ja huomioita ei olisi voinut seurata tietokoneelta samaan aikaan esitystilan ollessa käynnissä. Toisen haastattelijan tietokoneen kautta esitettiin avauspuheenvuorojen diasarjat ja kuulijoita osallistavat menetelmät ja toisen tietokoneen kautta tallennettiin ääniraita ja ylläpidettiin keskustelua jakamalla

puheenvuoroja ja johtamalla keskustelua seuraavaan teemaan. Menetelmän toimivuuteen voitiin luottaa hyvällä valmistelulla ja palvelun testaamisella.

Verkossa toteutettava teemahaastattelu edellyttää, että sekä tutkijalla että tutkittavalla on yhteinen kieli, jolla kommunikoidaan. Lisäksi molemmilla osapuolilla tulee olla tarpeellinen tekninen ja ohjelmistollinen valmius ja osaaminen. (Kananen 2014, 84.) Kutsun hyväksyneet panelistit puhuivat kaikki suomen kieltä ja haastattelussa käytettävän termistön oletettiin olevan yhteisesti tuttua. Lisäksi puheenvuoroissa avattiin haastattelussa käytettäviä käsitteitä yhteisen ymmärryksen lisäämiseksi. Panelisteille toimitettiin etukäteen tekninen ohjeistus (liite 5), missä kehoitettiin esimerkiksi käyttämään erillistä mikrofonia hyvän äänenlaadun takaamiseksi ja kerrattiin keskusteltavat teemat ja apukysymykset.

Kokonaisuudessaan verkkopaneeliin osallistui kaksi haastattelijaa, seitsemän haastateltavaa ja 21 kuulijaa. Haastattelun ääniraita on (toistaiseksi) kuunneltavissa osoitteessa: www.po1nt.fi/verkkopaneeli.

4.3 Aineiston analyysi

Tutkimuksen analyysimenetelmänä käytettiin aineistolähtöistä eli induktiivista sisällönanalyysia. Analyysissa edettiin kvalitatiivinen aineisto edellä verraten sitä tutkittuun tietoon. Hirsjärven ym. (2010) mukaan kvalitatiivisen tutkimuksen aineiston analysoinnissa suositaan usein induktiivista analyysia, jolla pyritään paljastamaan odottamattomia seikkoja. Lähtökohdiana on aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tyypillistä on, että tutkimussuunnitelma elää tutkimuksen edetessä ja suunnitelmia muutetaan olosuhteiden mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2010, 164.)

Opinnäytetyön haastatteluaineisto litteroitiin kokonaisuudessaan ja muodostettiin yleiskäsitys aineiston käsitteistä ja lähtökohdista. Tämän jälkeen aineisto luokiteltiin tutkimuskysymysten mukaisen kolmivaiheisen jaottelun avulla:

1. chatbottien mahdollisuudet digitaalisessa ohjaustyössä
2. chatbottien haasteet digitaalisessa ohjaustyössä
3. chatbottien osallistava kehittäminen.

Haastattelumateriaalin luokittelun pohjalta luotiin analyysi. Analyysin perusteella syntyneitä tuloksia tulkittiin tekemällä johtopäätöksiä. Opinnäytetyön keskeisimmät tulokset chatbottien mahdollisuuksista ja haasteista on koottu taulukkoon, joka on luettavissa liitteestä 6.

5 CHATBOTIT DIGITAALISESSA OHJAUSTYÖSSÄ

5.1 Chatbottien mahdollisuudet digitaalisessa ohjaustyössä

Teknologian kehitys on ollut nopeaa jo pitkään ja tällä hetkellä se on myös osa yhteiskuntaa, jopa osittain huomaamatta. Oleellista teknologian kehityksessä ei ole niinkään teknologia, vaan toimintatapojen muutos. Ei ole kyse vain siitä, että teknologian avulla voitaisi tehdä samoja asioita tehokkaammin ja nopeammin, vaan että asioita tehdään toisin. Teknologian kehityssuuntaan voi kuitenkin vaikuttaa pohtimalla, millainen haluttu tulevaisuus on, ja kuinka teknologia voi auttaa tavoitteeseen pääsemiseksi. Uuden teknologian käyttöönotto edellyttää eri toimijoiden välistä yhteistyötä ja eettisten kysymysten huomioon ottamista ja ratkaisemista. (Dufva 2020, 39.)

Digitaalisuudella voidaan yhdistää samoista asioista kiinnostuneita ihmisiä toistensa seuraan ja kannustaa yhteisissä kiinnostuksen kohteissa (Verke 2019, 69). Myös opinnäytetyön tulosten mukaan ihmisiä voidaan innostaa tuottamaan yhdessä entistä parempia teknisiä toteutuksia hyödyntämällä digitaalisia kanavia ja välineitä.

Chatbottien mahdollisuudet digitaalisessa ohjauksessa ovat moninaiset. Haastattelun mukaan suuri osa nuorista on kiinnostunut digitaalisuudesta ja teknologiasta. Digitaalisten välineiden mahdollisuudet ja määrä kasvavat koko ajan ja monella nuorella on päätelaite mukana koko ajan. Mobiiliteknologia taas mahdollistaa nuorille tarjottavien palveluiden paikka- tai aikasitomattomuutta. Verkossa tarjottavat palvelut ovat entistä saavutettavampia ja niihin on aikaisempaa helpompi tulla. Teknologian käytöllä voidaan lisätä kiinnostusta itse palveluita kohtaan sekä motivoida ja mahdollistaa ohjaussuhteen muodostuminen.

Suurinta osaa nuoria kiinnostaa uudenlaiset mahdollisuudet ja digitaalisuus ja teknologia ja mä näkisin, että jos nuorisotyössä botteja otetaan näkyvämmiin käyttöön, niin se lisää mielenkiintoa niitä palveluista kohtaan ja parantaa palveluiden saavutettavuutta. (Vastaaaja 1)

Tuulaniemen (2011) mukaan nuorten palvelukäyttäytyminen on murroksessa ja ihmiset etsivät yksittäisten palveluiden sijaan laajemmin elämää helpottavia ratkaisuja. Kaikkien palveluiden keskiössä on ihminen, palvelun käyttäjä eli asiakas. Palvelukokemus muodostuu yhdessä asiakkaiden ja asiakaspalvelijoiden kesken ja keskeistä palvelukokemuksen rakentumisessa on näiden toimijoiden vuorovaikutus. On olennaista ymmärtää molempien osapuolien tarpeita, odotuksia, motivaatiotekijöitä ja arvoja. Tämä vaatii perusteellista tutustumista palvelun osapuoliin. (Tuulaniemi 2011.)

Haastateltavat kokivat digitaalisen ohjauksen tärkeimmiksi päämääräksi monipuolisten, merkityksellisten ja asiakaslähtöisten palvelujen tarjoamisen. Haastattelun perusteella voidaan todeta, että chatbottien kehittämisessä lähtökohdana on, ettei ohjausprosessi ei sinällään muutu, tapahtuipa se kasvokkain tai digitaalisten kanavien välityksellä. Verkkoa hyödyntämällä parannetaan palveluiden saavutettavuutta, sillä yhteydenpito voi olla aikaan ja fyysiseen tilaan sitomatonta, anonymia, reaaliaikaista tai viiveellistä. Oleellinen ero kasvokkain tapahtuvaan ohjaamiseen on anonymiteetin mahdollisuus (Digitaaliset välineet ohjaustyössä s.a.).

Verkko-ohjauksen palvelut toimivat yleensä samoilla periaatteilla ja arvopohjalla kuin perinteinen vuorovaikutus nuorten kanssa, eli aito kohtaaminen, keskittyminen nuoren asiaan, läsnäolo ja empatia. Näitä kaikkia pystytään välittämään myös verkkopalveluiden kautta. (Vastaaaja 1)

Työntekijän roolina ohjauskeskustelussa on vahvistaa nuoren toimintakykyä ja välttää valmiita ratkaisumalleja. Ohjaukseen ja työluonteeseen kuuluu toisaalta käydä läpi erilaisia mahdollisuuksia ja ratkaisumalleja, muttei kuitenkaan tarjoamalla vain yhtä vaihtoehtoa. (Vastaaaja 1)

Tärkeää on kiinnittää huomiota, että löytyy molempia, viiveellisiä ja reaaliaikaisia palveluita. Tavoitettavissa olo, saavutettavissa olo ja läsnäolo olisi tarjolla silloin, kun nuori sitä tarvitsee ja olisi oikea-aikaista, että nuori kokee, että häntä kuullaan ja että on saatavilla kanava, jonka hän kokee omakseen. (Vastaaaja 4)

Vainikan (2015, 36) mukaan anonyymius ”– – voimaannuttaa ja antaa käyttäjille äänen”. Ikonen ja Paavola (2019, 31) ovat kirjoittaneet anonyymiteetin vaikuttavan myös luottamuksellisen ohjaussuhteen rakentumiseen chat-keskusteluissa. Haastatteluun osallistuneiden asiantuntijoiden mukaan anonyymit verkko-ohjauksen palvelut toimivatkin hyvin tilanteissa, joissa kasvokkaiset palvelut ovat hankalasti saavutettavissa tai niihin hakeutumiseen voi olla sosiaalinen kynnyks. Chatboteilla voidaan laskea kynnyksiä yhteydenottoon ja anonyymiteetti antaa rohkeutta kertoa henkilökohtaisista asioista. Anonyymius antaa nuorille myös suojaa ja turvaa hallita omaa netinkäyttöään (Vainikka 2015, 36).

Hyvin monille verkko-ohjauksen palveluille tyypillistä on, että ne ovat anonyymeja, joka laskee erityisesti nuorten keskuudessa yhteydenottamisen kynnyksiä. (Vastaaaja 1)

Haastatteluun osallistuneiden asiantuntijoiden mukaan ihmiset kertovat chatboteille asioita, joita eivät välttämättä kertoisi ihmiselle. Chatbottien avulla voidaan rakentaa intiimi ohjauksellinen suhde pitkäkestoisissa ohjauskeskusteluissa sekä personoimalla ja henkilökohtaistamalla chatbotin toimintoja. Vuorovaikutusta voidaan tehostaa antamalla chatbotille persoonallisuus. Persoonallisuuden rakentamisen kautta asiantuntijat voivat hyödyntää substanssi-osaamistaan chatbotin ohjaustyylin muotoilemiseen.

Siihen liittyy paljon elementtejä, kuten onko chatbotilla nimi? onko sillä avatar? puhuuko se tietyllä tavalla? Botin persoonallisuus on ehdottomasti mahdollisuus ei uhka, mutta tätä kannattaa alkaa miettiä kehittämisen avainkohtana millainen se botti on ja miten se juttelee ja miten se ohjaa eteenpäin. (vastaaaja 3)

Chatbottien avulla voidaan tehdä verkkosivujen sisällöistä nuorelle saavutettavampia. Chatboteilla voidaan saada laajoista ja vaikeaselkoisista asioista ymmärrettävämpiä. Verkkopalveluiden saavutettavuutta ohjaa Euroopan parlamentin ja neuvoston direktiivi (EU) 2016/2102, eli saavutettavuusdirektiivi. Saavutettavuusdirektiivin myötä Suomessa astui voimaan 1.4.2019 laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta. Lain tarkoituksena on ”– – edistää digitaalisten palvelujen saatavuutta, laatua, tietoturvasuutta sekä sisällön saavutettavuutta ja siten parantaa jokaisen mahdollisuuksia käyttää yhdenvertaisesti

digitaalisia palveluja”. (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 1.4.2019/306.)

Saavutettavuuden ohella chatbottien käytön mahdollisuutena nähdään myös kohdennetumpien palveluiden tarjoaminen esimerkiksi henkilökohtaisena avustajana. Nuori voi saada myös apua byrokraattisten asioiden hoitamiseen. Chatbotin käyttäminen voi myös tukea nuoren hyvinvointia ja olla käyttäjälleen mielekäs tapa asioida. Teknologiaa hyödyntämällä voidaan tehdä arkisista asioista helpommin lähestyttäviä.

Chatbotit mahdollistaa kohdennetumpia palveluita. Nuori saattaa hakea tietoa esimerkiksi lomakkeiden täyttämiseen ja hyötyisi suuresti, jos kysymyksiin löytäisi vastauksia helpommin. Verkkosivuilla nuorelle vaikeaselkoisia tietoa voi olla laajasti ja sivustoilla käytetyn kielen takia ymmärrettävyys ja lähestyttävyys voivat kärsiä. Bottien avulla nuorta voidaan auttaa kohdennetusti byrokraattisissa asioissa. Tietenkään se ei poista ihmisen tarvetta ohjauksesta, mutta joissain asioissa botin avulla verkkoasiointia hoituu paremmin ja kivemmin. (Vastaaja 2)

– on olemassa esimerkiksi erilaisia kohdennettuja hyvinvointibotteja, joiden avulla voi vaikka yön pimeinä tunteina strukturoida omia ajatuksiaan ja botti voi varata ajan aamutuimaan asiantuntijalle. (Vastaaja 2)

Chatbottien kanssa käydyissä keskusteluissa voidaan aina palata alkuun, kokeilla uudestaan eri ratkaisuvaihtoehtoja ja katsoa millaisen lopputuloksen toisenlainen vastaus antaa. Asiantuntijoiden mukaan teknologian käyttö mahdollistaa asiakkaan oman tilanteen ja tunteiden sanoittamista. Kirjoittaminen tekee asiat itselle näkyviksi ja auttaa nuorta hahmottamaan omaa tilannettaan. Sanoittaminen madaltaa kynnystä siirtyä kasvokkain tarjottaviin palveluihin, varsinkin tapauksissa, joissa nuori ei halua tai pysty asioimaan ihmisen kanssa. Digitaaliset ohjauspalvelut ovat monessa tilanteessa myös ensimmäinen askel avunhakemiseen. Verkkopalvelut voivat toimia näin ollen palveluohjauksen kanavina digitaalisten ja fyysisten palveluiden välillä.

Asian tuleminen näkyväksi itselle voi sit tavallaan itessään jo auttaa hahmottamaan sitä omaa tilannetta, ehkä sisäistämään sitä itselle, mikä voi laskea sitten kynnystä keskustella myös ihmisen kanssa. (Vastaaja 7)

Botti voi olla joillekin ihmisille jopa ihmistä parempi apu, mut kuitenkin tarjotaan optioaalisesti siinä koko ohjaus tai neuvonta ja tiedotusprosessissa eteenpäin sitten aina viime kädessä ihmiselle (Vastaja 3)

Verkko-ohjauksen palvelu on monessa tilanteessa ensimmäinen askel avun hakemiseen tai ohjauksen ja neuvonnan hakemiseen. Nuori hakee rohkeutta jatkotoimenpiteisiin, jotka voi tarkoittaa esim. yhteydenottoa kasvokkain tarjottavaan palveluun. (Vastaja 1)

Asiantuntijoiden mukaan digitaalisen ohjauksen tarpeisiin vastaaminen haastaa organisaatioita kehittämään ammattilaisten osaamista sekä muodostamaan kokeilukulttuurin ilmapiiriä. Chatbot-kouluttajien tulee pystyä tarjoamaan tietoa niin, että se innostaa kokeilemaan rohkeasti uutta teknologiaa. Nykyiset chatbottien kehitysalustat mahdollistavat nuorisotyöntekijöiden substanssi-osaamisen siirtämisen digitaaliseen muotoon ilman teknistä koulutusta.

Ei tarvi olla mikään tietotekniikan diplomi-insinööri eli lähinnä se kiinnostus riittää. On paljon valmiita alustoja, joissa sä voit rakentaa botteja tietämättä itse tavallaan koodista tai muusta mitään eli siirtämällä, raahaamalla asioita. Eli ajatus siitä, et silloin mun tarvii olla sen nuorisotyön asiantuntija ja tietää mitä se botti puhuu. Mun ei tarvii ymmärtää teknologiaa, mun tarvii olla vaan älyttömän kiinnostunut. (Vastaja 2)

Vitalini (2018, 4) on kirjoittanut, että chat-keskusteluiden arvot, kuten keskittyminen, empatia, aito kohtaaminen ja läsnäolo, noudattavat samoja arvoja kuin perinteinenkin vuorovaikutus. Haastateltavien mukaan organisaatioiden prosesseja ja arvoja, eli ohjaustoimintaa ohjaavaa logiikkaa, ei voida siirtää chatbot-tekniikkaan täydellisesti. Ohjausprosessin sanoittamisella voidaan tuoda omaa työtä näkyväksi ja näin ollen koneälyä sisältävät chattibotit toimivat myös organisaatioiden, ammattilaisten, työntekijöiden ja ihan tavallisten ihmisten hiljaisen tiedon näkyväksi tekemisen välineenä.

Haastateltavat määrittivät kuulluksi tulemisen yhdeksi tärkeäksi digitaalisen ohjaustyön päämääräksi ja periaatteeksi. Lisäksi chatbottien avulla voidaan tarjota apua yksinäisyyden tai ryhmään kuulumattomuuden kokemuksiin esimerkiksi oppilaitoksissa.

Kuulluksi tuleminen on tärkeää opiskelijalle, tai hakijalle, tai mikä hänen elämän tilanteensa onkin missä ohjataan. – – että sille, joka

sitä palvelua tarvitsee, nii sille tosiaan tulee se olo, että nyt mä olen niinkun oikeassa paikassa oikeeseen aikaan. (Vastaja 5)

Viime aikoina verkossa opiskelusta ja laajennetusti ajateltuna kaikenlaisessa lähiopetuksessa tapahtuvassa opetuksessa ja oppimisessa se yksinäisyyden kokemus, joka opiskelijalla saattaa olla liittyen esimerkiksi ryhmäytymisen keskeneräisyyteen tai ryhmään kuulumattomuuden tunteisiin niin, että se edistäisi oppimista – –. (Vastaja 4)

Haastattelun mukaan ohjaustyössä chatbottien etuna on niiden tasapuolisuus, ja että ne eivät arvota käytyjä keskusteluita ihmisen taustojen tai henkilökohtaisten ominaisuuksien mukaan. Nuoren näkökulmasta asioiminen chatbotin kanssa voi lievittää auktoriteetteihin liittyvää ahdistusta. Riskiksi tunnistettiin, että ennako-oletukset on luotu chatbottiin jo kehitysvaiheessa. Chatbotit eivät myöskään osaa välttämättä vastata kaikkiin asioihin, mutta niiden avulla asiaa voidaan rajata tai antaa osavastauksia.

Osa ihmisistä kokee auktoriteettiahdistusta ja tekoäly ei välttämättä luo samanlaisia ahdistuksen tunteita, vaan voi madaltaa kynnystä lähteä kysymään asioista, joita ei ihmisauktoriteetilta kysyisi. Nämä palvelut rakennetaan niin, etteivät ne arvota ketään. Niillä ei ole luonnollisia ennakkoluuloja kuten ihmisillä yleensä on. Toki ennakkoluulot on mahdollista rakentua palveluun, jos ne niin tehdään. (Vastaja 5)

Botti ei osaa vastata kaikkiin asioihin eikä välttämättä ratkaista asiakkaan, nuoren tai opiskelijan ongelmaa, mutta se voi rajata sitä ja antaa osavastauksia ja miten mennään eteenpäin. (Vastaja 3)

Haastateltujen asiantuntijoiden mukaan nuorten yhteydenottotavat ja ilmaisu-keinot vaihtelevat heidän tarpeidensa mukaan. Onkin tärkeää pystyä tarjoamaan vuorovaikutusmahdollisuuksia sekä kasvokkaisissa että verkkovälitteisissä palveluissa mahdollisimman monikanavaisesti. Gerdtin ja Korhosen (2016) mukaan ratkaisuja mietittäessä on tiedostettava, että joillekin meistä toinen palvelun muoto on houkuttelevampi kuin toisille. Osa toivoo henkilökohtaista kontaktointia, kun taas suuri osa hoitaa prosessin mahdollisimman pitkälle itse. (Gerdt & Korhonen 2016, 49–50.) Asiantuntijoiden mukaan chatbottien käyttö, osana monikanavaista nuorisotyötä, tukee myös puutteelliset digi- ja mediataidot omaavien henkilöiden palveluiden saavutettavuutta.

– – että on erilaisia vuorovaikutuskanavii käyttäviä palveluita myös ett, jos miettii esimerkiks chattipalveluita, niin kirjottaminen ei oo kaikille se ominaisin ilmasukeino ja saattaa olla esimerkiks lukivaikeuksii tai jotain aiempii negatiivisii kokemuksi, mitkä liittyy itsensä ilmaisemiseen kirjoittamalla mikä voi aiheuttaa sitä, että se kynnyks tarttuu sen tyyppiseen palveluun nousee. Mut sit voi olla esimerkiks helpompi vaik tälleen videoneuvotteluyhteydellä jutella ja sit taas jollekin toiselle se oman äänen käyttäminen ja oman kuvan näyttäminen tätä kautta voi olla sit tosi korkeen kynnyksen takana ja sen takii ois tärkeätä, että pystyttäis silleen niinku myös paitsi kasvokkain ja verkossa myös verkkopalvelujen sisällä tarjoamaan monikanavaisesti sitten niitä palveluita. (Vastaaja 7)

Pirstaleisiin palveluihin liittyen bottien kautta voisi olla mahdollisuus keskittää asioita ja sitä kautta tietyt asiat löytyisivät kenties paremmin. Botit mahdollistavat palvelujen käyttämisen myös puutteelliset digi- ja mediataidot omaaville henkilöille käyttöliittymän ollessa näppärä ja helppo omaksua. (Vastaaja 4)

Haastattelun mukaan ammattilaiset voivat saada chatboteista apua oman työn ohjaamiseen, teknologia voi auttaa työntekijää rutiinitehtävissä, toimia tietovarastona ja työkaverina sekä innostaa työväliseenä. Chatboteilla voidaan myös vapauttaa työaika henkilökohtaiseen ohjaukseen. Ammattilaisten on mahdollista tavoittaa chatbottien välityksellä eri kohderyhmiä erilaisista tarpeista käsin.

Eri kohderyhmien tavoittaminen ja yhdenvertaisuuteen pohjautuminen houkuttaa boteissa eniten. Se saavutettavuuden kautta katsominen, että eri kohderyhmille on palveluita paljon paremmin saatavilla – – (Vastaaja 4)

Ohjauksen näkökulmasta chatbotteja voi käyttää hyvin moniin eri tarkoituksiin, esimerkiksi opiskelijoilta tulevien rutiinikysymysten ja opettajien rutiinivastauksien automatisointiin ja vapauttaa ihmisohjausta laadukkaampaan henkilökohtaiseen ohjaukseen. (Vastaaja 3)

Yksi paljon keskustelua herättänyt puheenaihe koski verkko-ohjauspalveluiden kansallista koordinoitua. Haastateltavat kertoivat, että nuorille suunnattuja verkkopalveluita on paljon, mutta nuoret eivät löydä niitä. Haastateltavat kokivat, että on tärkeää kokeilla ja tehdä yhdessä. Tällä hetkellä tilanne kuitenkin on, että jokainen kehittää palveluita tahollaan tietämättä toisistaan. Suomenkielisiä nuorisotyöllisiä chatbotteja on vielä vähän ja työmuoto hakee

vielä paikkaansa. Kansallisella koordinoinnilla voitaisi estää palvelukentän sirpaleisuutta ja koota yhteen verkko-ohjauspalveluita. Koordinoinnilla olisi vaikutusta myös verkkopalveluiden kehitystyöhön ja sillä tuettaisiin nuorten helpompaa palveluihin löytämistä.

Tällä hetkellä tilanne on se, että meillä on valtava määrä nuorille suunnattuja palveluita verkossa, mutta nuoret eivät löydä niitä. Valtakunnalliseen palveluun halutaan tulevaisuudessa vain yksi tai kaksi bottia, jottei kehitystyö pirstaloituisi ja nuorten olisi helpompi löytää palveluihin. (Vastaaaja 2)

Palvelukentän sirpaleisuus, jossa kaikki kehittävät omia juttujaan tahoillaan tietämättä toisistaan, siinä on riski siihen, että menee resursseja hukkaan ja palvelukentästä tulee sirpaleinen ja hämmentävä. Sen takia on tosi tärkeä tulla yhteen ja kuulla myös toisistamme ja tulla tutuiksi, mutta toivoisin myös kansallista sateenvarjoa näiden verkko-ohjauspalveluiden ympärille. (Vastaaaja 7)

Kansallisen tason koordinaatio verkko-ohjauspalvelujen ympärille, yhden luukun palvelu, missä nuori pystyisi täyttämään hänen palvelutarpeensa samalta luukulta ja pääsisi käsiksi näihin eri verkko-ohjauspalveluihin, mitä meillä on jo olemassa. (Vastaaaja 7)

Tulevaisuudessa nuorisotyölliset chatbotit voivat hyötyä suomen kielen tuesta, puheentunnistuksesta ja monikanavaisuudesta. Nuorisotyön koetaan voivan kehittyä myös sisällöllisesti chatbottien kehittämisprosessien myötä. Haastateltavien asiantuntijoiden mukaan nuorten kanssa toimivien tahojen on mahdollista yhdistää voimansa ja koota palvelut yhteen paikkaan nyt, kun chatbot-palveluiden määrä on vielä suhteellisen pieni. Helppokäyttöinen teknologia mahdollistaa nuorisotyön alan sisäistä yhteiskehittämistä ja ydinosaamisen sanoittamista. Nuorisotyöntekijöiden asiakasymmärryksen ja kohtaamisen taitojen avulla chatbottien sisällöstä voidaan saada vuorovaikutteinen ja inhimillinen.

– – nuorisotyössä on perinteisesti menty eturintamassa nuorten kanssa tehtävässä työssä ja tekniikka ottaa isoja harppauksia ja on kehittynyttä. (Vastaaaja 2)

Teknologiset mahdollisuudet ovat luoneet kaikille asiasta kiinnostuneille reitin erilaisille alustoille, joissa botteja voi rakentaa tietämättä itse koodista mitään. Tällöin voidaan keskittyä olemaan nuorisotyön asiantuntijoita, joiden tehtävänä on tietää mitä botti puhuu, eikä tarvitse ymmärtää teknologiaa sen taustalla. Tällä hetkellä kiinnostus

ja aloitteita bottien kehittämiseen nousee eniten kentän työntekijöiltä. Työntekijät ovat huomanneet arjessaan rutiininomaisesti toistuvia kysymyksiä ja toivovat vapauttavansa työresurssia teknologiaa hyödyntämällä. (Vastaaja 2)

– – mut se, että mitä sen käyttäjän päässä liikkuu, niin nuoriso-ohjaajat tietävät kyllä tarkkaan sen maastonsa, et siit on helppo lähtee ponnistamaan. (Vastaaja 3)

5.2 Chatbottien haasteet digitaalisessa ohjaustyössä

Opinnäytetyön haastattelussa esiin tulleet digitaalisen ohjauksen haasteet liittyvät pitkälti samoihin seikkoihin kuin sen mahdollisuudetkin. Haastatteluun osallistuneet asiantuntijat toivat puheenvuoroissaan esille, että digitaalisessa ohjauksessa perinteinen vastakkainasettelu syntyy kasvokkain tarjottavien palveluiden ja digitaalisten palveluiden välille.

90-luvun lopussa, kun internet tuli osaksi arkeamme, niin hyvin nopeasti lähdettiin rakentamaan sellaista ajatusta, että ei enää tarvita perinteistä kasvokkain tehtävää työtä, koska netti antaa vastauksen kaikkeen. Sehän ei tietenkään niin ole ja sellainen ajatusmaailma ei ole koskaan mennyt läpi, vaan täytyy muistaa tää monikanavaisuus monestakin näkökulmasta. (Vastaaja 1)

Pääosassa on kasvokkainen vuorovaikutus, moni saattaa pelätä, että sähköinen maailma syrjäyttää kokonaan kasvokkaisen vuorovaikutuksen. (Vastaaja 5)

Eriksson ja Tuuva-Hongisto (2019) ovat Nuorisotyön digitalisaatio 2030 -tutkimuksessaan korostaneet, että nuorisotyö perustuu nuorten kohtaamiseen ja tukemiseen eri elämäntilanteissa. Nuorta kuunnellaan ja autetaan keskustelemalla ja purkamalla tilannetta erityisesti haastavissa elämäntilanteissa. Nuorelle on silti mahdollista tarjota vastaavanlaista tukea myös digitaalisesti eli nuorta voidaan auttaa myös verkkovälitteisesti. Eriksson ja Tuuva-Hongiston mukaan samat asiantuntijat, jotka ovat kokeneet kasvokkaisen kohtaamisen eettisempänä vaihtoehtona kuin digitaalisen ohjaustyön, ovat silti olleet myönteisiä myös virtuaalisille kohtaamisille. (Eriksson & Tuuva-Hongisto 2019, 19–23.) Vastakkainasetteluun ei Marttisen (2018, 128) mukaan ole syytä, sillä ihmisen syrjäyttämisen sijaan uhkana voidaan pitää ennemmin palveluiden huonoa suunnittelua.

Asiantuntijat toivat haastattelussa esiin, että merkittävimmät digitaalisen ohjaamisen haasteet liittyvät eettisiin kysymyksiin ja siihen, mistä motiiveista käsin palveluita ollaan kehittämässä. Asiantuntijat kokivat, että palvelun taustalla toimivan teknologian, toiminnan ja tiedon on oltava avointa ja läpinäkyvää. Asiantuntijoiden mukaan ihmisten kanssa käydyissä chat-keskusteluissa nuoret usein kartoittavat, kuka heillä on keskustelukumppaninaan. Osalle nuorista myös työntekijän sukupuoli on merkitystä. Asiakkaan täytyy tiedon luotettavuuden näkökulmasta tietää, kenen kanssa hän digitaalisesti keskustelee eli onko keskustelukumppani ihminen vai robotti. Digitaalisessa ohjauksessa nuorella itsellään tulee olla mahdollisuus valita asioiko hän ihmisen vai chatbotin kanssa.

Kun chattibottikeskustelut yleistyy valtionhallintoa myöten, niin pitäis ihan heti alkuun kertoa, että täällä on nyt botti eikä ihminen. Aina pitää tarjota myös mahdollisuus ihan ihmisasiointiin. (Vastaaja 3)

Onko se kone vai ihminen ku vastaa, nii kyl mä näkisin tän erittäin tärkeenä, että siinä vaiheessa, kun kuka tahansa näitä palveluita käyttää on tietoinen siitä, että kenenkä kanssa sitä vuorovaikutusta käy. Pitkässä juoksussa tää tulee olemaan vielä tärkeempää jo sen luotettavuuden näkökulmasta, että varmistetaan se, että tiedetään, että keneltä se tieto on saatu. Jos siinä tiedossa on jotain virhettä, niin sekin voidaan sitten, vaikka korjata, mutta se on erittäin tärkeä asia tää tiedon läpinäkyvyys. (Vastaaja 5)

Haastatteluun osallistuneet asiantuntijat toivat esille, että chatbotin avulla suositellessa tai tarjotessa eri vaihtoehtoja nuorelle, tulee pystyä myös kuvaamaan, mistä annettava tieto on peräisin. Tiedon luotettavuus parantaa laatua ja näin ollen palveluihin sitoutumista. Ronkainen (2018) on kirjoittanut, että tekoälyä sisältävät chatbotit ” – eivät tee ikinä mitään, mihin niitä ei ole ohjelmoitu, ja tämän perusteella chatbotit eivät voi olla moraalisessa vastuussa siitä, miten ne suoriutuvat tehtävästä”. Näin ollen vastuu chatbotin toiminnasta on aina chatbotin rakentajalla. (Ronkainen 2018, 37.)

Haastateltavien mukaan nuoren tulee voida hallita itsestä jakamaansa tietoa ja tämä on huomioita esimerkiksi tietosuojailmoituksissa. Tietosuojalla tarkoitetaan 25.5.2018 voimaan astunutta Euroopan parlamentin ja neuvoston yleisen tietosuoja-asetusta (Euroopan parlamentin ja neuvoston asetusta (EU) 2016/679). Yksi haastateltavista asiantuntijoista ehdotti chatbottien tietosuojan

ja tiedon luotettavuuden varmistamiseksi teknologisia kokeiluita, joilla tietoa pystyttäisiin keräämään kehittämisen tueksi.

Tietosuojailmoitusta tehdessä yksi tärkeä seikka oli esimerkiksi pystyä kuvaamaan, mitä kautta opiskelijalle annettavat suositukset kurseista tai tutkinnon osista annettava tieto on tullut. Tämä liittyy digi minä osaamiseen ja oman tiedon hallinnan näkökulmiin ollen yksi erittäin tärkeä eettinen kysymys. (Vastaaja 5)

Eryteisesti tietosuoja ja turva puhututtaa ja laadukkaan kohtaamisen saaminen nuoren kanssa on puhututtanut. (Vastaaja 1)

Että pystyttäisiin tekemään prototyyppejä ja kokeilemaan ja keräämään oppia siltä käyttäjäryhmältä hyvin nopeasti, että nähdään, ol-laanko menossa oikeaan suuntaan ja pystytään tekemään korjausliikkeitä. (Vastaaja 7)

Rytkölän (2020) mukaan asiakaskokemuksella tulee tulevaisuudessa olemaan entistä isompi rooli. Asiakkaat myös odottavat yrityksen toimintojen ja järjestelmien keskustelevan keskenään. Tämä integroitujen järjestelmien ja prosessien lisääminen nostaa vaatimuksia luotettavuuden hallintaan. Tulevaisuudessa asiakkaiden tietojen tulee olla entistä enemmän suojattuja ja turvassa. Haasteena asiakaskeskeisyyden kehittämiseen voi olla vanhojen toimintatapojen vaikea ja hidas muuttaminen. (Rytkölä 2020.) Asiantuntijoiden mukaan digitaalisia välineitä hyödyntävässä ohjauksessa tarjottava tiedon laatu ja luotettavuus koetaan haasteena. Palveluajatuksen tulee perustua siihen, että asiakas voi luottaa palvelusta samaansa tietoon.

Palveluiden luotettavuus kärsii, jos erehdyksissä jaetaan väärää tietoa ja sen jälkeen niitä palveluita ei enää käytetäkään. On jo lähtökohtaisesti tärkeää miettiä, miten varmistetaan, että se tieto, jota palvelussa jaetaan on oikeaa. (Vastaaja 5)

Haastateltavien mukaan chatbottien toiminnallisuuden suunnittelussa tulee ottaa loppukäyttäjien yksilölliset tarpeet huomioon. Chatbotteja tehdään asiantuntijoiden mukaan myös kohdennetusti erityisryhmille, mikä vaatii toimiakseen paljon valmistelemaa työtä ja palvelutestausta. Erytistarpeita haastattelun mukaan voivat olla esimerkiksi kielelliset ja kulttuurilliset sekä hahmottamisen ja aistihäiriöiden tuomat tarpeet. Yksi asiantuntija toi esille, että kehitettäessä chatbotteja esimerkiksi mielenterveyteen tai seksuaalisuuteen liittyen tarvitaan aiheen erityisosaamista. Asiantuntijakumppanuuksien ja konsultoinnin

avulla voidaan luoda luottamusta ja varmistaa, ettei chatbotti toimi väärin. Lisäksi prosessissa tulee olla mahdollisuus ohjautua ihmiselle.

Mitä enemmän tehdään erityisryhmille botteja kuten maahanmuuttajille, joilla lukutaito, kirjoitustaito tai kuvien hahmotus saattaa olla vajavaista, aistiesteiset ja lukihäiriöiset jne. sitä enemmän on tehtävä etukäteen työtä ja varmistettava luottamusta, että botti ei toimi väärin eikä tietoja käytetä väärin tarkoituksiin. (Vastaja 3)

– – erityisesti kun me mennään seksuaalisuuteen ja sen eri muotoihin, seksuaaliseen ahdisteluun ja sitten mielenterveysasioihin, niin sitten voidaan tarvita asiantuntijakumppanuuden lisäksi tietyille erityisalueelle konsulttiakin. (Vastaja 3)

Haastateltavat toivat esiin, että empatian, eleiden ja ilmeiden puuttuminen chat-keskusteluista tekee chatbot-kontaktista helposti kylmän sekä asettaa haasteita intiimin ohjaustilanteen muodostamiselle. On haaste saada välitettyä tunteita ja luottamuksen ilmapiiriä digitaalisen ohjauksen palveluissa.

Empatian puute ja ilmeiden ja eleiden välittyminen vastapuolelle, ettei se kontakti ole kylmä. Vastatunteen saaminen, että se toinen on oikeasti kiinnostunut eikä kylmä. (Vastaja 6)

Miten saadaan herätettyä, ylläpidettyä ja vakuutettua luottamus asiakkaan kanssa keskustelun aikana? (Vastaja 3)

Chattipalveluissa esimerkiksi kirjoittaminen ei ole kaikille se ominaisin ilmaisukeino ja saattaa olla esimerkiksi lukivaikeuksia tai aiempia negatiivisia kokemuksia, jotka liittyy itsensä ilmaisemiseen kirjoittamalla mikä voi aiheuttaa, että kynnyksen tyypin palvelun käyttämiseen nousee, mut sit voi olla helpompi vaikka videoneuvotteluyhteydellä jutella, kun taas jollekin toiselle se oman äänen käyttäminen tai kuvan näyttäminen voi olla tosi korkean kynnyksen takana ja sen takia on tärkeää pystyä niin kasvokkain kuin verkossa pystyä tarjoamaan monikanavaisesti palveluita. (Vastaja 7)

Pietilän ja Siivosen (2016) mukaan informaatiotutkimus käsittää tiedontarpeen yleisesti ”– – inhimilliseksi tilaksi, joka käynnistää tiedonhankinnan prosessin”. Nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden laadullisena lähtökohtana on tietoisuus nuorten tiedontarpeista ja nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijän ammattiosaimiseen kuuluu tuntea yleiset tiedontarpeet, joita kasvu ja kehitys tuovat nuoren elämään. Lisäksi ammattilaisen tulee tunnistaa oma roolinsa tiedontarpeiden sanoittamisessa ja selkiyttämisessä. (Pietilä & Siivonen 2016, 38.)

Haastateltavat kuvailivat, että on haastavaa vastata nuoren todellisiin tiedon tarpeisiin. Keskustelu saattaa lähteä liikkeelle muista asioista kuin todellinen tarve lopulta on. Kun pohditaan ihmisen osuutta teknologiaa hyödyntävässä ohjaustyössä, Marttisen (2018) mukaan tulee muistaa ne asiat, joissa ihminen on vahva. Ihmiset pystyvät toimimaan toisten ihmisten kanssa, tulkitsemaan kuvia ja yhdistelemään useita johtopäätöksiä. ”Ihmisiä siis tarvitaan jatkossakin siellä, missä on muita ihmisiä.” (Marttinen 2018, 127.) Haastateltavat kokivat, että asiakasymmärrys on oleellinen osa chatbottien kehitysprosessia, esimerkiksi ammattikieli tulee osata kohdentaa kohderyhmää vastaavaksi. Palvelut tulee aina rakentaa perinpohjaisella määrittelytyöllä todellisiin tiedontarpeisiin perustuviksi.

Oman kokemuksen mukaan haasteellista verkko-ohjauksessa esimerkiksi chatissa on se, että pääsee keskustelussa perille siitä, mikä on nuoren varsinainen tiedon tarve. Monesti keskustelu lähtee liikkeelle muusta asiasta, kuin siitä, mikä olisi se varsinainen. Haasteellista on myös se, että osapuolet ymmärtävät toisiaan, tekstipohjaisessa ilmaisussa voi tulla väärinymmärryksiä helposti. (Vastaja 1)

Palvelun tarpeeseen pureutuminen on tärkeää, mikä se tarve lopulta on? Onko se tiedon tarve, onko se ohjauksen tarve, vai minäkäläinen se tarve mahtaa olla, että pystytään rakentamaan palvelun ohjausta paremmin sen kautta. (Vastaja 5)

Oppilaitosmaailmassa kieli muotoutuu helposti Opetushallituksen kielen mukaan. Digitaalisessa ohjaustyössä kieli ei voi olla samanlaista, se pitää kohdentaa kohderyhmälle. (Vastaja 5)

Väänäsen ym. (2019, 10) mukaan chatbottien käytön haasteena voi olla ennakoasenteet. Myös opinnäytetyöhön haastatellut asiantuntijat kävivät keskustelua ennakoasenteiden välittymisestä chatbottien kautta. Heidän mukaan digitaalisia ohjauksen välineitä kehittäessä on muistettava, että tekniikan taustalla on aina ihminen. Chatbotit voivat kohdata asiakkaan ennakkoluuloista vapaammin, mutta tämä on huomioitava koko kehitysprosessin ajan. Työntekijöiden on pyrittävä välttämään ennakkoluulojensa tahatonta välittämistä chatbotteihin esimerkiksi refleктоimalla omaa tapaansa toimia eri tilanteissa.

– – chatbotin asenne muodostuu useiden ihmisten asenteista, niin silloinhan se on automaattisesti neutraalimpi kuin se yksittäinen ihminen joka neuvoo nuorta. Botti myös oppii matkan varrella enemmän sitä, miten käyttäytyä nuorten kanssa. (Vastaaaja 6)

On muistettava, että botit on ihmisten rakentamia. Meidän pitää pystyä rakentamisvaiheessa refleктоimaan ja tunnistamaan ettemme tuo ennakkoasenteitamme sisältöön. (Vastaaaja7)

Asiantuntijoiden mukaan digitaalisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalveluiden löydettävyydessä on vielä haasteita. Mikäli nuoren ensikosketus nuorisotyöhön tulee huonosti toimivan chatbotin kautta, voidaan sillä aiheuttaa negatiivisia vaikutuksia nuorisotyötä kohtaan myös yleisellä tasolla. Haastateltavat kertoivat, että digitaalisia ohjauspalveluita kehittäessä on syytä huomioida, ettei osallisuus kehitysprosessissa ole ikään kuin päälle liimattua, vaan nuoret ovat läpi prosessin mukana osallisena ja osallistujina.

Meillä on vielä paljon tekemistä, että miten saadaan näkyviksi ne palvelut, mitä meillä on. (Vastaaaja 5)

Jos botti on huonosti tehty ja se on nuoren ensimmäinen kontakti nuorisotyöhön, niin se värittää sitä kuvaa hyvin pitkään eteenpäin. (Vastaaaja 2)

Organisatorisesta näkökulmasta katsottuna palveluiden hankkiminen ilman tarvittavaa osaamista koettiin haasteena. Asiantuntijoiden mukaan päätöksiä palveluiden järjestämisestä saattavat tehdä sellaiset henkilöt, jotka eivät välttämättä tiedä tai tunne asiaa hyvin. Haasteina ovat rahoittajien ja päättäjien väärät uskomukset teknologian mahdollisuuksista ja kehittämiseen tarvittavista resursseista. Asiasta tietämättömyys voi aiheuttaa hätäisten ratkaisujen tekemistä teknologian käyttöönotossa tai resursoitaessa. Ronkaisen (2018) mukaan käyttäjälähtöisen chatbotin rakentaminen vaatii paljon resursseja ja osaamista. Chatbotin helppokäyttöisyys ja hyödyllisyys ovat kuitenkin ratkaisevassa asemassa välineen arkipäiväiseen käyttöön ottamisessa. Positiivisen käyttäjäkokemuksen ja helppokäyttöisyyden taustalla on erinomaisesti rakennettu chatbot. (Ronkainen 2018, 16.)

Ylimoitettut odotukset chatbottien toimivuudesta voivat johtaa sekä ammattilaisia että nuoria harhaan. Haastateltavat toivat esille, että ilman tarvittavaa osaamista voidaan ajatella chatbottien korvaavan ihmisten tekemää työtä ja

vähentää ihmistyövoimaa. Lisäksi haastattelussa todettiin, että digitaalisissa palveluissa saatetaan toimia tehokkuusajattelu edellä, millä on epäsuotuisia vaikutuksia palvelun laadukkuuteen. Asiantuntijoiden mukaan kehittämistä ei tule ulkoistaa ainoastaan teknologiayrityksille, vaan haasteena on saada lisättyä tarvittavaa osaamista ja resursseja nuorisotyöhön. Asiantuntijoiden mukaan chatbottien kehittämisen tarvitaan monen tasoista osaamista, mutta kaikista tärkeintä on asiakasymmärrys. Muita hyödyllisiä taitoja ovat palvelumuotoilu, konsepti- ja käytettävyyssuunnittelu sekä vuorovaikutteinen kerronta.

Tunteeko työnantaja tai henkilöt, jotka tekevät päätöksiä tällaisen maailman kunnolla. – – Sen rinnalla, että itse olemme jatkuvassa kehittämistyössä ja ymmärrämme sen tärkeyden, meidän täytyy huolehtia, että oma työnantaja ja rahoittaja ymmärtää sitä maailmaa eli miksi käytetään esimerkiksi työaikaa paljon myös siihen, että kehitetään. Se tuote, se chattibotti ei ole kerralla valmis sinne maailman tappiin asti. (Vastaja 1)

Verkko-ohjauksen puolella olen törmännyt sellaiseen, että ajatellaan kehittää tehokas palvelu verkkoon, joka tietyllä tavalla hoitaa aikatehokkaasti asiakkaan, ohjattavan tai nuoren, vähän niin kuin poistaisit jonosta tehokkuusajattelun kautta. Siinä on uhkana se, että ihmistyön panoksen merkittävyys unohtuu ja asetetaan ylimoitettuja odotuksia boteille tämän hetkisen kehityskaaren vaiheessa. (Vastaja 7)

Haastattelusta nousi esille huoli valtakunnallisesti kehitettävän chatbotin persoonallisuuden muotoilua kohtaan. Kuten luvussa 5.1 on kerrottu, niin persoonallisten piirteiden lisääminen chatbottiin koetaan keskeiseksi elementiksi intimitiivien ja vuorovaikutuksen rakentumisessa. Haastattelusta kuvastui huoli, kuinka nuorisoalan chatbotteja koordinoiva taho onnistuu huomioimaan alueelliset tarpeet. Chatbotin persoonallisuuden kehittäminen voi olla osa alueellisia palveluita tukevaa työtä, jolloin chatbotin persoona voidaan muotoilla esimerkiksi alueellista murrenastoa ymmärtäväksi. Valtakunnallista kehittämistyötä varten tulee kerätä tietoa ja osallistaa sisällöntuottajia monipuolisesti alueelliset eroavaisuudet huomioiden.

Botin persoonallisuuteen liittyen opiskelijoiden kanssa on kokeiltu erilaisia botteja ja toistuvasti opiskelijat tarttuvat siihen asiaan, että kuinka botti ymmärtää heitä heidän käyttämällään murteella. Jos kehitetään valtakunnallisia palveluita, niin kuinka alueellisesti erilaisia murteita voidaan samalla botilla tukea? Jos keskustellaan päih-teistä, niin yksistään oluelle on monta nimikettä, jolla botti saattaa

sitä kutsua. Mitä nuori sitten ymmärtää, jos botin käsitemaailma ja sanasto on kovinkin suppea, jos mietitään sanoittamista ja persoonaa. Botin kehittämisessä on kielenhuollollinen ulottuvuus. (Vastaaaja 4)

Kehittämistyössä, luonteenpiirteen ja sisällön tuottamisessa, tarvitaan käyttäjätietoa, että siellä on nuorisokulttuuriset ilmaisut vahvasti mukana eri murrealueilta mukana ja myös eri ikäisten sisällöntuottajien mukana olo tulee tästä näkökulmasta varsin relevantiksi, jotta botin kanssa keskustelusta voi saada laadukkaan kokemuksen. (Vastaaaja 4)

5.3 Chatbottien osallistava kehittäminen

Haastateltujen asiantuntijoiden mukaan tärkein lähtökohta nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyölle on vastata nuorten monipuolisiin tiedon tarpeisiin. Asiantuntijat toivat useaan otteeseen esiin, että chatbottien kehittämisessä olennaista on asiakasymmärrys ja tarvelähtöisyys. Pietilä ja Siivonen (2016) ovat kuvanneet nuorten tiedontarpeiden laajuutta nuoren arkielämän elementtien kautta, sillä käsitteenä tiedontarvetta on vaikea määritellä täsmällisesti. Arkielämän elementit (seksuaalisuus, emotionaalisuus, luovuus, reflektiivisyys, fyysisuus, kognitiivisuus ja seksuaalisuus) kytkeytyvät nuoren kehityksen osa-alueisiin osittain päällekkäin. ”Tiedon etsiminen jostakin aiheesta saattaa tukea kehitystä usealla osa-alueella.” (Pietilä & Siivonen 2016, 38–41.)

Vehviläisen (2014) mukaan yhteistoiminnassa lähtökohtana on hahmottaa kohde tai ilmiö, mitä toiminnalla työstetään, käsitellään, muovataan, muutetaan tai ihmetellään. Kohteen tai ilmiön kautta saadaan myös syy yhteistoiminnan olemassa oloon. Se, miten kohde hahmotetaan, muovaa myös ajatuksia siitä, millaisin käsittein, välinein tai ottein kohdetta lähestytään. ”Yhteisen kohteen äärelle tuleminen voi siis olla portti osallisuuteen ja yhteiseen ymmärtämiseen.” (Vehviläinen 2014.) Myös verkkopaneeliin osallistuneet asiantuntijat kokivat yhteisen ymmärtämisen olevan keskeisessä osassa osallistavassa kehittämisprosessissa.

Siemensin (2005) mukaan monipuolisella osallisuudella voidaan määritellä kehitettävälle asialle reunaehdot. Määrittelemällä tarkasti, mitä palvelua asiakkaalle tarjotaan, voidaan valita omaan kehittämistarpeeseen parhaiten vas-

taava chatbot-tekniikka. Tekniikan valinnassa haastatellut asiantuntijat suosittelivat tekemään testausta ja kysymään ideoita muilta chatbottien kehittäjiltä mielenkiintoisista ratkaisuista ja toteutuksista. Nuorten osallistaminen varhaisessa vaiheessa on erittäin tärkeää, jotta chatbotista tulee käyttäjiään palveleva ja käyttäjien erilaiset tarpeet tulevat varmasti huomioiduiksi.

Osallistavan suunnittelun ja käyttäjälähtöisyyden ja kohderyhmän tarpeiden kartoituksella voidaan lähteä suunnittelemaan monipuolisesti esimerkiksi chattibottia – – tärkeintä on, että loppukäyttäjät ovat mahdollisimman varhaisessa vaiheessa mukana, mieluiten jo ideoinnista asti. Siinä saa jo tarpeita selville, esim. mihin kysymyksiin halutaan vastauksia ja mikä olisi mieluisin chatbotin viestintäkanava. (Vastaaaja 3)

Chattibottitekniikoita on hirveä määrä nykyään – – Kannattaa ihan alussa hyvin kartoittaa ja testata eri tyyppisiä chatikkunabotteja ja muita botteja, jotka toimivat esimerkiksi sovelluksissa ja reippaasti vain kysellä botin tekijöiltä, että millä te olette toteuttaneet ton ja lähtee siitä sitten liikenteeseen kartoittamaan sitä. (Vastaaaja 3)

Aika herkästi voidaan lähteä sille linjalle, että aikuiset kehittävät palveluja nuorille. Nuorten mukana olo on tärkeää esimerkiksi asiakaslähtöisen kielenmuodostumisen takia. (Vastaaaja 5)

Verke (2019) on kirjoittanut avoimen, verkostomaisen ja sektorirajat ylittävän työskentelyn olevan tulevaisuuden toimintatapa. Yhteiskehittäminen mahdollistaa sitoutumisen hankaliinkin uudistuksiin ja muutoksiin. Teknologiaa hyödyntävien palveluiden kehittäminen on myös kallista ja vie aikaa. Ei ole järkevää kehittää palveluja vain yhden organisaation käyttöön, sillä monella nuorten kanssa toimivalla taholla on lähes sama kohderyhmä ja tavoitteet. Päällekkäisyyksien välttämiseksi on tarkoituksenmukaista kehittää palveluja yhdessä. (Verke 2019, 87.) Haastattelun mukaan chatbottien kehittämisprosessi on jatkuvaa työtä. Kehittämistoimenpiteisiin ei tule lähteä vain uuden teknologian käyttöönoton takia. Tärkeämpää on palveluiden kehittäminen yhteisen päämäärän eli nuorten hyvinvoinnin tukemiseksi. Chatbottien kehittäjiltä vaaditaan uteliasta ja oppivaa mieltä ja armollisuutta itseään kohtaan. Yksi asiantuntija nosti puheessaan esiin toiveen avoimesta ilmapiiristä ja tiedon jakamisesta kehittäjien välillä, jotta välttyttäisiin samojen virheiden toistamiselta.

Kiinnittäisin huomion siihen, että varmasti meillä kaikilla on yhteinen päämäärä eli nuorten hyvinvoinnin tukeminen ja heidän mahdollisimman mielekkään elämän rakentamisen tukeminen. Toisaalta myös armollisuus itseään kohtaan, utelias ja oppiva mieli itsellä ja sen ymmärtäminen, että jos nämä chattibotit eivät ole koskaan valmiita niin me emme myöskään ammattilaisina ole koskaan valmiita ja erehtymättömiä, vaan joka päivä saamme oppia uutta. (Vastaaja 7)

Toivoisin, että Suomessa kiinnitettäisi vielä enemmän huomiota yli organisaatorajojen ja tiedon jakamiseen, opetellaan uutta kulttuuria, missä jaetaan organisaatorajojen yli tietoa, taitoa ja osaamista yhä enemmän. (Vastaaja 7)

Chatbotin kehittämisessä alkuun pääsemiseen ei vaadita yletöntä pääomaa. Saatavilla on myös maksuttomia teknisiä alustoja, eikä valmiiden chatbot-alustojen käyttämiseen tarvita erityistä ohjelmointiosaamista. Chatbotin rakennetta ja vuorovaikutuksen kuvaamista voidaan hahmottaa erilaisin vuokaavioin ja rakennepoluin. Yhtenä toimivana ratkaisuna chatbotin käsikirjoitusten osallistamiseen nähtiin pilvipalvelussa toimiva yhteiskäyttöinen käsikirjoituskirjoitusdokumentti. Ennen tekniselle alustalle lisäämistä tehdään kaikki sanoitukset ja kommentoinnit yhteiseen dokumenttiin. Tällä turvataan myös se, ettei tekniikkaa vaihtaessa kaikki tieto ole tallennettu pelkästään chatbottiin, vaan käsikirjoitukset voidaan tarvittaessa lisätä toiseen tekniikkaan.

Opinnäytetyön luvussa 3.3 esitellään arvioinnin varassa etenevä iteratiivinen kehittämisprosessi yhtenä osallistavan kehittämisen mallina. Toikon ja Rantasen (2009) mukaan iteratiivisessa kehittämismallissa toimintaa arvioidaan sykleittäin käytännön toimenpiteiden kanssa. Arviointia ei toteuteta erillisenä muusta kehittämisestä, vaan lisääntyvää tietoa arvioidaan jo prosessin aikana. (Toikko & Rantanen 2009, 82–83.)

Yksi opinnäytetyön haastateltavista kertoi iteratiivisen kehittämismallin olevan sopiva chatbottien osallistavaan kehittämisprosessiin. Hänen mukaan alkutesauksen jälkeen kehittämisprosessiin on hyvä ottaa oikeita chatbotin käyttäjiä mukana, jotta voidaan analysoida käyttäjistä kertyvää chatlochia jatkokehittämistä varten. Chatbottien lokitiedoista saa kerättyä monipuolisesti analysoitavaa tietoa jatkokehittämistä varten. Lokitiedoista voidaan nähdä esimerkiksi mihin vuorokauden aikaan tietoa on etsitty ja millaisia kysymyksiä chatbotilta on kysytty. Kertyvä tieto suuntaa kehittämisprosessia ja saattaa myös Toikon

ja Rantasen (2009, 83) mukaan muuttaa jopa kehittämisprosessin arviointi-asetelmaa.

Kokeilukulttuurin tai syklisen eli iteratiivisen projektimallin perusajatus on, että me rakennetaan se kehitystyö ympyräksi tai sykliseksi, joka aina alkaa alusta ja siinä on pienempiä syklejä, joita työstetään rinnalla. Kokeilukulttuurin hengessä olevassa projektimallissa valitaan chattibotin suunnitteluun ideoita ja suuntaviivoja ja tehdään jostain elementtejä ja sen jälkeen testataan esikäyttäjien kanssa. (Vastaaaja 3)

– – kun aletaan tehdä vaativampaa bottia olisi hyvä ottaa mukaan oikeat käyttäjät ja alkaa analysoida oikeasti chattilokia. Siitä näkee hyvin mitä ollaan itse ajateltu ja miten se on toteutunut ja mikä on käyttäjien reaktio, ovatko he ymmärtäneet, mitä niiltä kysytään tai puhuuko ne ihan eri kieltä kuin meidän botti. Kun mennään kohti bottien teknistä monipuolisuutta, niin botilla voi olla tietokanta, mistä se hakee käyttäjien toivomusten mukaisia tietoja. Tällöin tarvitaan jo ohjelmoijaa. (Vastaaaja 3)

Kun bottia on testailtu, sinne syntyy automaattisesti chattiloki eli chattihistoria, eli sieltä me nähdään mm. mitä ne ihmiset oikeasti haluaa botilta kysyä ja millä tavalla ne ilmaisevat itseänsä ja painot- tuuko käyttö esimerkiksi johonkin tiettyyn vuorokauden aikaan kuten virka-aikaan, tai viikonloppuisin ja öisin ja niin edelleen. Voi- daan hahmottaa käyttäjien mielialaa. Aina yksittäisen syklin päät- teeksi voidaan katsoa niin sanottua sprinttiä tai sykliä mikä siinä oli hyvää, mikä meni suunnitelmien mukaan, mitä kaikkea opimme ja onko jotain elementtejä, joita on turha roikottaa mukana, että ne ei toimi ja poistetaan ne. Tämän jälkeen aloitetaan alusta ja määritel- lään uudet tavoitteet ja kuljetetaan näitä vanhoja parhaita juttuja mukana. Prosessi etenee ja hioutuu vähitellen. (Vastaaaja 3)

Haastattelun mukaan chatbottien kehittämisessä on huomioitava, että kehitys- työn on oltava jatkuvaa, eikä virheiden tekemistä tule pelätä. Tänä päivänä tehty teknologinen ratkaisu vaatii kehitystyötä osakseen myös tulevaisuu- dessa. Asiantuntijoiden keskustelun perusteella organisaatioiden tulee lisätä kokeilukulttuuria ja saada toimijat innostumaan sekä olemaan uteliaita uutta teknologiaa ja toimintamalleja kohtaan. Kehittämistyön tulee olla moni- kanavaista ja sisältyä osaksi organisaation toimintakulttuuria ja palvelukoko- naisuutta. Haastattelun mukaan chatbotit tarjoavat paljon mahdollisuuksia myös ammattilaisille ja ne voidaan rakentaa kohdennetusti esimerkiksi erityis- ryhmille.

Monikanavaisuus niin, että kehittämistyö ja chatbotti on osa sitä palvelukokonaisuutta. – – Palveluiden ja tarjonnan määrä kasvaa mm. hankkeiden myötä. Toimitaan monikanavaisesti ja perinteisen kasvokkain tapahtuvan palvelun lisäksi tuodaan erilaisia digitaalisten kanavien ja verkon kautta toimivia palveluita täydentämään muita palveluja. (Vastaaja 1)

– – pystyy tekemään ihan älyttömän paljon erilaisia juttuja ja erityisryhmille kohdennettuja juttuja, kunhan vaan muistaa nää rajoitteet ja sitten, että siellä on ihminen aina tukena tarvittaessa, eli jatkuvasti viestitään siitä, että jos ei botti auta, niin ota yhteys ihmiseen ja minne. (Vastaaja 3)

Asiantuntijoiden mukaan suomenkielisten chatbottien kehittäminen koettiin tärkeäksi asiaksi. Asiantuntijat suosittelivatkin chatbottien kehitysprosessiin lähtemään uteliaasti kokeilemaan, eikä keskittyä tekemään mahdollisimman valmista ratkaisua. Chatbottien käytöllä on mahdollonta vastata kaikkiin nuorten tiedon- ja tuentarpeisiin, mutta niiden avulla voidaan tuoda lisäarvoa ohjaustyöhön. Chatbottien osallistava kehittämisprosessi voidaan nähdä myös yhteisöllisenä oppimisprosessina, joka perustuu osallistujien motivaatioon sekä sen tukemiseen ja ylläpitoon. Kouluttajan roolina on opettamisen sijaan oppimisen ohjaus, fasilitoiminen ja motivoiminen. Tieto ei siirry asiantuntijalta oppijalle, vaan tietoa rakennetaan yhdessä tiedonhaun, keskustelujen ja tutkimuksen kautta. (Sommers-Piironen ym. 2014, 25.)

Teknologian tulevaisuutta on vaikea ennakoida koko ajan syntyvien uusien teknologioiden risteymien takia. ”– – teknologioita yhdistellään uudella ennakoinnalla tavalla ja kun emme tiedä, mitä näistä keksinnöistä seuraa, emme voi mitenkään punnita niiden hyötyjä ja haittoja”. (Ollila 2019, 329, 333.) Asiantuntijat toivat esiin, että teknologian kehittyessä nopeaa tahtia, myös kynnys kokeilla kasvaa. Haastateltavat rohkaisivat toimijoita kokeilukulttuuriin, tekemään nopeita testauksia ja hankkimaan kokemuksia chatbottien kehittämisestä. Chatbottien kehityskaaren tässä vaiheessa nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyöllä on mahdollisuus vaikuttaa chatbottien kehittämiseen digitaalisen ohjauksen työvälineenä.

On tärkeää aloittaa suomen kielisten bottien kehittäminen nyt, eikä jäädä odottelemaan, vaan hankitaan hyviä kokemuksia eikä anneta kynnyskokeilemiseen kasvaa. (Vastaaja 2)

Kannustan siihen, että kokeillaan, tehdään prototyyppejä ja kokeillaan ja testataan nopeasti. (Vastaaja 7)

Tässä vaiheessa kehitystä me pystytään vielä vaikuttamaan todella paljon siihen mihin suuntaan kaikki lähtee menemään. Rohkeesti vaan. (Vastaaja 6)

6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Asiakasymmärryksestä chatbottien kehittämiseen

Opinnäytetyössä haettiin vastauksia chatbottien mahdollisuuksiin ja haasteisiin digitaalisessa ohjaustyössä sekä asiantuntijoiden näkemyksiä osallistavaan kehittämiseen nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyössä. Opinnäytetyön keskeisimmät tutkimustulokset on jaoteltu liitteenä olevassa taulukossa (liite 6) teknologisista ja asiakaslähtöisistä sekä työntekijän, organisaation ja ohjaustyön näkökulmista.

Opinnäytetyön tuloksista voidaan yleisellä tasolla päätellä, että chatbottien käyttö digitaalisessa ohjaamisessa ei tule jatkossakaan korvaamaan kasvokkaista työtä, vaan olennaista on pystyä tarjoamaan palveluita monikanavaisesti hyödyntämällä eri lähestymistapoja. Opinnäytetyön tuloksien mukaan kasvokkain tehtävä ja teknologiaa hyödyntävä ohjaus eivät ole toisiaan poisulkevia työmuotoja, vaan niillä voidaan tukea toistaan. Chatbottien kehittäminen vaatii toimijoilta hyvää kohderyhmätuntemusta. Nuorisotyön ammattilaisten substanssiosaamisesta ja asiakasymmärryksestä on hyötyä chatbottien sisällöllisessä kehittämisessä.

Opinnäytetyön yksi keskeisin johtopäätös on, että ohjauksellisten chatbottien mahdollisuuksiin ja haasteisiin voidaan parhaiten vastata osallistavan kehittämisen keinoin. Opinnäytetyössä esitellyt käsitteet konnektivismi, yhteiskehittäminen, osallistava kehittäminen ja joukkoistaminen viittaavat kaikki keinoihin hyödyntää prosessiin osallistuvan joukon tietoa ja osaamista asetettujen tavoitteiden täyttämiseksi.

Tutkimustulosten mukaan chatboteilla voidaan lisätä asiakkaiden kiinnostusta nuorisotyötä kohtaan, tarjota kohdennettuja palveluita ja rohkaista nuorta kertomaan asioistaan anonyymisti. Luottamuksellisen suhteen saavuttaminen

chatbot-keskusteluissa edesauttaa nuoren siirtymistä kasvokkaihin palveluihin varsinkin tilanteissa, joissa nuori ei halua tai pysty asioimaan kasvokkaisissa palveluissa. Pohtiessani digitaalisen ohjauksen mahdollistamaa anonyymiutta, mietin, voiko myös ammattilaiselle olla helpottavaa olla jakamatta omaa ammatillista identiteettiään?

Chatbottien ja nuorisotyön tulevaisuus näyttää tutkimustulosten mukaan valoisalta. Voidaan todeta, että nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön kentällä digitaaliseen ohjaukseen käytettävät menetelmät ovat monipuolisia ja chatbotille ohjauksellisenä työmuotona koetaan olevan tarvetta. Chatbottien käyttöönottamisella voidaan tuoda nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön palveluihin uusia vuorovaikutusmahdollisuuksia sekä mahdollistaa huomion keskittäminen yksilöön luoden samalla positiivisia merkityksiä myös työntekijälle. Työntekijä tuntee onnistuneensa työssään, kun asiakas tuntee olevansa oikeassa paikassa, oikeaan aikaan.

Ohjauspalvelujen lähtökohtana on aina nuoren yksilölliset palveluntarpeet, jotka muuttuvat nuoren elämäntilanteen mukaan. Nuori voi toisissa tilanteissa hyötyä enemmän kasvokkaisesta palvelusta, kun taas toisissa hän voi saada tarvittavan palvelun digitaalisten kanavien kautta. Opinnäytetyön tutkimustuloksista voidaan todeta, että palvelut tulee nähdä sen mukaan, mitä nuori kokee tärkeäksi ja nuorella tulee olla mahdollisuus itse vaikuttaa, missä, miten ja milloin hän palvelua haluaa saada.

Tutkimustulosten perusteella voidaan esittää, että chatbottien käyttäminen mahdollistaa ennakkoluuloista vapaampaa nuorten kohtaamista. Yhteisessä kehittämistyössä mukana on useita eri tahoja ja näin ollen myös chatbotin sisältö muodostuu eri asenteista ja arvoista. Päätelmänä on, että rakennettaessa chatbotteja osallistavin keinoin voidaan vaikuttaa asenneneutraaliuteen, mutta tämä on huomioitava koko kehittämisprosessin ajan ja samalla pyritään välttämään tahatonta ennakkoluulojen rakentamista chatbottien sisältöihin. Voiko chatbot näin ollen olla asenneneutraalimpi vaihtoehto verrattuna esimerkiksi yksilö-chatissa tapahtuvaan kahdenkeskiseen ohjaukseen?

Tutkimuksen tulosten mukaan chatbottien suunnittelutyössä dialogin rakentamista tulee ajatella laajalta katsontakannalta. Organisaatioiden on tärkeää paneutua asiakasymmärryksen lisäämiseen sekä palvelutarpeiden selvitykseen. Chatbottien kehittämisen tueksi tarvitaan koulutusta, jotta palveluiden sisällöt pystytään rakentamaan alan ammattilaisten osaamista hyödyntäen. Näin palvelujen laatu ja ammatillisuus säilyvät, eikä kehittämistä ulkoisteta teknologia-yrityksille.

Voidaan päätellä, että toimijoiden oman osaamisen kehittäminen on myös resurssiviisas ratkaisu. Työyhteisön perusvalmiuksien hankkimista voidaan lähteä kerryttämään järjestämällä kehittämispajoja tai yhteisluentoja ja jatkaa kehitysprosessia oman organisaation asiantuntijoiden johdolla. Johtopäätöksenä on, että organisaatioiden omaa osaamista kannattaa lähteä strategisesti kehittämään ja sillä voidaan innostaa työntekijöitä omaksumaan uutta tietoa ja uuden työvälineen käyttöönottoa. Osaamisen lisääminen tulee nähdä osana laajempaa muutosta, osana megatrendejä ja sosiaalista innovaatiota.

Tutkimustulokset osoittavat, että chatbottien käyttö mahdollistaa nuorten yksilöllisten tarpeiden tukemisen, mutta samalla haastaa nuorten kanssa työskenteleviä vastaamaan näihin monipuolisiin tarpeisiin. Chatbottien kautta tarjottava tieto voidaan rakentaa läpinäkyväksi, saavutettavaksi, avoimeksi ja luotettavaksi, mutta samalla haasteena on saada välitettyä tunteita ja luottamuksen ilmapiiriä.

Digitaalisten palveluiden, kuten chatbottien, huolellisella suunnittelulla ja rakentamisella huomioidaan entistä tarkemmin nuorten tarpeet verkkopalveluiden käytettävyyden suhteen. Paremmalla käytettävyydellä ja valtakunnallisella saavutettavuudella voidaan helpottaa nuorten arkea ja tarjota tietoa selkeämissä osissa. Aihe haastoiakin asiantuntijoita pohtimaan, kuinka voidaan välittää aidosti kiinnostunutta ilmapiiriä digitaalisissa ohjaustilanteissa?

Tutkimustulosten mukaan nuorten tarpeiden ennakoitavuus on haastavaa, mutta chatbotteihin ja anonyymeihin digitaalisiin palveluihin kertyvien lokitietojen kautta asiaan voidaan saada suuntaa antavaa tietoa. Tietoa voidaan tutkimustulosten mukaan kerätä jo kehittämisvaiheessa ja samalla, kun palveluita

testataan. Johtopäätöksenä on, että chatbotteja ja anonyymeja palveluita voidaan käyttää myös tiedolla johtamisen välineenä ja ne auttavat hahmottamaan trendejä sekä kertovat niistä asioita, joihin palveluiden tulisi todellisuudessa vastata.

Yksi tutkimuksen kiinnostavimmista tuloksista liittyi palvelukentän pirstaloitumiseen. Suomessa chatbotteja kehitetään kiihtyvällä vauhdilla tietämättä muiden toimijoiden vastaavista kehittämisintresseistä. Tiedon ja osaamisen välittämistä varten kaivataan kansallista kokoavaa palvelua ja koordinoitua, millä parannetaan myös nuorten tiedonsaantimahdollisuuksia. Lisäksi tuotetaan tietoa nuorisovalian kehittämissuunnitelmien rahoituksesta vastaaville taholle. Voisiko tietoa jakamalla myös rahoitusosuudet jakaa keskitetympin ja välttää päällekkäiseltä kehittämisestä?

Tutkimustuloksien mukaan toiveena olisi rakentaa yksi tai kaksi chatbottia koamaan palvelut yhteen. Valtakunnallisen chatbotin kehittämisen tueksi tulee kuitenkin kerätä käyttäjätietoa ja kokemuksia monipuolisesti. Nuorisovalian substanssiosaamisella turvataan palveluiden nuorisotyölliset lähtökohdat, mutta kehittämistoiminta on toteutettava alueelliset sekä paikalliset tarpeet huomioon.

Opinnäytetyön tuloksien mukaan on pyrittävä välttämään palveluiden kehittämistä nuorille ja ennemminkin keskittyä kehittämään niitä heidän kanssaan. Tutkimustulosten mukaan chatbottien osallistavaan kehittämisprosessiin sopii parhaiten iteratiivinen kehittämismalli, missä chatbotteja kehitetään kokeilemalla, arvioimalla ja jatkokehittämällä niitä lisääntyneen tiedon mukaisesti.

Vastauksista voidaan tulkita, että nuorisotyön alan on mahdollista toimia digitaalisen kehityksen suunnannäyttäjänä, mutta tämä vaatii yli organisaatorajojen tapahtumaa tiedon ja osaamisen jakamista. Teknologiset ratkaisut ovat tulleet entistä lähemmäksi käyttäjiä, jolloin jokaisella nuorisotyöntekijällä on yhtäläinen mahdollisuus lähteä kehittämään digitaalisia palveluita. Opinnäytetyötä varten haastatellut asiantuntijat kokivat, että nuorisotyö kehittyy sisällöllisesti chatbottien kehittämisprosessien myötä, mutta toistaiseksi palveluiden laatu vaihtelee. Palveluiden löydettävyydessä on haasteita, ja chatbotteja kohtaan saatetaan helposti luoda ylivoimaisia odotuksia.

Yhteisen tietokannan rakentaminen ja jakaminen yhteiseen käyttöön hyödyttäisi varmasti jokaista alan toimijaa. Samaan aikaan tämä ajatus herättää kysymyksiä tiedon luotettavuudesta ja tiedon omistajuudesta. Mikäli kansallinen toteutus vaatii yhtenäistä teknologiaa toimiakseen, oletettavasti myöskään teknisiltä haasteilta ei voida välttyä. Haastateltavat arvioivat kansallisen palvelun kehittämisen haasteiksi esimerkiksi kielellisten, kulttuuristen ja alueellisten tarpeiden huomioimisen. Kuinka varmistetaan, että puhutaan yhteistä kieltä ja ymmärretään asiat samalla lailla? Valtakunnallisen chatbotin täytyy oletettavasti olla yleiskielinen, jolloin käsitemaailma ja sanastokin muodostuvat tämän oletuksen mukaisiksi.

Tulevaisuuden työkenttä muokkautuu kehitettävän teknologian ja digitaalisuuden myötä. Työelämän kehittyvät tarpeet näkyvät myös ammattien sisällöllisenä muutoksena. Pohdintani mukaan chatbottien kehittäjien määrän voidaan olettaa kasvavan tulevaisuudessa. Teknologia tulee yhä helppokäyttöisemmäksi sekä työntekijöiden tieto ja osaamisen kasvavat. Haastattelussa asiantuntijat toivat esille, että tarvitaan uskallusta lähteä kokeilemaan uutta teknologiaa ohjaustyössä. Hanketoimintaa ja sen rahoituspohjaa kehittämällä tuetaan myös kokeilukulttuurin ilmapiiriä.

Vaikka opinnäytetyön tulokset saattavat nuorten kanssa työtä tekevien mielestä tuntua osittain jopa itsestäänselvyyksiltä, niin on silti hyvä, että suomenkielisiin nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön chatbottien liittyvää asiantuntijatietoa on nyt koottu yhteen. Opinnäytetyötä varten kootut panelistit edustivat jokainen hieman eri näkökulmia ja näin ollen aineistokin muotoutui monipuoliseksi kuvaukseksi tämän hetkisestä tilanteesta. Opinnäytetyön tekeminen syvensi aikaisempaa tietämystäni chatbottien käytön mahdollisuuksista ja haasteista. Sain uusia näkökulmia osallistavasta kehittämisprosessista. Tutkimustuloksia hyödynnetään Savon koulutuskuntayhtymän chatbottien ja verkko-ohjauspalveluiden (eOhjaus) kehittämistyössä. Liitteenä 7 on nähtävillä tutkimustulosten pohjalta tehty eOhjauksen palvelukokonaisuuden toimintasuunnitelmaluonnos vuodelle 2021. Pystyn opinnäytetyön tutkimustulosten kautta perustelemaan paremmin työtäni ja käyttämiäni menetelmiä, jos ne perustelua

edes kaipaavat. Ovathan yhdessä tekeminen ja osallistavat työmenetelmät arkipäivää ja yleinen tapa toimia. On mielenkiintoista seurata chatbottien tekniikan kehittymistä ja millaisia innovaatioita tulevaisuus tuo tullessaan.

6.2 Tulosten hyödyntäminen Savon koulutuskuntayhtymässä ja jatkotutkimusaiheet

Opinnäytetyön kirjoittajan tämän hetkiseen työnkuvaan kuuluu verkko-ohjauksen toimenpidekokonaisuuden suunnittelu, valmistelu, toteutus ja arviointi Savon koulutuskuntayhtymässä. Näin ollen opinnäytetyön tulokset otetaan heti käyttöön kehittämistyössä. Kehittämishankkeet ovat merkittävässä osassa kuntayhtymän toimintaa ja niillä tuetaan perustehtävää eli nuorten ja aikuisten osaamisen lisäämistä vastaamaan työelämän tarpeita. Hanketoiminnalla edistetään alueen työllisyyttä, yrittäjyyttä ja hyvää elämää. (Kehittäminen s.a.)

Opetus- ja kulttuuriministeriö myöntää valtionavustusta opetus- ja kulttuuritoimen rahoituksesta ammatillisen koulutuksen strategiseen kehittämiseen vaihtuvien painopistealuein. Savon koulutuskuntayhtymässä rahoituksen turvin tehdään kehittämistyötä opetuksen ja ohjauksen laadun parantamiseksi sekä opimisympäristöjen kehittämiseksi. Strategiarahoituksella toteutetaan vuoden 2021 aikana verkko-ohjauksen palvelukokonaisuus (eOhjaus), eli digitaalinen tieto-, neuvonta- ja ohjaustyön kokonaisuus. Tavoitteena on tarjota ajantasaista, oikea-aikaista, saavutettavaa, tasavertaista tietoa, neuvontaa ja ohjausta opiskelijoille ja hakijoille. Kehittämistoimenpiteiden teemat kytkeytyvät opiskelijan hyvinvointiin ja palveluiden digitalisointiin. Kehittämistyötä varten selvitetään ja määritetään jo olemassa olevat toiminnot ja toimijat sekä kehittämiskohteet ja opiskelijalähtöiset tarpeet. Opinnäytetyön tuloksia hyödynnettiin laatimalla toimintasuunnitelma eOhjauksen palvelukokonaisuuden kehittämiseen (liite 7). Toimintasuunnitelmaan on havainnollistettu opinnäytetyön tuloksissa esitelty iteratiivisen kehittämisprosessin eri vaiheet.

Työkaluja ja menetelmiä tuotetaan iteratiivisessa kehittämisprosessissa opiskelijoiden ja monialaisen toimijajoukon kesken. Ensisijaisina kehittämiskohteina ovat jo olemassa olevat palvelut, kuten chatbot ja live-chat-palvelu sekä niihin liittyvät yhtenäiset toimintamallit. Opinnäytetyössä esitellyt tulokset huo-

mioidaan osallistavan kehittämisen keinoin tuotettavassa sisällöntuotantoprosessissa. Kehittämistyöllä tähdätään yksilöllisten opintopolkujen käytännön toteutuksen parempaan mahdollistumiseen, monipuolisissa ja oppimista tukevista oppimisympäristöissä. Tuloksena voidaan todeta opetus- ja ohjaushenkilöstön sekä vertaistoimijoiden digiohjaamisen uusi osaamistaso.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää myös organisaatioiden koulutusellisessa kehittämistyössä. Tulevaisuudessa oppilaitoksien henkilökuntaa voidaan kouluttaa uusien digitaalisten ohjauksen välineiden, kuten chatbottien, käyttöönottamisessa. Opinnäytetyössä todennetut chatbottien mahdollisuudet voidaan lisäksi tuoda oppilaitosten sisältöihin tai opetussuunnitelmiin osana tulevaisuudessa tarvittavaa digitaalista osaamista.

Tulevaisuuden ammattilaiset hyötyvät uusien tekniikoiden hallinnasta ja uudenlainen osaaminen toimii kilpailuvalttina työelämään siirryttäessä. Chatbottien käyttöön ottaminen ja kokeilukulttuurin hengessä tehtävä kehittäminen ei ole kustannuskysymys, ainakaan välineellisestä näkökulmasta. Helppokäyttöisten chatbottien kehittämisessä alkuun pääsee jopa ilmaiseksi. Tarvitaan vain innostusta ja kehittämisorientoitunut tiimi.

Jatkotutkimusaiheet

Ihminen oppii koko elämänsä ajan, joten opinnäytetyön tuloksia voidaan tutkia myös elinikäisen ohjaamisen näkökulmasta. Oppilaitoksiin kehitettävien digitaalisten tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelujen tulee olla saavutettavia kaikille ikäryhmille. Näin ollen elinikäinen oppiminen ja ohjaus ovat kytköksissä toisiinsa. Tutkimuksen tekeminen eri iällistä kohderyhmää ajatellen antaisi hyödyllistä lisätietoa chatbottien mahdollisuuksista ja haasteista.

Opinnäytetyön tuloksia voidaan tulevaisuudessa tutkia myös kansainvälisessä kontekstissa. Kansainvälisyys toisi laajemman näkökulman käytännön toimenpiteistä. Kuinka luodaan yleisiä ja yhteisiä kansainvälisiä periaatteita chatbottien kehittämiseen? Konnektivistisia oppimismenetelmiä hyödyntävällä projektilla saataisiin kansainvälistä vertailutietoa chatbottien käytöstä ja osallistavasta kehittämisestä. Nuorten tieto- ja neuvontatyön chatbottien käyttöä ei ole tutkittu myöskään kansainvälisellä tasolla.

6.3 Luotettavuus ja toistettavuus

Tunnetuimmat ideologismetodiset normit tutkimuksen vaatimuksiksi ovat universaalius, yhteisöllisyys, puolueettomuus ja järjestelmällisen epäilyn periaate. Universaaliuden periaatteen mukaan väitteen tieteellistä totuusarvoa on punnittava kriteereillä, jotka ovat riippumattomia esittäjän henkilökohtaisista ominaisuuksista. Yhteisöllisyyden periaatteen mukaan tieteellinen tieto on oltava kansainvälisen tiedeyhteisön yhteistä omaisuutta. Puolueettomuuden periaatteen mukaan tieteellistä tietoa on esitettävä ja etsittävä huomioimatta tutkijan henkilökohtaista uraa tai tieteellistä arvovaltaa. Järjestelmällisen epäilyn periaate taas määrittelee tieteellisten tulosten olevan alistettuja tiedeyhteisön julkiseen ja kriittiseen tarkasteluun. (Hirsjärvi ym. 2010, 20–22.)

Tutkimuskirjallisuutta lukiessani huomasin epäileväni joitakin lähteitä, jos niiden julkaisusta oli kulunut yli viisi vuotta aikaa. Tämä kuvastaa digitaalisuuden kentän nopeaa kehittymistä. Pysyykö kirjallisuus ja tutkimus kehityksen ja kehittämisen perässä? Mikäli en olisi omannut aiempaa kokemusta digitaalisesta nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyöstä, olisin saanut julkaisujen kautta osin jo vanhentunutta tai vanhoilla käsitteillä tarjottavaa tietoa.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa validius tarkoittaa sitä, että käytetyt mittarit ja menetelmät vastaavat sitä todellisuutta, mitä tutkija kuvittelee tutkivansa. (Hirsjärvi ym. 2010, 231–232.)

Reliaabelius tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tulokset eivät ole sattumanvaraisia, vaan ne voidaan yleistää. Kanasen (2014, 85) mukaan haastattelun virhemahdollisuudet kasvavat, koska haastateltava saattaa vääristellä tai kaunistella tietoa tai muuttaa sitä oman tai jonkun toisen edun mukaiseksi.

Tutkimusaineiston reliaabeliutta pyrittiin vahvistamaan luomalla aineistonkeruutilanteeseen avoin, rento ja keskustelunomainen keskusteluilmapiiri. Aineistonkeruu tilanne pidettiin kaikille osallistujille avoimena tilaisuutena. Asian tuntijoiden oli helppo ilmaista asioita suoraan ja puheenvuorot jaettiin tasapuolisesti. Verkkovälitteisen keräystavan riskiksi oli arvioitu mahdollinen verkko-

vika tai sovelluksen kaatuminen. Myös tämän opinnäytetyön aineistonkeruuti-lanteessa yhden osallistujan ääni katosi välillä, mutta hän pystyi jatkamaan kommunikointia kirjoittamalla, kunnes ääniyhteys saatiin takaisin.

Verkkopaneelikeskustelu valikoitui aineistonkeruumenetelmäksi vallitsevan COVID-19-epidemian tuoman kokoontumiskiellon myötä ainoaksi turvalliseksi tavaksi koota eri asiantuntijoita yhteen. Verkkovälitteinen aineistonkeruume-nelmä sopi kvalitatiiviseen tutkimukseen erinomaisesti sekä joustavuutensa että opinnäytetyön aiheen huomioon ottaen.

Aineistonkeruuvälineeksi valikoitunut Microsoft Teams osoittautui erin-omaiseksi välineeksi vastaavanlaisen aineistonkeruun järjestämiseen. Ryhmä-haastateltavien äänet eivät menneet sekaisin, kun osallistujien kanssa oli etu-käteen sovittu puheenvuorokäytännöistä. Lisäksi keskustelua oli helppo fasili-toida haastattelijoiden toimesta. Haastattelun ääniraita oli helposti tallennetta-vissa ja jaettavissa eri kanaviin. Myös haastatteluun käytetty aika oli mitoituk-seltaan juuri sopiva. Menetelmänä verkkopaneelin avulla toteutettu ryhmä-haastattelu toimi todella hyvin ja on helposti toistettavissa. Äänitetyn haastat-telun avulla voidaan todentaa tutkimuksen reliaabeliutta.

Opinnäytetyön luotettavuuden todentamiseksi kaikki toteuttamisvaiheet ja tut-kimusaineiston keräämisprosessi on kuvattu mahdollisimman tarkasti, neut-raalisti, selvästi ja totuudenmukaisesti. Luotettavuutta lisää myös tekstissä käytetyt suorat lainaukset, joita verrataan aikaisempaan tutkimukseen. Lai-nauksien käytöllä voidaan todentaa aineiston analyysin monipuolista tarkaste-lua. Opinnäytetyön johtopäätökset ovat totuudenmukaisia ja tutkimustuloksia pystytään yleistämään Savon koulutuskuntayhtymän ja muiden organisaatioi-den strategisissa kehittämisprosesseissa.

LÄHTEET

Ahokallio-Leppälä, H. 2016. Osaaminen keskiössä. Ammattikorkeakoulun uusi paradigma. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteiden yksikkö, 145–152. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98404/978-952-03-0005-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 5.10.2020].

Bell, F. 2011. Connectivism: Its Place in Theory-Informed Research and Innovation in Technology-Enabled Learning. *The International Review of Research in Open and Distributed Learning* 3, 99–101. Athabasca University. Verkko-lehti. Saatavissa: <https://doi.org/10.19173/irrodl.v12i3.902> [viitattu 7.11.2020].

Brandtzaeg, P. B. & Følstad, A. 2017. Why people use chatbots. In International Conference on Internet Science, 1–4, 12–15. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.academia.edu/34054715/Why_people_use_chatbots [viitattu 5.10.2020].

Digitaaliset välineet ohjaustyössä s.a. Ohjaan.fi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://ohjaan.fi/kehitymme/digitaaliset-valineet-tyossa-oppimisen-apuna/>. [viitattu 3.9.2020].

Dufva, M. 2020. Megatrendit 2020. Sitran selvityksiä 162. Vantaa: Sitra, 3–8, 37–45, 53–54. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://media.sitra.fi/2019/12/15143428/megatrendit-2020.pdf> [viitattu 10.7.2020].

Duke, B., Harper, G. & Johnston, M. 2013. Connectivism as a Digital Age Learning Theory. *The International HETL Review. Special Issue 2013*, 9–10. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.hetl.org/wp-content/uploads/2013/09/HETLReview2013SpecialIssueArticle1.pdf> [viitattu 15.10.2020].

Eriksson, S. & Tuuva-Hongisto, S. 2019. Nuorisotyön digitalisaatio 2030. ”Meidän tulisi osata tarjota nuorille työkaluja maailmaan, jota me emme vielä itse tunne.”. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Juvenia. Xamk tutkii 11, 8–17, 17–24, 28–31, 34–37. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/261063/URN:NISBN9789523441927.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [viitattu 15.11.2020].

Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) 2016/679.

Fedotoff, J. & Leppäkari, H. & Timonen, P. (toim.). 2016. Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön – Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. Oulu: Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus.

Gerdt, B. & Korkiakoski, K. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus. Työkalupakki. Helsinki: Talentum.

Guttorm, T., Hakkarainen, T., Kolehmainen A., Mäenpää, K. & Peltola, S. & Ylönen, H. (toim.). 2017. Verkko-ohjaaja. Opas ohjaukseen sekä tieto- ja neuvontatyöhön verkossa. Oulun ammattikorkeakoulu. ePOOKI. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut 38, 10–16. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/urn:isbn:978-951-597-151-7> [viitattu 7.9.2020].

Helasvuo, M.-L., Johansson, M. & Tanskanen, S.-K. (toim.). 2014. Kieli verkossa. Näkökulmia digitaaliseen vuorovaikutukseen. Suomalaisen kirjallisuuden seuran toimituksia 1402. Helsinki: Suomalaisen kirjallisuuden seura.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hupli, M. 2018. Chatbot FAQ – kaikki mitä chatboteista on syytä tietää juuri nyt. Salesforce. Blogi. Päivitetty: 2.7.2018. Saatavissa: <https://www.salesforce.com/fi/blog/2018/chatbot-usein-kysytyt-kysymykset.html> [viitattu 1.7.2020].

Huttunen, H.-P., Campello, K., Rahkema, K., Saloranta, A., Grossett, O., Laine, H., Abbey, P., Teiss, K., Sinkkonen, P., Hallikainen, M., Jakupovic, N., Lampelto, R., Guibert, M., Pekkala, H., Karinen, R., Kallio, O. & Vuorinen, R. 2014. Oikeilla neuvoilla oikeaan paikkaan. Suosituksia ja hyviä käytäntöjä maahanmuuttajien neuvonnan kehittämiseen. Työ- ja elinkeinoministeriö. *Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 5/2014*, 11–15. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://tem.fi/documents/1410877/2859687/Oikeilla+neuvoilla+oikeaan+paikkaan+17022014.pdf> [viitattu 1.7.2020].

Huttunen, T. 2016. Digitaalisuus ei ole vain työkalu – kokemuksia opetussektorilta. Teoksessa Lauha, H. & Tuominen, S. (toim.) Kohti digitaalista nuorisotyötä. Helsinki: Verke, 157–162.

Häkkinen, P. & Viteli J. (toim.) 2014. Pilvilinnoja ja palomuureja – Tulevaisuuden oppimisen ja työnteon tilat. F-SHAPE-projektin satoa. Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos, 5–8. PDF-dokumentti. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/43356/978-951-39-5602-8_D109.pdf?sequence=1 [viitattu 26.10.2020].

Ikonen, S. & Paavola, K. 2019. Chat-ohjaajien kokemuksia verkko-ohjausosaamisesta ja osaamisen kehittämistarpeista. Jyväskylän yliopisto. Opettajankoulutuslaitos. Ohjausala, 29–32. Pro gradu -tutkielma. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/65576/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201909204224.pdf> [viitattu 22.11.2020].

Joensuu, M. 2016. Joukkoistaminen ja verkon parvet nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Teoksessa Fedotoff, J. & Leppäkari, H. & Timonen, P. (toim.) Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön – Suuntaviivoja ammatilliseen osamiseen. Oulu: Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus, 75–76, 77–78, 81.

Juntunen, J. 2014. Oppimisen tulevaisuus – digitaaliset oppijat muuttuvassa työelämässä. Oulun ammattikorkeakoulu. ePOOKI. Oulun ammattikorkeakoulun tutkimus- ja kehitystyön julkaisut. WWW-dokumentti. Päivitetty: 8.12.2014. Saatavissa: <http://www.oamk.fi/epooki/index.php?cID=540> [viitattu 29.10.2020].

Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä. Laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 187. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kerkola, M. 2017. Digitaalinen opinto-ohjaus Hämeen ammattikorkeakoulussa. Hämeen ammattikorkeakoulu. Ammatillinen opinto-ohjaajakoulutus, 4–6. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://drive.google.com/file/d/0B8HJvsSf7aSdcnIGcXdJQ3c1a2M/view> [viitattu 7.11.2020].

Ketomäki, S. 2017. Palvelumuotoilu asiantuntijapalvelujen asiakaslähtöisen toimintatavan kehittämisessä. Tampereen teknillinen yliopisto. Johtamisen ja tietotekniikan tutkinto-ohjelma, 39–42, 42–52. Diplomityö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/123456789/25484/Ketomaki.pdf?sequence=4&isAllowed=y> [viitattu 7.11.2020].

Kiilakoski, T. 2014. Miten kohdata teknologinen maailma nuorisotyössä? Teoksessa Lauha, H. & Tuuttila, L. (toim.) Verkko nuorisotyössä. Nuorisotyö verkossa. Helsinki: Verke – Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus, 41–43.

Koli, H. 2008. Verkko-ohjauksen käsikirja. Helsinki: Oy FINN LECTURA Ab.

Koordinaatti 2020. Nuorten tieto- ja neuvontatyön tilastot. Vuosi 2019. Tilastokaaviot ja -taulukot. Koordinaatti. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://koordinaatti.fi/system/files/2020-06/Koonti%20vuoden%202019%20nuorten%20tieto-%20ja%20neuvontapalveluiden%20tilastokaavioista%20ja%20taulukoista.pdf> [viitattu 30.6.2020].

Koramo, M., Brauer, S. & Jauhola, L. 2018. Digitalisaatio ammatillisessa koulutuksessa. Opetushallitus. Raportit ja selvitykset 2018:9, 23–28. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/191033_digitalisaatio_ammattillisessa_koulutuksessa.pdf [viitattu 9.11.2020].

Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 1.4.2019/306.

Lauha, H. (toim.) 2015. Verkko nuorten kokemana ja kertomana. Helsinki: Verke – Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus.

Lauha, H. & Tuominen, S. (toim.) 2016. Kohti digitaalista nuorisotyötä. Helsinki: Verke.

Lehtikangas, A. 2015. Mitä verkko merkitsee nuorelle? Teoksessa Lauha, H. (toim.) Verkko nuorten kokemana ja kertomana. Helsinki: Verke – Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus, 21–25.

Lius, J. 2010. Tulen, menit ja ollaan – Aikamuodot ilmestyvät lapsen kieleen. Jyväskylän yliopisto. Tietojenkäsittelytieteiden laitos. Kandidatkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/24461/Joni.Lius.pdf?sequence=1> [viitattu 20.11.2020].

Marttinen, J. 2020. Robofobia. Mikä roboteissa ja tekoälyssä pelottaa? Aviator Kustannus.

Marttinen, J. 2018. Palvelukseen halutaan robotti. Tekoäly ja tulevaisuuden työelämä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Aula & Co.

Mistä oikein on kyse? s.a. Ohjaamo.fi. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://ohjaamot.fi/mista-oikein-on-kyse-> [viitattu 19.11.2020].

Mitä on nuorten tieto- ja neuvontatyö? s.a. Koordinaatti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.koordinaatti.fi/fi/nuorten-tieto-ja-neuvontatyo/mita-nuorten-tieto-ja-neuvontatyo> [viitattu 1.7.2020].

Ollila, M.-R. 2019. Tekoälyn etiikkaa. Helsinki: Otava.

Opetushallitus s.a. Hyvän ohjauksen kriteerit. Informaatioaineistot 2014:5, 3–6. PDF-dokumentti. Saatavissa: https://www.oph.fi/sites/default/files/documents/hyvan_ohjauksen_kriteerit.pdf [viitattu 24.10.2020].

Osaamiskeskukset. s.a. Koordinaatti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://koordinaatti.fi/fi/yhteisty/osaamiskeskukset> [viitattu 1.10.2020].

Periaatteet ja suositukset. s.a. Koordinaatti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.koordinaatti.fi/fi/nuorten-tieto-ja-neuvontatyo/periaatteet-ja-suositukset> [viitattu 10.10.2020].

Pietilä, M. & Siivonen, M. 2016. Nuorten tiedontarpeet nuorten tieto- ja neuvontatyön lähtökohtana. Teoksessa Fedotoff, J. & Leppäkari, H. & Timonen, P. (toim.) Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön – Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. Oulu: Koordinaatti – Nuorten tieto- ja neuvontatyön kehittämiskeskus, 38–47.

Pylkkä, O. s.a. Konstruktivismi ja oppimisen ohjaaminen. Jyväskylän ammatti-korkeakoulu. Ammatillisen opettajakorkeakoulun avoimet oppimateriaalit. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://oppimateriaalit.jamk.fi/oppimiskasitykset/oppimiskasityksista-oppimisen-ohjaamiseen/konstruktivismi-ja-oppimisen-ohjaaminen/> [viitattu 27.10.2020].

Ronkainen, M.-M. 2018. Chatbottien vuorovaikutukselliset ja viestinnälliset erityispiirteet asiantuntijaviestinnässä. Oulun yliopisto. Oulun yliopiston kauppa-korkeakoulu. Markkinoinnin yksikkö, 12–17, 18–21, 36–38. Pro gradu tutkielma. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-201811072986.pdf> [viitattu 6.11.2020].

Rytkölä, T. 2020. 10 digiteknologiatrendiä – miten IT-osastot ottavat haasteen vastaan? Salesforce. Blogi. Päivitetty: 27.2.2020. Saatavissa: <https://www.salesforce.com/fi/blog/2020/digiteknologia-trendit.html> [viitattu 1.7.2020].

Kehittäminen s.a. Savon koulutus kuntayhtymä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://sakky.fi/fi/kuntayhtyma/kehittaminen> [viitattu 18.11.2020].

Savon koulutuskuntayhtymän strategia 2022 s.a. Savon koulutuskuntayhtymä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://sakky.fi/sites/default/files/2020-09/Strategia%202022.pdf> [viitattu 4.11.2020].

Siemens, G. 2005. Connectivism: A Learning Theory for the Digital Age. *International Journal of Instructional Technology and Distance Learning*. Vol 2. No1. Verkkolehti. Saatavissa: http://www.itdl.org/Journal/Jan_05/article01.htm [viitattu 7.11.2020].

Sommers-Piiroinen, J., Tahnuu-Piiroinen, E. & Leino, J. 2014. Sosiaalinen media henkilöstökoulutuksessa. Teoksessa Häkkinen, P. & Viteli J. (toim.) 2014. Pilvilinnoja ja palomuureja – Tulevaisuuden oppimisen ja työnteon tilat. F-SHAPE-projektin satoa. Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos. PDF-dokumentti. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Saatavissa: https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/43356/978-951-39-5602-8_D109.pdf?sequence=1 [viitattu 26.10.2020], 18–21, 22–25.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 3. korjattu painos. Tampere: Tampere University Press.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Talentum Media Oy. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 28.5.2020].

Vainikka, E. 2015. Anonyyminä verkossa. Teoksessa Lauha, H. (toim.) Verkko nuorten kokemana ja kertomana. Helsinki: Verke – Verkkonuorisotyön valtakunnallinen kehittämiskeskus, 36–38.

Vehviläinen, S. 2014. Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus. Saatavissa: <https://kaakkuri.finna.fi/> [viitattu 8.9.2020].

Verke. 2019. Mitä nuorisotyön tulisi tietää? Havaintoja teknologisoituvasta maailmasta. Helsinki: Verke.

Vitalini, S. 2018. Verkko-ohjauksen ja -neuvonnan opas työntekijöille. 1. painos. PDF-dokumentti. Oulun kaupunki: Osaamiskeskus Koordinaatti. Saatavissa: <https://www.koordinaatti.fi/system/files/2020-05/Verkko-ohjauksen%20ja%20neuvonnan%20opas%20ty%C3%B6ntekij%C3%B6ille.pdf> [viitattu 22.11.2020].

Vuorinen, R. 2006. Internet ohjauksessa vai ohjaus internetissä? Ohjaajien käsityksiä internetin merkityksestä työvälineenä. Jyväskylän yliopisto. Koulutuksen tutkimuslaitos. Tutkimuksia 19, 26–33. Väitöskirja. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/37756/T019.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 20.9.2020].

Väänänen, K., Hiltunen, A., Varsaluoma, J. & Pietilä, I. 2019. CivicBots – Chabots for Supporting Youth in Societal Participation. Tampere University. Unit of Computing, Research group of Human-Centered Technology. *CONVERSATIONS 2019. Lecture Notes in Computer Science, vol 11970*, 9–11. PDF-dokumentti. Saatavissa: http://iikka.org/publ1_civic_bots.pdf [viitattu: 6.11.2020].

Sähköpostitse lähetetty: 11.5.2020

Moi!

Kutsumme sinut panelistiksi 25.5.2020 klo 9-11.30 järjestettävään verkkopaneeliin. **Vahvistaisitko pikimiten oletko käytettävissä panelistiksi ko. ajan-kohtana?**

Keskustelun teemana on What the bot? – Verkko-ohjaus ja chatbotit nuorten kanssa tehtävässä työssä. Keynote-puhujina toimivat Mika Pietilä Osaamiskeskus Koordinaatista, Mimmi Mäkinen-Kokkonen Osaamiskeskus Verkestä sekä Kari A. Hintikka Otaviasta.

Paneelissa keskusteltavat teemat:

1. Verkko-ohjauksen kasvava tarve nuorten kanssa tehtävässä työssä

Keynote: Ohjauksen käsitteen määrittelyä & tieto-, neuvonta- ja ohjaustyö verkossa / Mika Pietilä (Osaamiskeskus Koordinaatti)

2. Teknologian hyödyntäminen nuorten verkko-ohjaamisessa

Keynote: Chattibottien mahdollisuudet nuorten verkko-ohjauksessa / Mimmi Mäkinen-Kokkonen (Osaamiskeskus Verke)

3. Chatbottien kehittämisen avainkohdat

Keynote: Palvelumuotoilu ja yhteiskehittäminen / Kari A. Hintikka (Otavia)

Järjestämme verkkopaneelin osana YAMK-opinnäytetöidemme aineistonkeruuta. Paneelin ääniraita on jälkikäteen vapaasti julkaistavissa.

(Huom. ilmoittautumiseen avattavaa verkkosivua työstetään paraikaa, ei ole auki vielä. Kutsua saa jakaa, kunhan sivusto on valmis.)

Ystävällisin terveisin,
Miina Morko ja Milla Porkka

Miina Morko
Kehittämisasiantuntija | Development specialist

Savon koulutuskuntayhtymä | Savo Consortium for education
PL 87 (Sammakkolammentie 2), 70101 Kuopio
Tel. +358 44 785 3036
miina.morko@sakky.fi

www.sakky.fi
www.facebook.com/savonammattiopisto
www.instagram.com/savonammattiopisto

Koulutus tekee hyvää. Läpi elämän!

WHAT THE BOT -verkkopaneelissa käsitellään verkko-ohjausta ja chatbottien käyttämistä nuorten kanssa tehtävässä työssä.

Viimeistään COVID-19 luoma poikkeusaika on näyttänyt nuorten kanssa työtään tekevillekin suunnan verkkoon.

WHAT THE BOT -verkkopaneelissa käsitellään verkko-ohjauksen kasvavaa tarvetta, teknologian hyödyntämistä ja chatbottien kehittämistä ja käyttöä nuorten kanssa tehtävän työn näkökulmasta. Panelisteina on sekä nuorisotyön että opetustyön osaajia eri puolilta Suomea.

Keynote-puhujina panelistien ajatustyötä vauhdittavat Mika Pietilä Koordinaatti/Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus, Kari A. Hintikka Otaviasta ja Mimmi Mäkinen-Kokkonen Verke/Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus.

Tilaisuus on avoin kuulijoille ja verkkopaneelin ääniraita tullaan julkaisemaan myöhemmin.

1. Verkko-ohjauksen kasvava tarve nuorten kanssa tehtävässä työssä

Keynote: Ohjauksen käsitteiden määrittelyä & tieto-, neuvonta- ja ohjaustyö verkossa / Mika Pietilä (Koordinaatti, Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus)

2. Teknologian hyödyntäminen nuorten verkko-ohjaamisessa

Keynote: Chatbottien mahdollisuudet nuorten verkko-ohjauksessa / Mimmi Mäkinen-Kokkonen (Verke, Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus)

3. Chatbottien kehittämisen avainkohdat

Keynote: Osallistava suunnittelu ja yhteiskehittäminen / Kari A. Hintikka (Otavia)

Verkkopaneeli järjestetään osana Milla Porkan (Savonia) ja Miina Morkon (XAMK) YAMK-opinnäytetöiden aineistonkeruuta.

Lämpimästi tervetuloa osallistumaan 25.5. klo 9-11:30: (LINKKI)

Panelistit

Virva Korpinen (XAMK)

Virva (Vikke) Korpinen on diginäköinen kehittäjätyyppi, joka ajattelee mielellään boxien ulkopuolella. Vikke toimii verkko-opetuksen koordinaattorina ja opehommissa Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa (Xamk). Vikke on koulutukseltaan yhteisöpedagogi (YAMK) ja ammatillinen opettaja (Amo) ja on toiminut eri tehtävissä Järjestö- ja nuorisotyön kentällä sekä opetuslalla. Hän on kiinnostunut digitaalisuuden monipuolisten mahdollisuuksien hyödyntämisestä ohjauksessa ja haluaa olla mukana kehittämässä palveluja, joilla voidaan tuottaa ohjattavalle läsnäolon tunne automatisoinnin keinoin.

Mika Pietilä (Koordinaatti, digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus)

Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus Koordinaatin asiantuntija ja projektipäällikkö Mika Pietilällä on vahva nuorten tieto- ja neuvontatyön osaaminen. Hän suunnittelee ja toteuttaa erilaisia koulutuksia sekä seminaareja, tekee konsultointia, osallistuu monialaisiin asiantuntijaryhmiin sekä valmistelee ja toteuttaa kansallisia ja kansainvälisiä hankkeita nuorten tieto- ja neuvontatyön saralla.

Milja Manninen (Älykäs ohjaus – tekoäly asiakaslähtöisessä opinto- ja uraohjauksessa, ESR-hanke)

Milja toimii projektipäällikkönä Älykäs ohjaus – tekoäly asiakaslähtöisessä opinto- ja uraohjauksessa -hankkeessa. Milja pureutuu hankkeen myötä monimuotoistuvien koulutus- ja urapolkujen sekä jatkuvan oppimisen tarpeisiin uudistuvassa työelämässä. Miten teknologialla voi tukea hyvien asiakaskokemusten syntymistä? Entä millaisia teknologialla (esim. tekoäly) tuetut opinto- ja uraohjauksen prosessit ovat parhaimmillaan?

Mimmi Mäkinen-Kokkonen (Verke, digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus)

Mimmillä on pitkä historia digitaalisen nuorisotyön parissa. Hän on digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus Verken suunnittelija, joka vastaa osaltaan esimerkiksi koulutuksista. Osaamiskeskukset kehittävät ja edistävät nuorisoalan osaamista, asiantuntijuutta ja tiedonkulkua nuorisolain mukaisesti. Verken visiona on, että kaikilla nuorten parissa työskentelevillä on valmiudet hyödyntää

digitaalista mediaa ja teknologiaa osana työtään. Verke haluaa, että nuorten hyvinvointi, osallisuus ja yhdenvertaisuus edistyvät digitaalisen nuorisotyön keinoin.

Tiina Arpola (Savonia ammattikorkeakoulu)

Tiina Arpola on prosessitekniikan diplomi-insinööri ja ympäristötekniikan insinööri, joka toimii TKI-asiantuntijana Savonia-ammattikorkeakoululla. Hän työskentelee tällä hetkellä hyvinvointirobotiikan, Living Lab –toiminnan ja luovien alojen kehittämisohjelman parissa. Niin elämässä kuin työssäkin hän ei halua unohtaa pelejä ja leikkejä, jotka motivoi kaikkeen uuteen.

Sara Peltola (Lasten ja nuorten säätiö)

Sara toimii Lasten ja nuorten säätiön asiantuntijana ja hänellä on monipuolinen kokemus verkko-ohjaamisesta. Tällä hetkellä Sara työskentelee tulevaisuuskasvatuksen ja nuorten kohtaamisen ja ohjaamisen parissa. “Jokainen kohtaaminen vaikuttaa siihen, millaiseksi nuoren tulevaisuus rakentuu” (HuippuHarkka).

Kari A. Hintikka (Otavia)

Liikelaitos Otavian kehityspäällikkö Kari A. Hintikka on futuristi, jonka erityisosaamista on tulevaisuuden kehityssuuntien ennakointi, tunnistaminen, soveltaminen ja pilotointi yhdessä verkostojen kanssa. Karin hellässä huomassa ovat syntyneet Otavian opiston Santra-hankkeen chatbotit, jotka muun muassa auttavat etäopiskelijoita ja nettilukiolaisia.

Verkkopaneelin aikataulu ja haastattelurunko

9:00 Tervetulosanat (Milla ja Miina)

9:15 Verkko-ohjauksen kasvava tarve nuorten kanssa tehtävässä työssä

Keynote: Ohjauksen käsitteiden määrittelyä & tieto-, neuvonta- ja ohjaustyö verkossa (Mika Pietilä / Koordinaatti, Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus)

Menti: Oletko ohjannut nuoria verkossa? Miten olet ohjannut verkossa nuoria?

- * Mitä verkko-ohjaus on sinun työssäsi?
- * Mitkä ovat digitaalisen ohjaustyön periaatteet ja päämäärät?
- * Mitkä ovat nuorten verkko-ohjauksen vahvuudet ja haasteet?
- * Miten poikkeusaika on vaikuttanut verkko-ohjaukseen?
- * Miltä verkko-ohjauksen tulevaisuus/tarpeet näyttää? Onko tarve kasvava, vai ei?

Yleisön kysymykset

10:00 Teknologian hyödyntäminen nuorten verkko-ohjaamisessa

Keynote: Chattibottien mahdollisuudet nuorten verkko-ohjauksessa (Mimmi Mäkinen-Kokkonen/Verke, Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus)

Menti: Miten ohjaaja voi verkon kautta olla aidosti läsnä? Millaisia mahdollisuuksia teknologialla on nuorten kanssa tehtävässä työssä?

- * Millaisia kokemuksia ja/tai näkemyksiä sinulla on chatbottien käytöstä nuorten ohjaustyössä? Usein kysytyt kysymykset? (nuorisotyön ja oppilaitosten näkökulmista)
- * Miltä koneen ja ihmisen välisen vuorovaikutuksen pitäisi tuntua? Läsnäolon ja dialogisuuden rakentuminen botissa?
- * Millaisia uhkia näet chatbottien käytössä?
- * Millaisia mahdollisuuksia näet chatbottien käytössä?
- * Miten näet tekoälyn käytön nuorten kanssa tehtävässä työssä?

Yleisön kysymykset

10:45 Chatbottien kehittämisen avainkohdat

*Keynote: Osallistava suunnittelu ja yhteiskehittäminen (Kari A. Hintikka, Ota-
via)*

Menti: Mitkä ovat chatbotin kehittämisen avainkohdat?

- * Kuinka huomioida asiakaslähtöisyys chatbotin kehittämisessä?
- * Kuinka hyödyntää eri toimijoiden osaamista chatbottien sisällön tuottamisessa?
- * Mitkä ovat chatbotin kehittämisen avainkohdat?

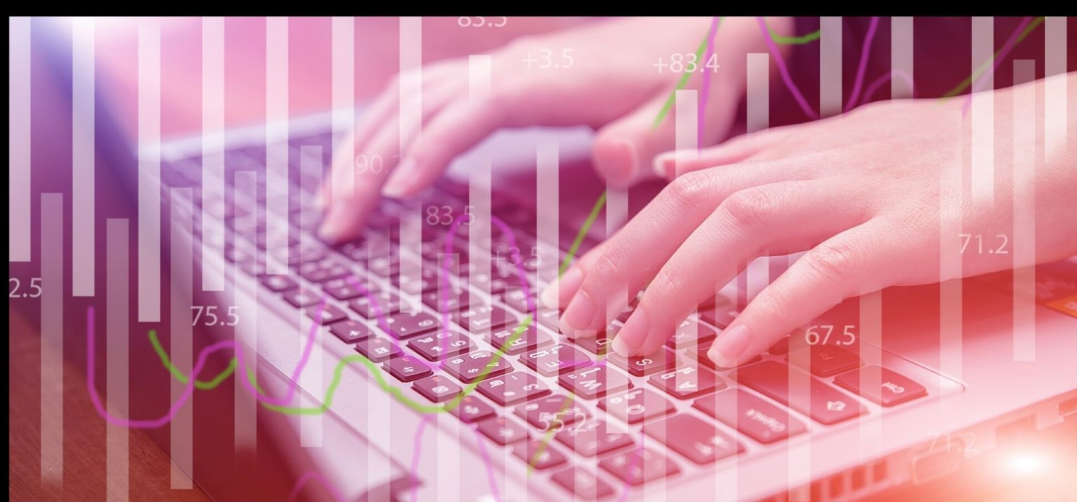
Yleisön kysymykset

11:20 Päätössanat (Milla ja Miina)

11:30 Verkkopaneeli päättyy

Tsekkaa verkkopaneelin julkinen mainos ja panelistiesittelyt

www.po1nt.fi/verkkopaneeli



VERKKOPANEELI

VERKKO-OHJAUS JA CHATBOTIT
NUORTEN KANSSA TEHTÄVÄSSÄ TYÖSSÄ

WHAT THE BOT?

25.5.2020 klo 9-11:30

Keynote-puhujina Mika Pietilä, Kari A. Hintikka ja
Mimmi Mäkinen-Kokkonen

VERKKO-OHJAUksen
KASVAVA TARVE
NUORTEN KANSSA
TEHTÄVÄSSÄ TYÖSSÄ

TEKNOLOGIAN
HYÖDYNTÄMINEN
NUORTEN VERKKO-
OHJAAmisESSA

CHATBOTTIEN
KEHITTÄMISEN
AVAINKOHDAT

VERKKOPANEELI JÄRJESTETÄÄN OSANA SAVONIAN JA XAMKIN
YAMK-OPINNÄYTETÖIDEN AINEISTONKERUUTA.

LUE LISÄÄ JA TULE KUULOLLE: [POINT.FI/VERKKOPANEELI](https://point.fi/verkkopaneeli)

Tervehdys panelistit

Kiitos jo etukäteen kaikille panelisteille osallistumisestanne What The Bot? - verkkopaneeliin. Verkkopaneeli on osa Millan ja Miinan opinnäytetöiden aiheistonkeruuta ja panelistien puheenvuoroja käytetään opinnäytetöiden raportoinnissa tunnistettavasti. Osallistujien kommentit käsitellään anonymisti. Tässä viestissä on teille lisää käytännön ohjeistuksia, aikataulutusta sekä tarkennettuja kysymyksiä keskusteltaviin teemoihin. Keskusteluun voitte osallistua oman työnne ja ammattinne näkökulmista. Pidetään keskustelu mahdollisimman rentona ja annetaan ajatusten lentää!

- Tilaisuus on avoin ja se toteutetaan Teamsissa: (LINKKI)
- Suosittelemme head setin käyttöä parhaan äänenlaadun takaamiseksi, ääniraita tallennetaan myöhempää käyttöä varten.
- Panelistien toivotaan tulevan linjoille jo klo 8.45, niin testataan tekniikka ja käydään vielä tilaisuuden kulku läpi.
- Milla ja Miina toimivat paneelin vetäjinä ja esittävät lisäkysymyksiä sekä lukevat kommentit ääneen.
- Tervetulosanojen päätteeksi nopea panelistien esittelykierros (kerro kuka olet, mistä tulet ja mitä teet, videokuva olis kiva).
- Puheenvuoroa voit pyytää käyttämällä Teamsin viittaa-toimintoa (käden kuva). Muistakaa myös klikata "käsimerkki" pois päältä, jos peruutatte puheenvuoronne.
- Kun puheenvuoro on sinulla, voit avata videoyhteyden, mutta muulloin pidetään kamerat ja mikrofonit kiinni, jotta yhteys säilyy hyvänä.
- Mukaan verkkopaneeliin mahtuu max 250 hlö.
- Verkkopaneelin yleisö voi osallistua keskusteluun teemoihin liittyvien Mentimeter-kysymysten ja Teamsin chatin kautta. Puheenvuorot jaetaan vain panelisteille.
- Valmis tallenne julkaistaan Po1ntissa ja sitä voi jakaa muissa kanavissa vapaasti.
- Keynote-puhujat: lähetäkää mahdolliset esitysmateriaalit ennakoon sähköpostilla miina.morko@sakky.fi ja milla.porkka@kuopio.fi.

Näkökulma	Mahdollisuudet	Haasteet
Teknologia	<ul style="list-style-type: none"> • saavutettavuus (palvelut, verkkosivujen sisällöt ym.) • helppokäyttöisyys • paikka- ja aikasitomattomuus • kohdennetut palvelut • madaltaa kynnystä ja ohjaa kasvokkain palveluihin • osallistava kehittäminen • monikanavainen viestintä • hiljaisen tiedon näkyväksi tekeminen • substanssiosaamisen siirtäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • eettisyys • tiedon laatu ja luotettavuus • kontaktin kylmyys (empatian, ilmeiden ja eleiden puuttuminen) • väärinymmärrys • osallistujien saaminen osallistavaan kehittämiseen • monikanavainen viestintä • ylimitoitettut odotukset
Asiakas / nuori	<ul style="list-style-type: none"> • anonymiteetti • saavutettavuus (erityistarve, hahmotus, kielellinen ym.) • avun saaminen • tasapuolisuus • hyvinvoinnin tukeminen • oman tilanteen sanoittaminen • mahdollisuus valita itselle sopivin palvelu 	<ul style="list-style-type: none"> • epäluottamus • tietosuoja • kielelliset haasteet • itsensä ilmaiseminen ja vuorovaikutus • puutteelliset digi- ja media-aidot
Työntekijä / organisaatio	<ul style="list-style-type: none"> • resurssipulaan vastaaminen • oman työn ohjaaminen • innostuminen työmuodosta • rutiinitehtävien automatisointi • tietovarastona toimiminen • monialainen yhteistyö • kokeilukulttuuri • osaamisen siirtäminen chatbottiin • hiljaisen tiedon näkyväksi tekeminen • eri kohderyhmien tavoittaminen 	<ul style="list-style-type: none"> • työn motiivit • palveluiden pirstaleisuus ja koordinoimattomuus • huonosti suunniteltu toteutus ja löydettävyyys • erityisryhmien huomiointi • alueellisten tarpeiden huomiointi • resursointi • osaamisen lisääminen ja tiedon jakaminen • tehokkuus vs. laadukkuus • kokeilukulttuurin luominen
Ohjaustyö	<ul style="list-style-type: none"> • intiimin ohjaussuhteen muodostuminen • eri kohderyhmien tavoittaminen • uuden osaamisen saaminen • saavutettavuus • ohjauksen tarpeisiin vastaaminen • tuo lisäarvoa ohjaustyöhön • työn sisällöllinen kehittäminen 	<ul style="list-style-type: none"> • kielelliset haasteet • miten saadaan herätettyä, ylläpidettyä ja vakuutettua luottamus? • innostaminen uuteen teknologiaan • ohjaustoiminnan logiikan siirtäminen chatbottiin

