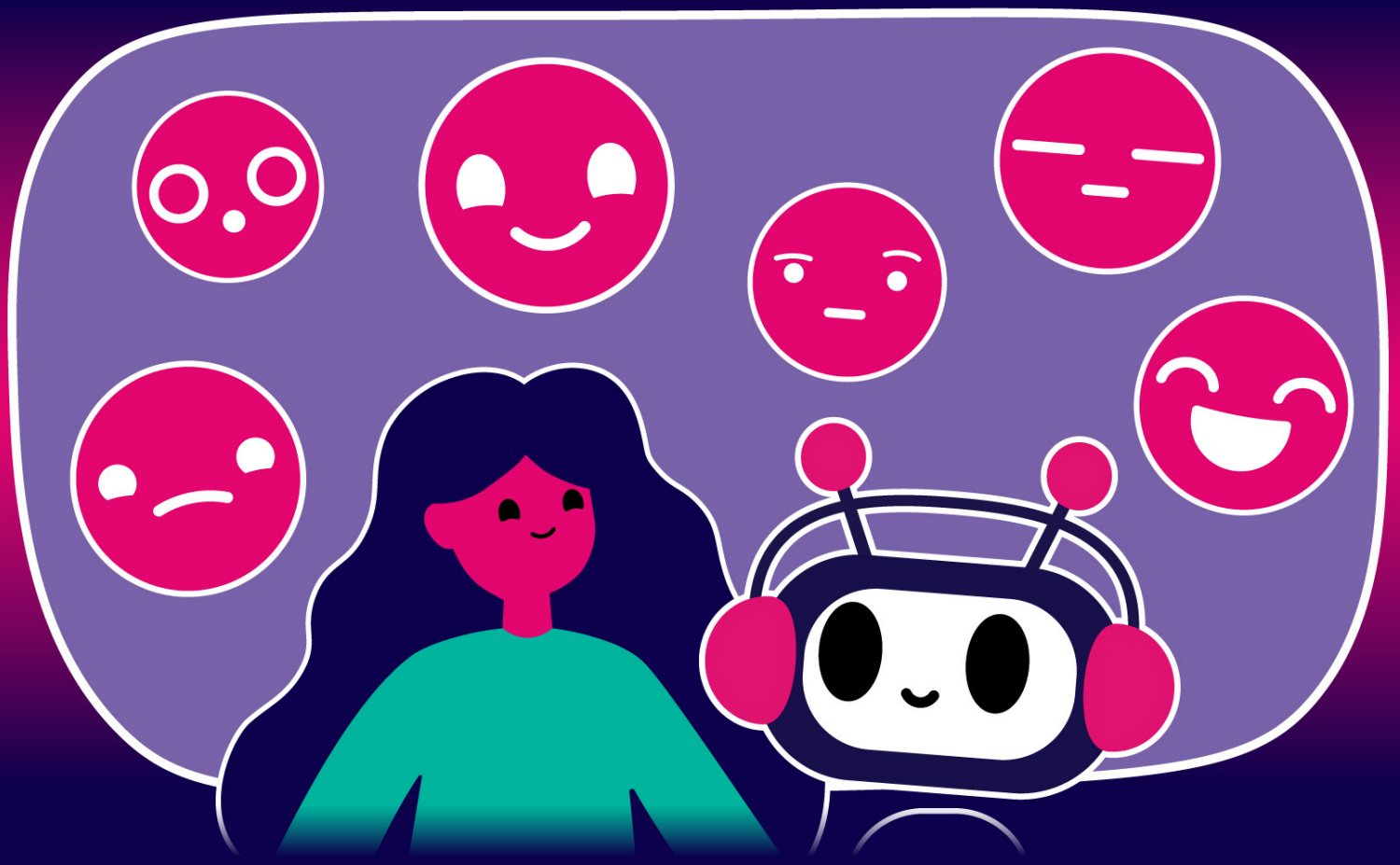


Kuntoutujien kokemuksia Chatbotin käytöstä



Julkaisija

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kustantaja

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kirjoittajat

Julija Chichaeva, Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Taitto ja kuvitus

Pekka Mannermaa, Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Julkaisussa näkyvät kuvitukset ja kuviot ovat
Pekka Mannermaan tuottamaa.

ISBN 978-951-830-716-0

Julkaisuvuosi 2023

Copyright © Julija Chichaeva & Jyväskylän
ammattikorkeakoulu



Tämä teos on lisensoitu Creative Commons Nimeä 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä.

AIRE - Tulevaisuuden älykkäät kuntoutuspalvelut (09/2021 - 08/2023) on rahoitettu REACT-EU-välineen määrärahoista osana Euroopan unionin COVID-19-pandemian johdosta toteuttamia toimia.



jamk | **kuntoutus**

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

Johdanto

Luet julkaisua, joka on kirjoitettu osana AIRE – Tulevaisuuden älykkäät kuntoutuspalvelut -hankkeen (09/2021–08/2023) toimenpiteitä. Hankkeemme tarkoituksena on ollut lisätä ymmärrystä keskustelevan tekoälyn (chatbottien) hyödyistä ja haasteista kuntoutuksen toimintaympäristössä, sekä kehittää ja pilotoida toimialalle soveltuvia keskustelevan tekoälyn ratkaisuja.

Kehitimme erilaisten kuntoutusprosessien vaiheisiin ja asiakastarpeisiin soveltuvia chatbotteja yhteistyössä kuntoutusalan palveluntarjoajien kanssa. Työmme tärkeimpänä ulottuvuutena oli alan ammattilaisten ja palveluiden käyttäjien kuuleminen sekä taustoiltaan erilaisten ihmisten tarpeiden huomioiminen. Helppokäyttöisten sekä kuntoutuksen ammattilaisia ja asiakkaita palvelevien chatbottien suunnittelemisen ja toteuttamisen oli mielenkiintoinen, haastava ja opettavainen matka.

Kuntoutujien kokemuksia Chatbotin käytöstä -julkaisu on tarkoitettu luettavaksi kaikille niille, jotka ovat kiinnostuneita uusien ihmiskeskeisten teknologioiden kehittämisestä ja hyödyntämisestä osana ihmiselämän toimivaa ja hyvää arkea. Tässä julkaisussa kuvataan osana hanketta kerättyjä loppukäyttäjien kokemuksia chatbottien käytöstä.

”Kokemusten kerääminen mahdollistaa kurkistuksen ihmisen maailmankuvaan, sekä auttaa ymmärtämään paremmin, mitkä tekijät suuntaavat heidän ajatteluansa ja toimintaansa. Ihmisen aiemmat kokemukset muodostavat uskomusten, käsitysten ja taitojen kokonaisuuden sekä itsestä että ympäröivästä maailmasta. Niinpä jokainen tarkastelee maailmaa omanlaisten silmälasien läpi, jotka muodostuvat koetusta elämästä, omista tiedoista ja taidoista sekä tunteiden, ajatusten ja aistimussisäلتöjen sekoituksesta. Kokemukset ja käsitykset eivät ole ainoastaan yksilöllisiä, ne ovat myös aina dynaamisia; uudet kokemukset kattuvat vanhojen päälle ja ovat riippuvaisia elämäntilanteestamme kullakin hetkellä. Tämän vuoksi osana kehitystyötä olemme havainneet merkitykselliseksi avoimesti kysyä käyttäjältä itseltään: Mitä sinä haluat? Mitä tarvitset? Mitä ajattelet? Miltä sinusta tuntuu?”

Tämä on ote AIRE -hankkeen aikana julkaistussa blogikirjoituksesta. Chichaeva, J. 2022. *Ihminen ja chatbot – kokemusmaailmojen äärellä.*



Aineiston keruu ja analyysi

AIRE-hankeessa toteutettiin neljä fokusryhmähaastattelua, joista kaksi Peurungan kuntoutuskursseille osallistuville ja yksi Coronarian TULES-kurssille osallistuville asiakkaille sekä yksi yhteistyössä Hengityслиiton kanssa, uniapneaa tai muuta hengityssairautta sairastaville henkilöille. Kukin fokusryhmä koostui 4–5 henkilöstä ja yhteensä haastattelimme 18 henkilöä. Tavoitteena oli kerätä loppukäyttäjiltä kokemuksia chatbotin käytöstä chatbotin pilotoinnin jälkeen. Pilotointi toteutettiin ryhmässä ja ohjatusti, jolloin käyttäjät saivat tarvittaessa apua chatbotin ja tabletin käytössä. Osallistujat rekrytoitiin yhteistyöyrityksen henkilökunnan toimesta. Osallistuminen haastatteluun oli vapaaehtoista. Osallistujille jaettiin kirjallinen tiedote ja sen sisältö käytiin suullisesti läpi, minkä jälkeen halukkaat allekirjoittivat suostumuslomakkeen haastatteluun osallistumiseksi.

Aineisto kerättiin teemahaastatteluilla, joissa kuusi pääteemaa olivat käytettävyys, vuorovaikutus, luotettavuus, käytön hyödyt ja esteet sekä kehittämissuhteet. Fokusryhmähaastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin. Litteroitu aineisto käsitti 32 sivua tekstiä. Litteroinnin yhteydessä mahdolliset henkilötiedot poistettiin eli aineisto anonymisoitiin. Aineiston analyysi toteutettiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin, jolloin aineisto ohjasi analyysiä ja sieltä nostettiin keskeisimmät merkitykset, riippumatta esimerkiksi taustateoriasta. Tarkoituksena oli tarkastella osallistujien aitoja kokemuksia ja käsityksiä chatboteista sekä niiden käytöstä kuntoutuksessa.

Kuntoutujien kokemuksia chatbotin käytöstä

Tässä kappaleessa on tiivistetty fokusryhmähaastatteluiden tulokset. Haastattelun kuusi pääteemaa olivat käytettävyys, vuorovaikutus, luotettavuus, käytön hyödyt ja esteet sekä kehittämisehdotukset. Tekstiin on poimittu suoria lainauksia havainnollistamaan kuntoutujien kokemuksia chatbot pilotoinnista. Lyhenne F ja numero kuvaa fokushaastatteluryhmää.

Käytettävyys

Kysyttäessä chatbotin käytettävyydestä osallistujat jakoivat kokemuksia, jotka voitiin jakaa alaluokkiin teknologian tekninen käyttö sekä chatbotin kanssa keskustelu. Teknisellä käytöllä tarkoitettiin sekä laitteiden että sovelluksen käyttöä.

Monet osallistujat kokivat botin **teknisen käytön** helpoksi, vaikka osan mielestä pöytäkoneella chatbottia olisi ollut helpompi käyttää verrattuna älypuhelimeen tai tablettiin. Pöytäkone oli käyttäjille tutumpi, sitä käyttäessä chat-ikunaa on helpompi kirjoittaa ja käyttäjä koki, että nettisivu toimii pöytäkoneella oikein:

F4 "Viime aikoina läppärillä, mutta sitä ennen vaan pöytä tietokoneella. Mä en kännykällä rupeaa kokeilemaan. Muutenkin tykkään, että nettisivut toimii oikealla tavalla, että kun kuitenkin ne on kännykässä, niin ne ei ole ihan sama asia. Niin sitten mä meen, avaan sen koneen ja meen nettiin ja käytän sieltä. Myöskin siksi, että siellä voi käyttää kymmensormijärjestelmää, niin tulee se teksti kirjoitettua."

Itse chatbotin tekninen käyttö koettiin yksinkertaisena jo olemassa olevilla tietoteknisillä perustaidoilla, vaikkakin monilla oli vain vähän kokemusta chatbottien käytöstä. Eräs käyttäjä oli yllätynyt käytön helppoudesta:

F1 "Mulla oli käsitys, että se olisi vaikeampaa, mutta se oli sillai yksinkertainen, et ei tarvii olla mikään tietokoneinsinööri, että se onnistuu."

Kuntoutujien kokemusten mukaan napit pääosin helpottivat **keskustelua**, toimivat hyvin ja niiden kautta sai halua- maansa tietoa. Kuntoutujat kokivat myös, että napit auttoivat hahmottamaan, millaisesta informaatiosta käyttäjä voisi olla kiinnostunut ja johdattelivat, mikäli käyttäjä ei itse osannut muodostaa kysymystä. Näin chatbot hyödytti käyttäjää, jolle aihe on vielä vieras. Avoimet kysymykset jakoivat mielipiteitä, eräs kuntoutuja koki, että chatbot ei pystynyt vastaamaan avoimiin kysymyksiin oikein:

F3 "No mä koin, että se oli aika helppoa. Kun siinä oli ne vaihtoehdot (napit), että mitä asia koskee, niin lähtee siinä purkamaan tavallaan pilkkomaan asiaa pienemmäksi. Mutta sitten kun kirjoitti ihan oman kysymyksen, niin sittenhän se ei osannut siihen just vastata, eikä osannut ohjata eteenpäin. Ja aikaisemminkin on sen verran kokemusta, että ei se ole ohjannut tai osannut sitten vastata just siihen asiaan tai kysymykseen."

Osa koki, että sisältöä oli paljon ja niiden läpikäyminen vei liikaa aikaa, mikä koettiin kuormittavana. Myös botin kykyjä ja toimintalogiikkaa saattoi olla vaikea hahmottaa.

Vuorovaikutus

Vuorovaikutukseen liittyvässä keskustelussa käyttäjien kokemuksista nousivat esille seuraavat alaluokat: kieli, vuorovaikutukseen liittyvät kyvyt sekä keskustelukokemus.

Koettiin, että botin kanssa tulee keskustella tarkoin harkitulla **asiakielellä** ja kysymyksenasettelulla. Monet käyttäjät toivat esille, että botilla tulisi olla laajempi sanavarasto sekä omassa ilmaisussa että ymmärtämiseen liittyen. Chatbot asiakielisyyttä koettiin selkeänä ja luonnollisena botin saavutettavuuden kannalta, toisaalta eräs kuntoutuja kuvasi botin käyttämää kieltä teennäiseksi.

Botilta toivottiin tietynlaisia **vuorovaikutukseen liittyviä kykyjä**. Kuntoutuja toivat monesti esille, että chatbotin tulisi ymmärtää paremmin. Koettiin, että chatbot ei ymmärrä vaan lähinnä arvaa, mitä käyttäjä tarkoittaa. Ymmärtämättömyys kuvattiin turhauttavana:

F1 "joo, no tää oli itse asiassa aika turhauttava nyten, jos olis parempi botti, ni ehkä sitten"

Kuntoutuja koki hyvänä, kun chatbot kertoi, mikäli ei ymmärrä kysymystä ja pyysi tarkentamaan. Koettiin, että botin olisi hyvä olla selkeä, ytimekäs ja täsmällinen vuorovaikuttaja:

F4 "Niin mahdollisimman lyhyesti ja ytimekkäästi vastaus, että nyt ei ole semmoista turhaa kirjoittelua, että tavallaan se mitä sä kysyt, niin se hukkuu siihen. Ja jätät miettimään, niin mitä sitä nyt sitten tarkoittikaan. Selkeästi vastataan myös kysymykseen."

Osan mielestä tekstiä ei ollut liikaa vaan mielenkiinto säilyi, kun taas osa toivoi lyhyempiä ja täsmällisempiä vastauksia. Liika tieto saatettiin kokea kuormittavaksi. Toisaalta botilta toivottiin suoria vastauksia esitettyyn kysymykseen, ilman ulkopuoliselle nettisivulle ohjaavaa linkkiä, sillä oikean tiedon löytäminen internetistä koettiin haastavaksi. Eräs kuntoutuja puolestaan toivoi, että vastaus olisi lyhyt, minkä jälkeen tarkentavaa tietoa voisi saada linkin takaa.

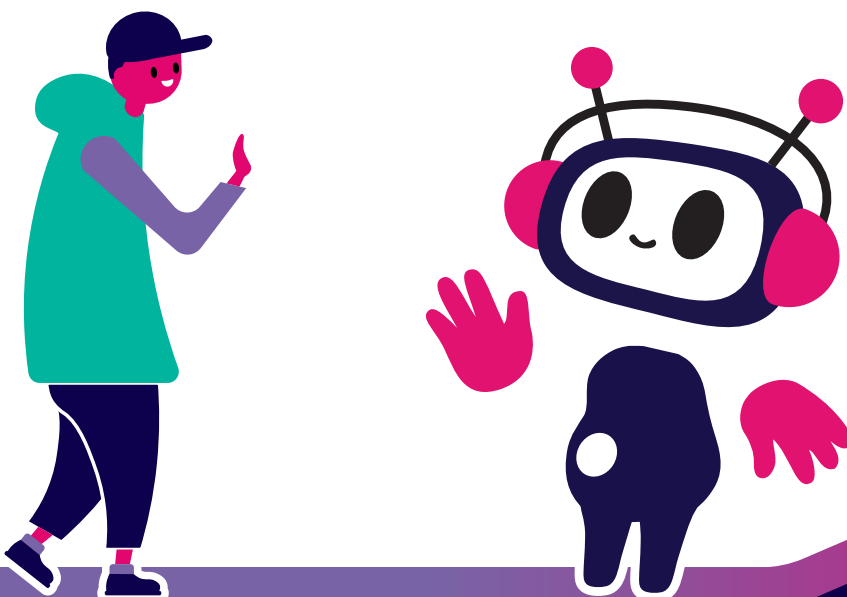
Kuntoutujilla heräsi moninaisia **keskustelukokemuksia**. Osa kertoi, että kokemus keskustelusta tekoälyn kanssa oli niin uusi, että se ei ollut ollenkaan luontevaa:

F2 "Miust se on aika sillai jännää!"

Toiset ei kokenut chatbottia inhimilliseksi, kun toiset taas toivat esille, että joskus chatbottien kanssa keskusteltaessa, ei edes huomaa puhuvansa tekoälyn kanssa. Osan oli vaikea hahmottaa, kenen kanssa on oikein tekemisissä:

F2 "Nii luulee, että siellä on Liisa, mutta siellä onkin digi..."

Vuorovaikutus koettiin ystävälliseksi ja rauhalliseksi, vastaukseen ja nappeihin pystyi tutustumaan rauhassa ja jatkamaan keskustelua, kun oli itse valmis. Toiset saivat vastauksen kysymykseensä, kun toiset olivat turhautuneita vääristä vastauksista ja botin pyynnöistä lyhentää ja yksinkertaistaa kysymystä.



Luotettavuus

Luotettavuudesta puhuttaessa esiin nousi neljä alaluokkaa: omat tiedot, ylläpitäjään liittyvät tekijät, chatbotin antama tieto sekä koettu luotettavuus. Suurin osa käyttäjistä piti merkityksellisenä, että mahdolliset **henkilötiedot** sekä chatbottiin kirjoitetut tiedot omaan tilanteeseen liittyen, eivät siirry kolmansille osapuolille:

F1 "No sitten nää henkilötiedot, että ne ei karkaa, että ne pysyy sitten siellä. Se on tänä päivänä yks sellainen aika lailla monessa systeemissä, että ne tahtoo karata ja niillä tehdään kauppaa. Pitäisi olla uskottava siinä mielessä, että sieltä ei karkaa sitten henkilötiedot."

Monesti kuntoutujat kuvasivat, että chatbotin kanssa keskusteltaessa he eivät tienneet, mihin omat tiedot menevät tai kuka niitä lukee. Monet epäilivät, että omat tiedot eivät pysy suojattuina.

Internetsivun tai chatbotin **ylläpitäjä** nähtiin tärkeänä luotettavuuden arvioinnissa. Mikäli ylläpitäjä oli yleisesti tunnettu, asiallisena ja luotettavana pidetty, tuntui myös sisältö ja esimerkiksi linkit uskottavimmilta ja luotettavimmilta.

F4 "Niin just tavallaan, missä se botti on, mistä lähdetään liikkeelle, että kun se on jollain asiallisella sivulla, niin silloinhan se on (luotettava). Mutta jos se on jollain huuhaa sivulla ja tossa on nyt joku tommoinen niin se pilaa sen luotettavuuden..."

Luotettavuustekijät näyttäytyivät myös **chatbotin antamasta tiedosta** puhuttaessa. Kuntoutujat kokivat, että chatbot on silloin luotettava, kun se toimii oikein ja vastaa oikein käyttäjän esittämään kysymykseen. Tiedon tulisi olla myös sisällöllisesti luotettavaa:

F1 "Että siinäkin pitää tänä päivänä olla vähän varovainen, kun on vähän kaikennäköistä tiedonantajaa. Et siinä se luotettavuus pitäisi olla, että ei tuu sitten mitään huuhaata."

Osa kuntoutujista arvioi botin kyvyn vastata oikein olevan riippuvaista siitä, osataanko kysymys asetella oikealla tavalla. Eräs kuntoutuja pohti, kuka vastaa seurauksista, jos toimii tekoälyn antaman väärän vastauksen mukaisesti.

Koettu luotettavuus vaihteli kuntoutujien kesken. Yksi piti chatbottia luotettavana, toinen luotti tietyissä asioissa vain ihmisasiakaspalvelijaan ja kolmas koki luottavansa, mutta vain pakon edessä:

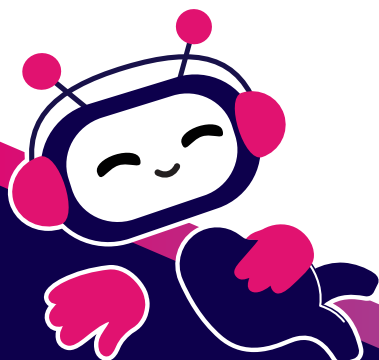
F4 "Mut en mä mieti pelkästään tätä bottia vaan niiku ylipäänsä, siis en mä missään asiassa jäisi pelkästään tämän varaan. Vaikka mulla olisi joku asia mistä mä en tiedä ja voisi kirjoittaa sen jonkun tämmöisen höpön kanssa siitä, niin en mä sen varaan pelkästään jäisi."

F2 "Pakko sitä on ruveta luottamaan, kun ei sitä muuten kohta enää pääse mihinkään."

Kuntoutujista tuntui botille kirjoittaessa, että he eivät tienneet, kuinka tietoturva toteutuu. Monet eivät luottaneet, että omat tiedot säilyvät suojattuina. Ne, jotka olivat käyttäneet chatbotteja aiemmin esimerkiksi vakuutus- tai lääkäripalveluiden yhteydessä, luottivat myös enemmän chatbottien tietoturvasuuteen.

Keskusteleva tekoäly nähtiin tulevaisuudessa hyvinkin luotettavana:

F2 "Mut koko ajanhan tämä kehittyy. Et ku puhutaan tänä päivänä tekoälystä, ni tää on meidän kasvamista sitä kohti. Eli ihminen vielä jonain päivänä keksii sellaisen vempaimen, että me saahaa sille puhua ja se niiku vastaa. Aika täydellisesti antaa vielä vastaukset."



Käytön hyödyt

Kysyttäessä mahdollisista chatbotin hyödyistä osana omaa kuntoutusta, kokemuksista nousi esille neljä alaluokkaa: chatbot tiedonantajana, palveluun ohjaajana ja palvelujen saatavuuden lisääjänä sekä teknologia oman elämän helpottajana.

Monet kuntoutujat olivat kokeneet, että resurssien puutteen vuoksi kuntoutuspalveluiden pariin pääseminen saattaa olla haastavaa ja hidasta, tällöin chatbot nähtiin työkaluna saada asiantuntevaa ja luotettavaa **tietoa**:

F1 "No jos sieltä saisi sitten tietoa tästä kuntoutuksesta. Asiantuntevaa, toimivaa tietoa, tottakai se olisi hyvä asia, kun voi olla vaikea päästä tonne kuntoutuspalveluihin. Siellä on jonoa ja saattaa olla, että rahakin tulee vastaan, ne on kalliita. Jos se on toimiva, niin hyvä asia. Kyllä mä kannatan ainakin sitä ja kyllä mä kaipaen tietoa tälläkin hetkellä."

Chatbotin katsottiin voivan antaa tietoa toimintamalleista tapaturman, työttömyyden tai muun äkkinäisen elämänmuutoksen yhteydessä, yleistietoa siitä, mitä kuntoutuspalveluja on tarjolla ja miten niihin pääsee, mitä ja miten lomakkeita täytetään, etuuksiin ja kuntoutuskursseihin sekä terveydenhuollon prosesseihin liittyvää tietoa. Lisäksi kuntoutujat kokivat, että chatbot voisi antaa sairausspesifiä tietoa ja auttaa esimerkiksi sairauden tunnistamisessa.

Chatbotin rooli nähtiin myös **palvelun pariin ohjaajana**. Kuntoutujat kuvasivat hyötyvänsä botista, joka antaa oikean ammattilaisen yhteystiedot, varaa aikoja esimerkiksi lääkärille sekä ottaa vastaan esitietoja ja välittää nämä ammattilaiselle. Merkityksellisenä nähtiin se, että alkuyhteys saataisiin nopeasti ja omaa asiaa pystyy itse hoitamaan aktiivisesti:

F2 "Mutta sehän niiku on tärkeitä, mitä ihminen kokee, kun me opitaan tuohon systeemiin. Saadaan niiku alkuyhteys jonnekin. Ei riitä, että "palvelemme teitä hetken kuluttua" ja sitten kuunnellaan sitä linnunlaulua luurista pitkään. Sillä tavalla se on. Ja nykyäänhän aika moni käyttää sitä, että ikkunaan tulee, että haluatko niiku chatin kautta keskustella. Mä ainakin oon kokenut sen, että oon hyödyntänyt sitä kautta, että oon päässyt ees jonnekin. Että jonnekin on tullut tietä minusta, että en ole jäänyt puhelimeen. Puoli tuntia saat jonottaa, etkä sitten pääse mihinkään."

Botin katsottiin myös **lisäävän palvelujen saatavuutta**. Kuntoutujat kokivat, että botin kanssa voi keskustella juuri silloin kun itselle parhaiten sopii. Hyvänä pidettiin sitä, että keskustelu voidaan käydä omaan tahtiin ja uudelleen kysyminen on mahdollista matalalla kynnyksellä, tällöin koettiin, että tieto saatetaan omaksua paremmin. Hyödyllisenä koettiin myös se, että ei tarvitse soittaa minnekään ja vastauksen saa nopeasti ja jonottamatta.

F3 "Mun mielestä oli hauska niiku tommoseen tutustua, en ole käyttänyt tuommoista, mutta uskon että on tosi hyvä, kun rupeaa just tätä asiaa miettimään ja saa tuollei eri aikaan päivästä tietoa, jota voi rauhassa käydä tutkailemassa. Ei tarvitse soittaa minnekään tai muuta. Mun mielestä tosi hauska."

Fokusryhmähaastatteluissa teknologiasta puhuttiin oman elämän helpottajana. Tulevaisuudessa teknologia nähtiin mahdollistajana:

F2 "...Meillä on joitakin asioita, jotka on ollut orjuuttamassa meitä, niin minusta siinä mielessä nyt tietokoneiden suhteen ollaan menossa siihen suuntaan, että tää ei ole niin orjallista vaan se on niinku mahdollistavaa."

Tämän päivän digitaalisten palvelujen ja teknologioiden kuvattiin helpottavan arkielämää, jolloin esimerkkinä mainittiin internetissä toimivat pankkipalvelut. Tulevaisuudessa teknologian nähtiin mahdollistajana ja nähtiin olevan hyötyä oman toimintakyvyn tukemiseen. Esiin nousi myös käsitys siitä, että etäteknologialla voitaisiin ratkaista niukkoihin resursseihin liittyviä haasteita.

Käytön esteet

Keskustelussa chatbotin käytön esteistä esiin nousi käytettävyys, luotettavuus, ihmisen sisäiset tekijät sekä teknologia.

Kuntoutujat pohtivat kuinka chatbotin heikko **käytettävyys** voisi estää sen käyttöä. Mikäli järkevää vastausta kysymykseen ei saa tai chatbot ei ymmärrä useista yrityksistä huolimatta, voisi kynnyks kokeilla chatbottia uudestaan nousta. Lisäksi käyttöä voisi estää hankala käyttö, hitaat vastaukset, se, että kysymykset tulee muotoilla botille ymmärrettäväksi eikä voi puhua omalla luonnollisella kielellä sekä suuri määrä tekstiä chatbot-ikkunassa.

F1 "No siinä saattaa turhautua siihen, että jos ei saa sellaista järkevää vastausta"

Osa kuntoutujista mainitsi heikon **luotettavuuden** sekä henkilötietojen luovuttamisen käytön estäviksi tekijöiksi:

F2 "Luotettavuus rupee heikkenemään, kun nähdään oikeesti, että nyt tämä ei niinku vastaa niitä odotuksia tai niitä lupauksia mitä on annettu. Niin silloinhan voisiko sanoa, että se mielenkiinto kyllä häviää äkkiä."

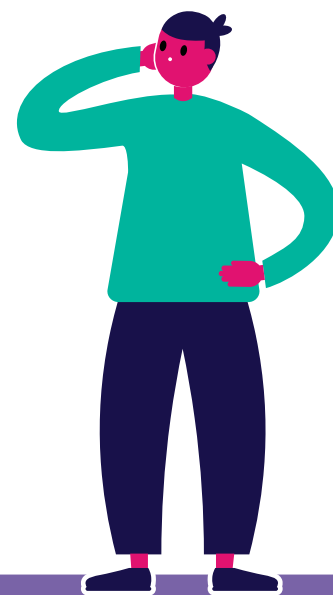
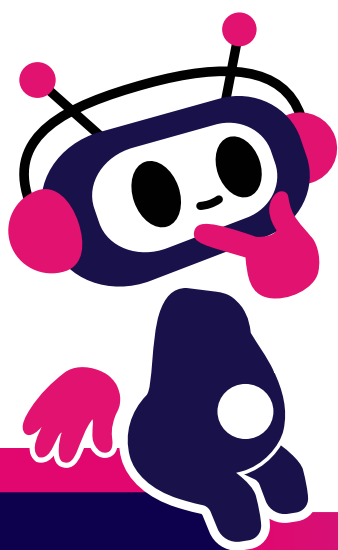
Kuntoutujat toivat myös esiin, että **ihmisen sisäiset tekijät** voivat estää chatbottien ja yleensä teknologian käyttöä. Käyttöä voivat estää esimerkiksi se, että käyttäjä kokee pettymyksiä botin käytön epäonnistumisen seurauksena, teknologia ei vain yksinkertaisesti ole koskaan kiinnostunut tai omat taidot eivät ole riittävät käyttämään nopeasti kehittyviä laitteita ja sovelluksia.

F2 "Joskus tuntuu, että toi kehitys menee vähän liian nopeasti, että ei...tämmönen tavallinen tallaja ei taho pysyä matkassa."

Uusea kuntoutuja mainitsi omien sisäisen tekijöiden, kuten pelokejien, asenteiden ja ennakkoluulojen estävän teknologian käyttöä. Eräs kuntoutuja kuvasi, että ei ole koskaan pitänyt itseään teknologian käyttäjänä ja, että ennakkoluulo omista kyvyistä rajoittaa teknologian pariin hakeutumista. Toinen pohti, että tietämättömyys chatboteista; mikä se on ja miten se toimii, voi nostaa käyttöänoton kynnyksen.

Viimeisenä itse teknologian nähtiin olevan ulkoinen tekijä, joka estää chatbotin käyttöä, esimerkiksi, mikäli nettiyhteys pätkee tai puuttuu tai chatbot toimii vain pienellä älypuhelimella ruudulla, ei sitä tulisi käytettyä.

F4 "Joo ehdottomasti. En mä ainakaan kännykällä käyttäisi missään tilanteessa."



Kehittämisehdotukset

Kuntoutujat mainitsivat kokeilemalleen chatbotille kehittämisehdotuksia liittyen botin kieleen ja ymmärtämiseen sekä botin kykyihin sekä ominaisuuksiin. Kuntoutujat ideoivat, että chatbot voisi käyttää monipuolisempaa **kieltä** ja murteita. Monesti tuotiin esille, että chatbot olisi joustavampi ja nopeampi, mikäli se osaisi puhua ja ymmärtäisi puhetta. Tämä nähtiin mahdollisuutena lisätä käyttäjämääriä, botin saavutettavuutta sekä käyttöä osana jokapäiväistä elämää:

F2 "Se olis kyllä aika tärkeä, että se ymmärtäis ihan puhetta, että ei tarteis kirjoitella mitään. Silloin se tulis jokapäiväiseen käyttöön. Helppo vaan huikata botille."

Chatbotin **ominaisuuksista** napit koettiin hyväksi vaihtoehdoksi ja ehdotettiin, että avoimella kysymyksellä voisi tarkentaa tietyn napin alla olevaa aihepiiriä. Napeissa ja keskusteluissa voisi käyttää värejä, jolloin olisi helpompi hahmottaa, mistä aihepiiristä ollaan keskustelemaan. Kuntoutujat näkivät itselleen hyödyllisenä, että botin antaman tiedon voisi lähettää itselleen sähköpostilla, WhatsAppilla tai tekstiviestinä, jolloin tiedot säilyisivät ja olisivat vaikka tulostettavissa. Sisällöllisesti mainittiin, että chatbot voisi ohjata esimerkiksi liikuntaneuvonnan pariin.





Tulevaisuuden kuvia

Fokusryhmähaastattelut antoivat meille mahdollisuuden kuulla käyttäjien kokemuksia, miltä chatbotin kanssa kohtaaminen ja vuorovaikuttaminen tuntui. Kokemusten perusteella saimme arvokasta tietoa chatbotin käytettävyydestä, luotettavuudesta sekä vuorovaikutuksesta. Osallistujat pohtivat ja kyseenalaistivat rohkeasti omaa asennettaan uutta teknologiaa kohtaan sekä sanoittivat hämmennyksen, turhautumisen ja toiveikkuuden kokemuksia. Fokusryhmähaastatteluissa pohdittiin chatbotin käytettävyyttä, käytiin keskustelua siitä, voiko chatbotteihin, tai digitaalisiin palveluihin ylipäättään luottaa sekä havaittiin myös omien asenteiden luovan kuilua ihmisen ja teknologian arkikäytön välille.

Palveluiden digitalisoituminen tulevaisuudessa herättää pelkoa, mutta monien äänessä kuuluu myös toivoa ja odotusta yhä saavutettavimmista terveyspalveluista. Vaikka digitaalisten palveluiden yleistyminen saa kyseenalaistamaan omia taitoja ja herättää pelkoa palveluiden ulkopuolelle jäämisestä, monilla on kuitenkin toive helposti saatavilla olevista ja käytettävistä palveluista osana omaa arkielämää. Vaikka tämän päivän chatbottia pidettiin vielä keskeneräisenä raakileena, joka ei välttämättä ymmärrä ihmisen puhekieltä ja, johon on ajoittain vaikea luottaa, tulevaisuudessa se nähtiin yhtenä apukätenä kasvavien resurssihaasteiden ratkaisemiseksi.

Fokusryhmähaastatteluissa oli innostunut ja kehitysmönteinen ilmapiiri ja niiden päätteeksi oli selvää, että loppukäyttäjän, ihmisen osallistaminen kehitystyöhön on ratkaisevassa asemassa chatbottien käytön toteutumiseksi. Haastatteluaineisto on mahdollistanut meille ihmisten yksilöllisten kokemusten, tarpeiden ja toiveiden ymmärtämisen sekä tämän ymmärryksen pohjalta syntyneen tiedon hyödyntämisen osana chatbot muotoilua ja koko hankkeen kehitystyötä.