

# 10 vinkkiä chatbotin kehittämiseen nuorisotyössä

Koordinaatti on koonnut vinkkilistan chatbotin hyödyntämisestä nuorisotyössä. Kun idea ja tarve chatbotin rakentamisesta on herännyt, on hyvä aluksi selvittää muutama perusasia kehittämisen käynnistämiseksi. Vinkkilistan pohjana toimii Koordinaatin chatbotkokeilu. Vinkkilista on koottu kymmenestä kysymyksestä, joita toimijoiden on hyvä pohtia prosessin aluksi. Kommentit ja viillaukset listalle ovat tervetulleita.

## Suunnittele ja selvitä

### 1. Miksi botti?

- i. Mihin käyttötarkoitukseen bottia lähdetään kehittämään? Millaisia tavoitteita botille asetetaan? Mitä sen avulla on tarve saavuttaa?
- ii. Mitä hyötyä asiakas tai palveluntarjoaja saa botista? Ratkaiseeko botti johonkin tiettyyn palveluun liittyvän ongelman, kuten chat-jonojen purkamisen tai tiedonhaun helpottamisen?

### 2. Botin rakenne?

- i. Kykeneekö botti vuorovaikutukseen (vastaamaan kysymyksiin) vai auttaako se käyttäjänsä etsimään tietoa valmiiksi luotujen vaihtoehtojen pohjalta?
- ii. Suunnittele palvelupolkumalli; Korvaako botti ihmisen ja toimii itsenäisesti vai purkaako se asiakasjonoja sekä ohjaa tarvittaessa muille toimijoille?

### 3. Mitä seuraavaksi?

- i. Kun botin rakenne selkiytyy (mitä, kenelle, miksi? jne.), niin tee alustava suunnitelma kehittämisprosessista. Aikatauluta se ja kartoita tarvittavat resurssit: henkilöstö, työaika, vaadittavat toimenpiteet.
- ii. Ketkä osallistuvat botin kehittämiseen? Osallistakaa kohderyhmää prosessin kaikissa vaiheissa. Hyödynnä erilaisia osallistavia menetelmiä ja alustoja.

# Rakenna, testaa ja ota käyttöön

## 4. Mihin botti rakennetaan?

- i. Valitse botille sopivin kehittämisalusta sekä mieti jo sen pohjalta, miten botti voidaan yhdistää haluamallenne verkkosivulle tai palveluun.
- ii. Voit hyödyntää esimerkiksi Ninchat-rajapintaa, jonka avulla botin yhdistäminen verkkosivuille sekä käyttäjätilastojen ja palautteen keruu onnistuu helposti.

## 5. Kuka teidän bottinne on?

- i. Millainen botin luonne on? Puhuuko botti kirja- vai puhekieltä? Botin luonnetta voi tuoda esiin myös esimerkiksi valitsemalla sille sopivan avatarin sekä nimeämällä botin.
- ii. Luonteesta riippumatta on tärkeää, että botti puhuu selkeää kieltä. Kohderyhmästä riippuen botin "äänensävyä" sekä tuotetun tekstin luonnetta voi hienosäätää.

## 6. Miten botista viestitään?

- i. Sanoita ja viesti asiakkaille mitä varten botti on olemassa, sekä mitkä ovat sen osaamisen rajat vuoropuhelun tai tietoteemojen suhteen.
- ii. Nykyisten kehittyneempien kielimallien kautta koulutettujen chatbottien aikakaudella ihmisten odotukset chatboteista ovat korkealla, joten viesti selkeästi botin osaamisesta sekä haettavissa olevan tiedon rajauksista.

## 7. Kuka testaa?

- i. Useimpia botteja pitää kouluttaa jatkuvasti ja varsinkin suomea puhuvat botit ovat haastavia kieleemme moninaisuuden vuoksi. Hyödynnä kohderyhmää osana testausta.
- ii. Botti vaatii laajaa ja jatkuvaa testausta läpi koko kehityksen. Näin varmistetaan, että lisätyt sisällöt eivät aiheuta keskinäisiä ristiriitoja ja botti osaa edelleen vastata esitettyihin kysymyksiin.

# Arvioi ja kehitä

## 8. Milloin julkaistaan?

- i. Kun määritellyt tavoitteet alkavat olla täytetty ja botti teknisesti toimii, on työn jatkon kannalta järkevää julkaista botti testattavaksi ”riittävän valmiina”.
- ii. Kaikkea ei voi millään huomioida kehittämisvaiheessa, joten botin julkaisu testivaiheessa mahdollistaa tehokkaamman jatkokehittämisen kohderyhmän päästessä testaamaan bottia käytännössä.

## 9. Olisiko hetki aikaa palautteelle?

- i. Mahdollista palautteenanto botin toiminnasta. Useat bottialustat sisältävät sisäänrakennetun palautejärjestelmän, jolla botille voi antaa palautetta tai vaihtoehtoisesti hyödyntäkää kolmannen osapuolen palveluita palautteenkeruussa (esim. Ninchat).
- ii. Mieti valmiiksi, mitä tietoa haluatte kerätä palautteen kautta. Tämä on tärkeää tietoa jatkokehittämisen kannalta.

## 10. Miten jatkossa?

- i. Kun botti on julkaistu ja palautetta kerätään, hahmottuu samalla mitä resursseja jatkokehittämiseen tarvitaan. Sopikaa, kuka vastaa botin jatkokehittämisestä ja kerratkaa, kuinka paljon siihen on resursseja käytettävissä.
- ii. Maailma muuttuu ja tieto päivittyy, joten botin tarkoituksesta ja tehtävästä riippuen päivitystyön tarve voi olla hyvinkin aktiivista.
- iii. Huolehtikaa botin kehittämisen dokumentoinnista. Tällä mahdollistetaan työn jatkuvuus myös henkilöstövaihdoksien myötä.

Lisätietoja vinkkilistaan ja bottityöhön liittyen voit kysyä meiltä Koordinaatista sähköpostitse: [nutikoordinaatio@ouka.fi](mailto:nutikoordinaatio@ouka.fi)