



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

BOTIT BOTTEINA

Chatbot digitaalisen nuorten tieto- ja neuvontatyön välineenä

TEKIJÄ: Milla Porkka

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Milla Porkka	
Työn nimi BOTIT BOTTEINA - Chatbot digitaalisen nuorten tieto- ja neuvontatyön välineenä	
Päiväys	7.11.2019
Sivumäärä/Liitteet	49/4
Ohjaaja(t) Anne-Leena Juntunen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Po1nt Nuorten portaali	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyössä tutkittiin chatbottien mahdollisuuksia ja uhkia digitaalisessa nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Nuorten tieto- ja neuvontatyö tuo luotettavaa tietoa nuorten saataville ja tarjoaa henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa. Yhteiskunnan muuttuessa ja teknologian kehittyessä nuorisotyön menetelmien on vastattava uusiin haasteisiin ja tarpeisiin sekä tarjottava nykyaikaisia ratkaisuja ja käytettävä nykyaikaisia kanavia. Digitaalinen nuorisotyö hyödyntää digitaalista mediaa ja teknologiaa nuorisotyön välineenä, toimintana tai sisältöinä.</p> <p>Chatbot on tietokoneohjelma, joka reagoi viesteihin, joita sille lähetetään. Chatbot simuloi ihmisten välistä keskustelua, vaikkakin kyseessä on koneen ja ihmisen välinen vuoropuhelu. Chatbot auttaa käyttäjiä saamaan apua ja tietoa oikea-aikaisesti ja tehokkaasti. Chatbotit voivat asiakaspalvelun lisäksi esimerkiksi tarjota sosiaalista ja emotionaalista tukea.</p> <p>Tässä tutkimuksessa kerättiin verkkopaneelin avulla ammattilaisten näkemyksiä siitä, mitkä ovat chatbottien käytön mahdollisuudet ja uhkat digitaalisissa nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Po1nt nuorten portaali on ensimmäisenä Suomessa ottanut käyttöön asiakasrajapinnassa toimivan chatbotin nuorten tieto- ja neuvontatyössä ja tämä tutkimus tuottaa tietoa Po1ntin chatbotin jatkokehittämiseen mahdollisuuksien ja uhkien näkökulmasta. Tämän tutkimuksen mukaan chatbottien käytöllä on paljon mahdollisuuksia, mutta myös uhkia, jotka tulee ottaa huomioon chatbottien kehittämisessä ja käytössä. Hyvin toteutetuilla chatboteilla voidaan esimerkiksi madaltaa palvelujen käyttökynnystä, saavutettavuutta, yhdenvertaisuutta ja luoda henkilökohtaisempaa palvelua.</p> <p>Chatbottien käyttö nähtiin hyödyksi myös työn ja työntekijän ammattitaidon kehittämisessä. Kuitenkin on tärkeää huomioida kehittämistyössä useita asioita, jotka turvaavat chatbotin käytön. Esimerkiksi tietoturvaan ja -suojaan liittyvät seikat, koneen tunnekylmyys ja virheellinen tieto ovat uhkia. Monet uhkat voidaan välttää huolellisella suunnittelulla ja chatbotin rakentamisella.</p> <p>Jatkotutkimusta tarvitaan nuorten kokemuksista chatbottien käytöstä. Näkevätkö nuoret chatbottien antavan lisäarvoa nuorten kanssa tehtävälle työlle? Kysyvätkö nuoret mieluummin jonkin tietyn aihepiirin asioista koneelta, kuin ihmiseltä? Tukeeko nuorilta kerätty tieto ammattilaisten näkemyksiä chatbottien käytön mahdollisuuksista ja uhkista?</p>	
Avainsanat Digitalisaatio, Nuorten tieto- ja neuvontatyö, digitaalinen nuorisotyö, chat, chatbot, tekoäly, verkkopaneeli	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Master's Degree Programme in Social Services			
Author(s) Milla Porkka			
Title of Thesis Chatbot as a tool in digital youth information and counseling work			
Date	7.11.2019	Pages/Appendices	49/4
Supervisor(s) Anne-Leena Juntunen			
Client Organisation /Partners Po1nt Youth Portal			
<p>Abstract</p> <p>This thesis studied the possibilities and threats of chatbots in digital information and counseling work for young people. Youth information and counseling work makes reliable information available to young people and provides personal guidance and counselling. As society changes and technology advances, the methods of youth work must respond to new challenges and needs as well as provide modern solutions and use modern channels. Digital youth work utilizes digital media and technology as a tool, activity or content in youth work.</p> <p>Chatbot is a computer program that responds to messages sent to it. Chatbot simulates a conversation between people, even though it is a dialogue between a machine and a person. Chatbot helps users get help and information in a timely and efficient manner. In addition to customer service, chatbots can, for example, provide social and emotional support.</p> <p>This study collected the views of professionals on the benefits and opportunities of using chatbots in digital information and counseling for young people using a web panel discussion. The Po1nt youth portal was the first in Finland to introduce a chatbot for young people in their information and counselling work, and this study provides information for the further development of the Po1nt chatbot from the perspective of opportunities and threats. According to this study, the use of chatbots has many opportunities, but also threats that need to be considered in the development and use of chatbots. For example, well-implemented chatbots can lower the threshold for access to services, accessibility, equality and create a more personal service.</p> <p>The use of chatbots was also seen as beneficial in job development and employee professional development. However, it is important to take into account several things in the development work that secure the use of the chatbot. For example, data security and protection issues, emotional coldness of the machine and incorrect information are threats. Many threats can be avoided by careful planning and better programming a chatbot.</p> <p>Further research is needed on young people's experiences of using chatbots. Do young people see chatbots as adding value to the work with young people? Do young people rather ask a machine than a person about a certain topic? Does the information gathered from young people support professionals' views on the possibilities and threats of using chatbots?</p>			
<p>Keywords Digitalisation, Youth information and counselling work, digital youth work, chat, chatbot, artificial intelligence, web panel discussion</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	DIGITAALINEN NUORTEN TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSTYÖ.....	6
2.1	Nuorten tieto- ja neuvontatyö.....	6
2.2	Digitaalinen nuorisotyö.....	8
2.3	Po1nt ja Po1nt on Chat -hanke	11
3	MIKÄ ON CHATBOT?.....	12
3.1	Chatbot tuki- ja terapiatyövälineenä	13
3.2	Chatbot asiakaspalvelijana ja tiedonantajana	16
3.3	Koneen älykkyyys ja luonnollinen vuorovaikutus	17
3.4	Po1nt – Nuorten portaalin nuorten tieto- ja neuvontatyön chatbot	18
4	TUTKIMUKSEN KUVAUS	20
4.1	Kvalitatiivinen tutkimus	20
4.2	Teemallinen ryhmähaastattelu aineistonkeruun menetelmänä.....	21
4.3	Verkko toimii tutkimusvälineenä ja tutkimuspaikkana	22
4.4	Videoneuvottelu tiedonkeruun välineenä	22
4.5	What the bot? -verkkopaneeli	23
4.6	Aineiston analyysimenetelmät.....	24
5	WHAT THE BOT? -VERKKOPANEELIN TULOKSET	26
5.1	Chatbottien käytön mahdollisuudet digitaalisessa nuorten tieto- ja neuvontatyössä.....	28
5.2	Chatbottien käytön uhkat digitaalisessa nuorten tieto- ja neuvontatyössä.....	33
5.3	Nuorisotyöllisen chatbotin rakentaminen	35
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	36
6.1	Luotettavuus ja eettisyys.....	37
7	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	39
	LIITE 1 VERKKOPANEELIN JULKINEN MAINOS	
	LIITE 2 TAPAHTUMAILMOITUS PO1NT.FI-VERKKOSIVUILLA	
	LIITE 3 KUTSU PANELISTIKSI	
	LIITE 4 OHJEET PANELISTEILLE	

1 JOHDANTO

Teknologian sulautuminen kaikkeen ympärillä olevaan on yksi suurimmista tulevista kehityssuunnista. Teknologia kehittyy nopeasti ja sulautuu osaksi yhteiskuntaa ja ihmisten arkea. Digitalisaatio, eli digitaalisen teknologian käyttö erilaisissa palveluissa ja vuorovaikutustilanteissa, on nykypäivää. Suurimmat muutokset lähitulevaisuuteen tuo tekoälysovellusten yleistyminen: ne läpäisevät yhteiskunnan, kuin Internet aikanaan. Käytännössä tekoälysovellusten yleistyminen tarkoittaa esimerkiksi keskustelevien robottien yleistymistä. (Dufva 2020, 9, 38–39.)

Työtehtävät muuttuvat työelämän murroksen sekä työn ja palveluiden digitalisoitumisen myötä. Digitalisoituminen vaatii uutta osaamista työntekijöiltä ja vaikuttaa asiakastyöhön, vaikka kasvokkainen työ säilyykin. (OPH 2014, 9.) Yhteiskunnan teknologinen kehittyminen aiheuttaa muutoksia myös nuorten elämään: sosiaalisen median suosio on noussut, mobiililaitteiden määrä on kasvussa ja nuoret käyttävät palveluita yhä enemmän digitaalisesti. Nuorten vapaa-ajan toiminta ja nuorisokulttuuriset ilmiöt linkittyvät tavalla tai toisella digitaalisuuteen. (Alastalo ym. 2019, 9.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyö pyrkii vastaamaan nuorten tiedontarpeeseen ja tukemaan nuorta kasvun eri vaiheissa. Nuorten tieto- ja neuvontatyö on matalan kynnyksen palvelua ja avointa jokaiselle nuorelle. (Koordinaatti a). Digitaalinen nuorisotyö tarkoittaa digitaalisen median ja teknologian hyödyntämistä nuorisotyön välineenä, toimintana tai sisältöinä (Alastalo ym. 2019, 29, 43).

Po1nt – Nuorten portaali on ensimmäisenä Suomessa ottanut käyttöön chatbotin digitaalisessa nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Chatbot on tietokoneohjelma, joka reagoi sille lähetettyihin viesteihin. Chatbot simuloi ihmisten välistä dialogia, vaikka chatbot onkin tietokone, joka vastaa ihmiselle. (Lekane 2019a.) Chatbot ei ole siis fyysinen robotti, vaan tietokoneohjelma, jonka kanssa voi keskustella esimerkiksi tietokoneelta tai älypuhelimesta käsin. Miksipä chatbot ei olisi hyödynnettävissä myös nuorten tieto- ja neuvontatyössä? Chatbot reaaliaikaistaa palvelua ja nuori saa vasteen heti.

Tämän opinnäytetyön tavoite on tuottaa tietoa siitä, kuinka chatbottia voisi hyödyntää digitaalisessa nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Opinnäytetyön tiedonkeruutilaisuutena toteutetussa verkkopaneelissa selvitetään asiantuntijavierailta millaisia mahdollisuuksia ja uhkia he näkevät chatbottien käytössä digitaalisessa nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Opinnäytetyön tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää Po1ntiin marraskuussa 2019 lanseeratun chatbotin jatkokehittämisessä. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa chatbottien hyödyntämisen mahdollisuuksia sekä tunnistaa mahdollisia uhkia.

Työn toimeksiantajana toimii Po1nt – Nuorten portaali, joka on yhdeksän kunnan yhteinen nuorten tieto- ja neuvontatyön verkosto. ESR-rahoitteisessa Po1nt on Chat -hankkeessa 2018–2019 rakennettiin www.po1nt.fi -sivustolle chat ja chatbot, joka on muotoiltu nuorten tieto- ja neuvontatyön käyttöön Po1nt-verkoston yhteisvoimin. Po1ntin chatbot antaa tietoa ja ohjaa eteenpäin palveluihin erilaisten nuorten elämää koskettavien asioiden tiimoilta. (Po1nt.fi 2019).

2 DIGITAALINEN NUORTEN TIETO-, NEUVONTA- JA OHJAUSTYÖ

Erasmus+ -projekti *Future Youth Information Toolboxissa* (2017–2019) tutkittiin nuorten tiedontarpeita, tiedonhakua ja tiedon luotettavuuden arvioimista (Wilden 2019). Erasmus+ on koulutuksen, nuorisolan ja urheilun ohjelma, jonka rahoittaa Euroopan unioni (OPH s.a.a.). Yhteensä kahdeksasatoista eri Euroopan maasta kerättiin lähes 3000 vastausta 12–24-vuotiailta nuorilta. Tulosten mukaan nuoret käyttävät paljon erilaisia tietolähteitä, mutta he kokevat tiedon luotettavuuden vaikeaksi. Tietokäyttämisen kartoituksen lisäksi projektissa kehitettiin metodeja nuorten tietokäyttämisen ennakointiin. Tulevaisuuden ennakoiminen ei ole helppoa, erityisesti kun koetetaan ennakoida tiedon ja tekniikan alaa, joka kehittyy jatkuvasti. (Wilden 2019.)

Marja Peltola ja Jenni Moisio (2017) katsauksessaan lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevaan tietoon nostavat esille, että nuoret kaipaavat kasvokkaista palvelua, mutta Heli Markkula kirjoittaa artikkelissaan *Digi ei riitä – nuori kaipaa kasvoja* siitä, miten digipalvelut ovat erittäin tärkeitä esimerkiksi silloin, kun nuorella ei ole rohkeutta mennä hakemaan apua kasvokkain. Nuoret toivovat henkilökohtaista tapaamista elämäntilanteidensa monimuotoisuuden, verkkopalvelujen hankalan käytön ja sen vuoksi, ettei heillä ole tietoa tarjolla olevista tukimuodoista riittävästi, jotta he voisivat hakea itselleen parasta mahdollista palvelua. Nuorten toiveen mukaan digipalveluihin voidaan esimerkiksi lisätä vuorovaikutuksellisuutta. (Markkula 2017.) Chatbot tarjoaa tiedon dialogisesti ja luo vuorovaikutuksen tuntua asiointiin (Konttinen 2019). Yksisuuntaisesti tietoa tarjoavat verkkosivut ja somekanavat eivät anna mahdollisuutta dialogiin ja kohtaamisen kokemukseen. Nuorten tieto- ja neuvontatyöhön rakennetulla chatbotilla voidaan tarjota laadukasta tietoa uudella tavalla.

2.1 Nuorten tieto- ja neuvontatyö

Nuorisolain (2016, §2) yksi tavoite on tukea nuorten kasvua, itsenäistymistä ja yhteisöllisyyttä. Uutta nuorisolakia (2016) esitettäessä säädettäväksi hallitus linjasi esityksessään (HE 111/2016, 8§) nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden kuuluvan kunnallisen nuorisotyön piiriin. Ihmisoikeuksien yleismaallisessa julistuksessa, Yleissopimuksessa lapsen oikeuksista, Euroopan ihmisoikeussopimuksessa sekä Euroopan neuvoston suosituksissa N° (90) 7, CM/Rec(2010)8 ja CM/Rec(2016)7 on tunnustettu nuorten tiedonsaantioikeus (Enbuska ja Kovalainen 2018, 62).

Nuorten tieto- ja neuvontatyö on muodostunut työmuodoksi Suomessa 1950-luvulla, jolloin nuorten muuttoliike maalta kaupunkiin lisäsi tiedontarvetta esimerkiksi asumisesta, työpaikoista ja harrastuksista. Huoli kaupunkiin muuttavien nuorten sopeutumisesta ja irtolaisuuslaki vaikuttivat tähän nuorista huolehtimiseen. Samaan tapaan muualla Euroopassa nuorten tieto- ja neuvontatyö kehittyi yhteiskunnan sosiaalisissa murroksissa. Nuorten tieto- ja neuvontatyön tavoitteisiin on aina kuulunut nuoren ja ammattilaisen kohtaaminen sekä nuoren tiedontarpeisiin vastaaminen. (Malm 2019, 7.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalainen kattojärjestö Eryica on luonut nuorten tieto- ja neuvontatyölle eurooppalaiset periaatteet, jotta työ kaikkialla Euroopassa toimisi samojen periaatteiden

mukaan laadukkaasti. Periaatteiden mukaan nuorten tieto- ja neuvontatyön täytyy olla riippumattonta, saavutettavaa, kattavaa, tarveperusteista, vahvistavaa, osallistavaa, eettistä, ammatillista sekä ennakoivaa. Näitä periaatteita ovat riippumattomuus, saavutettavuus, kattavuus, tarveperusteisuus, vahvistavuus, osallistavuus, eettisyys, ammatillisuus ja ennakoitavuus. Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaisten periaatteiden sisäistämistä ja tunnistamista omassa työssä voidaan pitää nuorten tieto- ja neuvontatyön ydinosaamisen perustana. Nämä periaatteet luovat strategisen perustan ja toimivat suosituksina tehtävälle työlle. (ERYICA 2018.) Suomessa nuorten tieto- ja neuvontatyötä asiantuntija- ja tukipalveluita tarjoaa osaamiskeskus Koordinaatti. Koordinaatti tarjoaa koulutusta, ammatillista tukea ja uusia välineitä nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. (Koordinaatti s.a.b.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyön tavoitteena on tuoda luotettava tieto nuorten saataville, mutta toisaalta myös tarjota henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa (Fedotoff, Leppäkari ja Timonen 2016, 219). Nuorten tieto- ja neuvontatyötä voidaan toteuttaa lähipalvelupisteissä, verkkopalveluissa sekä muissa toimintaympäristöissä. Tiedottamisessa voidaan hyödyntää erilaisia kanavia, kuten sosiaalinen media tai vertaistiedottajaryhmät, eli nuorten ryhmät, jotka tiedottavat asioista muille nuorille. (Boes 2012, 192.)

Nuorten tieto- ja neuvontatyön osaamiskeskus Koordinaatti yhteistyökumppaneineen on koonnut Nuortelämä.fi -verkkopalveluun tietoa nuorille ja jakanut kootun tiedon kahteentoista teema-alueeseen. Teemoja on paljon ja ne ovat varsin laajoja, kuten Kuva 1 esittää. (Nuortelämä.fi s.a.a.) Teemoja ovat ihmissuhteet ja seurustelu, hyvinvointi ja terveys, oma talous, omaan kotiin, koulutus ja opiskelu, netti ja media, päihteet ja riippuvuudet, liikenteen pelisäännöt, ympäristö ja kuluttaminen ja kansalaisena. Nuorten lisäksi palveluita käyttävät nuorten vanhemmat ja nuorten parissa toimijat (Koordinaatti s.a.a).

Tietoa elämästä, laidasta laitaan.



KUVA 1. Nuorten tieto- ja neuvontatyön teemat (Nuortelämä.fi s.a.b.).

Nykypäivän nuorten tieto- ja neuvontatyössä näkyy digitalisaatio: mediasisältöjen digitalisoituminen, internet ja älypuhelimet ovat muuttaneet tiedonhaun ajallista sykliä siten, että elämme jatkuvassa online-tilassa. Elämme mediavälitteisessä ympäristössä, joka muovaa suhteutumistamme lähes kaikkien. (Malm 2019, 8.) Aikuisten monopoliasema tietoon ja nuorille opetettaviin asioihin on murentunut. Nykyään tieto on muutaman klikkauksen päässä ja aikuisten sijaan tietoa haetaan eri alojen asiantuntijoilta netistä. Digitalisaation myötä informaatiolukutaito korostuu: tietoa on internet pullollaan ja käyttäjän tulee osata arvioida lähteitä kriittisesti ja soveltaa omaan tarpeeseen. (Karakainen ja Saikkonen 2015, 2–3.) Tieto ei välttämättä olekaan aikuisen ja ammattilaisen hallussa, vaan syntyy vuorovaikutustilanteessa nuoren ja ammattilaisen välillä. Sosiaalinen media ja digitaaliset ympäristöt haastavat tiedottamisen ja joukkoviestinnän tiedonvälitystehtävän ja samalla myös perinteisen nuorten tieto- ja neuvontatyön. Ideaalitalanne ei ole se, että nuorelle vain tarjotaan tietoa, vaan yhdessä pyritään tutustumaan tiedonhaun ja tiedon arvioimisen periaatteisiin. Pelkän vastauksen lisäksi nuoren tulisi tietää mihin vastaus perustui ja pystyä arvioimaan sitä omasta tilanteestaan käsin. (Malm, 10–11 ja 21.)

Koordinaatin tekemässä selvityksessä nuorten tieto ja neuvontapalveluista selvitykseen osallistuneista kunnista 59 % ilmoitti tekevänsä nuorten tieto- ja neuvontatyötä verkkovälitteisesti vuonna 2018–2019. Nuorten tieto- ja neuvontatyön verkkopalvelut ovat joko kunnan omia tai useampien kuntien yhteisiä. Yleisin verkossa tehtävä nuorten tieto- ja neuvontatyö on kysy-vastaa -palvelua (67 %). Kunnista 64 % ilmoitti tarjoavansa tietosisältöjä nuorille ja 33 % reaaliaikaista chattia. Muita tarjolla olevia nuorten tieto- ja neuvontatyön verkkopalveluita ovat muun muassa yhteydenottomakkeet ja läksytukipalvelut. Digitalisaatio ja keinoälyn kehittyminen muuttavat tarjolla olevia palveluja ja niiden tuomia mahdollisuuksia tuomat mahdollisuudet kannattaa huomioida kehitettäessä nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Kaikkia digitalisaation mahdollisuuksia ei tunneta, eikä riittävää osaamista ole hyödyntää niitä nuorten tieto- ja neuvontatyössä. (Anttila, Fedotoff ja Pietilä 2019, 18 ja 25).

2.2 Digitaalinen nuorisotyö

Nuoret ovat innovatiivisia ja avoimia muutoksille. Yhteiskunnan muuttuessa ja teknologian kehittyessä nuorisotyön menetelmien on vastattava nuorten elämää koskeviin uusiin haasteisiin ja tarpeisiin sekä tarjota nykyaikaisia ratkaisuja ja käyttää nykyaikaisia kanavia. (The Concept of Smart Youth Work 2017.) Yhteiskunnan suuret teknologisen kehittymisen aiheuttamat muutokset vaikuttavat myös nuorten elämään keskeisesti: sosiaalisen median suosio on räjähtänyt, mobiililaitteiden määrä on kasvussa ja nuoret käyttävät palveluja yhä enemmän digitaalisesti. Nuorten vapaa-ajan toiminta ja nuorisokulttuuriset ilmiöt linkittyvät tavalla tai toisella digitaalisuuteen. (Alastalo ym. 2019, 9.)

Työtä digitaalisessa maailmassa ja kasvokkain ei ole syytä erottaa toisistaan (Lauha 2019, 16). Digitaalisessa nuorisotyössä on kyse osallisuuden vahvistamisesta sekä fyysisissä että digitaalisissa ympäristöissä. Digitaalisessa nuorisotyössä on huomioitava kolme asiaa: nuorisotyön tavoitteet ja ihanteet, millaisia asioita nuoret kohtaavat verkossa ja sen ulkopuolella ja mitä nuoret ajattelevat digi-

taalisessa yhteiskunnassa elämisestä. (Cohlmeyer 2016, 30.) Digitaalinen nuorisotyö ei siis ole erillään perinteisestä nuorisotyöstä vaan digitalisaation myötä, kun nuoret toimivat paljon myös verkossa, tulee myös nuorisotyön olla läsnä siellä.

Kansainvälisesti vertailluna Suomea voidaan pitää nuorisotyön digitalisaation edelläkävijänä. Digitaaliseen toimintastrukturiin ja toimintaedellytysten luomiseen on panostettu julkisella sektorilla ja nuorisopoliittisissa linjauksissa digitalisaatio on nostettu vahvasti esiin. Nuorisotyöntekijöiden digitaaliseen osaamiseen, nuorille suunnattujen digitaalisten palvelujen kehittämiseen ja erilaisiin digikokeiluihin nuorisotyössä on investoitu valtiohallinnon tasolla merkittävästi. (Alastalo ym. 2019, 10.) Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus Verken Heikki Lauhan ja Suvi Tuomisen mukaan digitaalisesta nuorisotyöstä on alettu puhua Suomessa julkisesti kesästä 2012 lähtien. Digitaalisella nuorisotyöllä tarkoitetaan digitaalisen median ja teknologian hyödyntämistä nuorisotyössä ja sen toiminnoissa. Digitaalisuus on osa nuorten elämää ja kulttuurisia ilmiöitä, minkä vuoksi digitaalinen media ja teknologia tulisi nähdä nuorisotyössä sekä välineenä, sisältönä, tilana että toimintaympäristönä. (Lauha ja Tuominen 2016, 9.)

Digitaalinen nuorisotyö tarkoittaa digitaalisen median ja teknologian hyödyntämistä nuorisotyön välineenä, toimintana tai sisältöinä. Se tarkoittaa nuorisotoimialan ja nuorisotyön käytäntöjen digitalisointia ja käsittää menetelmiä ja erilaisia lähestymistapoja, joita voi hyödyntää nuorisotyössä monella tavalla. Digitaalista nuorisotyötä voidaan toteuttaa sekä virtuaalisesti että fyysisessä ympäristössä. Se on paljon muutakin, kuin verkkoa ja somea, eikä nuorisotyöntekijöiden tarvitse olla koodareita tai tubettajia, vaan edelleen nuorisotyön ammattilaisia. (Alastalo ym. 2019, 29, 43.)

Nuoret ottavat koko ajan enemmän käyttöön digitaalista mediaa ja uutta teknologiaa. Nuorisotyön rooli tässä muutoksessa on selkeä, sillä siinä voidaan hyödyntää verkkoa tarkoituksenmukaisella tavalla ja tukea digitaalista lukutaitoa. (Harvey 2016, 13.) Digitaalinen lukutaito tarkoittaa sitä, että osataan lukea tietoa, joka on esitetty digitaalisilla välineillä (Finto a). Jos nuorisotyö ei omaksu teknologian ja sosiaalisen median käyttöä on vaarana, että siitä tulee epärelevanttia ja vanhanaikaista (Harvey 2016, 13).

Heikki Lauhan mukaan nuorisotyön tehtävä on myös tukea nuorten teknologiataitoja ja varmistaa, että nuorilla on mahdollisuus käyttää teknologiaan ja näin estää digitaalisen kuilun syveneminen. Ennen kuin digitaalisuudesta tulee niin luonnollinen osa nuorisotyötä, että etuliitettä ”digitaalinen” ei enää tarvita, tarvitaan työkaluja työn määrittelemiseen ja kehittämiseen. Nuorisotyössä on reagoitu nopeastikin uuteen mediaan ja teknologiaan: pelikonsolit 1980-luvulla, 1990-luvulla tietoverkot ja 2000-luvulla sosiaalisen median hyödyntäminen. Teknologiaa on siis hyödynnetty nuorisotyössä ennenkin, mutta nykypäivän digitalisaation laajuus ja vaikutus yhteiskuntaan on uusi asia. (Lauha 2019, 16–19.)

Lauha nostaa esiin kaksi keskeistä näkökulmaa digitalisaation ja nuorisotyön välisessä suhteessa: ymmärrys digitalisaation tuomista muutoksista ja nuorten voimaantumisen ja aktiivisen toimijuuden tukeminen digitalisaation läpäisemässä yhteiskunnassa. Jotta nuorisotyö pysyisi kiinni ajassa ja sen

kautta olisi mahdollisuus reagoida yhteiskunnallisiin muutoksiin, täytyy nuorisotyöntekijöiden olla uteliaita, sopeutuvia, ennakkoluulottomia, rohkeita ja kokeilunhaluisia uutta teknologiaa kohtaan. (Lauha 2019, 15–16.)

Suvi Tuominen (2015, 89–90) on listannut artikkelissaan seitsemän asiaa, mitä nuorisotyöntekijän tulisi osata digitalisaation näkökulmasta. Nämä seitsemän asiaa ovat:

1. Ymmärtää, mitä nuoret tekevät verkossa ja siitä mikä merkitys verkolla ja peleillä on heille. Ymmärrys nuorten netin käytöstä luo pohjan sille, että nuorisotyöntekijä osaa suunnitella heille mieluisia verkkonuorisotyön ja mediakasvatuksen muotoja.
2. Olla tietoinen olemassa olevista menetelmistä esimerkiksi nuorten tavoittamisen, tukemisen ja kohtaamisen suhteen. Tämä tarkoittaa tietoa siitä, miten nuoret tavoitetaan, miten heitä tuetaan ja kohdataan verkossa.
3. Harjoittaa ammattieettistä pohdintaa, esimerkiksi koskien sitä, mikä on nuorisotyöntekijän vastuu ja vaikutusvalta verkkoyhteisöissä. On tärkeää pohtia myös sitä, kuinka paljon nuorten elämää saa seurata verkossa ja kuinka paljon kertoo omasta yksityiselämästään netissä ja voiko työpaikan nuoren ottaa kaveriksi esimerkiksi Instagramissa.
4. Ymmärtää verkkoviestintää ja sen tyylikeinoja: nuorisotyöntekijän tulee osata tulkata nuorten viestintää, vaikkei itse viestisikään aivan samoilla keinoilla. Verkossa tulee pystyä reagoimaan nopeasti ja ilmaisemaan tunteita ja empatiaa.
5. Osata tekniikkaa. Tuominen mainitsee, ettei tärkeintä ole itsessään osaaminen vaan mielenkiinto kokeilla uutta ja taito soveltaa.
6. Omata kokeileva asenne, eli nimenomaan uskallus kokeilla ja heittäytyä: kukaan ei ole seppä syntyessään, vaan kokeilemalla oppii.
7. Omata taitoja ohjata nuoria digitaalisia välineitä hyödyntäen, kasvokkain kohtaavan työn tapaan esimerkiksi osallisuutta tukien.

Digitalisaatio ei herätä vain positiivisia tunteita ja uutuudenviehätystä. Kaikilla yhteiskunnan tasoilla näkyy myös huoli digitaalisen teknologian vaikutuksista yhteiskuntaan sekä kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen. On tärkeää pohtia, miten nuorisotyö vastaa tässä ajassa nuorten tarpeisiin ja toiveisiin. Perinteiset nuorisotyön menetelmät ovat edelleen tärkeitä, mutta digitaaliset ratkaisut voivat tuoda lisäarvoa. Lauha korostaa artikkelissaan, että kyse ei pitäisi olla vastakkainasettelusta vaan tasapainon ylläpitämisestä kasvokkaisen ja digitaalisen työn välillä. Digitaalinen teknologia on perinteisesti nähty nuorisotyön välineenä, joka mahdollistaa nuorten tavoittamisen, kohtaamisen ja uudenlaisten palveluiden tarjoamisen. Lauha väittää, että koskaan aiemmin ei ihmiskunnan historiassa ole ollut näin suurta tarvetta ymmärtää teknologiaa ja sen toimintaa, kuin nyt on. (Lauha 2020.)

Nuorisotyössä on tärkeää muistaa, että digitaalinen teknologia on ihmisten rakentamaa, eikä se synny eettisessä tai moraalisisessa tyhjiössä. Ihmiskunnassa tulee aina olemaan ennakkokäsityksiä – tietoisia ja tiedostamattomia – jotka teknologiaa ohjelmoitaessa vaikuttavat lopputulokseen. Samalla tavoin, kuin ilmastotietoisuuden lisääntyminen on saanut ihmiset tekemään arjessaan tietoisia valintoja, tulisi myös teknologiatietoisuutta lisätä, jotta ihmiset olisivat kykeneviä aktivoitumaan digitaalista teknologiaa koskeviin uuhkiin. Nuoriso- ja kasvatusalan näkökulmasta teknologiakasvatusta tulisi

vahvistaa ja lisätä alan ammattilaisten osaamista ja ymmärrystä teknologiasta ja sen vaikutuksista yhteiskuntaan. Kuitenkin Lauha näkee digitaalisen teknologian olevan nuorisotyölle enemmän mahdollisuus kuin uhka, koska sen avulla voidaan tavoittaa ja kohdata laajempi joukko nuoria, monipuolistaa toimintoja ja tarjota yhä laadukkaampia palveluita. Nuorisotyön ei tulisi kylvää teknologia-ahdistusta, vaan tarjota nuorille työkaluja tarkastella teknologiaa ja sen merkitystä. (Lauha 2020.)

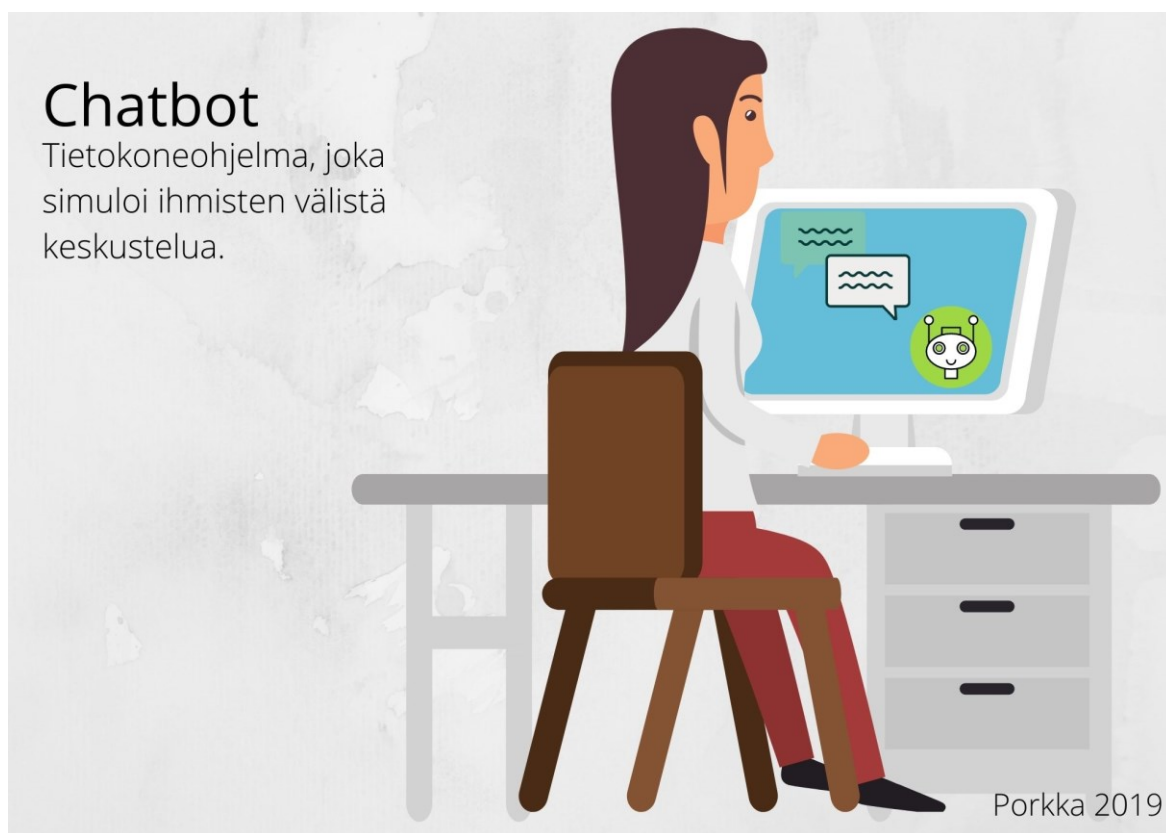
2.3 Po1nt ja Po1nt on Chat -hanke

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja on Po1nt - Nuorten portaali. Po1nt nuorten portaali on savolaistille nuorille suunnattu nuorten tieto- ja neuvontatyön verkkosivu. Po1ntista löytyy tietoa ja ohjausta elämän erilaisiin tilanteisiin. Viiveellinen Kysy-vastaa -palsta mahdollistaa kattavan vastauksen saamisen, kun konsultoidaan eri alojen ammattilaisia. (Po1nt.fi 2020.)

Po1ntin reaaliaikainen chat-palvelukokonaisuus tarjoaa nopean vastauksen nuorten kysymyksiin. Po1nt on savolaisten kuntien yhdessä rahoittama sivusto ja mukana on yhteensä yhdeksän kuntaa: Heinävesi, Iisalmi, Kangasniemi, Kuopio, Mikkeli, Pieksämäki, Puumala, Varkaus ja Vieremä. (Po1nt.fi 2020.)

3 MIKÄ ON CHATBOT?

Chat on tekstiin pohjautuvaa kommunikaatiota, joka tapahtuu reaaliaikaisesti (live) (Computer Hope 2019). Chatbot on tietokoneohjelma, joka reagoi viesteihin, joita sille lähetetään (kuva 2). Chatbot simuloi ihmisten välistä keskustelua, vaikkakin kyseessä on koneen ja ihmisen välinen vuoropuhelu. (Lekane 2019b.) Chatbot on kustannustehokas ratkaisu ympärivuorokautiseen asiakaspalveluun. Chatbot lisää asiakastyytyvyyttä ja palvelee useampaa asiakasta kerrallaan tasaten ruuhkaa palvelussa. Chatbot vapauttaa myös työntekijäresursseja muuhun työhön. (Lekane 2019b.) Eli tiivistäen live chat on digitaalinen asiakaspalvelukanava, jonka kautta kaksi ihmistä voi keskustella keskenään ja chatbot on tietokoneohjelma, joka simuloi dialogia.



KUVA 2. Chatbot on tietokoneohjelma, joka simuloi ihmisten välistä keskustelua.

Teknologiakehitys on nopeatahtista ja uusia sovelluksia tulee jatkuvasti ja ne otetaan käyttöön nopeasti. Asiat ympärillämme voidaan automatisoida, vuorovaikutus voi tapahtua etänä tai virtuaalisissa ympäristöissä. Jotta teknologiaa voidaan hyödyntää mahdollisimman paljon, tulee ajatusmalleja ja toimintatapoja muuttaa. Tekoälysovellukset tulevat läpäisemään yhteiskunnan, kun esimerkiksi autot ajavat itsestään ja tekoälysovellukset räätälöivät suosituksia käyttäjilleen. (Dufva 2020, 37–38.) Gartner on kansainvälinen ICT-tutkimusyriety, joka on ennustanut vuoden 2020 käyrässään, että 25 % asiakaspalvelusta tullaan hoitamaan virtuaalisen assistentin tai chatbotin kautta. Gartnerin mukaan virtuaaliset assistentit myös rikastuttavat asiakaskokemusta ja auttavat asiakasta vuorovaikutustilanteissa. (Moore 2018.)

Tekoäly ei ole oikeasti kovin älykäs, vaan se on rakennettu jäljittelemään ihmisen toimintaa. Tulevaisuudessa tekoäly tulee vaikuttamaan elämäämme enemmän kuin ehkä uskommekaan: sen rinnalla työskenteleminen lisääntyy ja on hyvä ymmärtää sen toimintalogiikkaa. Tekoäly ja ihminen voivat muodostaa hyvän työparin. Ihmiset osaavat nähdä olennaisen ja hahmottaa isoa kuvaa, kun taas tekoälyn vahvuus on simulaatioiden luomisessa ja skenaarioiden arvioinnissa. Tekoäly voisi auttaa esimerkiksi ymmärtämään ihmisten erilaisia taustoja ja sen myötä lisätä empatiaa. (Alastalo ym. 2019, 17.)

Chatbot itsessään ei vielä tarkoita keinoälyä, vaan kyseessä on ohjelma, joka toimii sille asetettujen sääntöjen mukaisesti. Tällainen ohjelma voidaan rakentaa esittämään käyttäjälle kysymyksiä ja reagoimaan vastauksiin sille määritellyn kaavan mukaisesti. Näissä tapauksissa käyttäjä yleensä esimerkiksi klikkaa valmiiksi luotuja vastausvaihtoehtoja. Ensimmäinen askel kohti keinoälyn käyttöä on se, että chatbot reagoi sille kirjoitettuihin sanoihin. Keinoäly antaa myös mahdollisuuden käsitellä tekstisisältöjä, prosessoida ja ymmärtää luonnollista kieltä. Tämä tarkoittaa siis sitä, että chatbot-ohjelma tunnistaa sanoja ja niiden merkityksiä ihmisen tuottamista lauseista siten, että esimerkiksi kirjoitusvirheet eivät hämää sitä. Hyvin toteutettuna chatbot voi antaa hyvinkin inhimillisen kuvan keskustelusta. Varsinainen tekoäly tarkoittaa vielä itsenäisemmin toimivaa ohjelmaa: chatbotit vaativat ihmisen asettamaan sille toimintamallit, mutta tekoälyn tulkintaa sille syötetystä tiedosta ei määritellä etukäteen. (Konttinen 2019.)

Petter Bae Brandtzaeg ja Asbjørn FØlstad artikkelissaan *Why people use chatbots* kertovat, että suurimmat Internet-yritykset kuten Google, Facebook ja Microsoft pitävät chatbottia seuraavana suosittuna teknologiana. Heidän näkemyksensä mukaan chatbotin avulla asiakas tai käyttäjä saadaan sitoutettua palveluun tai tuotteeseen. (Brandtzaeg ja FØlstad 2017, 1.) Nykypäivän sosiaalisen median ekosysteemissä ihmisen kaltaisesti käyttäytyvä algoritmi olisi houkuttava ajatus. Tällainen ”sosiaalinen botti” on tietokoneohjelma, joka automaattisesti tuottaa sisältöä ja keskustelee ihmisten kanssa sosiaalisessa mediassa ja yrittää emuloida tai jopa muuttaa heidän käyttäytymistään. (Ferrerera, Varol, Davis, Menczer ja Flammini 2017.)

3.1 Chatbot tuki- ja terapiatyövälineenä

Yksi SINTEFin projekteista on *Social Health Bots*, jossa selvitetään chatbotin käyttöä tehokkaamman mielenterveystyön tukena nuorille. Projektin tarkoitus on lisätä tietämystä chatbottien potentiaalista ja haasteista liittyen mielenterveyttä tukeviin nuorten palveluihin. Social Health Bots pyrkii madaltamaan nuorten kynnystä kysyä tietoa ja apua sekä vahvistaa pääsyä tuen ja hoidon piiriin. SINTEF on yksi Euroopan suurimmista tutkimuskeskuksista. SINTEF kehittää ratkaisuita ja innovaatioita yhteiskunnalle ja käyttäjille maailmanlaajuisesti. (SINTEF 2017.)

Brandtzaegin ja FØlstadin mukaan suurin syy chatbottien käyttöön on edelleen tuottavuus. Chatbot auttaa käyttäjiä saamaan apua ja tietoa oikea-aikaisesti ja tehokkaasti. Lisäksi chatbotteja käytetään viihteenä, sosiaalisiin suhteisiin liittyvästä uteliaisuudesta uutta ilmiötä kohtaan. Chatbotit voivat asiakaspalvelun lisäksi tarjota sosiaalista ja emotionaalista tukea, informaatiota, viihdettä ja sitouttaa

ihmisen muihin ihmisiin tai koneisiin. Chatbotit voivat myös toimia henkilökohtaisina assistentteina. Tällaisia assistentteja ovat muiden muassa *Nikibot*, joka auttaa varaamaan taksin ja tilaamaan ruokaa ja *Do Not Pay*-botti, joka auttaa käyttäjiä tekemään valituksia pysäköintivirhemaksuista. Tämän tyyppisissä tapauksissa chatbot voi olla helpompi ja nopeampi apu, kuin esimerkiksi puhelu tai online-haku. Viihdettä ja sosiaalista kanssakäymistä tarjoavat esimerkiksi *Mitsuku* ja *Jessie Human*-botit. (Brandtzaeg ja FØlsted 2017, 2–4.)

Chatbottien käyttöä on tutkittu jonkin verran erityisesti kaupallisella alalla. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla chatbot on vasta tulossa käyttöön. Sally Brown artikkelissaan *Chatbots doing your job* kertoo chatbottien tarjoamista terapiapalveluista. Keinoälyllä varustettu chatbot voi oppia tuntemaan keskustelukumppaninsa ja palata keskusteluissa aikaisemmin opittuihin asioihin keskustelukumppanistaan. Brownin mukaan terapiaboteilla on paljon tyytyväisiä asiakkaita. Esimerkiksi Britannian tunnetuin terapiabotti *Woebot* muistuttaa asiakkaitaan olevansa robotti ja etteivät ihmiset seuraa keskusteluja, jotka käydään sen kanssa. Tutkimusten mukaan ihmiset kertovat vapaammin asioistaan botille, kuin ihmiselle, koska botin kanssa keskustellessaan he tuntevat tulevansa vähemmän arvostetuiksi. (Brown, 2018).

Kathleen Fitzpatrick, Alison Darcy ja Molly Vierhile artikkelissaan *Delivering Cognitive Behavior Therapy to Young Adults With Symptoms of Depression and Anxiety Using a Fully Automated Conversational Agent (Woebot): A Randomized Controlled Trial* kertovat, että Woebot toimii kognitiivis-behavioraalisen terapiamenetelmän mukaisesti hoitaakseen ahdistuneisuutta ja masennusta. Kaikki keskustelut Woebotin kanssa alkavat sillä, että Woebot kysyy, mikä on käyttäjän mieliala. Woebot perehdyttää käyttäjänsä kognitiivis-behavioraaliseen terapiamenetelmään, mutta kertoo myös, ettei chatbot korvaa terapiaa ja terapeuttia. Woebot on koottu kognitiivis-behavioraalisen itsehoito-ohjelman pohjalta. (Fitzpatrick, Darcy ja Vierhile 2017.) Ennen Woebotin julkaisua sitä testattiin, jotta saatiin varmuus siitä, että se toimi kuten toivottiin (Woebot).

Käyttäjänsä mielialaa kartoittaa myös Ellie-chatbot. Kun Yhdysvaltain jalkaväki palaa palveluksesta he täyttävät PDHA (Post-Deployment Health Assessment) -kyselyn, jolla kartoitetaan henkilöiden psyykkistä terveyttä ja pyritään selvittämään, onko heillä masennusta tai post-traumaattista stressiä, joka on veteraaneilla yleistä. Kaikki eivät kuitenkaan vastaa välttämättä kyselyyn totuudenmukaisesti, koska kyselyn tuloksia käsittelevät työntekijät. Veteraanit tarvitsevat jonkun, joka voi auttaa tuomitsematta ja säilyttää luottamuksen. *Ellie*-niminen virtuaalinen avustaja puolestaan auttaa armeijan jäseniä avautumaan mielenterveydestään. Ellie-chatbot osaa lukea keskustelukumppaninsa eleitä ja vastata kannustavasti. Ellie osaa osoittaa sympatiaa, kuten nyökkäillä ja hymyillä ja arvioida milloin tällaisia kannustavia eleitä kannattaa esittää. (Gonzales 2017.)

Ellien käyttöä tutkittaessa on selvinnyt, että sotilaat raportoivat enemmän oireita virtuaaliselle haastattelijalle, kuin viralliseen PDHA-kyselyyn. Vaikka PDHA-kysely suoritettaisiin nimettömänä, vastasivat sotilaat mieluummin virtuaaliselle haastattelijalle – vaikka molemmissa kerättiin tietoa yhtä lailla nimettömänä. Virtuaalinen haastattelija oli hahmo televisioruudulla, jonka kanssa pystyi puhumaan. Osallistujat olivat television kanssa yksin huoneessa. Kyselylomakkeelle kirjoitettujen ”kyllä” ja ”ei” -

vastausten sijaan virtuaaliselle haastattelijalle vastattiin kysymyksiin laajemmin ja perustellen. Virtuaalinen haastattelijatarjoaja käyttäjille mahdollisuuden paljastaa totuudenmukaista tietoa turvallisesti ja stigmatisoimatta. (Lucas, Rizzo, Gratch jne 2017.)

Ehkä tuntemattomampi chatbot on *ELIZA*, jo vuonna 1966 kehitetty chatbot, joka jäljittelee psykoterapeutin vastauksia terapiaistunnoissa (Chatbots). *ELIZA* muuttaa keskustellessaan käyttäjän lauseita ja peilaa ne käyttäjälle. Esimerkiksi jos käyttäjä toteaa että ”päähäni koskee”, *ELIZAn* vastaus saattaa olla ”Miksi sanot, että päähäsi koskee?”. Tai jos käyttäjä kertoo, että hänen isänsä vihaa häntä, voi *Eliza* kysyä kuka muu hänen perheessään vihaa häntä isänsä lisäksi. Kristiina Jokisen (2005) mukaan *ELIZAlla* ei kuitenkaan ole todellista ymmärrystä lausumista tai keskustelun periaatteista ja keskustelu sen kanssa ei johda mihinkään. *ELIZAn* kysymykset ovat yksi toisensa perään samanlaista kaavaa toistavia ja välillä täysin ristiriidassa käyttäjän lausumiin nähden. Edelleen puuttuu siis se, mikä on olennaista inhimilliselle vuorovaikutukselle.

Mirva Haltia-Holmberg on tehnyt opinnäytetyönsä tutkimuksena chatbottien käytöstä itseohjautuvuuden valmentajana. *Raipasta robottiin – Keskusteleva ohjelmisto ihmisen itseohjautuvuuden valmentajana* -opinnäytetyössä 70 hengen testiryhmä testasi ja arvioi erilaisia itseohjautuvuutta tukevia chatbot-ohjelmia. Testi kesti viikon ja se suoritettiin sähköpostitse. Sähköposteissa käsiteltiin päivittäin itseohjautuvuuden teemoja, esimerkiksi sisäistä motivaatiota ja työmotivaatiota lisääviä aiheita ja harjoituksia. 85 % vastaajista koki, että chatbotit olisivat kiinnostava lisä yrityksen koulutustarjonnassa. 62 % vastaajista olisi valmiita ostamaan chatbotin osaksi järjestämäänsä koulutusta. Lisäksi 31 % vastaajista olisi valmis maksamaan henkilökohtaisesti chatbotilta saamastaan tuesta. (Haltia-Holmberg 2019, 70.) Chatbotin tavoitteena oli olla ihmisenkaltainen keskustelijatarjoaja, joka keskittyy tietyn aihekokonaisuuden läpikäymiseen. Haltia-Holmbergin botit osasivat keskustella esimerkiksi vahvuuksista, kirkkaasta mielestä, motivaatiosta, hyvinvoinnista ja ongelmanratkaisusta. (Haltia-Holmberg 2018, 64–65.)

Haltia-Holmberg lisäsi chatbotteihinsa myös videoita, podcasteja, testejä ja kyselyitä, jotta chatbot voisi vastata mahdollisimman monipuolisesti erilaisiin yksilöllisiin tarpeisiin. Tarkoitus oli tutkia, kuinka luontevaa ja avointa vuorovaikutus chatbotin kanssa voisi olla. Tekniikka palveli käyttäjäryhmää: osallistujat osasivat käyttää chatbottia ja osaamistaso vastasi tekniikkaan. Joskin tekniikka koettiin myös haasteeksi, koska se osaltaan myös rajoitti vuorovaikutusta. Sisältö oli osalle testaaajista tieto- ja taitotasoon nähden liian alhaisella tasolla, jonka Haltia-Holmberg päätteli johtuvan siitä, että testaaajilla oli jo entuudestaan perehtyneisyyttä johtajuuden ja itsensä kehittämisen teemoista. (Holmberg 2018, 72.)

Saadun keskusteluvirran perusteella Haltia-Holmberg kokee mallinsa riittäviksi tarkoitukseensa, mutta tuo ilmi myös palautteessa toivotun sujuvamman ja luontevamman keskustelun koneen kanssa – chatbot ei vielä tunnista ja ymmärrä kieltä luonnollisesti. Holmbergin rakentamat chatbotit pystyivät tarjoamaan vain rajoitetun keskustelun, joka ei osaa tulkita käyttäjän kirjoituksia vaan pikemminkin joutuu ehdottamaan vastausvaihtoehtoja. Haltia-Holmbergin mukaan chatbot soveltuu tukemaan asiantuntijatyössä toimivan suomalaisen itseohjautuvuutta. Vaikka chatbot olikin ”tyhmä”,

ja toimi vain koodatun polun mukaisesti, testaajat olivat valmiita avautumaan sille. Chatbotin kanssa viihdyttään sitä paremmin, mitä mielenkiintoisemmaksi ja hyödyllisemmäksi sisältö kyetään rakentamaan ja tukemaan sisältöä toimivalla tekniikalla. Haltia-Holmberg myös arvioi, että koneelle saateen olla jopa valmiita kertomaan asioita, joista toiselle ihmiselle ei kerrottaisi. (Holmberg 2018, 71.)

3.2 Chatbot asiakaspalvelijana ja tiedonantajana

Janica Laitinen (2017, 36) on opinnäytetyössään *Chatbotit asiakaspalvelijoina: Kuluttajien suhtautuminen keinoälyn tulemiseen* selvittänyt asiakaskokemuksia chatbottien osalta. Laitisen tutkimuksessa moni vastaaja koki, ettei automaattinen chatbot kykenisi vastaamaan heidän kysymyksiinsä. Osa vastaajista taas koki, että automaattisen asiakaspalvelijan kanssa asioiminen tuntuisi käsikirjoitetulta. Vastaajat kokivat myös automaattisen chatbotin osalta palvelukokemuksen jäävän osittain vaa- jaaksi, jos asiakaspalvelusta vastaisi vain se. Vastaajat olivat Laitisen tutkimuksen mukaan sitä mieltä, ettei asiakaspalvelua voida kokonaan korvata robotiikalla ja ettei keinoälyllä voida vielä tuottaa erilaisten asiakkaiden tarpeisiin räätälöityä palvelua.

Laitisen (2017, 41) tutkimuksen mukaan keinoälyn koettiin pystyvän vastaamaan vain yksinkertaisiin kysymyksiin. Automatisoitu keinoäly koettiin toimivana ratkaisuna silloin, kun asiakas tarvitsi nopeasti jotain yksittäistä tietoa. Anna Heikkinen (2017, 19) selvittää opinnäytetyössään *Asiantuntijatuen robotisoituminen asiakasneuvojan näkökulmasta - Case Yritys X.* asiakasneuvojen näkemyksiä asiantuntijatuen robotisoitumisesta. Heikkisen mukaan (2017, 23) chatbotilla voidaan vastata saavutettavuuden ongelmaan, vähentää asiantuntijoiden työmäärää ja vapauttaa asiantuntijaresursseja vaativampaan työhön. Chatbotin käytöllä haluttiin tehostaa asiakasneuvojan työtä, sillä botin avulla vastauksen voi saada nopeamman, kuin jonottamalla puhelimella asiantuntijalle. Asiantuntijat kokivat Heikkisen mukaan, että suuri osa heille tulevista kysymyksistä olisi selvinnyt työntekijöiden käytössä olevan Intran kautta. Tukibotin avulla saataisiin näin rajattua pois kysymyksiä, joihin vastaus löytyy valmiista tietokannasta.

Heikkinen (2017, 26) halusi opinnäytetyönsä kyselytutkimuksella selvittää asiakasneuvojen ajatuksia siitä, mitä haasteita asiantuntija-apua asiakasneuvojille antavan tukibotin käytön yhteydessä voi syntyä. Asiakasneuvojat mainitsivat haasteiksi esimerkiksi botin luotettavuuden ja tilannekohtaisen arvioinnin puuttumisen. Asiakasneuvoja huoletti myös Heikkisen tutkimuksen mukaan se, ymmärtääkö botti sille esitetyt kysymykset oikein. Tämän huolen asiakasneuvoja pohjasivat siihen faktaan, että sääntöperusteinen botti hakee hakusanan perusteella oikean vastauksen. Näin ollen sille joudutaan erikseen opettamaan kaikkien hakusanojen taivutusmuodot ja synonyymit. Tutkimukseen vastanneita huoletti myös se, laskeeko asiakasneuvojen tilannetaju bottia käyttäessä. Tutkimuksessa Heikkinen havaitsi myös muutosvastarintaa; botti koettiin osittain myös vaaralliseksi, koska sen antaman vastauksen voi tulkita väärin. Osa Heikkisen kyselyyn vastanneista myös ilmoitti suoraan, ettei aio kokeilla tukibottia.

3.3 Koneen älykkyys ja luonnollinen vuorovaikutus

Tietokonetta on tähän asti pidetty työvälteenä ja sen rooli on ollut olla passiivinen ja läpinäkyvä orja (Jokinen 2005, 7). Mutta tutkimusten mukaan (Brandtzaeg ja FØlstad 2017, 3–4) chatbotteja käytetään myös viihteenä, sosiaalisena ja emotionaalisenä tukena, informaatiolähteenä ja keinona sitouttaa ihmisiin tai koneisiin. Paasonen (2019, 98) mainitsee, että tekoäly ja siihen liittyvä etiikka ovat suuri puheenaihe teknologialalla. Koneella ei ole etiikan tai moraalien tajua. Ne toimivat vain sen mukaan, miten ihminen on ne ohjelmoinut toimimaan.

Muualla kuin Suomessa on tehty tutkimusta käyttäjien chatbot-kokemuksista ja siitä, kuinka ihmiset käyttäytyvät keskustellessaan bottien kanssa. Usein ihmisten vuorovaikutus chatbottien kanssa jäljittelee ihmisten välistä vuorovaikutusta, mutta myös eroja on havaittavissa. Esimerkiksi Corti ja Gillespie (2016) selvittivät tutkimuksessaan, että ihmiset pyrkivät korjaamaan väärinkäsityksiä kielennymmärtämisen suhteen chatbotin kanssa. Hill, Ford ja Farreras (2015) toteavat, että ihmisen ja chatbotin vuorovaikutus kestää yleensä pidempään kuin kahden vieraan ihmisen vuorovaikutus, käytetty kieli ei ole niin monimutkaista ja turhautumista esiintyy enemmän.

Jokisen (2005, 1, 3) mukaan kone pystyy nykyään jo havainnoimaan liikettä, tunnistamaan puhetta ja sen tuottamista sekä tekemään tietynlaista päättelyä vaativaa työtä, kuten shakkipelin seuraavaa siirtoa. Koneiden voidaan puhua jo omaavan ”kylmää tunteetonta älykkyyttä”. Ongelma on luonnollisella kielellä tapahtuva kommunikointi, jonka opettaminen tietokoneella on huomattavasti vaikeampaa, kuin shakin. Kielellinen kommunikointi on muutakin kuin sanojen yhteen liittämistä. Se kytkeytyy ajattelemiseen ja sosiaaliseen ja yksilölliseen merkityksen kehittymiseen. Kieli on dynaaminen ja muuttuva ja sen ymmärtämiseksi tarvitaan ymmärrystä sen oppimisesta ja kehittymisestä.

1990-luvulla kehittyi HCI eli Human-Computer Interaction, eli ihmisen ja koneen välistä vuorovaikutusta tutkiva tutkimusala. Nykyteknologia mahdollistaa jo kokonaisten lauseiden tunnistamisen ja puheentuottamisen. Kuitenkin, vaikka kone ymmärtäisi lauseita, liittyy ihmisten väliseen kommunikointiin paljon sellaisia elementtejä, joita kone ei vielä ymmärrä. Esimerkiksi tietyn paikan neuvominen näyttämällä kartalta voi olla helpompaa, kuin ohjeen kirjoittaminen tai kertominen suullisesti. (Jokinen 2005, 4, 5). Tekoäly on vielä kaukana ihmisen älykkyydestä. Koneet ovat parhaimmillaan vastatessaan tarkkaan määriteltyihin kysymyksiin tai ratkaistessaan tarkkaan määriteltyjä ongelmia. Ihmiskieli on rakenteeltaan liian monimutkaista nykyajan tekoälyn ymmärrettäväksi. (Paasonen 2019, 97.)

Puhuminen on toimintaa, joka koostuu teoista ja siinä on jokin päämäärä, kuten rupattelu tai jonkin tehtävän suorittaminen. Eleet, ilmeet, asennot ja muut non-verbaaliset vihjeet välittävät tietoa ja tunteita. Koneeseen ollaan edelleen suurimmaksi osaksi yhteydessä kirjoittaen. (Jokinen 2005, 6.) Keinoäly ja koneoppiminen lisäävät mielenkiintoa chatbotteja kohtaan, koska näiden avulla luonnollisen kielen tulkinta ja ennustusominaisuudet paranevat. (Brandtzaeg ja FØlstad 2017, 3.)

Chatbottien älykkyyttä voidaan mitata esimerkiksi Turingin kokeella. Alan Turingin kehittämää Turingin koetta voidaan pitää alkusysäyksenä chatbottien kehityskulussa. Alan Turing aloitti tekoälyn tutkimisen jo vuonna 1950-luvulla. Botit ovat tulleet monelle meistä tutuksi älypuhelimien kautta: Applen *Siri*, Amazonin *Alexa* tai Androidin *Google Now* ovat esimerkkejä chatboteista, joita monet käyttävät osana arkeaan. Nämä virtuaaliset assistentit auttavat esimerkiksi etsimään tietoa ja hallitsemaan puhelimen toimintoja. (Lekane 2019b.) Turingin kokeella pyritään mittaamaan keinoälyn ihmismäisyyttä. Turingin kokeen ajatuksena on, että kone on älykäs silloin kun sen kanssa keskusteleva ihminen ei osaa sanoa keskusteleeko ihmiselle vai koneelle. Jos esimerkiksi joku chatbot pärjää kokeessa, se vaikuttanee ajattevalta. Turingin kokeessa hyvin menestyneitä chatbotteja ovat muun muassa Cleverbot, Mitsuku ja Rose. (Oppy ja Dowe 2016). Loebner-palkinto jaetaan vuosittain sellaisen tietokoneohjelman kehittäjälle, jonka ohjelma läpäisee Turingin testin parhaiten. Tuomari keskustelee tietokoneen välityksellä sekä botille, että ihmiselle ja päättää käydystä dialogista, kumpi on kone ja kumpi ihminen. (Moloney 2017.)

3.4 Po1nt – Nuorten portaalin nuorten tieto- ja neuvontatyön chatbot

Po1nt on Chat -hanke oli ESR-rahoitteinen kaksivuotinen (2018–2019) kehittämishanke, joka toi ensimmäisen suomenkielisen chatbotin välineeksi nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Po1ntin chatbotiin kirjattiin moniammatillisessa yhteistyössä sähköisiä palvelupolkuja nuorille erilaisiin heitä mieltäytyttäviin kysymyksiin. Tämä tarkoittaa sitä, että nuorten kanssa työskentelevät eri alojen ammattilaiset loivat chatbottiin tietokannan, josta nuori voi hakea tarvitsemaansa tietoa. Po1ntin chatbot palvelee ympäri vuorokauden, eli myös silloin kuin live chatissa ei ole nuorisotyöntekijöitä läsnä. (Po1nt.fi 2019.)

Po1nt on Chat -hankkeessa projektipäällikkönä toiminut Miina Morko (2020-06-30) kertoo, että idea Po1ntin nuorten tieto- ja neuvontatyön chatbotista lähti siitä, että nuorten tiedonhaun tavan havaittiin muuttuneen: puheluiden määrät laskivat ja sen sijaan pikaviestimissä käytiin pitkiäkin keskusteluja. Po1ntin statistiikkatietojen mukaan nuoret hakevat tietoa yhä enemmän verkossa ja mobiilisti, älypuhelimilla. Palvelua haluttiin uudistaa enemmän tiedon antamisesta ohjaukselliseen verkkopalve luun.

Aiemmin Po1ntissa oli viiveellinen Kysy-vastaa -palsta, ja heräsi ajatus siitä, voisiko chatbot vastata usein toistuviin kysymyksiin. Samoin chatbotilla haluttiin hakea helpotusta väheneviin henkilöstöresursseihin: Po1nt koordinaattori työskentelee pääsääntöisesti yksin ja chatbot voisi helpottaa osaltaan koordinaattorin työtä. Chatbot olisi aina paikalla, eli aina olisi joku vastaanottamassa asiakkaan, väsymättömänä, myös silloin kuin koordinaattori pitää vapaa- ja sairaspäiviä. Po1ntin chatbot on osa palvelukokonaisuutta, joka koostuu kahdesta live chatista ja chatbotista. Palvelukokonaisuuden taustalla piilee ajatus siitä, että nuorella on vapaus valita itselleen soveltuvin palvelu: keskusteletko chatissa ihmisen vai koneen kanssa? Morkon mukaan nuorisotyöllisiä chatbotteja ei tiettävästi Po1nt on Chat -hankkeen alkaessa ollut olemassa muualla ja pilotoinnin jälkeen hyvät käytänteet voidaan le-

vittää ympäri Suomea muidenkin käyttöön. Chatbot auttaa myös ennakoimisessa: sen kautta saadaan tietoa, jolla voidaan kehittää bottia ja ennakoida minkälaista tietoa nuoret sillä hetkellä hakevat. (Morko 2020-06-30.)

Live chat Po1ntiin avattiin lokakuussa 2018 ja myöhemmin live chatin sisään tuotiin chatbot, joka rakennettiin käyttäen Google DialogFlow -alustaa. Po1ntin chatbot luotiin moniammatillisessa yhteistyössä yhteiskehittämispäivissä. Yhteiskehittämispäivät olivat työpäivän mittaisia pajoja, jossa nuorten kanssa työskentelevät ammattilaiset työstivät tiedon sellaiseen muotoon, että se saatiin laitettua chatbot-ohjelman sisälle. Olisi yksinkertaisempaa rakentaa chatbot, joka vastaa yhteen aihealueeseen, mutta nuorten tieto- ja neuvontatyö pyrkii vastaamaan nuorten tiedontarpeeseen laajemmin. Ammattilaisilla oli tieto, jota nuoret kaipaavat, mutta chatbot-ohjelmaan se tuli jakaa lukuihin ja alalukuihin. Myös nuoret olivat tärkeässä osassa kehitysprosessia testaamassa ja antamassa palautetta botin toiminnasta. (Porkka 2020.)

Morkon (2020-06-30) mukaan Po1ntin verkkopalveluiden kannalta tulevaisuus näyttää siltä, että sosiaalisen median välineiden käyttö korostuu entisestään. Tulevaisuudessa Po1ntin chatbotin saavutettavuutta voitaisiin lisätä esimerkiksi ääniohjautuvuudella, eli chatbotin kanssa voi kirjoittamisen lisäksi keskustella puhuen. Myös kielivalikot, kuvallinen ilmaisu ja älykkyyden lisääminen ovat Morkon mukaan seikkoja, jotka voisivat olla Po1ntin chat-kokonaisuuden tulevaisuuden kehittämiskohteita.

Po1ntin chatinbotin kehittämisessä oli mukana kolmekymmenhenkinen nuorisoraati, joka oli Po1nt on chat -hankkeen alusta saakka vaikuttamassa kehittämistyöhön ja luotaviin palveluihin. Chatbotin pilottiversiosta kerättiin nuorisoraadin ajatuksia 2019 keväällä ja syksyllä. Nuorilta saadun palautteen mukaan chatbottia oli helpoin käyttää klikkaillen valmiita vastausvaihtoehtoja. Luonnollisen kielen ymmärtämisestä annettiin paljon palautetta: chatbotin tulisi ymmärtää käyttäjää esimerkiksi murteesta ja kirjoitusvirheistä huolimatta. Näin chatbotin käyttö olisi jouhevampaa ja mukavampaa. (Morko 2020-06-30.)

4 TUTKIMUKSEN KUVAUS

Aiempien tutkimusten (Brandtzaeg ja Følstad 2017, Corti ja Gillespie 2016, Harvey 2016 ja Ferrera, Varol jne 2017) valossa voidaan tehdä johtopäätös, että chatbot sopisi tiedon antajaksi ja ohjaukselliseen työhön. Koska tutkimustietoa chatbottien soveltuvuudesta nimenomaan nuorten tieto- ja neuvontatyön välineenä ei ole, selvittää tämä opinnäytetyö sitä.

Tässä opinnäytetyössä tavoite on tutkia chatbotin soveltuvuutta nuorten tieto- ja neuvontatyön välineeksi digitaalisen nuorisotyön sekä nuorten tieto- ja neuvontatyön viitekehyksessä. Opinnäytetyön tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää Po1ntiin marraskuussa 2019 lanseeratun chatbotin jatkokehittämisessä. Opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa ja ennustaa chatbottien hyödyntämisen mahdollisuuksia sekä tunnistaa mahdollisia uhkia, jotta kehitystyössä voidaan välttää niitä. Tämä tutkimus suoritetaan kvalitatiivisena, eli laadullisena, tutkimuksena.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisia mahdollisuuksia on chatbottien käytössä digitaalisessa nuorten tieto- ja neuvontatyössä?
2. Millaisia uhkia on chatbottien käytössä digitaalisessa nuorten tieto- ja neuvontatyössä?

Tässä tutkimuksessa haastatellaan verkkopaneelin muodossa digitaalisen nuorisotyön ammattilaisia sekä nuorten tieto- ja neuvontatyön ammattilaisia. Lisäksi mukana on teknologian asiantuntijoita, joilla ei ole välttämättä vahvaa nuorisotyöllistä näkemystä, mutta ymmärrystä chatbottien käytöstä. Näin saadaan kartoitettua ammattilaisten näkemät mahdollisuudet ja uhkat mahdollisimman laajalaisesti.

4.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Laadullisella, eli kvalitatiivisella, tutkimuksella pyritään ymmärtämään ilmiöitä tutkimuksen kohteena olevien ihmisten näkökulmasta. Laadullinen tutkimus käsittelee henkilöiden kokemuksia, ajatuksia, tunteita ja merkityksiä, joita ihmiset tutkittavalle asialle antavat. Ihmisen ajatusmaailmaan pääseminen on hankalaa, joten erilaisten menetelmien avulla pyritään helpottamaan tutkimuksen tekemistä. Laadullisen tutkimuksen menetelmät ovat induktiivisia, eli aineistolähtöisiä. Aineistolähtöisyys tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa käytetään aineistosta kumpuavia käsitteitä, joita havainnoivat tai haastateltavat henkilöt ovat käyttäneet. (Juuti ja Puusa 2020.) Kerättävällä aineistolla haetaan ratkaisua tutkimusongelmaan. (Kananen 2014, 10.) Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohta on todellisen elämän kuvaaminen ja siinä pyritään kuvaamaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara 2010. 161).

Kvalitatiivisella tutkimuksella on tyypilliset piirteensä. Se on luonteeltaan kokonaisvaltista tiedon hankintaa, jossa aineisto kootaan luonnollisissa olosuhteissa. Tiedonkeruun keskeinen instrumentti on ihminen eli tutkija itse, apuna voidaan käyttää esimerkiksi lomakkeita ja testejä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkijan pyrkimyksenä on paljastaa odottamattomia asioita ja siinä suositaan metodeja,

joissa tutkittavien ääni pääsee esille (esimerkiksi teemahaastattelu ja havainnointi). Tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti, ei satunnaisotannalla. Kvalitatiivinen tutkimus on myös luonteeltaan joustavaa ja tutkimussuunnitelmaa muutetaan olosuhteiden mukaisesti. Tapauksia tutkitaan ainutkertaisina ja aineistoa tulkitaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2010. 164.)

Havaintojen pelkistäminen ja arvoituksen ratkaiseminen ovat laadullisen tutkimuksen kaksi vaihetta. Arvoituksen ratkaiseminen tarkoittaa ymmärtävää selittämistä eli sitä, että viitataan muuhun tutkimukseen ja teoreettisiin viitekehyksiin. (Alasuutari 2011.)

4.2 Teemallinen ryhmähaastattelu aineistonkeruun menetelmänä

Tämä tutkimus toteutettiin teemoitettuna ryhmähaastatteluna asiantuntijaryhmälle (verkkopaneeli). Teemahaastatteluun päädyttiin, jotta tutkittavasta ilmiöstä saataisiin asiantuntijoilta mahdollisimman paljon ajatuksia ja pohdintaa aiheesta, joka on käsiteltävässä kontekstissaan aivan uusi: chatbotteja ei ole aiemmin käytetty nuorisotyöllisenä menetelmänä. Verkkopaneelissa kuultiin kolme asiantuntija keynote-puheenvuoroa ja paneelikeskusteluun osallistui yhteensä seitsemän asiantuntijaa. What the Bot? -verkkopaneelin sisällöstä on kerrottu tarkemmin luvussa 4.5.

Haastattelujen teko vaatii suunnittelua ja aikaa (Hirsjärvi ym. 2010, 206). Informaation saannin edellytyksenä on haastattelijan haastateltavan välinen luottamus. Luottamusta voidaan rakentaa niin, että haastattelijat kertoo totuudenmukaisesti haastattelun tarkoituksesta, pitää saamansa tiedot luottamuksellisina ja varjelee haastateltavien anonymiteettiä. On myös tärkeää osoittaa kunnioitusta haastateltavaa kohtaan. Haastattelun alussa luodaan yhteinen ymmärrys asian ympärille ennen kuin siirrytään varsinaiseen haastatteluun. Myös haastattelun päätteeksi on tärkeää valmistella tilanteen päättäminen ja sopia, mitä jatkossa tapahtuu. (Hyvärinen, Nikander, Ruusuvoori ja Aho 2017.) WHAT THE BOT -verkkopaneeliin kutsutut asiantuntijat tiesivät tulevaisuudessa esiintymään opinnäytetyössä nimillään.

Tutkimushaastattelun pohjana ovat samat keinot ja samat kasvokkaisen vuorovaikutuksen oletukset, kuin muissakin keskusteluissa: kysymme, teemme oletuksia, osoitamme ymmärrystä ja välitämme kiinnostusta. Tutkimushaastattelulla on kuitenkin tietty tarkoitus ja erityiset osallistujaroolit. Haastattelijat on tietämätön osapuoli ja etsittävä tieto on haastateltavalla. Tutkija ohjaa, tai ainakin antaa suuntaa keskustelun tiettyihin aiheisiin. Haastattelulla on päämäärä, jonka haastattelijat on asettanut ja koonnut sen ympärille kysymyksiä ja aloitteita. On tärkeää huomata, että haastattelijat voi vaikuttaa haastateltavan vastauksiin ja puheen merkityksiin paljonkin ja siksi on tärkeää kiinnittää huomiota kysymysten muotoon ja huomioida nämä asiat analyysissa. (Hyvärinen ym. 2017.)

Ryhmähaastattelu on tehokas tapa kerätä tietoa tutkittavasta aiheesta, koska samalla saadaan tietoa monelta eri henkilöltä. Ryhmähaastattelussa ryhmän kontrolloivalla vaikutuksella on sekä etunsa että haittansa. Ryhmä voi auttaa muistamaan, korjata väärinymmärryksiä mutta toisaalta ryhmä voi estää myös ryhmän kannalta kielteisten asioiden esiin tulemisen tai dominoivat ryhmänjäsenet voivat pyrkiä määräämään keskustelua. (Hirsjärvi ym. 2010, 210–211.)

Teemahaastattelussa on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto. Siinä on tyypillistä, että haastattelun aihepiirit ovat tiedossa, mutta kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa tai järjestystä. (Hirsjärvi ym. 2010, 208.)

4.3 Verkko toimii tutkimusvälineenä ja tutkimuspaikkana

Iso osa nykyihmisen toiminnasta tapahtuu verkossa tai sen välityksellä. Verkko on väline ja tapahtumapaikka. Myös fyysisen maailman tutkimustoiminta, sekä kvalitatiivinen että kvantitatiivinen, voidaan toteuttaa verkossa. Tällöin verkosta tulee yksi tutkimuksen suorittamisen välineistä. Jo 1900-luvulla otettiin tutkimustoiminnassa käyttöön sähköposti, sen jälkeen verkkokysely ja myöhemmin videopuhelut, kuten Skype. Teknisten ratkaisujen kehityksen myötä paneelikyselyt mahdollistuvat. Internetin kautta voidaan käyttää kaikkia perinteisiä tiedonkeruun menetelmiä. (Kananen 2014, 10, 14 ja 16.)

Verkko toimii tiedonkeruun välineenä, kuten esimerkiksi perinteinen puhelintutkimuskin. Käytännössä tiedonkeruu toteutetaan verkon välityksellä hyödyntäen mahdollisuuksia, joita verkko tarjoaa. Verkkotutkimukselle haasteen asettaa se, että laadullinen tutkimus toteutetaan lähes aina kasvokkaisena tutkimuksena. Kuitenkin sekä ryhmä- että teemahaastattelut voidaan toteuttaa verkossa erilaisilla teknisillä ratkaisuilla. Verkosta kerättyjä laadullisia aineistoja analysoidaan samalla tavoin, kuin fyysisen maailman aineistoja. (Kananen 2014, 16–17.)

Verkossa toimitettu haastattelu sisältää myöskin sekä etuja että haittoja. Esimerkiksi Teams- tai Skype business -ohjelman kautta nauhoitetusta haastattelusta haastatteliija näkee näppärästi, kuka haastateltavista on milloinkin puheenvuorossa. Toisaalta taas etenkin isompia ryhmiä haastateltaessa ongelmia saattaa syntyä esimerkiksi puheenvuorojen jakamisen suhteen. (Kananen 2014, 14.)

Verkkotutkimusta tehdessä tulee ottaa huomioon asioita, joita perinteisessä tutkimuksessa ei välttämättä tarvitse huomioida. On huomioitava esimerkiksi verkkoyhteyksien toimivuus ja se, ettei tutkija pysty hyödyntämään non-verbaalisen viestinnän tulkintaa. Kuitenkin verkkotutkimuksen käyttämistä puoltaa esimerkiksi se, että luotettavuus ja edustavuus eivät muodostu ongelmaksi. Haastattelun järjestäminen verkkotutkimuksena voi nykytekniikan avulla olla jopa helpompaa, kuin perinteisen haastattelun paikan ja ajan järjestäminen. Verkkotutkimus on myös kustannustehokas vaihtoehto. (Kananen 2014, 21.)

4.4 Videoneuvottelu tiedonkeruun välineenä

Videoneuvotteluita hyödynnetään nykyään yhteydenpidon välineenä yhä enemmän. Tutkimustoiminnassa videoneuvottelua voi hyödyntää esimerkiksi teemahaastattelun toteuttamisessa. (Kananen 2014 25.) COVID19-pandemian vuoksi tämän tutkimuksen teemallinen ryhmähaastattelu suoritettiin

verkkovälitteisesti Microsoft Teams-videoneuvotteluohjelmalla. Microsoft Teams on keskustelupohjainen (chat-based) virtuaalinen työskentelytila. Teamsissa voi käydä keskustelua koko tiimin kesken tai yksityisesti. Tiimit voivat viestiä myös ääni- ja videopuheluiden kautta. (Koenigsbauer 2016.)

Teamsissa pidettiin What the Bot? -verkkopaneelikeskustelu (LIITE 1). Paneelikeskustelu tarkoittaa tilaisuutta, jossa keskustellaan ennalta määrätystä aiheesta valikoitujen asiantuntijoiden kanssa yleisön edessä. Tyypillisesti paneelikeskustelua ohjaa moderaattori. Asiantuntijat jakavat tietoa, kertovat mielipiteitä ja vastaavat yleisön kysymyksiin. (Arnold s.a.a.)

Videoneuvottelu tallennettiin ja panelistien kommentteja käytettiin opinnäytetyön aineistona. Verkkopaneeli oli avoin kaikille ja yleisö pystyi osallistumaan keskusteluun kirjoittamalla kommenttinsa ja kysymyksensä Teamsin chat-ikkunaan. Yleisölle esitettiin myös muutamia teemoihin liittyviä kysymyksiä ja yleisön kommentteja käytettiin opinnäytetyössä anonyymisti.

4.5 What the bot? -verkkopaneeli

Tämän tutkimuksen aineistonkeruu suoritettiin What the bot? -verkkopaneelina. Verkkopaneeli oli kolme teemaa käsittävä kokonaisuus. Jokaisen teema-alueen avasi asiantuntijan keynote-puheenvuoro, jonka jälkeen panelistit kävivät keskustelua teemaan liittyen. Jokaista teema-aluetta käsiteltiin kolme varttia ja yhteensä koko tilaisuus kesti kaksi ja puoli tuntia. What the bot? -verkkopaneelista tehtiin tapahtumailmoitus (LIITE 2), josta tiedotettiin esimerkiksi Po1ntissa, Verkessä ja Koordinaatin uutiskirjeessä. Lisäksi Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus Koordinaatti tiedotti tilaisuudesta valtakunnallisessa uutiskirjeessään.

What the Bot? -verkkopaneelissa kerättiin samalla tietoa myös Miina Morkon YAMK-opinnäytetyöhön. Morko kirjoitti opinnäytetyönsä chatbottien osallistavasta kehittämisestä nuorten tieto-, neuvonta- ja ohjaustyössä. Aivan aluksi pohdimme yhdessä Morkon kanssa, millaisia asiantuntijoita haluamme verkkopanelisteiksi. Halusimme paneeliin mukaan sekä nuorten kanssa työskenteleviä substanssiosaajia, kuin myös tekniikkaan perehtyneitä asiantuntijoita. Koimme, että näin saadaan sekä käytännölliset että tekniset asiat nostettua puheeksi.

Kaiken kaikkiaan verkkopaneeliin osallistui 30 henkilöä, sisältäen järjestäjät (2) ja seitsemän panelistia. Verkkopaneelin ohjelma ja julkiset panelistiesittelyt löytyvät myös liitteestä 2 (LIITE 2). Tilaisuus oli myös yleisölle avoin ja yleisö pääsi osallistumaan paneeliin kirjoittamalla ajatuksiaan chattiin sekä ruudulla paneelikeskustelun ajan näkyviin Mentimeter-kysymyksiin. Mentimeter on verkosta löytyvä ilmaisohjelma, jolla voi koota nimettömästi ryhmien ajatuksia.

Panelistiehdoikkaita lähestyimme sähköpostitse noin kolme viikkoa ennen paneelin ajankohtaa. Kutsu panelisteille (LIITE 3) lähetettiin kaikille samansisältöisenä. Kun panelistiehdoikat olivat hyväksyneet kutsun, lähetimme heille ohjeet (LIITE 4). Ohjeessa oli listattu teknisten ohjeiden lisäksi paneelin teemat sekä muutamia herätteleviä kysymyksiä teemoista. Panelisteista kolme toimi tilaisuudessa

myös keynote-puhujina. Heidän kanssaan sovittiin henkilökohtaisesti puheiden sisällöstä. Kaikilla panelisteilla ja keynote-puhujilla oli myös tieto siitä, että heidän puheenvuorojaan tullaan käyttämään opinnäytetöissä (ks. LIITE 4).

4.6 Aineiston analyysimenetelmät

Verkkopaneeli rinnastetaan tässä tutkimuksessa haastatteluun, joten analyysimenetelmäkin valikoitui aineistonkeruun muotoon sopivaksi. Hirsjärven, Remeksen ja Sajavaaran mukaan kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston runsaus ja elämänläheisyys tekevät analyysivaiheesta mielenkiintoisen ja haastavan. (Hirsjärvi ym. 2010, 222–223, 225.) Haastattelu tuottaa yleensä laajan ja moniaineeksisen tekstimassan, jota voi lähestyä monella tavalla. Tutkija joutuu luokittelemaan, analysoimaan ja tulkitsemaan aineistoansa ja näiden kolmen elementin painotus voi vaihdella tutkimuksesta riippuen. Silti on tärkeää tunnistaa vaiheiden eri tehtävät ja se, että kaikkia kolmea tullaan tarvitsemaan. (Ruusuvoori, Nikander ja Hyvärinen 2010.)

Kvalitatiivinen aineisto kirjoitetaan usein puhtaaksi sanasanaisesti, eli litteroidaan. Litterointi voidaan tehdä koko aineistosta tai esimerkiksi haastattelun teemojen mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2010, 222–223, 225.) Litteroinnin avulla aineistosta saadaan helpommin hallittavaa. Laajasta aineistosta on järkevää valikoida tutkimusongelman osalta oleelliset kohdat. Valikointiperuste tulee perustella ja sitä tulee noudattaa johdonmukaisesti. (Ruusuvoori ym. 2010.)

Tekstin luokittelu tarkoittaa aineiston läpikäymistä tutkimusongelman, keskeisten käsitteiden ja lähtökohtien määrittämällä tavalla. Sopivan havaintoyksikön valinta on yksi luokittelun tärkeimpiä lähtökohtia. Kun määritetään havaintoyksikköjä, on tärkeää muistaa tutkimuskysymys. Laaja tutkimuskysymys puretaan alakysymyksiksi. (Ruusuvoori ym. 2010.)

On käytännössä mahdotonta analysoida aineistoa puhtaasti aineistolähtöisesti, koska teoreettiset käsitteet ja tutkimusasetelma muovaavat vääjäämättä kuvauksia ja jäsennyksiä. Analysoimalla pyritään saamaan aineistosta irti sellaisia asioita, jotka eivät suorissa lainauksissa välity. Analyysillä valotetaan sekä aineiston yleistä että erityisten tapausten tasoa. (Ruusuvoori ym. 2010.)

Tutkimus ei ole valmis, kun aineisto on analysoitu. Tuloksia tulee esittää ja tulkita, eli tutkija pohtii analyysinsa tuloksia ja tekee niistä omia johtopäätöksiään. Tuloksia pohtiessaan tutkijan olisi pyrittävä tekemään useampia tulkintoja. (Hirsjärvi ym. 2010, 229–230.) Raportissa tulee erottaa toisistaan analyttiset havainnot ja niiden yhteenveto sekä niistä tehtävät johtopäätökset. (Ruusuvoori ym. 2010.) Myöskään tulosten analysointi ei ole itsessään tulos, vaan tuloksista tulisi luoda synteesiä. Synteesi vastaa asetettuihin kysymyksiin selkeästi kooten yhteen tärkeät pääseikat. (Hirsjärvi ym. 2010, 229–230.) On tärkeää liittää saadut tulokset teoreettisiin näkökulmiin ja ajankohtaisiin käytännön ongelmiin. Hyvän tutkimuksen tuloksena tarkasteltu ilmiö asettuu uuteen, tuoreeseen valoon, joka avaa tietä tutkimuksen edelleen jatkamiselle. (Ruusuvoori ym. 2010.)

Tässä tutkimuksessa tiedonkeruumenetelmänä käytetty verkkopaneeli nauhoitettiin. Nauhoite on julkisessa jaossa ja saatavissa www.po1nt.fi/verkkopaneeli -sivulta. Nauhoite litteroitiin soveltuvin osin. Koska verkkopaneeli käsittelee osittain toisen opinnäytetyön aihepiiriä, litteroitiin vain ne osat, joissa käsitellään tutkimuskysymystä eli chatbotin käytön mahdollisuuksia ja uhkia. Litteroitu aineisto luokiteltiin, analysoitiin ja sen jälkeen tulkittiin ja kirjattiin Tulokset-lukuun. Paneelista sai suurelta osin tutkimuskysymyksiin hyvin suoriakin vastauksia erityisesti Chatbottien hyödyt ja haitat -teemasta. Samalla tavoin luokiteltiin, analysoitiin ja tulkittiin yleisön vastauksia ja ne on kirjattu Tulokset-lukuun. Yleisön vastaukset on eroteltu panelistien vastauksista selkeästi mainiten aina lukujen loppuksi onko kyseessä panelistin vai yleisön kommentti. Yleisössä oli paljon ammattilaisia, joilla oli hyviä näkökulmia, jotka tukivat myös panelistien ajatuksia.

5 WHAT THE BOT? -VERKKOPANEELIN TULOKSET

What the bot? -verkkopaneelin jokaisen teema-alueen avasi asiantuntija keynote-puheellaan. Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus Koordinaatin asiantuntija Mika Pietilän (2020) keynote-puheenvuorossa käsiteltiin nuorten tieto- ja neuvontatyötä ja sen digitalisaatiota. Verkko-ohjaukselliset palvelut toimivat hyvin tilanteissa, joissa kasvokkaiset palvelut ovat hankalasti saavutettavissa tai niihin hakeutumista haittaa sosiaalinen kynnyks. Monesti verkko-ohjauspalvelu on ensimmäinen askel avun tai ohjauksen ja neuvonnan hakemiseen. Verkkopalveluiden kautta nuori voi hakea rohkeutta jatko-toimenpiteisiin, esimerkiksi yhteydenottamiseen kasvokkaiseen palveluun. Nuorille tarjottavien palveluitten määrä kasvaa koko ajan. Kasvokkaisten palvelujen lisäksi luodaan verkon kautta tarjottavia palveluita koko ajan lisää. Yleensä palvelut ovat teemallisia, mutta on olemassa myös generalistisia palveluita, joissa rohkaistaan tulemaan keskustelemaan, olipa asia mikä hyvänsä. Monille verkko-ohjauspalveluille on tyypillistä se, että ne ovat anonyymejä, eli sellaisia, joita voi käyttää kertomatta nimeään. Anonymiteetti laskee nuorten keskuudessa yhteydenottamisen kynnyksiä. Verkko-ohjauksen palvelut toimivat yleensä samoilla periaatteilla, kuin perinteinenkin vuorovaikutus. Tärkeitä periaatteita myös verkko-ohjauksessa ovat esimerkiksi aito kohtaaminen, keskittyminen nuoren asiaan, läsnä oleminen ja empatia. Näitä kaikkia pystytään välittämään myös verkkopalveluitten kautta. (Pietilä 2020.)

Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskus Verken suunnittelija Mimmi Mäkinen-Kokkosen (2020) antoi keynote-puheessaan esimerkkejä chatbottien mahdollisuuksista nuorisotyössä. Nuorisotyössä on menty etulinjassa nuorten kanssa tehtävässä digitaalisessa työssä ja tekniikka on ottanut isoja harppauksia. Mäkinen-Kokkosen mukaan nuorilla on tällä hetkellä mahdollisuus käyttää palveluita helpommin kuin koskaan aiemmin, kun jokaisella kulkee päätelaite päivittäin mukana. Teknologia on mahdollistanut nyt sen, ettei sen käyttö ole enää aika- ja paikkasidonnaista, kuten aikaisemmin.

Liikelaitos Otavian kehityspäällikkö Kari A. Hintikka (2020) kertoi keynote-puheessaan chatboteista ja niiden kehittämisestä. Hintikan mukaan chatbottien käytöllä on paljon mahdollisuuksia myös nuorisotyössä. Hintikka suosittelee chatbottien kehittämisessä osallistavaa lähestymistapaa. Chatbotin voi rakentaa itse tai pienessä tiimissä. Valmiita, maksuttomiakin, alustoja chatbotin rakentamiseen löytyy netistä ja ne ovat hyvin helpokäyttöisiä.

Asiakasymmärrys on chatbotin luomisessa tärkeää. Mitä enemmän chatbottia kohdennetaan tietyille ryhmälle, tarvitaan substanssiosaamista ryhmän tarpeista. Esimerkiksi nuorisotyössä nuoriso-ohjaajat tietävät tarkasti oman kenttensä ja sen tarpeet. (Hintikka, 2020.) Mäkinen-Kokkosen (2020) mukaan valmiilla, olemassa olevilla tekniikoilla jokainen voi valmistaa botteja, tietämättä koodaamisesta mitään. Nuorisotyön asiantuntijan on tärkeää luoda botin sisältö niin, että se tukee tehtävää työtä. Tällä hetkellä kiinnostus botteihin lähtee vahvasti nuorisotyöntekijöiltä. Chatbotit mahdollistavat paljon kohdennetumpia palveluita, eli esimerkiksi helpottaa byrokraattisilta verkkosivuilta vastauksen löytämistä omaan kysymykseen. Botit voi auttaa jäsentelemään ajatuksia, esimerkiksi erilaiset hyvinvointibotit auttavat strukturoimaan omia ajatuksia yömyöhään ja varaamaan ajan esimerkiksi lääkärille aamuksi.

Hintikan mukaan chatbotteja voi ajatella tavallaan organisaatioiden, ammattilaisten ja työntekijöiden hiljaisen tiedon näkyväksi tuojana. Oli tieto sitten tekstiä, painikkeita, videoita tai valikoita – mitä tahansa botti käyttää. Niitä prosesseja ja arvoja, joita käytetään arkisessa ohjaus-, opetus- ja neuvontatyössä, ei voi täydellisesti siirtää chatbottiin. Mutta niistä voidaan luoda toimintaa ohjaavaa loogiikkaa, että mitä työssä on sellaista mitä voidaan monistaa chatbotille. Tekoäly tarvitsee oppiakseen jonkinlaisen raaka-aineiston, esimerkiksi tuhat tuntia asiakaspalvelijoiden ihmispuhelukontakteja tai kymmenen vuotta jo käytyjä chat-keskusteluja. Tällainen aineisto viedään tekoälyn algoritmiin, joka muodostaa käsityksen siitä, mitkä ovat yleisimmät kysymykset ja niihin parhaat vastaukset. Kuitenkaan tällaista algoritmia ei kannata käyttää suoraan asiakasrajapinnassa, vaan välissä on bottikuiskaaja. Bottikuiskaaja tarkastelee algoritmin määrittelemiä kysymyksiä ja avainsanoja ja hienosäätää tarvittaessa vastauksia tai painotuksia. (Hintikka 2020.)

E erityisesti Yhdysvalloissa business-elämässä tekoälypohjaiset chatbotit yrittävät haistella mahdollisten ostajien sentimenttiä, eli sitä millaisella asenteella asiakas tulee verkkokauppaan. Esimerkiksi käyttäjän kertomien adjektiivien mukaan chatbot muokkaa tyyliään vastata ja tehdä myyntityötä. (Hintikka 2020.) Chatbotit voivat toimia nuorisotyössä myös nuorisotyöntekijän työkavereina. Esimerkiksi vapaaehtoiset työntekijät voivat pyytää apua botilta hankalaan kysymykseen tai botti voi auttaa eteenpäin siinä, kuinka keskustelua voi johdattaa eteenpäin. Tällainen chatbot ei näy asiakkaalle, vaan se toimii työntekijän tukena. (Mäkinen-Kokkonen 2020.)

Nuorisotyössä chatbottien tulevaisuus näyttää paremmalta palveluohjaukselta. Tällä hetkellä isot valtakunnalliset chat-palvelut keräävät paljon nuoria asiakkaita ja chatbot voisi toimia esikartoittajana, joka ohjaisi asiakkaan oikeanlaiselle asiantuntijalle. Tärkeää on pohtia, kuinka tuodaan nuorisotyössä esille se, että palvelussa on mukana botti, tekniikkaa tai tekoälyä. Nuorella on oltava aina tieto siitä, puhuuko hän ihmisen kanssa vai teknologian kanssa. Tärkeää on aloittaa bottien kehittäminen jo nyt, vaikka esimerkiksi teknologiassa haastetta on esimerkiksi luonnollisen kielen tunnistuksessa. (Mäkinen-Kokkonen 2020.)

Hintikan (2020) mukaan meillä on lähtökohtaisesti kahdenlaisia chatbotteja: ”chatbot, joka on tyhmä kuin saapas”, jossa ihminen rakentaa kaiken itse ja toisaalta algoritmipohjainen chatbot, johon syötetään paljon olemassa olevaa tietoa ja sen pohjalta tunnistetaan koneellisesti tärkeimmät kysymykset ja vastaukset. Bottikuiskaaja, eli eräänlainen algoritmin tarkastaja ja koneen vastausten viilaaja, muokkaa tekoälyn tapaa keskustella ennen kuin se tuodaan asiakasrajapintaan. (Hintikka 2020.)

Mäkinen-Kokkonen toivoo, että tulevaisuudessa nuorten olisi helppo löytää palveluiden äärelle. Tällä hetkellä nuorille on paljon palveluita verkossa, mutta nuoret eivät löydä niitä. Nuorisotyössä chatbotit ovat hankevetoisia, tietyn organisaation palveluita. Valtakunnallisen palvelun näkökulma on tulevaisuuden kannalta tärkeä ja se, ettei kehitystyö chatbottien osalta pirstaloitu moneen paikkaan. Po1nt on osaltaan toiminut pioneerina nuorisotyöllisessä chatbot -työssä. Jatkossa on tärkeää miettiä, miten kehitystyötä jatketaan, ettei kaikkien tarvitse aloittaa samasta aloituspisteestä. (Mäkinen-Kokkonen 2020.)

5.1 Chatbottien käytön mahdollisuudet digitaalisessa nuorten tieto- ja neuvontatyössä

Koordinaatin kokoamissa tilastotiedoissa näkyy edelleen, että etenkin työelämään ja opiskeluun liittyvissä asioissa nuoret ottavat pääasiassa yhteyttä ensin kasvokkain ja toiseksi eniten perinteisin puheluihin. Kuitenkin tärkeänä tiedon ja ohjauksen tarjoamisessa nähtiin monikanavaisuus, että tieto on saatavilla erilaisissa kanavissa, jotta jokainen löytää itselleen mieluisen tavan etsiä ja käyttää sitä. Myös verkkopalveluiden sisällä tiedon tarjoaminen monikanavaisesti koettiin tärkeänä, koska esimerkiksi kirjoittaminen ei ole kaikille sopiva viestintämuoto. Näin esimerkiksi videoneuvotteluyhteydellä voi olla helpompi keskustella.

No mahdollisuuksiahan on loputtomasti, et tässä vaiheessa, kun kehitytään, niin pystytään varmaan aika paljonkin vaikuttamaan vielä siihen mihin suuntaan kaikki menemään, eli rohkeasti vaan kokeilemaan (panelisti 1).

Chatbottien käyttömahdollisuudet ovat laajat ja niillä voi mahdollistaa monenlaista. Verkkopaneelin asiantuntijat tunnistivat chatbottien mahdollisuuksia asiakasrajapinnassa. Kuvasta 3 näkee, chatbotin hyödyt näkyvät muun muassa käyttökynnyksen madaltumisena sekä saavutettavampana ja henkilökohtaisempana palveluna. Chatbottien avulla palvelua voidaan kohdentaa erilaisille kohderyhmille, esimerkiksi asiakkaan tarpeiden, iän tai vaikkapa kielen mukaan. Chatbottien helppo käyttöliittymä ja sen omaksuminen mahdollistavat myös esimerkiksi palveluiden käyttämisen niille, joiden mediataidot ovat puutteellisia.



KUVA 3. Chatbottien käytön mahdollisuudet asiakasrajapinnassa.

Myös työntekijöihin kohdistuvia mahdollisuuksia tunnistettiin What the Bot? -verkkopaneelissa. Ku- vasta 4 voi nähdä, että chatbot voi auttaa tuomaan hiljaista tietoa näkyväksi ja kehittää nuorisotyötä sisällöllisesti. Chatbot voi tehdä palvelusta paremmin tavoitettavaa sekä auttaa resurssipulassa.



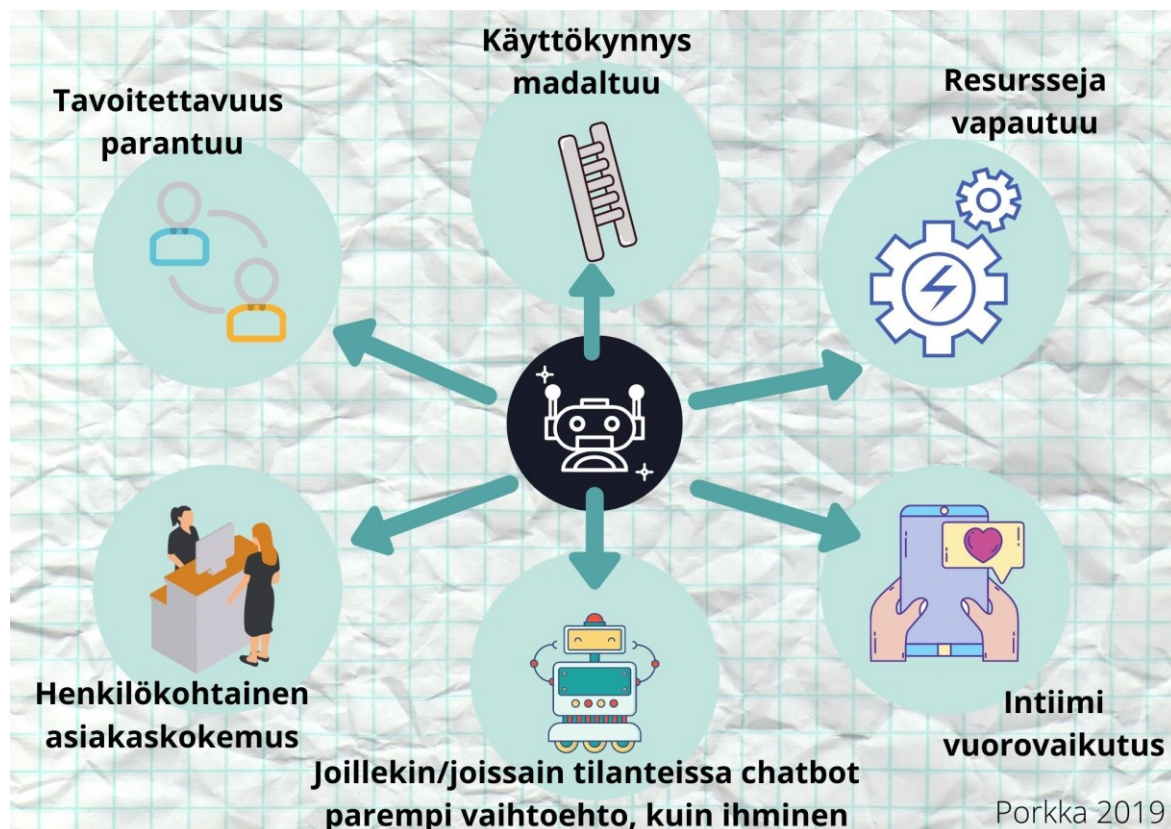
KUVA 4. Chatbottien käytön mahdollisuudet työntekijälle.

Paremmiin palveluihin eri kohderyhmille, kun saadaan nää chatbotit työhön (panelisti 2).

Chatbot voi auttaa erilaisissa prosesseissa, kuten esimerkiksi HOPS-lomakkeen täyttämässä (panelisti 3).

Nuorilla ja muilla ryhmillä, joihin sovelletaan aktiivisesti ohjaamista ja neuvontaa, on paljon mahdollisuuksia palvelun personoinnissa ja henkilökohtaistamisessa. Esimerkiksi opiskelijalle voidaan rakentaa pitkäaikainen sparraus-chatbot, jonka keskustellaan viikoittain. Näin syntyy myös omalla tavallaan intiimi suhde chatbottiin. Intiimiydestä koneen ja ihmisen välillä nostettiin esimerkiksi Tamagotchit, virtuaalilemmikit, jotka aikanaan olivat suosittuja. Ne herättivät ihmisessä hoivavietin, kun niitä piti leikittää ja hoitaa. Jos lähdettiin lomalle, vietiin virtuaalilemmikki naapurille tai sukulaisille huolehdittavaksi.

Panelistit näkivät chatbottien käytöllä olevan paljon hyötyjä (Kuva 5). Chatbottien käytön myötä tavoitettavuus parantuu, resursseja vapautuu, käyttökynnys madaltuu ja asiakaskokemus saadaan muotoiltua henkilökohtaisemmin. Myös chatbotin kanssa saadaan luotua intiimiä vuorovaikutusta ja joillekin ihmisille tai joissain tilanteissa chatbot voi olla jopa parempi vaihtoehto, kuin ihminen.



KUVA 5. Verkkopanelistit näkivät chatbottien käytössä paljon mahdollisuuksia.

Jos pirstaleiset palvelut saadaan koottua chatbottiin, palveluiden tavoitettavuus lisääntyy, eli nuoret löytävät palveluihin helpommin. Usein toistuvien rutiinikysymysten viemä aika ja resurssi säästyy, kun chatbot osaa auttaa nuorta ja työntekijän aika säästyy muuhun työhön. Aika ja paikka eivät ole enää määrääviä tekijöitä palvelun saamisessa, vaan chatbot vastaa nuorten kysymyksiin väsymättä ympärivuorokautisesti. Myös staattisen verkkosivun viestintää voi parantaa, kun seurataan bottiin kertyvää tietokantaa käydyistä keskusteluista ja voidaan tunnistaa, löytävätkö nuorten vastauksia tiedontarpeisiinsa sivun sisältä.

Verkkotyön etuna nähtiin käyttökynnyksen madaltuminen. Verkkopalveluissa, joissa ei tarvitse näyttää naamaasi ja kertoa nimeäsi, voi olla helpompi kysyä vaikeista asioista. Joidenkin kohdalla esimerkiksi sosiaalisten tilanteiden pelko voi johtaa siihen, ettei nuori uskalla tulla kasvokkain tietopalveluihin, mutta sen sijaan verkosta tiedon etsiminen voi olla helpompaa. Samoin ihmisen kohtaaminen chatissa voi olla toisille kokemuksena pelottava, kun taas koneen kanssa keskusteleminen ei jännitä niin paljon. Chatbot ja verkkotyö voivat myös madaltaa kynnystä siirtyä kasvokkaisten palveluiden piiriin. Jo oman asian tai ongelman aukikirjoittaminen chatbottiin, voi olla terapeutista. Kirjoittamalla asian näkyväksi tekeminen itselle voi olla jo askel lähemmäksi kasvokkaiseen palveluun uskaltautumista.

Meillä on ollut monia havaintoja, että opiskelijat juttelee mielellään botin kanssa, mutta ei ota yhteyttä ihmishjaajiin. Mutta botin kannustamina se kynnys madaltuu ottaa ihmishjaajiin (yhteyttä) (panelisti 3).

On ihmisiä, jotka kokee auktoriteettiahdistusta ja se tekoäly ei välttämättä ole se ahdistuksen luoja vaan voi madaltaa sitä, et semmoseksi ihmiset uskaltaa kysyä, ketkä ei lähtisi sitä auktoriteetilta kysymään – ihmiseltä (panelisti 2).

Chatbotin kautta hiljaista tietoa voidaan tehdä näkyväksi. Omasta työstä voidaan monistaa asiantuntemusta chatbotin käyttöön. Nähtiin myös, että mikäli chatbotteja otetaan nuorisotyössä laajemmin käyttöön, se voi kehittää nuorisotyötä myös sisällöllisesti, kun omaa työtä ja esimerkiksi laadukasta vastaamista pohditaan chatbotin rakentamisen ohessa. Digitaalisen nuorisotyön osaamiskeskuksesta voi pyytää apua ja konsultaatiota chatbottien rakentamiseen nuorten kanssa tehtävässä työssä käytettäväksi.

Kun minä nuorisotyöntekijänä mietin, mitä se botti vastaa, ni samalla vahvistetaan sitä omaa osaamista, et mitä mä tässä vastaisin (panelisti 4).

Teknisesti tää ei oo hankala juttu (rakentaa chatbot) (panelisti 4).

Paneelissa todettiin myös, että chatbot mahdollistaa ennakkoluulottomamman palvelun. Chatbottia rakentaessa nuorten kanssa työskentelevän tulisi reflektoida sitä, kuinka hän vastaa erilaisissa tilanteissa ja liittykö niihin ennakkoluuloja. Omia ennakkoluuloja ja asenteita tulisi pyrkiä tunnistamaan ja pohtia tapaa, jolla viedä keskustelua eteenpäin niin, etteivät omat ennakkoasenteet siirry chatbottiin. Kun chatbottia, työstetään yhdessä useamman henkilön kesken, chatbotin asenne muodostuu monien ihmisten asenteista ja sitä myötä neutralisoituu.

Siinä tilanteessa, kun rakennetaan chatbotteja, pitäisi reflektoida tätä, et miten ne vastaa erilaisiin tilanteisiin ja liittyks siihen, miten mä (työntekijä) vastaisin normaalisti, jotain ennakkoluuloja (panelisti 5).

Kun ihmisellä on tietyt ennakkoasenteet, niin nyten jos chatbotin taustoilta se chatbotin asenne muodostuu monien ihmisten asenteista, niin sehän on automaattisesti neutraalimpi, kun yksittäisen ihmisen, joka neuvoa nuorta (panelisti 1).

Aina, kun puhutaan chattiboteista tai tekoälystä, on tosi tosi tärkeitä muistaa, että siellä on aina ihmiset takana. Ne eivät ole lähtökohtaisesti arvoneutraaleja (panelisti 5).

Nuorisotyöllisten chatbottien käytön vahvuutena nähtiin myös se, että yleensä ottaen kohderyhmä eli nuoret, on kiinnostunut kaikesta uudesta: mahdollisuuksista, digitaalisuudesta ja teknologiasta.

Mä näkisin, että nuorisotyössä jos otetaan botteja enemmän käyttöön, niin se lisää mielenkiintoa palveluita kohtaan ja myös parantaa niiden palveluiden saavutettavuutta (panelisti 5).

Chatbot voi tarjota myös innostamista ja kannustamista. Se voi myös antaa turvaa yksinäisyydestä kärsivälle. Kun esimerkiksi opiskelijan aloitettua opinnot ryhmäytyminen on kesken tai opiskelija ei koe ryhmään kuulumista, voisi miettiä, millaisia mahdollisuuksia chatbottien käytöllä olisi.

Botin kanssa puhuminen ja siihen suoran palautteen saaminen voisi tuottaa sitä sen kokemuksen, jonka parhaimmillaan vaikka paritöissä jonkun pienen ryhmän kanssa, jonkun asian pohtimisessa saa (panelisti 6).

Chatbot on väsymätön ja suuttumaton palveluntarjoaja, jota pystyy testaamaan ja kokeilemaan. Se on puolueeton ja se voi lisätä uskallusta kysyä vaikeistakin asioista. Chatbotit pyritään rakentamaan niin, etteivät ne arvota ketään. Botti voi olla joillekin ihmisille jopa ihmistä parempi apu. Ihmiset kertovat chatboteille asioita, joita eivät välttämättä toiselle ihmiselle kertoisi.

Botin kanssa sä voit aina palata sinne alkuun ja ottaa uusiksi ja katsoa mites tää botti vastaiskaan ja kokeilla sitten myös niitä erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja, jos on kyseessä sellainen botti, jonka kanssa vastausta johonkin ennalta määriteltyyn kysymykseen katsotaan (panelisti 6).

Verkkopaneeli oli yleisölle avoin ja paikalle saapui 21 kuulijaa. Verkkopaneelin yleisöltä kysyttiin näkökulmia paneelin teemoihin Mentimeter-työkalun avulla paneelin lomassa. Mentimeter kerää kommentit anonymisti ja sen vuoksi ne on myös tässä opinnäytetyössä esitetty nimettömästi. Yleisön kommentit tukivat panelistien ajatuksia siten, että digitaalisten välineiden nähtiin madaltavan kynnystä ottaa yhteyttä, lisäävän tavoitettavuutta ja häiventävän ajan ja paikan merkitystä.

Luonnollisen kielen ymmärtävällä automatiikalla boteissa on iso mahdollisuus ohjauksen tukena (yleisö 2020).

Teknologia laajentaa mahdollisuuksia nuorten kanssa tehtävään työhön: mm. mahdollisuus kohdata nuoria, joita emme välttämättä muuten tavoittaisi, kynnys osallistua on monella matalampi, esim. soittaminen tuntuu vaikealle ja chat turvallisempi. (yleisö 2020.)

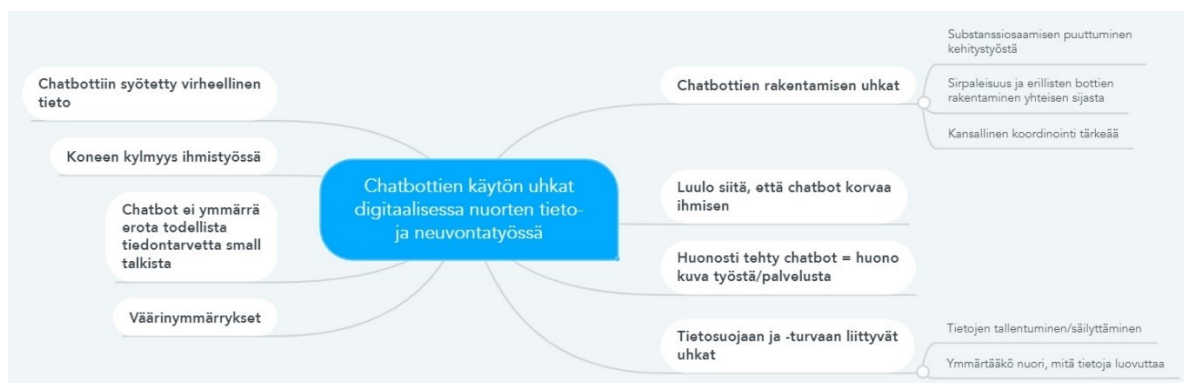
Verkon kautta voi olla samalla tavalla läsnä, kuin kasvokkain. Vaatii hyviä kommunikointitaitoja (yleisö 2020).

Teknologia voi mahdollistaa sellaisistakin asioista puhumisen, joista kasvokkain ei välttämättä rohkenisi – luo positiivisen etäisyyden (yleisö 2020).

Teknologia helpottaa lähestyttävyyttä, ajasta ja paikasta riippumatta (yleisö 2020).

5.2 Chatbottien käytön uhkat digitaalisessa nuorten tieto- ja neuvontatyössä

Kuitenkaan chatbottien tai ylipäätään teknologian käyttäminen ei herättänyt pelkästään positiivisia näkymiä (KUVA 6). Uhkana nähtiin se, jos päätökset palveluiden kehittämisestä tekevät henkilöt, jotka eivät tunne ja tiedä työn sisältöä. Substanssiosaaminen teknologisten ratkaisujen kehittämisessä työhön on tärkeää.



KUVA 6. Chatbottien käytön uhkat digitaalisessa nuorten tieto- ja neuvontatyössä.

Mikä on sen kasvokkaisen palvelun suhde tällaiseen lisäarvoon, jota näät palvelut (chatbotit) tuottaa. Se että jätettäisiin teknologiayrityksen armoille se, miten näitä ihmisiä palvellaan, on ne sitten nuoria tai aikuisia -- pitäis olla tosi paljon ymmärrystä siitä, että miten teknologiaa hyödynnetään (panelisti 2).

Myös työn sirpaleisuus nähtiin uhkana. Jos kaikki kehittävät tahoillaan omia chatbottejaan tietämättä toisistaan, menevät resurssit hukkaan ja palvelukentästä tulee nuorelle sirpaleinen ja hämmentävä. Mikäli saataisiin kehitettyä kansallisen tason koordinaatiota, nuori voisi yhdellä palvelulla ja yhdellä botilla kartoittaa palveluntarpeensa. Samasta palvelusta nuori pääsisi käsiksi erilaisiin verkko-ohjauspalveluihin oman tarpeensa mukaan. On tärkeää pohtia, kuinka olemassa olevat palvelut tehdään näkyviksi. Toisaalta chatbotin nähtiin olevan myös mahdollinen vastaus pirstaleisuuteen. Pirstaleisten palveluiden keskittäminen botin sisälle jopa valtakunnallisesti loisi yhtenäisemmän palvelun nuorille.

Toivoisi enemmän semmoista kansallista sateenvarjoa verkko-ohjauspalveluiden ympärille (panelisti 5).

Panelistit totesivat myös uhkaksi sen, että jotkut ajattelevat chatbottien korvaavan ihmisen tai kohtaavan työn. Tekoälyllä tuettu ohjaus ei korvaa vuorovaikutusta. Panelistit nostivat tärkeäksi seikaksi sen, että ihminen on aina tavalla tai toisella kytköksissä myös teknologisiin palveluihin. Ihminen tekee päätökset esimerkiksi siitä, mistä motiiveista käsin palveluita kehitetään. Panelistien mukaan on tärkeää muistaa tehokkaan palvelun ja jonojen poistamisen ohella myös ihmistyön tärkeys.

Näät ei korvaa sitä ihmisten välistä vuorovaikutusta -- pelkästään verkossa toimimalla me ei pärjätä (panelisti 2).

Aina pitäisi olla mahdollisuus myös ihmiskontaktiin (panelisti 3).

Yksi tärkeä huomioitava asia chatbottia rakennettaessa on tiedon luotettavuuden arviointi. Tarjottavan tiedon tulee olla oikeata ja laadukasta.

Et se luottamus säilytetään, et jos siellä (chatbotissa) vahingossa annetaan väärää tietoa, ni se palvelun luotettavuus kärsii (panelisti 2).

Myös huoli teknologian tunnekylmyydestä nousi esiin. Kuinka voidaan välittää tunteita, mutta kuitenkin säilyttää anonymiteetti? Jonkin asteiseksi ratkaisuksi paneelista nousi teknologia, joka tunnistaa ilmeitä ja välittää ne keskustelukumppanille animaatiohahmon kautta. Pohdittiin myös sitä, kuinka kone voi välittää aitoa kiinnostusta.

Nuoren tiedontarpeeseen liittyväksi uhkaksi tunnistettiin se, että nuori ei välttämättä kysy suoraan asiaa, johon hakee vastausta. Joskus voi olla hankalaa päästä selville siitä, mikä on nuoren varsinainen tiedontarve. Vaikka tiedontarve olisikin selvästi esillä, ei chatbot välttämättä osaa vastata nuoren kysymykseen, mutta ehkä se voi rajata ongelmaa, antaa osavastauksia ja kertoa, kuinka edetä asian kanssa.

Se, että chatbot on tehty huonosti ja se on nuoren ensimmäinen kokemus nuorisotyöstä, saattaa värittää alkuvaikutelmaa, jonka nuoria saa kaikesta nuorisotyöstä. Tuollainen alkuvaikutelma saattaa vaikuttaa pitkäänkin nuoren ajatuksiin. Tekstipohjaisessa viestinnässä voi tulla helposti myös väärinymmärryksiä.

Maahanmuuttajat, joilla lukutaito ja kirjoitustaito saattaa olla vajavaista, niin kuin lukihäiriöiset ja aistiesteiset ja niin edelleen, niin sitä enemmän meidän on rakennettava etukäteen sitä ja varmistettava sitä luottamusta, että tää botti ei toimi väärin (panelisti 3).

Myös tietosuojaan ja -turvaan liittyviä uhkia nostettiin esiin paneelissa. Pohdittiin, ymmärtävätkö nuoret esimerkiksi palveluita käyttäessään, minne heidän tietonsa tallentuvat ja miten niitä käytetään? Nähtiinkin tärkeänä, että heti palveluihin tullessa nähtävänä olisi chatin luonne, tietosuojaseloste ja se, tallentuuko käyty keskustelu jonnekin.

Myös yleisöstä huolen aiheeksi nousi tietosuoja. Myös yleisön mielestä nuoret tulee osallistaa teknologisten ratkaisujen kehittämiseen. Läsnäolon välittyminen verkossa ei ole automaatio, vaan sen toteutumiseksi on kiinnitettävä huomiota tiettyihin seikkoihin.

Teknologia antaa paljon mahdollisuuksia, hieman huoli tietosuojasta ja siitä, ymmärtääkö nuoret mihin tietojansa kulloinkin antaa (yleisö 2020).

Tällä hetkellä monet sähköiset kanavat eivät mahdollista suojattua yhteyttä keskustelulle (yleisö 2020).

Nuorten osallistaminen teknologioiden yhteiskehittämiseen erittäin tärkeää (yleisö 2020).

Kasvojen ja ilmeiden näkeminen luo läsnäoloa (yleisö 2020).

Katsekontakti on tärkeä, jos kamera on käytössä. Ilman lupaa nimellä puhuttelu, kysymykset ja vapaa jutustelu luovat läheisyyttä ja edistävät vuorovaikutusta (yleisö 2020).

Yleisön kommentit koskivat kaikkea teknologiaa, mutta ovat hyödyllisiä myös chatbottien käyttöä ajatellen.

5.3 Nuorisotyöllisen chatbotin rakentaminen

Verkkopaneelista nousi myös paljon hyviä huomioita chatbottien käyttöön, jotka eivät varsinaisesti olleet uhkia tai mahdollisuuksia. Kuten esimerkiksi se, että mikäli chatbotista ei löydy vastausta, tulee aina tarjota myös mahdollisuus kysyä asiaa aidolta ihmiseltä. Panelistit pohtivat, kuinka saadaan ylläpidettyä luottamus bottiin, kun se ei osakaan vastata kaikkiin kysymyksiin? Palveluun tullessaan nuoren pitää saada tietää, puhuuko hän koneelle vai ihmiselle.

Eettisen kysymykset on tärkeitä, esimerkiksi siitä näkökulmasta, että tietää kenen kanssa keskustelea (panelisti 7).

Kyl mä näkisin erittäin tärkeänä, että siinä vaiheessa, kun kuka tahansa niitä palveluja käyttää, niin on tietoinen siitä, kenen kanssa sitä vuorovaikutusta käy (panelisti 2).

Chatbottien rakentamisesta nuorisotyölliseen käyttöön käytiin myös hyvää keskustelua verkkopaneelin aikana. Chatbottia tarjoavan organisaation on hyvä käydä eettistä pohdintaa siitä, millaista palvelua halutaan tarjota ja pohtia sitä, kuinka nuorisotyöllisyys siirretään verkkoympäristöön. Tärkeäksi asiaksi chatbottien rakentamisessa nähtiin nuorten osallisuus prosessissa. Esimerkiksi chatbotin kieli muotoutuu helposti organisaation kielen mukaan. Kieli tulee muotoilla kohderyhmän mukaan.

Kun näitä palveluja kehitetään, niin olisi tärkeää, et ne nuoret olisi myös mukana kehittämässä niitä palveluja (panelisti 2).

Erityisen tärkeää olisi, että meillä olisi myös nuoret mukana siinä kehittämistyössä sillä tavalla, että siitä tulee nuoria palveleva, eikä mene sillä tavalla, että miten nuorisotyön ammattilaiset tai nuorten parissa työskentelevät ammattilaiset asiasta ajattelee (panelisti 7).

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa chatbottien käytön uhkista ja mahdollisuuksista digitaalisessa nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Tuloksista käy ilmi, että chatbottien käytöllä voisi olla lisäarvoa digitaalisessa nuorten tieto- ja neuvontatyössä. Chatbottien käytöllä on paljon mahdollisuuksia, mutta myös uhkia, jotka tulee ottaa huomioon chatbottien kehittämisessä ja käytössä. Käytyjen keskustelujen perusteella voidaan todeta, että hyvin toteutetuilla chatboteilla voidaan madaltaa palvelujen käyttökynnystä, saavutettavuutta, yhdenvertaisuutta ja luoda henkilökohtaisempaa palvelua. Myös valtioneuvoston selvityksessä *Tekoäly viranomaistoiminnassa – eettiset kysymykset ja yhteiskunnallinen hyväksyttävyyys* todetaan, että kansalaisilla tulee olla mahdollisuus käyttää tekoälyä hyödyntäviä sovelluksia taustasta, toimintakyvystä, digitaaloista ja kielitaidosta riippumatta. Tekoälyn ei tulisi monimutkaistaa käyttäjäkokemusta tai olla este palvelun käytölle, vaan sen tulisi parantaa käyttäjäkokemusta. (Koivisto ym. 54).

Kuten Yhdysvaltain jalkaväen käyttämä Ellie-chatbot sai osan sotilaista raportoimaan PDHA-oireistaan tarkemmin kuin ihmiskollega (Gonzales 2017), todettiin myös What the bot? -verkkopaneelissa luottamuksellisen keskustelun simuloimisen onnistuvan chatbotin kautta. Chatbotilla voidaan jopa tukea ja palvella henkilöitä, joilla on esteitä käyttää kasvokkaisia, tai ylipäätään ihmiskontaktin vaativia, kanavia. Chatbottien avulla voidaan samalla madaltaa kynnystä siirtyä käyttämään myös niitä palveluita, joissa viestitään suoraan ihmisen kanssa kasvokkain tai verkossa.

Chatbot lisää asiakastytyväisyyttä ja palvelee useampia asiakkaita saman aikaisesti. Näin resursseja vapautuu muuhun työhön. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan parhaassa tapauksessa chatbotit lisäävät tavoitettavuutta ja säästävät resursseja. Nuorten tieto- ja neuvontatyöntekijän aika säästyy muuhun, kun chatbot hoitaa rutiininomaisia tehtäviä taustalla. Chatbot on aina paikalla ja jos se on rakennettu hyvin, saadaan luotua henkilökohtaisen kohtaamisen tuntua ja vastavuoroista palvelua. Kun analysoidaan chatbotin käymiä keskusteluja, voidaan saada tietoa nuorten tiedontarpeista ja kehittää palvelua vastaamaan paremmin tarpeeseen.

Panelistit olivat myös varsin yksimielisiä sekä mahdollisuuksista että uhkista, jotka liittyvät chatbottien käyttöön. Varsinaista väittelyä tai argumenttien vastakkainasettelua ei syntynyt. Verkkopaneelin tulosten perusteella chatbottien käyttö nähdään hyödyksi myös työn kehittämisen ja työntekijän ammattitaidon kehittämisen kannalta. Hiljainen työ ja tieto voidaan tuoda näkyväksi ja chatbottia rakentaessa joudutaan väistämättä pohtimaan vastausten eettisyyttä. Chatbotin rakentamisessa tulee huolehtia siitä, että asiakasrajapinnassa toimiva chatbot ei arvota eikä luo oletuksia. Chatbottia rakentaessaan nuorisotyöntekijä voi tunnistaa omia vahvuuksiaan ja heikkouksiaan tieto- ja neuvontatyöntekijänä.

Chatbotin käytössä on kuitenkin huomioitava useita asioita, jotta sen käyttö olisi turvallista. Tietoturvaan ja -suojaan liittyvät seikat ovat tärkeitä ja chatbottiin syötetyn tiedon tulee olla oikeaa ja ajantasaista. Myös koneen kylmyys huoletti panelisteja tässä tutkimuksessa. Väärinymmärrykset ovat

myös mahdollisia, kuten myös se, ettei chatbot keskustelun lomasta osaa välttämättä tunnistaa todellista tiedontarvetta. Valtioneuvoston selvityksen mukaan tekoälyn käyttöönotossa huolestuttaa inhimillisen harkinnan poistuminen, kun ohjelmisto ei aidosti ymmärrä elämän monimutkaisuutta (Koivisto ym. 51). Eettiset kysymykset ovat tekoälyn kehittämisen keskiössä.

Huoli siitä, että chatbotit vievät työn ja korvaavat ihmisen, on varsin yleinen. Näin ei kuitenkaan ole, vaan chatboteilla työtä voi helpottaa, jolloin ihmisten resurssit ovat käytettävissä toisaalle. Teknologian kehitys on nopeaa, mutta silti asiantuntijat ovat sitä mieltä, ettei kone tule korvaamaan ihmisiä. (Huhtanen 2020.)

Monet uhkat voidaan välttää huolellisella suunnittelulla ja chatbotin rakentamisella. Huonosti tehty chatbot ei palvele toivotulla tavalla. Pahimmassa tapauksessa huonosti rakennettu chatbot pilaa koko nuorten tieto- ja neuvontatyön mielikuvan nuoren mielessä.

Koen, että ihmiset ottavat keinoälyn, robotit ja ylipäättään digitalisaation vastaan hyvin eri tavoin. Toisille kaikki uusi ja digitaaliset uudet ratkaisut tuovat odotettua vaihtelua ja mukavia muutoksia elämään, toiset kokevat digitalisaation hankaloittavana ilmiönä tai ehkä jopa pelottavanakin.

Aineistonkeruu suoritettiin yhdessä Miina Morkon yhteisöpedagogi YAMK -opinnäytetyön aineistonkeruuta. Koska aiheemme olivat lähellä toisiaan ja tutkimme molemmat chatbottien käyttöä nuorten kanssa tehtävässä työssä, päätimme toteuttaa aineistonkeruun yhdessä. Morko perehtyi opinnäytteeseen chatbottien kehittämiseen ja käyttöön ohjaustyössä, kun taas minä keskityin chatbottien käytön mahdollisuuksiin ja uhkiin digitaalisen nuorten tieto- ja neuvontatyön osalta.

Edelleen olisi mielenkiintoista kuulla myös nuorten ajatuksia chatbottien käyttämisestä. Näkevätkö nuoret chatbottien antavan lisäarvoa nuorten kanssa tehtävälle työlle? Kysyvätkö nuoret mieluummin jonkin tietyn aihepiirin asioista koneelta, kuin ihmiseltä? Tukeeko nuorilta kerätty tieto ammattilaisten näkemyksiä chatbottien käytön mahdollisuuksista ja uhkista?

6.1 Luotettavuus ja eettisyys

Laadullisessa tutkimuksessa validiteettia ja reliabiliteettia tarkasteltaessa korostetaan analyysin systemaattisuutta ja tulkinnan luotettavuutta. Tehdyt valinnat, rajaukset ja analysointia ohjaavat periaatteet avataan kaikki systemaattisessa analyysissä. Sen lisäksi, että esitellään analyysin vahvuudet, tulee esitellä myös mahdolliset rajoitukset. Validiteetti tarkoittaa laadullisessa tutkimuksessa sekä kerättyjen aineistojen että tehtyjen tulkintojen käypyyden arvioimista. Validiteetti kertoo, onko aineisto ollut oikeanlaista, jotta se voi vastata tutkimuskysymyksiin ja kuinka järjestelmällisesti aineisto on avattu lukijalle. (Ruusuvoori ym. 2010.) Reliaabelius tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tulokset eivät ole sattumanvaraisia, vaan ne voidaan yleistää. Validius puolestaan tarkoittaa sitä, että käytetyt mittarit ja menetelmät vastaavat sitä todellisuutta, mitä tutkija kuvittelee tutkivansa. (Hirsjärvi ym. 2010, 231).

Tutkimuksen tulosten analyyseistä olisi kyettävä rakentamaan synteesejä, jotka kokoavat tutkimuksen pääkohdat ja antavat vastauksia tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyötutkimuksista tämä abstrahoiiva linja jää usein puuttumaan. Tulosten luotettavuus vaihtelee, vaikka pyrittäisiin välttämään virheitä. Luotettavuuden arviointiin on kuitenkin käytettävissä erilaisia mittaus- ja tutkimustapoja. (Hirsjärvi ym. 2010, 230-231). Tutkimuskysymyksiin löytyi kerätystä aineistosta vastauksia ja ne olivat yhdenmukaisia. Aineisto kyllääntyi heti, koska panelistien näkemykset tukivat toisiaan, eikä yleisön kommentteistakaan löytynyt poikkeavuuksia tuloksiin. Aineisto avattiin tuloksissa järjestelmällisesti ja sen tueksi lukija voi käydä kuuntelemassa verkkopaneelin Po1ntin verkkosivuilla.

7 LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- ALASTALO, Jarno, KIVINIEMI, Juha, LAUHA, Heikki, LINDQVIST, Marcus, MÄKINEN-KOKKONEN, Mimmi, TUOMINEN, Pasi, TUOMINEN, Suvi ja VÄRTTINEN, Veera 2019. Mitä nuorisotyön tulisi tietää? Havaintoja teknologisoituvasta maailmasta. Helsinki: Grano, 9.
- ALASUUTARI, Pertti 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino. E-kirja.
- ANTTILA, Kristiina, FEDOTOFF, Jaana ja PIETILÄ, Mika 2019. Nuorisotyölliset nuorten tieto- ja neuvontapalvelut muuttuvassa toimintaympäristössä. Selvitys nuorten tieto- ja neuvontapalveluista 2018-2019. Oulu: Litoset/KTMP Group Ab Oy, 18 ja 25.
- ARNOLD, Kristin s.a.a. The Definition of a Panel Discussion. [Viitattu: 2020-09-20.] Saatavissa: <https://powerfulpanels.com/definition-panel-discussion/>
- BRANDTZAEG, Petter Bae ja FØLSTAD, Asbjørn 2017. Why people use chatbots. SINTEF. [Viitattu 2019-07-09]. Saatavissa: https://sintef.brage.unit.no/sintef-xmlui/bitstream/handle/11250/2468333/Brandtzaeg_Folstad_why+people+use+chatbots_authors+version.pdf?sequence=2
- BOES, Marc 2012. History of youth information in Europe. Julkaisussa: COUSSEÈ, Filip WILLIAMSON Howard ja VERSCHULDEN Griet. The History of youth work in Europe. Relevance for today's youth work policy. Volume 3. Council of Europe Publishing, 192. Saatavissa: <https://pjp-eu.coe.int/documents/42128013/47261623/TheHistoryOfYouthWorkVol3.pdf/57009717-9c65-45c7-9714-df202038d607>
- BROWN, Sally 2018. Meet the chatbots doing your job. [Viitattu 2018-11-25.] Saatavissa: <http://search.ebscohost.com.ezproxy.savonia.fi/login.aspx?direct=true&Auth-Type=ip,shib&db=ccm&AN=130221237&lang=fi&site=ehost-live&authtype=ip,shib&custid=s4778224>
- CHATBOTS. Eliza. [Viitattu 2019-07-09.] Saatavissa: <https://www.chatbots.org/chatbot/eliza>
- COHLMAYER, Dana 2016. Digitaalisen nuorisotyön tarkoituksen määrittely, ymmärtäminen ja oikeutus. Julkaisussa: LAUHA, Heikki ja TUOMINEN, Suvi (toim.) Kohti digitaalista nuorisotyötä. Helsinki: Paintek Pihlajamäki Oy, 29-31.
- COMPUTER HOPE 2019. Chat. [Viitattu: 2020-02-15.] Saatavissa: <https://www.computerhope.com/jargon/c/chat.htm>
- CORTI, Kevin ja GILLESPIE, Alex 2016. Co-constructing intersubjectivity with artificial conversational agents: people are more likely to initiate repairs of misunderstandings with agents represented as human. [Viitattu 2019-07-01.] Saatavissa: http://eprints.lse.ac.uk/65746/1/Corti_Gillespie_Co%20constructing%20intersubjectivity%20with.pdf
- DUFVA, Mikko 2020. Megatrendit 2020. Sitran selvityksiä 162. Vantaa: Erweko, 9.
- ENBUSKA, Tuula ja KOVALAINEN, Pirjo 2018. Osaamiskartta nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Opas osaamiskartan käyttöönottoon ja hyödyntämiseen. Osaamiskeskus Koordinaatti. Monetra oy. 62.
- ERYICA 2018. Nuorten tieto- ja neuvontatyön eurooppalaiset periaatteet. Viitattu 2019-01-28. Saatavissa https://static1.squarespace.com/static/59ab1130ff7c50083fc9736c/t/5b855a074ae237ae06e64577/1535465991622/European_Youth_Information_Charter_2018_FI_A4_v1.pdf
- FEDOTOFF, Jaana ja LEPPÄKARI, Heidi 2016. Näkökulmia nuorten tieto- ja neuvontapalveluiden järjestämiseen. Julkaisussa: FEDOTOFF, Jaana, LEPPÄKARI, Heidi ja TIMONEN, Päivi 2016. Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. Mustasaari: KTMP Group oy
- FEDOTOFF, Jaana, LEPPÄKARI, Heidi ja TIMONEN, Päivi 2016. Koordinaatit nuorten tieto- ja neuvontatyöhön. Suuntaviivoja ammatilliseen osaamiseen. Mustasaari: KTMP Group oy

- FERRERA, Emilio, VAROL, Onur, DAVIS, Clayton, MENCZER, Flippo ja FLAMMINI Alessandro 2017. The Rise of Social Bots. Cornell University. [Viitattu 2019-07-08]. Saatavissa: <https://arxiv.org/pdf/1407.5225.pdf>
- FINTO a. Suomalainen asiasanasto- ja ontologiapalvelu. Digitaalinen lukutaito. [Viitattu 2020-02-23.] Saatavissa: <https://finto.fi/tt/fi/page/t22>
- FITZPATRICK, Kathleen Kara, DARCY, Alison ja VIERHILE, Molly 2017-06-06. Delivering Cognitive Behavioral Therapy to Young Adults With Symptoms of Depression and Anxiety Usin a Fully Automated Conversational Agent (Woebot): A Randomized Controlled Trial. [Viitattu 2020-01-15.] Saatavissa: <https://mental.jmir.org/2017/2/e19/>
- GONZALES, Robbie 2017. Virtual Therapists Help Veterans Open Up About PTSD. [Viitattu 2020-03-10]. Saatavissa: <https://www.wired.com/story/virtual-therapists-help-veterans-open-up-about-ptsd/>
- HALLITUKSEN ESITYS EDUSKUNNALLE NUORISOLAIKSI. HE 111/2016. Eduskunta. [Viitattu 2020-03-03.] Saatavissa: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/HE_111+2016.pdf
- HALTIA-HOLMBERG, Mirva 2019. Chatboteista uutta otetta koulutustarjontaan. Julkaisussa: STRANDMAN, Pia ja VARTIAINEN, Pekka (toim.) KUTU YAMK Kulttuurituotannosta kirjoitettua. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu & Metropolia ammattikorkeakoulu, Kulttuurituotanto Ylempi AMK-tutkinto.
- HARVEY, Claire 2016. Using ICT, digital and social media in youth work – A review of research findings from Austria, Denmark, Finland, Northern Ireland and the Republic of Ireland. [Viitattu 2019-07-09.] Saatavissa: <https://www.youth.ie/wp-content/uploads/2019/03/International-report-final.pdf>
- HEIKKILÄ, Anna 2017. Asiantuntijatuen robotisointuminen asiakasneuvojan näkökulmasta - Case Yritys X. Turku AMK. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 2018-11-10.] Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2017121821725>
- HILL, Jennifer, FORD, W. Randolph ja FARRERAS, Ingrid G. 2015. Real Conversations with Artificial Intelligence: A Comparison Between Human–Human Online Conversations and Human–Chat-bot Conversations. [Viitattu 2019-07-09.] Saatavissa: https://www.academia.edu/11642702/Real_conversations_with_artificial_intelligence_A_comparison_between_human_human_online_conversations_and_human_chatbot_conversations
- HINTIKKA, Kari 2020. WHAT THE BOT? Verkko-ohjaus ja Chatbotit nuorten kanssa tehtävässä työssä -verkkopaneeli. Keynote-puheenvuoro. [Viitattu 2020-06-22.] Saatavissa: www.po1nt.fi/verkkopaneeli
- HIRSJÄRVI, Sirkka, REMES, Pirkko ja SAJAVAARA, Paula 2010. Tutki ja kirjoita 15.-16.painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino oy. 161, 164, 206, 208, 222-223.
- HUHTANEN, Tiina 2020-01-30. Tekoälyn etiikka pohdinnassa – tuhoisa terminaattori vai hellä hoivabotti? Metropolia blogit. [Viitattu 2020-09-01.] Saatavissa: <https://blogit.metropolia.fi/tikissa/2020/01/30/tekoalyn-etiikka-pohdinnassa/>
- HYVÄRINEN, Matti, NIKANDER, Pirjo, RUUSUVUORI, Johanna ja AHO, Anna Liisa 2017. Tutkimus-haastattelun käsikirja. E-kirja Ellibs.
- JOKINEN, Kristiina 2005. Ihmisen ja koneen välinen dialogi: Kommunikoivat agentit. [Viitattu 2019-07-10.] Saatavissa: www.ling.helsinki.fi/~kjokinen/Publ/200501TUPagentit.pdf
- JUUTI, Pauli ja PUUSA, Anu 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja Ellibs.
- KAARAKAINEN, Meri-Tuulia ja SAIKKONEN, Loretta 2015. Tiedonhakutaidot testissä – nuorten osaminen hakukanavan valinnassa, hakulausekkeen muotoilussa ja hakutulosten arvioinnissa. Informaatiotutkimus 34(4). 2-3.

- KANANEN, Jorma 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä. Laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. E-kirja. 10, 14.
- KOIVISTO, Raija, LEIKAS, Jaana, AUVINEN, Heidi, VAKKURI, Ville, SAARILUOMA, Pertti, HAKKARAINEN, Jenni ja KOULU, Riikka 2019. Tekoäly viranomaistoiminnassa – eettiset kysymykset ja yhteiskunnallinen hyväksyttävyyys. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 14/2019.
- KONTTINEN, Joel 2019-04-05. Chatbot, bot vai AI-bot? Chatbot ja sen eri muotoja. [Viitattu 2020-01-15.] Saatavissa: <https://finnchat.com/chatbot-ja-sen-eri-muotoja/>
- KOORDINAATTI s.a.a. Mitä on nuorten tieto- ja neuvontatyö. [Viitattu 2018-11-19.] Saatavissa: <http://www.koordinaatti.fi/fi/mita-on-nuorten-tieto-ja-neuvontatyo>
- KOORDINAATTI s.a.b. Ammatillinen yhteistyö. [Viitattu 2019-01-28]. Saatavissa: <http://www.koordinaatti.fi/fi/28/ammattillinen-yhteisty%C3%B6.html>
- KOZINETS, Robert 2015. Netnography: Redefined – 2nd Edition. [Viitattu 2019-07-10.] Saatavissa: https://www.researchgate.net/publication/267922181_Netnography_Doing_Ethnographic_Research_Online
- LAITINEN, Janica 2017. Chatbotit asiakaspalvelijoina: Kuluttajien suhtautuminen keinoälyn tulemiseen. Laurea ammattikorkeakoulu. Liiketalouden koulutusohjelma. Opinnäytetyö. [Viitattu 2018-11-10.] Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201705127911>
- LAUHA, Heikki 2019. Miksi tarvitsemme digitaalista nuorisotyötä? Julkaisussa: LAUHA, Heikki ja NÖLVAK, Kati (toim.) Digitalisaatio ja nuorisotyö. Helsinki: Grano, 15-19.
- LAUHA, Heikki 2020. Onko digitaalinen teknologia nuorisotyössä enemmän uhka kuin mahdollisuus? Verken blogi 19.02.2020. [Viitattu: 2020-03-10.] Saatavissa: <https://www.verke.org/blog/onko-digitaalinen-teknologia-nuorisotyossa-enemman-uhka-kuin-mahdollisuus/>
- LAUHA, Heikki ja TUOMINEN, Suvi 2016. Suuntaviivojen tausta. Julkaisussa: LAUHA, Heikki ja TUOMINEN, Suvi (toim.) Kohti digitaalista nuorisotyötä. Helsinki: Paintek Pihlajamäki Oy, 9-11.
- LEKANE 2019a. Mikä chatbot? [Viitattu: 2020-01-15.] Saatavissa: https://www.lekane.fi/chatbot.html#Mika_chatbot
- LEKANE 2019b. Chatbot asiakaspalvelun tueksi. [Viitattu 2018-11-10.] Saatavissa: https://www.lekane.fi/chatbot.html?gclid=Cj0KCQiA28nfBRCDARIsANc5BFBWx-kwtPdUfQHW7WBGTVcd_7Ny3A8UbT42o1MzR19-ZnNuCUGH2AWIaAiJqEALw_wcB
- LUCAS, Gale M., RIZZO, Albert, GRATCH, Jonathan, SCHERER, Stefan, STRATOU, Giota, BOBERG, Jilla ja MORENCY, Louis-Philippe 2017. Reporting Mental Health Symptoms: Breaking Down Barriers to Care with Virtual Human Interviewers. Original Research Article. [Viitattu 2020-03-10.] Saatavissa: <https://www.wired.com/story/virtual-therapists-help-veterans-open-up-about-ptsd/>
- MALM, Karla 2018. Tietotulvan hallinnan ammattilaiset: Nuorten tieto- ja neuvontatyö 2020-luvulla. Raportti 2019. Oulu: Opetus- ja kulttuuriministeriö. 7-8, 10-11 ja 21.
- MARKKULA, Heli 2017. Digi ei riitä – nuori kaipaa kasvoja. Kuntatietoluotsi. [Viitattu: 2020-01-15.] Saatavissa: <https://kuntatietoluotsi.fi/digi-ei-riita-nuori-kaipaa-kasvoja/>
- KOENIGSBAUER, Kirk 2016. Introducing Microsoft Teams – The chat-based workspace in Office 365. [Viitattu: 2020-05-19.] Saatavissa: <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2016/11/02/introducing-microsoft-teams-the-chat-based-workspace-in-office-365/>
- MOLONEY, Charlie 2017. How to win a Turing Test (the Loebner prize). Chatbots Magazine. [Viitattu 2019-07-01.] Saatavissa: <https://chatbotsmagazine.com/how-to-win-a-turing-https://entk.ee/nak-veeb/wp-content/uploads/2017/10/Nutika-NT-kontseptsioon-ENG-web.pdfverketest-the-loebner-prize-3ac2752250f1>

MOORE, Susan 2018. Gartner Says 25 Percent of Customer Service Operations Will Use Virtual Customer Assistants by 2020. [Viitattu: 2020-01-14.] Saatavissa: <https://www.gartner.com/en/newsroom/press-releases/2018-02-19-gartner-says-25-percent-of-customer-service-operations-will-use-virtual-customer-assistants-by-2020>

MORKO, Miina 2020. Po1nt on chat -projektipäällikkö. Puhelinhaastattelu. 2020-06-30.

MÄKINEN-KOKKONEN, Mimmi 2020. WHAT THE BOT? Verkko-ohjaus ja Chatbotit nuorten kanssa tehtävässä työssä -verkkopaneeli. Keynote-puheenvuoro. [Viitattu 2020-06-22.] Saatavissa: www.po1nt.fi/verkkopaneeli

NUORISOLAKI. L 1285/2016. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 24-11-2018]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>

NUORTENELÄMÄ.FI a. [Viitattu 2020-02-23.] Saatavissa: <https://www.nuortanelama.fi/tiedontakana>

NUORTENELÄMÄ.FI b. [Viitattu 2019-01-28.] Saatavissa: <https://www.nuortanelama.fi/>

OPH 2014. Osaamisella ja luovuudella hyvinvointia. [Viitattu 2020-02-26.] Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75216/okm18.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 9.

OPH s.a.a. Erasmus+. [Viitattu 2020-09-20.] Saatavissa: <https://www.oph.fi/fi/kehittaminen-ja-kansainvalisyys/erasmus-ohjelma>

OPPY, Graham ja DOWE, David 2016. The Turing Test. Stanford Encyclopedia of Philosophy. [Viitattu: 2019-07-09.] Saatavissa: <https://plato.stanford.edu/entries/turing-test/>

PAASONEN, Tuomas 2019. Tekoäly tasa-arvoa rakentamassa. Julkaisussa: LAUHA, Heikki ja NÖLVAK, Kati (toim.) Digitalisaatio ja nuorisotyö. Helsinki: Grano, 96-99.

PELTOLA, Marja ja MOISIO, Jenni 2017. Ääniä ja äänettömyyttä palvelukentillä. Katsaus lasten ja nuorten palvelukokemuksia koskevaan tietoon. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura. Verkkojulkaisuja 112. [Viitattu 2020-01-15.] Saatavissa: http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/aania_ja_aanettomytta_palvelukentilla.pdf

PEREIRA, David 2019. Gartner 2019 Hype Cycle for Emerging Technologies. What's in it for AI leaders? [Viitattu 2020-02-15.] Saatavissa: <https://towardsdatascience.com/gartner-2019-hype-cycle-for-emerging-technologies-whats-in-it-for-ai-leaders-3d54ad6ffc53>

PIETILÄ, Mika 2020. WHAT THE BOT? Verkko-ohjaus ja Chatbotit nuorten kanssa tehtävässä työssä -verkkopaneeli. Keynote-puheenvuoro. [Viitattu 2020-06-22.] Saatavissa: www.po1nt.fi/verkkopaneeli

PO1NT.FI 2019. Po1nt on Chat – Multimedia Tools for Youth Work. [Viitattu 2018-11-21.] Saatavissa: www.po1nt.fi/poc

PO1NT.FI 2020. Po1nt nuorten portaali. [Viitattu 2020-05-19.] Saatavissa: <https://po1nt.fi/po1nt/info/info-mikapo1nt/>

PORKKA, Milla 2020. Bottien pauloissa – nuorten tieto- ja neuvontatyön chatbottia kasaamassa. Verken blogi 04.03.2020. [Viitattu: 2020-03-10.] Saatavissa: <https://www.verke.org/blog/bottien-pauloissa-nuorten-tieto-ja-neuvontatyon-chatbottia-kasaamassa/>

RUUSUVUORI, Johanna, NIKANDER, Pirjo ja HYVÄRINEN, Matti 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Julkaisussa: RUUSUVUORI, Johanna, NIKANDER, Pirjo ja HYVÄRINEN, Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino. E-kirja.

SINTEF 2017. Chatbots for better and more efficient mental health services for young people. [Viitattu 2019-07-08.] Saatavissa: <https://www.sintef.no/en/projects/socialhealthbots/>

THE CONCEPT OF SMART YOUTH WORK 2017. Estonian Youth Work Centre. Viro: Ministry of Education and Research. [Viitattu 2019-06-09.] Saatavissa: <https://entk.ee/nak-veeb/wp-content/uploads/2017/10/Nutika-NT-kontseptsioon-ENG-web.pdf>

TUOMINEN, Suvi 2015. Mitä jokaisen nuorisotyöntekijän pitää osata? Julkaisussa: LAUHA, Heikki (toim.) Verkko nuorten kokemana ja kertomana. Helsinki: Paintek Pihlajamäki Oy. 89-90.

WILDEN, Gunilla 2019. Miten nuorten tietokäyttäytyminen muuttuu seuraavan 10 vuoden aikana? Koordinaatti puheenvuoro. [Viitattu 2019-07-08.] Saatavissa: www.koordinaatti.fi/fi/puheenvuoro/future-yi-toolbox

WOEBOT. The science behind Woebot. [Viitattu 2020-01-15.] Saatavissa: <https://woebot.io/how-it-works>

LIITE 1 VERKKOPANEELIN JULKINEN MAINOS

**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)

LIITE 2 TAPAHTUMAILMOITUS POINT.FI-VERKKOSIVUILLA

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-opinnytöiden 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 opehommassa Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulussa (Xamk). Vikke on koulutukseltaan yhteisöpedagogi (YAMK) ja ammatillinen opettaja (Amo) ja on toiminut eri tehtävissä Järjestö- ja nuorisotyön kentällä sekä opetus-alalla. 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 valmistele 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 työssäkkin 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.

LIITE 3 KUTSU PANELISTIKSI

Moi!

Kutsumme sinut panelistiksi 25.5.2020 klo 9-11.30 järjestettävään verkkopaneeliin. **Vahvistaisitko pikimmiten oletko käytettävissä panelistiksi ko. ajankohtana?**

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

LIITE 4 OHJEET PANELISTEILLE

Tervehdys panelistit

Kiitos jo etukäteen kaikille panelisteille osallistumisestanne What The Bot? -verkkopaneeliin. Verkkopaneeli on osa Millan ja Miinan opinnäytetöiden aineistonkeruuta ja panelistien puheenvuoroja käytetään opinnäytetöiden raportoinnissa tunnistettavasti. Osallistujien kommentit käsitellään anonyymisti.

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 headsetin 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 kamearat 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: lähettäkää mahdolliset esitysmateriaalit ennakkoon sähköpostilla miina.morko@sakky.fi ja milla.porkka@kuopio.fi.

Verkkopaneelin aikataulu:

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, Otavia)

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