

PRO·tukipiste

PROBOTTI

Vuorovaikutuksellisen asiakastyön kehittäminen
internet-ympäristössä 2009-2011



LOPPURAPORTTI 2012

Minna Huovinen

Jaana Kauppinen

PROBOTTI

Vuorovaikutuksellisen asiakastyön kehittäminen internet-ympäristössä 2009-2011

Probotti-hankkeella on pitkä historia, vaikka se kirjoitettiin hankehakemuksen muotoon varsin pian alustavan suunnitelmaidean syntymisestä. Verkkotyön mahdollisuuksien pohdinta oli usein esillä keskusteluissa eri yhteistyökumppaneiden kanssa. Monella järjestöllä ja palveluntuottajalla näytti olevan kiinnostusta uusien työmuotojen kehittämiseen, mutta tietotaito teknisten mahdollisuuksien ja reunaehtojen miettimiseen ei ollut monenkaan järjestön osaamisen aluetta. Erilaisia toiveita oli paljon ja pohdintoja verkkoympäristön soveltuvuudesta palvelutuotannon ympäristöksi käytiin usein. Tilannetta ei helpottanut yhtään se, että yleensä juuri kukaan keskustelijoista ei kokenut verkkoympäristöä itselleen tutuksi tilaksi olla ja tehdä töitä.

Pro-tukipisteen hankesuunnitelma sai alkunsa sattumanvaraisesta laiturin nokassa vietetystä hetkestä, jossa ”tarvepuhe” osui samaan hetkeen ”osaamispuheen” kanssa: sattumalta otimme toiveemme puheeksi seurassa, jossa oli näkemystä ja osaamista verkkoympäristöstä työtilana sekä puheeksi tuli myös botti-tekniikka. Näiden puheiden aikana hanke sai alustavan muotonsa ja hankkeen työnimeksi tuli Probotti.

Verkkoympäristö on tullut tutuksi ja olemme ymmärtäneet, että se on työympäristö siinä missä muutkin ja aivan kuten kaikissa työympäristöissä verkossa on omat käyttäytymissääntönsä ja kommunikointitapansa. Olemme oppineet prosessin aikana paljon uusia taitoja ja työtapoja sekä saaneet sympaattisesta ja ahkerasta Probotista hyvän omassa perustehtävässään pysyvän apulaisen Pro-tukipisteen työhön.

1. Hanke perustui käytännön työstä nousseisiin tarpeisiin

Eriytyistä hankkeeseen niveltävää tarvekartoitusta ei tehty ennen hankkeen aloittamista, mutta Pro-tukipisteelle oli kertynyt jo kokemusta etsivän työn toteuttamisesta internet-ympäristössä. Verkossa tehtävän työn tarve tuli esille kartoitettaessa keinoja saada kontaktia seksityötä tekeviin miehiin. Aids-tukikeskuksen kanssa vuonna 2004 yhteistyöprojektina aloitettu MeeT-hanke kohdentui miehiin, joilla on seksiä miesten kanssa. Hanke oli etsivän työn projekti, jossa pyrittiin tavoittamaan kohderyhmää perinteisin etsivän työn menetelmin. Hankkeen aikana solmittujen kontaktien ja kansainvälisiltä yhteistyökumppaneilta saamamme tiedon mukaan suuri osa seksityötä tekevistä miehistä toimii verkkoympäristössä. Kartoituvaiheen jälkeen MeeT-yhteistyöprojekti eriytettiin omiksi toimintamuodoikseen Aids-tukikeskuksessa ja Pro-tukipisteellä vuonna 2006.

Pro-tukipisteen miestyö sai nimen Urho-työ ja internetissä tehtävä työ tuli yhdeksi asiakastyön muodoksi marraskuussa 2006. Palvelut aloitettiin e-neuvojapalveluilla ja avaamalla omat kotisivut. Kahden ensimmäisen kuukauden aikana käyntejä kotisivuilla oli yhteensä 2329. Vaikka kaikki sivustoilla kävijät eivät olleet miesseksityöntekijöitä, kiinnostus antoi kuitenkin selkeän viestin siitä, että verkkoympäristö näytti olevan kohderyhmän kannalta olennainen foorumi myös Pro-tukipisteen palveluille.

Vuonna 2007 Urho-työssä aloitettiin säännöllinen päivystys internetissä ensin seuraamalla neljää eri seuran hakupalstaa ja saman vuoden loppupuolella aloitettiin etsivä työ chat-palstalla. Käytännön työ chat-palstoilla osoitti, että kontaktit internet-ympäristössä olivat luonteeltaan toisenlaisia kuin kasvokkain tapahtuvassa kommunikaatiossa. Verkossa kysymykset olivat suoria ja dialogi nopeatempoista ja lyhyttä. Kysymykset olivat lyhyitä ja niissä haettiin etenkin terveyteen ja turvaseksiin liittyviä faktoja. Tarve myös kahdenväliseen kommunikointiin oli selkeä, mutta resursseja sen toteuttamiseen ei ollut.

Käytännön kokemusten pohjalta verkossa tapahtuvan neuvonnan ja etsivän työn kehittämisen painopisteiksi tiivistyivät 1) tarve kehittää terveyteen ja hyvinvointiin painottuvaa neuvontaa ja palveluohjausta myös niille kohderyhmäämme kuuluville ihmisille, jotka eivät käytä muita palveluitamme ja 2) tarve kehittää etsivää työtä helpottavia ja tukevia verkkotyökaluja.

2. Hankkeen keskeiset tavoitteet

Hankkeen päätavoitteena oli luoda kohderyhmämme käyttöön nettiympäristöön soveltuva matalan kynnyksen neuvontapalvelu, jonka käyttäminen on helppoa ja joustavaa ja joka pystyy neuvomaan hyvinvointiin ja terveyteen liittyvissä kysymyksissä kohderyhmän erityistarpeet huomioiden. Verkkoympäristössä voimme tavoittaa myös niitä kohderyhmäämme kuuluvia ihmisiä, jotka hyötyvät asiantuntemuksestamme mutta jotka eivät syystä tai toisesta käytä muita neuvonta- ja tukipalveluitamme.

Probotti-hankkeen pitkän aikavälin tavoitteena oli parantaa Pro-tukipisteen palvelujen saavutettavuutta ja luoda matalan kynnyksen palvelumuoto tietoverkkoon. Lisäksi tavoitteena oli kehittää etsivän työn menetelmiä verkkoympäristössä. Hankkeen työnimenä ollut Probotti vakiintui myös kehitettävän työkalun nimeksi ja koko hanketta alettiin kutsua nimellä Probotti.

Konkreettisena tulostavoitteena oli suunnitella ja kehittää chatbot (keskusteluautomaatti) Pro-tukipisteelle. Chatbotin tehtävänä on tarjota keskustelijoille tietoa Pro-tukipisteen toiminnasta ja palveluista. Chatbotin kohdeyleisöön kuuluvat prostituutiosta ja sitä sivuavista aiheista tietoa tarvitsevat yksityishenkilöt. Erityisesti kohderyhmään kuuluvat tietoverkoissa toimivat seksityötä tekevät henkilöt.

3. Toimintamuodot ja toteutuksen kuvaus

3.1. Suunnitteluvaihe

Hanke alkoi suunnitteluvaiheella, jossa käytiin läpi, päivitettiin ja tarkennettiin alkuperäisen, edellisen vuoden toukokuussa kirjoitetun suunnitelman toteuttamismahdollisuudet. Suunnitteluvaihe kesti maaliskuusta syyskuun 2009 loppuun. Alkuperäisen suunnitelman mukaan hanke olisi toteutettu omana projektityönä siten, että hankkeeseen olisi palkattu projektipäällikkö ja koodaaja. Suunnitelman tekovaiheessa hankkeesta kiinnostunut botti-tekniikan osaaja oli lupautunut muihin tehtäviin ja siksi ei ollut enää käytettävissä projektipäällikön tehtäviin. Henkilöstörekrytinnin aloittaminen ja suuntaaminen oli haastavaa. Tavoitteena oli löytää botti-tekniikkaan perehtynyt projektipäällikkö, joka olisi koordinoanut sekä teknisen toteuttamisen että sisällöntuottamisen hanketavoitteen saavuttamiseksi. Sopivien ihmisten löytyminen oli hankkeen kannalta olennaisen tärkeää ja siksi rekrytointivaiheessa hyödynnettiin kaikkia niitä verkostoja, joista botti-tekniikasta innostuneita ihmisiä olisi löydettävissä.

Projektipäällikön rekrytointirytykset eivät tuottaneet tulosta, joten vaihdoinme strategiaa ja päätimme hankkia konseptoinnin ja teknisen osaamisen ostopalveluina. Sisältö ja hallinnointi toteutettiin omana työnä hankkeen toteuttamiseen osallistuvan henkilökunnan työnkuvia muuttamalla. Hankkeeseen soveltuvien ulkopuolisten palveluntuottajien etsintä aloitettiin hyödyntämällä samoja verkostoja kuin ensimmäisessä suunnitteluvaiheessa. Toimivan verkostoyhteistyön tuloksena hankkeen konseptointia toteuttamaan valittiin Kide Concepts Oy ja ohjelmistojen suunnittelusta ja toteutuksesta vastasi Grip Studios Interactive Oy.

Hankkeelle perustettiin projektiryhmä, johon kuuluivat Maari Fabritius Kide Concepts Oy:stä (Kide), Olli Lyytinen ja Aki Kivelä Grip Studios Interactive Oy:stä (Grip), Jaana Kauppinen, Mari Kinnunen, Minna Huovinen, Essi Thesslund, Antti Ervasti ja Päivi Ahtiala Pro-tukipisteestä. Kiteen vastuulla oli Probotin hahmon, käyttöliittymien ja yleisen visuaalisen ilmeen suunnittelu. Gripin vastuulla oli projektissa toteutettavien ohjelmistojen suunnittelu ja toteutus. Pro-tukipisteen vastuulla oli projektin johto ja ohjaaminen. Lisäksi Pro-tukipisteen vastuulla oli Probotin tieto- ja keskustelusisältöjen tuottaminen. Sisällöntuotantoon osallistuivat Pro-tukipisteen projektiryhmä sekä muu Pro-tukipisteen henkilökunta tarvittavin osin.

Projektiryhmä kokoontui projektin alkuvaiheessa kerran kuukaudessa tarvittavalla kokoonpanolla. Alkuvaiheen jälkeen projektihenkilöt tapasivat tarvittaessa ja työvaiheen kannalta olennaiset henkilöt osallistuivat tapaamisiin. Projektiryhmän kokoonpanoa muutettiin jo syksyllä 2009 siten, että projektin operatiivinen johto siirtyi Jaana Kauppiselta Minna Huoviselle ja Essi Thesslund jäi projektiryhmästä pois.

Valmisteluvaiheessa pidettiin projektiryhmälle neljä työkokousta, joiden tavoitteena oli valmistella Probotti-hankkeen toteutusvaihetta. Työkokouksilla pyrittiin kartoittamaan olemassa olevia keskusteluautomaatteja,

toteutusteknologioita ja keskusteluautomaatteja Pro-tukipisteen kontekstissa. Seuraavassa listassa esitellään työkokoukset ja niissä tehtyjä havaintoja sekä valintoja.¹

1. Työkokous: Chatbotit ja tekoäly

Ensimmäisessä työkokouksessa Aki Kivelä piti luennon tekoälystä, erityisesti tekoälyn rajoituksista ja chatboteista. Yleisenä havaintona oli, että yleiskäyttöiset keskusteluautomaatit ovat hyvin usein rajoittuneita ja kömpelöitä. Ihmiskeskustelija huomaa nopeasti, ettei automaatti ymmärrä keskustelun aihetta, eikä nykyisen tietämyksen rajoissa ole mahdollista toteuttaa keskustelua oikeasti ymmärtäviä tietokoneohjelmia. Vapaassa keskustelussa saavutetaan nopeasti automaatin tietämyksen rajat. Tämä johtunee ihmisen arkitietouden laajuudesta. Samanlaista arkitietoutta on vaikea opettaa koneelle. Rajoitetun aihepiirin keskusteluautomaatit toimivat paremmin, sillä niiden ei oleteta pystyvän keskustelemaan mistä tahansa.

Keskusteluautomaatit ovat usein englanninkielisiä. Suomenkielisiä yleisesti käytössä olevia keskusteluautomaatteja ei juurikaan ole Ikean Annaa² lukuun ottamatta.

Keskusteluautomaatti saattaa ymmärtää ihmiskäyttäjän esittämän kysymyksen väärin ja työkokouksessa todettiin, että Probotin vastauksista pitäisi käydä selvästi ilmi kysymys, johon vastaus vastaa.

Lisäksi todettiin, että keskusteluautomaatin keskustelusisältöjä pitäisi pystyä lisäämään inkrementaalisesti eli vähittäin kasvaen, sillä kaiken sisällön tuottaminen kerralla edellyttää enemmän resursseja kuin projektissa on käytettävissä. Lisäksi keskustelusisältöjä pitää pystyä muokkaamaan jälkikäteen. Erityisesti ns. ennakoimattomia keskustelusisältöjä pidettiin hankalina, sillä ihmiskeskustelija saattaa olla hyvin herkässä tilassa Probotin kanssa keskustellessaan ja keskustelu saattaa liittyä ihmiskeskustelijan henkiseen tai fyysiseen terveydentilaan. Ennakoimattomia keskustelusisältöjä syntyy, kun Probotti yhdistelee proaktiivisesti oppimiaan keskustelusisältöjä väärin. Todettiin, että tällaisia ennakoimattomia keskustelusisältöjä pitäisi olla Probotissa mahdollisimman vähän ja kaikki Probotin oppiminen tulee olla tarkasti ohjattua.

Osa keskusteluautomaatin tietosisällöistä voi sijaita verkossa www-sivuina. Keskusteluautomaatti voi liittää sivujen verkko-osoitteita repliikkeihinsä.

¹ Maari Fabritius, Olli Lyytinen ja Aki Kivelä: Probotti-projektisuunnitelma. 17.9.2009 Helsinki

² www.ikea.fi

2. Työkokous: Chat-työväline

Toisen työkokouksen aiheena oli etsivän työn avuksi tarkoitetun chat-työvälineen ideointi. Taustaa työkokoukselle antoi Pro-tukipisteen internetin chat-palstoilla tehtävän työn seuraamisessa tehdyt havainnot. Työpalaverin muoto oli avoin ideointi Maari Fabritiuksen, Aki Kivelän ja Olli Lyytisen valmisteleman rungon pohjalta. Ideointia johti Maari Fabritius.

Todettiin, että chat-työhön tarvitaan paremmat työvälineet, kuin mitä tyypilliset chat-ympäristöt tarjoavat. Työkokouksessa sivuttiin myös itse Probottia. Erityinen lisäys aikaisempaan oli www-Probotti ja ajatus siitä, että chat-Probotti ja www-Probotti olisivat osittain erilaisia.

Chat-työvälineeseen on mahdollista ohjata keskusteluyhteydenottoja useammasta eri lähteestä verkossa, joten keskustelut täytyy pystyä erottelemaan niin, että selvästi käy ilmi tuleeko kontakti joltain ohjelmaan linkitetystä chat-palstalta vai esimerkiksi Pro-tukipisteen omilta sivuilta. Työvälineen tulisi myös pystyä erottelemaan selkeästi eri henkilöiden kanssa käytävät keskustelut omiksi kokonaisuuksikseen. Lisäksi chat-työn tukena tulisi olla tietopankki, josta Pro-tukipisteen nettityöntekijä voi nopeasti löytää kysymykseen oikean vastauksen ja muokata sen keskustelun yhteyteen sopivaksi. Työvälineen tulisi suodattaa tietomassasta tarvittavaa tietoa automaattisesti seuraamalla keskustelussa esiintyviä avainsanoja. Lisäksi päivystäjän tulisi olla mahdollista tehdä aineistoon nopeita hakuja. Työvälineen tulisi mahdollistaa useamman päivystäjän samanaikainen keskustelu, mikäli yhtäaikaaisesti tulee useita yhteydenottoja.

Työvälineen tulisi myös pitää automaattista lokia käydyistä keskusteluista, jotta niitä voitaisiin analysoida myöhemmin ja käyttää apuvälineenä Probotin taustatietopankin kehittämisessä. Sivuttiin myös mahdollisuutta että Probotti jatkossa seuraa chateissa käytävää keskustelua passiivisesti taustalla ja että tästä keraantuvia keskustelulokeja voitaisiin analysoida ja havaita uusia ilmiöitä verkossa tapahtuvaan seksityöhön liittyen. Todettiin kuitenkin että tämä ajatus vaatii jatkopohdintaa mm. sen suhteen millaista tietoa Pro-tukipiste haluaa tallentaa niin eettisestä kuin käytännön näkökulmasta katsoen.

Todettiin että chat-työväline toimii samalla myös Probotin kehitys- ja ylläpitotyökaluna. Chat-työssä päivystäjien tarjoamat vastaukset yhteydenottajien kysymyksiin auttavat Probotin keskustelussaan käyttämän materiaalin muodostamisessa. Lisäksi työvälineen kautta seurataan jatkossa Probotin käymiä keskusteluja, niiden onnistumista ja mitä tarpeita ne asettavat Probotin keskustelukykyjen kehittämiseksi.

Todettiin että Probotin kehityksen myötä Pro-tukipisteen päivystäjien nettityön luonne ja muoto tulee muuttumaan jonkin verran. Tätä kehitystä pidettiin luonnollisena.

3. Työkokous: Chat-lokit

Kolmas työkokous keskittyi Pro-tukipisteen etsivän työn verkkopäivystyksissä kerättyjen chatissä käytyjen keskustelujen lokien analysointiin. Lokit oli kerätty noin vuoden ajalta viikoittaisista tunnin mittaisista päivystyksistä chatissä, joka on suunnattu miehille, jotka etsivät seuraa toisista miehistä. Lokit sisälsivät sekä julkisen että päivystäjän kanssa käydyn yksityisen keskustelun. Olli Lyytinen valmisti lokien selaus- ja analysointiohjelman, jolla kerättiin tilastietoa aikaisemmista keskusteluista. Lisäksi aikaisemmat yksityiskeskustelut luettiin läpi ja niitä luokiteltiin sekä aihepiiriin että sen mukaan, miten hankalia ne olisivat koneelliselle keskusteluohjelmalle.

Chatissä tapahtuvan yleisen julkisen keskustelun havaittiin olevan lähes pelkästään seuran hakua, jossa varsinaista dialogia oli hyvin vähän. Analysoinnissa keskityttiinkin enemmän yksityiskeskusteluihin.

Yksityiskeskusteluissa suurin osa kysymyksistä käsitteli turvaseksiä tai seksityötä. Lisäksi usein kysyttiin Pro-tukipisteestä itsestään tai päivystyksestä ko. chatissä. Useissa tapauksissa asiakkaita myös ohjattiin muille tahoille, kuten Sexpoon, Aids-tukikeskukseen, Setaan, Seksialan liitto Salliin sekä Punaisen Ristin palveluihin.

Aihepiiriin lisäksi kysymyksiä arvioitiin sen mukaan, kuinka hyvin ne olisivat keskusteluautomaatin vastattavissa. Lokeista valittiin 123 kysymystä, joista 50 arvioitiin olevan helppoja, 47 vaikeita ja 26 rajatapauksia. Vaikeat kysymykset olivat usein sellaisia elämäntilanteeseen tai seksuaalisuuteen liittyviä kysymyksiä, joihin on vaikea antaa yksiselitteistä vastausta muutenkaan. Tällaisissa tapauksissa Probotin tulisi pyrkiä ohjaamaan asiakas ottamaan yhteyttä oikeaan ihmispäivystäjään päivystysaikana. Toisaalta kysymyksen toteaminen vaikeaksi automaattisesti ei välttämättä ole helppoa ja on riski, että Probotti antaa liian pelkistettyjä vastauksia hankaliin kysymyksiin. Tämänkin takia Probotin vastukset tulisi aina muotoilla niin, että niistä käy selvästi ilmi, mihin kysymykseen vastataan.

Lokien selaus- ja analysointiohjelma annettiin Pro-tukipisteen käyttöön. Se toimi myös varhaisena prototyypinä chat-työvälineeseen liitettävästä lokien selausohjelmasta.

4 Työkokous: Probotin hahmo

Neljäs ja viimeinen toteutushanketta valmisteleva työkokous keskittyi Probotti-hahmon ideointiin. Työkokouksen valmisti Maari Fabritius.

Työkokouksessa tutustuttiin erilaisiin chatbot-hahmoihin ja siihen millaisia reaktioita ne herättivät työryhmän eri jäsenissä. Lisäksi pohdittiin sitä, miten Probotin persoona tulee esiin vain tekstiin perustuvissa chat-ympäristöissä verrattuna audiovisuaalisesti rikkaampaan www-

ympäristöön. Tekstipohjaisessa ympäristössä, kuten chatissä, Probotin hahmon esityksessä voidaan käyttää graafisia ominaisuuksia erittäin rajoitetusti.

Todettiin että ihmishahmon käyttö on ongelmallista, koska käyttäjät liittävät jopa selkeästi fiktiiviseen ihmishahmoon ihmisen toimintaa koskevia odotuksia, joihin koneen on vaikea vastata tyydyttävästi. Keskustelukontaktiin hakeutuvien asiakkaiden kannalta on siksi tärkeää ymmärtää että vastapuolena toimii kone ja tämä tieto tulisi välittää heti keskustelun avauksessa.

Probotin hahmosta käytiin vilkasta keskustelua, jonka päätteeksi todettiin että hahmo voisi olla kone tai robotti. Jotta hahmo olisi helposti lähestyttävissä, sen tulisi kuitenkin sisältää inhimillisiä piirteitä ja omata inhimillisiä eleitä. Elekirjastoa kehitettäessä on huomioitava että Probotin hahmon reaktioiden täytyy olla muihin chatbotteihin verrattuna lähinnä vain positiivisia. Tämä siksi että keskustelua käyvä asiakas saattaa kokea hyvinkin pienet vihjeet arvosteleviksi tai paheksuviksi luottamuksellisessa tilanteessa.

Todettiin, että Probotin hahmon visuaalinen ympäristö voisi koostua Pro-tukipisteen tiloista otetuista kuvista. Tämän tarkoitus on madaltaa fyysiseen päivystykseen saapumisen kynnystä ja esitellä tarjolla olevia palveluja. Tilat esitetään siis aina toimitetusti, jokin Pro-tukipisteen toiminnasta esitettävä fakta mielessä.

Toivottiin myös, että Probotti voisi elää ajassa kiinni. Probotti ja sen ympäristö voisivat reagoida mm. vuorokauden aikaan, vuoden aikaan sekä mahdollisiin vuotuisiin juhla- ja teemapäiviin, kuten joulukuun tai Maailman aids-päivä.

Hahmon visuaaliseen toteutustekniikkaan ei otettu kantaa tässä yhteydessä, todettiin vain että sen tulee olla yhteensopiva sekä valokuvamaisen materiaalin että Pro-tukipisteen uudistuvien www-sivujen ilmeen kanssa. Lisäksi Probotin www-sivuilla sijaitsevan vastaanoton tulee tarjota mahdollisuus henkilökohtaiseen ihmiskontaktiin etsivän työn tekijöiden kanssa sekä tiedottaa tulevista online-päivystyksistä.

3.2. Toteuttamisvaihe 2009 lokakuusta vuoden 2011 loppuun³

Seuraavaksi hanke eteni toteutusvaiheeseen. Toteutussuunnitelmassa huomioitiin suunnittelu- ja valmisteluvaiheen tulokset ja havainnot. Projektin tavoite tarkentui entisestään: hankkeessa toteutetaan Pro-tukipisteelle keskusteluautomaatti Probotti, jota käytetään erikseen valittavalla keskustelupalstalla ja Pro-tukipisteen www-sivuilla. Keskusteluautomaattia ei toteutettu suoraan vaan sitä edelsi chat-työvälineen toteutus.

³ Maari Fabritius, Olli Lyytinen ja Aki Kivelä: Probotti-projektisuunnitelma. 17.9.2009 Helsinki

Chat-työväline on etsivän työn verkkopäivystykseen tarkoitettu apuohjelma, joka jatkossa toimii myös Probotin kehitys- ja ylläpitoympäristönä. Probotti tulee olemaan olennainen osa Pro-tukipisteen verkkopäivystystä, minkä takia päivystykseen on tehtävä käyttöliittymä, joka toimii kunnolla Probotin kanssa.

Alla on esitetty hankkeen toteuttamisen työvaiheet ja karkea aikataulutus alkaen 1.10.2009

	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25
Chat-työvälineen suunnittelu ja toteutus																									
Probotin tekninen suunnittelu ja toteutus																									
Probotin ulkoisten piirteiden suunnittelu ja toteutus																									
Probotti-työvälineiden toteutus																									
Probottien tieto- ja keskustelusisältöjen tuotanto																									
Käyttöönotto ja koulutus																									

Toteuttamisvaiheen kokonaiskesto oli 22 kuukautta alkaen lokakuussa 2009. Hankkeelle kokonaisuudessaan oli varattu aikaa vuoden 2011 loppuun. Aikataulutuksessa varauduttiin 5 kuukauden joustoon. Testivaihe kesti oletettua pidempään, joten joustoon varattu aika oli viisas ratkaisu ja mahdollisti hankkeen viemisen loppuun hankkeeseen varatun ajan ja rahoituksen puitteissa.

Hankkeen ja työvaiheet ja tulostavoitteet etenivät seuraavasti:

1. Chat-työvälineen suunnittelu ja toteutus

Työvaiheessa suunniteltiin ja toteutettiin Pro-tukipisteen etsivään työhön soveltuva chat-työväline. Chat-työvälineen tarkoituksena on helpottaa ja tehostaa etsivää työtä sähköisillä keskustelupalstoilla. Chat-työväline sisältää keskusteluavustajan, joka avustaa etsivää työtä. Lisäksi työväline tarjoaa yhtenäisen rajapinnan erilaisiin sähköisiin keskusteluhuoneisiin sekä Pro-tukipisteen www-sivuilla toimivaan Probottiin. Chat-työvälineen suunnittelu ja toteutus oli toteutushankkeen ensimmäinen työvaihe. Työvaiheen seurauksena etsivän työn käytäntöjä tarkistettiin.

Työvaiheen toteuttavana osapuolena oli Grip. Pro-tukipiste toimi toteutuksen arvioijana ja antoi palautetta toteutuksesta. Työvaihetta seurasi lyhyt käyttöönotto- ja koulutusvaihe, jossa Pro-tukipisteen henkilöstö koulutettiin chat-työvälineen käyttäjiksi.

2. Probotin suunnittelu ja toteutus

Työvaiheessa kehitettiin chat-työvälineen keskusteluavustajasta Probotti-keskusteluautomaatti. Työvaiheen kesto oli 11 kuukautta. Probotilla oli kaksi keskustelukanavaa; yksi chat-keskustelupalsta ja Pro-tukipisteen omat www-sivut.

Grip vastasi Probotin ohjelmistototeutuksesta ja Kide Probotin hahmon ja julkisen käyttöliittymän suunnittelusta yhdessä Pro-tukipisteen kanssa. Pro-tukipiste vastasi Probotin keskustelu- ja www-sisältöjen tuottamisesta.

3. Probotin ulkoisten piirteiden suunnittelu ja toteutus

Työvaiheen aikana suunniteltiin ja toteutettiin Probotille luonne ja hahmo. Lisäksi työvaiheessa toteutettiin hahmolle visuaalinen vastine, jota voidaan käyttää www-Probotissa sekä kaikessa muussa Probottiin liittyvässä mediamateriaalissa, kuten bannereissa ja lehdistötiedotteissa.

Kide vastasi www-Probotin ilmiäsun ja ympäristön suunnittelusta ja materiaalityönnästä yhdessä Pro-tukipisteen kanssa.

4. Probotti-työvälineiden toteutus

Työvaiheessa rakennettiin joukko Probotin ylläpitoon ja hallintaan tarvittavia työkaluohjelmistoja. Ohjelmistojoukko tarkentui projektin kuluessa. Tarvittavia toimintoja olivat Probotin tietosisältöjen opettaminen, vaihtaminen ja Probotin käymien keskustelujen lokien selaaminen ja analysointi. Työvaihe ajoittui hankkeen loppuun.

Grip vastasi Probotti-työvälineiden ohjelmistototeutuksesta.

5. Probotin tieto- ja keskustelutietöiden tuotanto

Työvaiheessa tuotettiin Probotin tieto- ja keskustelutietöllöt. Sisältöiden tuotanto hajautettiin koko hankkeen ajalle. Sisältöiden tuotanto jatkuu myös hankkeen jälkeen. Työvaiheeseen sisältyi myös Probotin käyttämien apusisältöiden toteutus. Apusisällöt ovat www-sivuja, joihin Probotti viittaa repliikeissään.

Pro-tukipiste vastasi Probotin käyttämien ja viittaamien tieto- ja keskustelutietöiden tuottamisesta.

6. Käyttöönotto ja koulutus

Työvaiheessa otettiin käyttöön hankkeessa syntyviä ohjelmistoja, kuten chat-työväline ja koulutettiin Pro-tukipisteen henkilöstö käyttämään ohjelmistoja. Käyttöönotto ja koulutus hajautettiin koko hankkeen ajalle. Yleisesti käyttöönotto ja koulutus ajoittuivat toteutusvaiheiden loppuun.

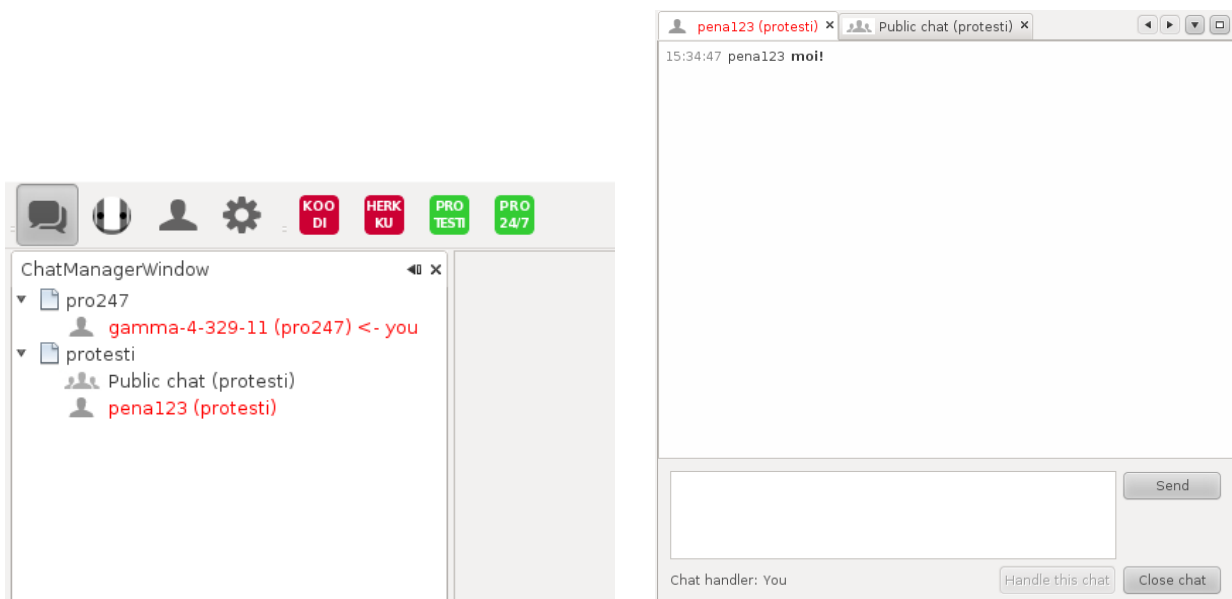
Grip vastasi hankkeen aikana toteutettavien tietokoneohjelmien asennuksista sekä Pro-tukipisteen henkilöstön kouluttamisesta ohjelmien käyttäjiksi.

4. Hankkeen tärkeimmät tuotokset

Hanke tuotti loppujen lopuksi enemmän konkreettisia työvälineitä kuin mitä alkuperäisessä suunnitelmassa osattiin tavoitella. Päivystystyössä käytettävä keskusteluavustaja syntyi hankkeen sivutuotoksena, mutta käytännössä se oli huima parannus verkkotyöskentelyn työolosuhteisiin ja palvelujen laatuun. Samoin tilastoinnin kehittäminen oli osatuotos, joka on hyödynnettävissä palvelujen kehittämisessä ja seurannassa laajemmaltikin. Hankkeen alkuperäiseen suunnitelmaan sisältyneistä päätuotoksista eli keskusteluautomaatti Probotista ja neuvontapalvelu Pro 24/7:sta tuli toimivia matalan kynnyksen neuvontapalvelun työkaluja verkkoympäristöön.

4.1. Keskusteluavustaja päivystykseen ja henkilökohtaiseen kommunikointiin

Hankkeessa kehitettiin chat-työhön keskusteluavustaja helpottamaan ja selkiyttämään etsivän työn tekemistä internetin eri keskusteluhuoneissa. Keskusteluavustaja on ohjelma, jolla chatissä etsivää työtä tekevät työntekijät saivat käyttöönsä selkeän ja asiakashallintaa helpottavan keskustelualustan ja yleisimpien vastauspohjien automatisoinnin. Työkalu mahdollistaa työskentelyn usealla foorumilla yhtä aikaa, sillä itse keskusteluhuoneet voivat sijaita eri verkkopalveluissa. Keskustelutyökalu ottaa näihin palveluihin yhteyttä ja kokoaa kaikki keskustelut yhden ohjelman sisään. Keskustelutyökalulla myös ylläpidetään joitain PRO24/7-palvelun ominaisuuksia.

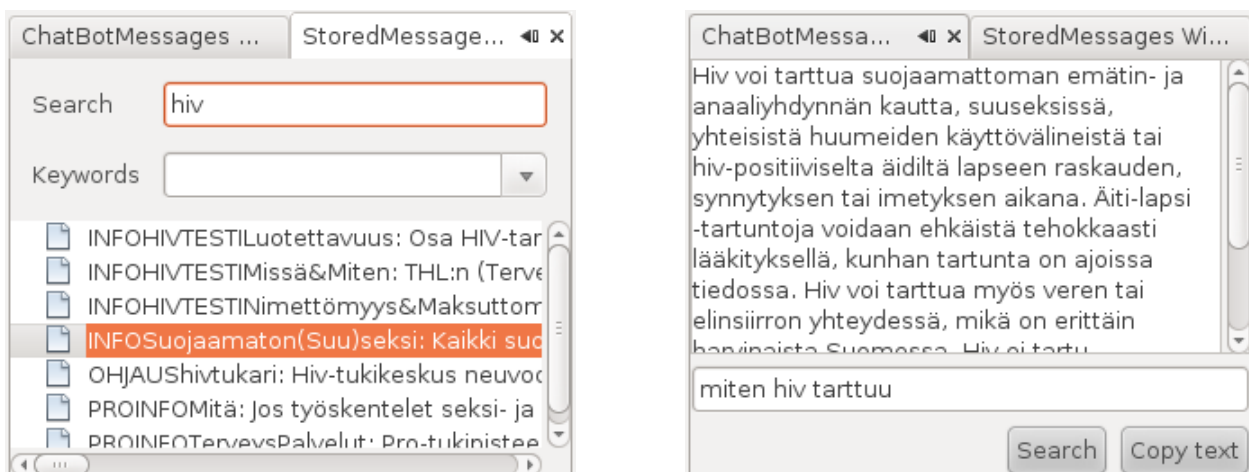


Kuva 1. Työntekijän hallinnointinäköymä chat-työssä

4.2. Vastausviestivarasto ja tilastointi

Keskustelutyökaluun kehitettiin mahdollisuus tallentaa valmiita vastausviestejä tietokantaan. Vastauksia voidaan käyttää joko sellaisenaan tai muokattuina usein esitettyihin kysymyksiin tai tiedotusviesteinä. Monet terveyteen, hyvinvointiin ja lainsäädäntöön liittyvät kysymykset ovat usein toistuvia, joten päivystyksen ja neuvonnan kannalta oli olennaista luoda tietopohja yleisimmin esitetystä kysymyksistä ja niihin annetuista vastauksista. Tietovarannon työstämisessä yhdistettiin Probottiin tehtävä sisällöntuotanto ja Mobiiliapukumppanuushankkeeseen⁴ liittyvä sisällöntuotanto. Molemmissa oli tarve kehittää lyhyitä mutta asiasisällöltään oikeita hyvinvointi- ja terveysneuvontaviestejä.

Keskustelutyökalun sisään luotiin chat-työssä tehtävään tilastointiin ja tiedonkeruuseen sopiva sähköinen lomake. Tämä mahdollistaa systemaattisen tiedonkeruun chat-työstä ja siten helpottaa työn dokumentointia ja analysointia.



Kuva 2. Viestivarasto

4.3. Itsenäisesti toimiva keskusteluautomaatti Probotti

Keskusteluautomaatti Probotti päivystää verkossa 24/7. Keskusteluautomaatti on luottamuksellinen ja nimen palvelu, joka on saatavilla ympäri vuorokauden. Probotti pyrkii vastaamaan yleisimpiin seksityöntekijän terveyttä ja hyvinvointia koskeviin kysymyksiin ja ohjaamaan Pro-tukipisteen palvelujen piiriin. Probotin kautta asiakas voi jättää yhteydenottopyynnön tai antaa palautetta tai ideoita työn kehittämiseksi. Probotin tieto-

⁴ www.mobiiliapu.fi

sisältönä on kysymyksiä ja niille vastauksia, joita neuvontapalveluun työstettiin 220 kappaletta. Probotti on myös liittännyt vastauksiinsa verkko-osoitteita, joista voi saada lisätietoa kysytyistä aiheista ja palveluista.



Kuva 3. Pro 24/7 – palvelu Pro-tukipisteen www-sivuilla

4.4. Neuvontapalvelu Pro 24/7

Hanke tuotti internettiin neuvontapalvelun Pro 24/7, jossa on automaattisen neuvonnan lisäksi mahdollisuus kahdenväliseen online-kommunikaatioon asiakkaiden kanssa. Online-palvelua voi käyttää samaan aikaan chat-päivystysten aikoina tai sopimalla ajanvarauksen päivystysaikojen ulkopuolelle.

Vuonna 2011 Probotti-käyttöliittymän kautta käytiin 673 keskustelua ja näihin lukuihin sisältyvät kaksi chat-palstaa ja Pro24/7 omilla kotisivuillamme. Miehillä tarkoitettussa chatissä keskusteluita oli 111, kaikille sukupuolille tarkoitettussa chatissä keskustelujen määrä oli 174. Verkkosivuilla sijaitsevan Pro24/7-käyttöliittymän kautta keskusteluita oli 382, joista suurin osa oli pilotointiin liittyvää testikäyttöä. Keskustelluimmat aiheet chat-palstoilla olivat 1. seksityö (112 kertaa), 2. turvaseksi (61 kertaa) ja 3. terveys ja hyvinvointi (49 kertaa). Asiakaskäyttöliittymät saatiin testattua ja niiden toimivuus varmistettua vuodenvaihteeseen mennessä. Palvelu oli valmis käyttöön otettavaksi tammikuussa 2012. Pro 24/7 -palvelun julkistamistilaisuus pidettiin 13.1.2012 ja sinne kutsuttiin yhteistyökumppaneita matkan varrelta.

5. Hankkeen keskeiset tulokset

Projektiä pidettiin innovatiivisena ja käytännön työtä hyödyttävänä kehittämishankkeena. Hankkeen toteutuksen suunnittelu ja hankkeen tuotosten käyttökelpoisuuden arviointi tehtiin jatkuvassa vuorovaikutuksessa Pro-tukipisteen nettityötä tekevien työntekijöiden ja teknisten toteuttajien kanssa. Pro 24/7 –palvelun onnistumista arvioitiin myös nettityön kuukausittaisissa kokouksissa. Kokonaisuutena hankkeen tuloksia on arvioitu vuosittain yhdessä projektiryhmän kanssa sekä koko yhdistyksen kehittämispäivillä ja etsivän työn kehittämispäivillä.

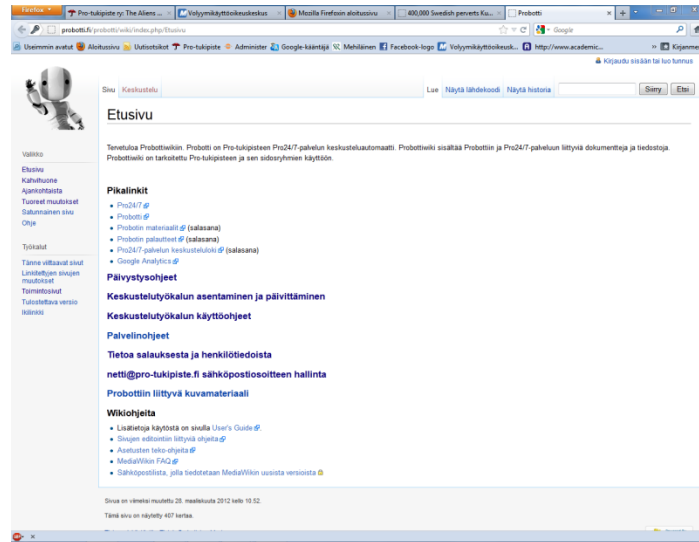
Hankkeen keskeisin tulos projektin ensimmäisenä vuotena oli järjestön ja ulkopuolisia palveluita tuottavien yritysten kanssa tehtävän yhteistyön oppiminen. Dialogi erilaisten osaamisten välillä tuli mahdolliseksi ja sen ansiosta tekniset sovellusmahdollisuudet konkretisoituivat ja odotukset realisoituivat.

Toinen merkittävä tulos oli, että verkossa tehtävä etsivä työ helpottui, sen laatu parani ja sen saavutettavuus laajeni. Tuloksen merkityksellisyyttä korostaa vielä se, että se vähensi etsivää työtä verkossa tekevien työntekijöiden kuormitusta. Hankkeen sivutuotteena kehitetty keskusteluavustaja mahdollisti usean päivystäjän yhtäaikaisen keskustelun ja etsivän työn laajentamisen siten, että päivystysaikaa pidennettiin ja lisättiin etsivän työn foorumi. Työntekijöiden mielestä keskusteluavustajan käyttö on lisännyt työhyvinvointia. Sen sijaan että päivystäjät olisivat keskustelusivuston nopeasti etenevässä keskusteluvirrassa, heillä on keskusteluavustajan ansiosta mahdollisuus rauhalliseen työtilaan, jossa työn tekemistä eivät häiritse epäoleellinen teksti- tai kuvamateriaali. Asiakkaalla on mahdollisuus saada yksilöllistä palvelua ja uusi tekniikka on mahdollistanut pidempien ja sisällöltään syvempien keskustelujen käymisen päivystysaikana. Keskusteluavustaja on tehnyt päivystyksestä helpommin hallittavaa ja vähemmän kuormittavaa.

Pro 24/7 –palvelun tärkeä tulos on palvelun saatavuuden parantuminen ja kohderyhmän tavoitettavuuden paraneminen. Kahdenvälinen online-kommunikaatio asiakkaiden kanssa on nyt mahdollista myös päivystysaikojen ulkopuolella Pro-tukipisteen omilta verkkosivuilta. Palvelun markkinointi kohderyhmälle on helpompaa, kun se sijaitsee omilla verkkosivuilla. Keskusteluautomaatti Probotin markkinointi verkossa onkin lisännyt Pro-tukipisteen sivuilla käyntien määrää ja tehnyt sitä kautta tutummaksi Pro-tukipisteen työtä. Probotti houkuttelee ihmisiä testaamaan sen älykkyyttä ja samalla mahdollistaa käyttäjäpalautteen keräämisen.

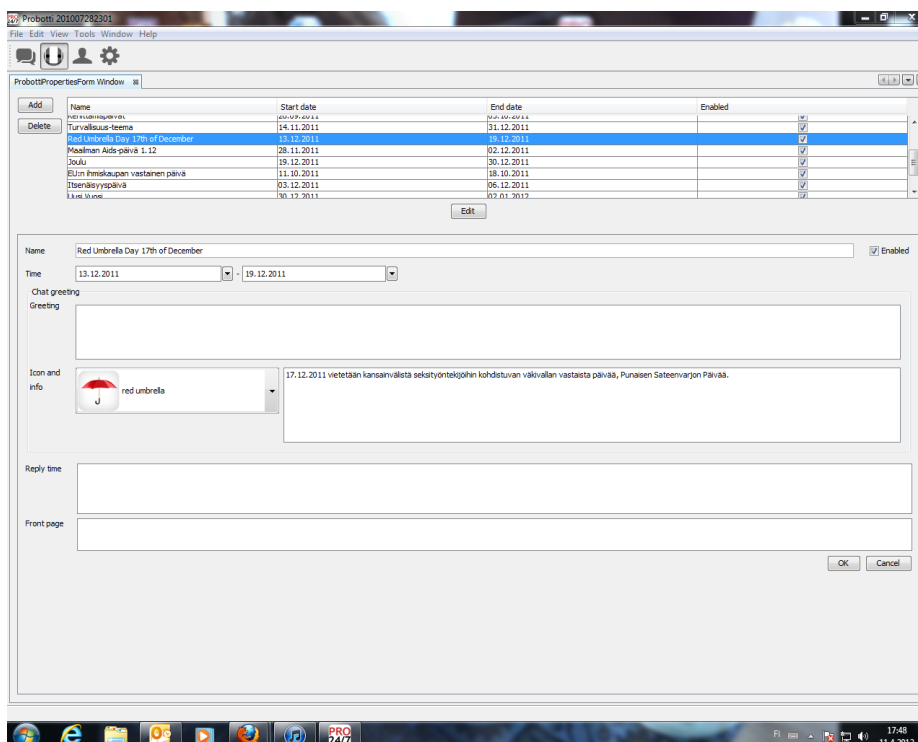
Neljäs merkittävä tulos on neuvontapalveluiden tehostuminen. Työn tekemistä on helpottanut usein toistuvien vastausten tallentaminen tietokantaan eli viestivarasto. Työntekijän ei tarvitse nopeassa päivystystilanteessa tarkistaa esimerkiksi terveyteen (tauteihin) ja lainsäädäntöön liittyviä asioita muualta vaan voi käyttää valmiiksi tehtyjä vastauksia, joiden oikeellisuus on tarkistettu ja sanamuodot mietitty huolellisesti.

Viides tulos on tiedonkeruun tehostuminen. Tilastoinnin helpottuminen ja systematisoiminen helpottaa päivystäjien arkirutiineja ja mahdollistaa dokumentoituun tietoon perustuvan työn kehittämisen. Tiedonkeruun ja kommunikoinnin helpottamiseksi luotiin hankkeen oma suljettu wiki-sivusto.



Probotti-wiki on mahdollistanut nettityöhön tarvittavan tiedon keskittämisen yhteen paikkaan. Harvemmin nettityötä tekevien on helppo löytää ohjelmiston käyttöön ja muuhun nettityön tekemiseen liittyvät asiat wikistä. Kahvihuoneeksi kutsutulla foorumilla työntekijät voivat kirjata työkalun toimintaan ja päivystykseen liittyneitä yleisiä huomioita. Tämä auttaa ns. hiljaisen tiedon välittämistä muille ja tiedon dokumentointia.

Probotin visuaalinen ilme on erittäin tyylikäs ja onnistunut ja se on käyttötarkoitukseensa erinomaisesti soveltuva. Se voidaan ohjelmoida erilaisten teemapäivien mukaan



6. Keskustelutyökalun ja Pro 24/7 -palvelun hyödyt ja vaikutukset

Pro 24/7 -palvelu hyödyttää sitä osaa kohderyhmästämme, joka käyttää päivystyksellisiä palveluitamme chat-palstoilla tai ottaa yhteyttä kotisivuillamme olevan Pro 24/7 -palvelun kautta. Chat-päivystykset ovat kahdella palstalla.

Keskusteluavustajan hyöty verkkopalveluissa:

- Pro 24/7 -palvelussa asiakas saa henkilökohtaista palvelua erillään muusta viestivirrasta verkossa.
- Asiakas saa nopeaa ja verkossa tapahtuvan viestintätapaan soveltuvaa palvelua. Päivystäjät voivat ottaa useita asiakkaita vastaan yhtä aikaa ilman jonotusta erillisissä virtuaalisissa vastaanottohuoneissa (erillinen ikkuna, katso kuva 1 sivulla 10).
- Asiakkaalla on mahdollista saada henkilökohtaista tapaamista vastaavaa palvelua paljastamatta henkilöllisyyttään ja kasvojaan.
- Vastaukset useimmin esitettyihin kysymyksiin ovat valmiina varastossa eli asiakas saa vastauksen nopeasti ja tarvittaessa muokattuina asiakkaan kysymykseen täsmällisesti soveltuvana.
- Päivystäjä pystyy helposti hallinnoimaan käymiään keskusteluja ja siirtämään keskustelun tarvittaessa toiselle päivystäjälle.
- Työn kuormittavuus vähenee, sillä päivystäjien seurattavana ovat vain ne viestit, jotka liittyvät palveluun kontaktissa olevan henkilön viestiketjuun. Sivustolla käytävää muuta viestivirtaa ei tarvitse seurata.
- Verkkosivuilla sijaitsevan Pro24/7- käyttöliittymän kautta voidaan tavoittaa Pro-tukipisteen asiakas-kuntaa laajemmin eli online-yhteydessä voi olla muualtakin kuin chat-palstoilta.
- Automaattinen vastauspalvelu Probotti hyödyttää asiakasta siten, että asiakas voi luottaa tiedon oikeellisuuteen ja siihen, että vastaukset on laadittu kohderyhmän tarpeita ajatellen.
- Probotin automaattinen neuvontapalvelu on käytettävissä aina ja kaikkialla, missä on verkkoyhteys.

Muita kohderyhmiä ovat nettiympäristössä etsivää työtä tekevät järjestöt ja viranomaiset. Sidosryhmätahot ja yhteistyökumppanit ovat saaneet tietoa verkossa tehtävän työn rajoituksista ja mahdollisuuksista sekä mahdollisesti myös ideoita oman työnsä kehittämiseen verkkoympäristössä. Hanketta on esitelty sekä kansallisesti että kansainvälisesti yhteistyöverkostoissa. Esittelyn lisäksi muut etsivää työtä tekevät tai sen aloittamista suunnittelevat tahot ovat olleet tervetulleita seuraamaan päivystystyötä käytännössä. Paitsi konkreettisen käytön osalta, yhteistyötä on tehty verkossa tehtävän työn ammatillisten kriteerien edistämiseksi. Tällöin kohderyhmänä ovat olleet palvelujen tuottamisesta vastuussa olevat organisaatiot ja päättäjät.

Aktiivisen verkostoitumisen ja tiedottamisen kautta olemme saaneet kontakteja muihin innovatiivisiin ja uutta teknologiaa hyödyntäviin toimijoihin sekä kotimaassa että ulkomailla. Lisäksi Pro-tukipisteen rooli asiantuntijajärjestönä on vahvistunut verkkotyön osa-alueella. Vahvistuminen näkyy konkreettisesti esimerkiksi siinä, että Pro 24/7 oli mallina Correlation-verkostossa tuotetussa SIT (Social Intervention Tool) -työkalun kehittämisessä.

7. Haasteet, ongelmat ja ratkaisut

Yksi suuri haaste tuli ratkaistavaksi heti hankkeen alussa: henkilöstörekrytointi ei tuottanut tavoiteltua tulosta ja hankkeen toteuttamisen strategia piti arvioida nopealla aikataululla uudelleen. Riskinä oli, että hankkeen aloittaminen siirtyy, ellei sopivia palvelutuottajia löydy kohtuullisessa ajassa. Ongelma ratkesi kuitenkin olemassa olevia yhteistyöverkostoja ja –henkilöitä hyödyntämällä.

Hankkeen riskejä pyrittiin arvioimaan etukäteen. Riskit olivat jaettavissa teknologia- ja projektiriskeihin. Teknologiariskinä oli, että hankkeen tavoitteita ei pystytä toteuttamaan sovellettavilla teknologioilla. Riskiä pienennettiin rajaamalla hankkeessa käytetyt teknologiat hyväksi havaittuihin teknologioihin. Hankkeen suunnittelussa ja toteutuksessa pidettiin mielessä se, että hanketta ohjaa sen käyttötarkoitus eikä tekniikka ja toisaalta hanke on oltava teknisesti toteutettavissa.

Projektiriskit liittyivät hankkeen hallintaan ja projektituotoksiin. Etukäteen arvioitiin, että aikataulusta lipeämisen riski olisi pieni, sillä hankkeeseen on varattu riittävästi aikaa myös pilotointivaiheeseen ja projektin loppuun jätettiin joustonvaraa. Projektituotosten osalta riski oli kohtuullisen korkea, sillä projektissa käytettävät teknologiat olivat haastavia. Riskiä pyrittiin hallitsemaan tutustumalla huolellisesti chatbot-tekniikoihin ja välttämällä liian suuria odotuksia.

Teknologian hallitsemista pystyttiin helpottamaan säännöllisellä ja mutkattomalla yhteydenpidolla Pro-tukipisteen ja teknisen toteutuksen välillä. Alkuperäisessä suunnitelmassa Probotin ohjelmiston koodaus oli suunniteltu Pro-tukipisteen työntekijöiden toteuttamisvastuulle, mutta tästä luovuttiin lyhyen kokeilun jälkeen, koska sen opettelu koettiin olevan liian hankalaa. Koodaus ostettiin ulkopuoliselta (Grip) ja tämä järjestely oli työläs yhteydenpidon kannalta. Tieto siirtyi sähköposteilla ja oli täten jäykempää ja työläämpää kuin mitä se olisi ollut, jos osaamista olisi ollut oman väen keskuudessa.

Huolimatta liian suurten odotusten välttely-yrityksistä hankkeen alkuvaiheessa varsinkin Pro-tukipisteen väelä oli varsin summittainen kuva siitä, mitä hankkeessa loppujen lopuksi voidaan toteuttaa ja mitä ei. Vielä toteuttamisvaiheessakin oli toiveita ja suunnitelmia, jotka käytäntö ja testaukset osoittivat mahdottomiksi toteuttaa. Esimerkiksi ajatus siitä, että Probotti pystyisi itsenäisesti etsimään sisältöjä ja rajoitetusti jopa oppia käymistään keskusteluista jotakin osoittautui mahdottomaksi toteuttaa. Rajoituksia ja mahdottomuuksia ei voida pitää kuitenkaan epäonnistumisina, vaan ne olivat olennainen osa työkalun ja palvelun kehittämisprosessia.

Projektin hallinnan ja johtamisen osalta koettiin hankaluuksia. Yhdistyksen hallinnolliset resurssit ovat niukat ja siksi projektipäällikön puuttuminen vaikeutti hankkeen johtamista. Johtamisen resurssi sekä sisällöllinen työ piti järjestää ennestäänkin ylikuormitetuista henkilöstöresursseista. Lisäksi hallinnointia vaikeutti alussa se, että projektissa tarvittiin teknologiaosaamista, jota ei ollut Pro-tukipisteen sisällä. Projektin rakentaminen yhteistyössä ulkopuolisten yritysten kanssa oli myös uutta ja vaati kaikkien osapuolten toimintatapojen omaksumista ja yhteensovittamista. Loppua kohden ahdistus helpotti ja selkeys lisääntyi. Verrattuna hank-

keen aloittamiseen viimeisen vuoden osalta tavoitteet olivat jo varsin kirkkaita. Hankkeen idea ja käytännön toteuttamisen raamit olivat hankkeeseen osallistuville työntekijöille selkiytyneet ja myös käyttötukeen satsattiin työntekijöiden toiveiden mukaisesti enemmän työaikaa ja mahdollisuuksia. Työntekijät testasivat alusta pitäen työkalua ja sitä muokattiin testikäytön kautta saadun informaation mukaan. Työntekijät pitivät valmiin ohjelmiston käyttöä suhteellisen helppona. Myös projektioorganisaatiota muutettiin siten, että yksi hankkeeseen osallistuvista henkilöstä otti muita selkeämmän vastuun seurannasta.

Riskeinä pidettiin myös sitä, että projektin kohderyhmä ei pidä Probottia luontevana keskustelukumppanina tai että Pro-tukipisteen työntekijät eivät osaa käyttää teknologiaa hyväkseen. Kohderyhmän kannalta ei voida vielä lopullisesti arvioida, kuinka luontevana keskustelukumppanina Probottia pidetään. Keskustelukyvyn rajallisuus on kuitenkin huomatta ja missään tapauksessa kommunikoinnin sujuvuus ei yllä lähellekään ihmisten välistä kommunikointia. Sisällöntuottaminen osoittautui työntekijöiden palautteen perusteella odotettuakin vaativammaksi prosessiksi. Useasti kysytyjen kysymysten laadintaan osallistuivat kaikki asiakastyötä tekevät, mutta etenkin hankkeen alkuvaiheessa muun kuin projektiryhmän sitouttaminen ei ollut helppoa. Projektin lopputuotoksesta ei työntekijöille syntynyt selkeää kuvaa eikä vertailukohtia muualta löytynyt. Monikulttuurisessa ja –kielisessä työyhteisössä suomenkielisen sisällön tuottaminen koettiin välillä haasteelliseksi. Lisäksi työntekijöiden kiinnostus ja valmius tietotekniikan haasteisiin vaihteli. Toisaalta hankkeen oli tarkoituskin pysyä projektiryhmän sisällä, jotta se pysyisi tiiviinä ja säilyttäisi linjansa. Tämän vuoksi kaikkien yhtä suurta panostusta ei edellytettykään. Mitä konkreettisemmaksi Pro 24/7 –palvelu on muotoutunut, sitä paremmin koko työyhteisö on löytänyt sen mahdollisuudet ja hyödyt.

8. Onnistunut käytäntö ja lupaava jatkokehittämisen kohde

Sekä keskustelutyökalu että Pro 24/7 – neuvontapalvelu on juurrutettu osaksi Pro-tukipisteen palveluvalikkoa. Verkkoympäristössä päivystetään säännöllisesti kerran viikossa ja päivystykseen osallistuu useampia Pro-tukipisteen asiakastyöntekijöitä. Keskusteluavustaja otettiin käyttöön täysipainoisesti jo hankkeen aikana. Neuvontapalvelu Pro 24/7 otettiin seitsemän kuukauden testikäytön jälkeen vakiintuneeksi automatisoiduksi terveys- ja hyvinvointineuvonnan välineeksi tammikuussa 2012.



Hankkeen aikana on luotu oma Probotti-wiki, johon on luotu kahvihuoneeksi kutsuttu foorumi, johon työntekijät voivat kirjata työkalun toimintaa ja päivystykseen liittyneitä yleisiä huomioita. Hankkeella on oma vastuuhenkilönsä, joka kirjoittaa neljännesvuosittain toimintaan liittyvän kuvauksen, joka selkiyttää ja laajentaa hankkeesta kertyvää numeraalista tietoa.

Hankkeessa saatuja tuotoksia ja tuloksia pyrittiin viemään oman organisaation ulkopuolelle jo hankkeen aikana. Kotimaisista yhteistyökumppaneista Exit - pois prostituutiosta ry, Hiv-tukikeskus ja Mobiiliapu kävivät seuraamassa työkalun käyttöä ja päivystämistä. Pohjoismaista työkaluun ja työmuotoon kävivät tutustumassa Tukholman kaupungin sosiaaliviraston internet-työn kehittämisestä vastaavat kaksi henkilöä, RFSL:stä yksi henkilö, Malmön Kompetenscenter Prostitution – yksiköstä neljä henkilöä ja Oslost Pro Sentretin mies-työn projektista ProMann kolme henkilöä. Lisäksi toimintaa esiteltiin yhdeksän EU-maan eri kaupungeissa työskentelevien organisaatioiden verkostolle (Daphne -rahoituksella toimiva verkosto Indoors 2; Marseille, Hampuri, Amsterdam, Genova, Madrid, Porto, Sofia, Wien ja Helsinki). Pro 24/7 oli mallina Correlation-verkostossa tuotetussa SIT (Social Intervention Tool) -työkalun kehittämisessä. Palvelua ja työkalua esiteltiin myös Pohjoismaisen prostituutioverkoston kokouksessa Helsingissä 9.9.2011.



Kuva 4. Mari Kinnunen ja Paula Pönkänen esittelevät Pro 24/7 -palvelua Pohjoismaisen prostituutioverkoston kokouksessa

Keskusteluavustaja on saanut hyvää palautetta ja sen käyttöönotosta ovat jotkut muutkin järjestöt sekä Suomessa että Suomen ulkopuolella olleet kiinnostuneita. Hiv-tukikeskus on hyödyntänyt konkreettisesti hankkeessa kehitettyä tekniikkaa ja hankkinut käyttöönsä keskusteluavustajan tehostaakseen netissä tekemäänsä päivystystä Miesten kesken turvallisesti – hankkeessa. Samoin Tyttöjen talon ja Poikien talon yhteishankkeessa e-talo otettiin keskustelija käyttöön syksyllä 2013. Keskustelija-avustaja on siis innovaatio, joka on järjestöjen internetissä tapahtuvaan etsivään työhön oivallisesti soveltuva työkalu.

Pro-tukipisteen työntekijöiltä saaduissa palautteissa on korostettu työkalun vaikutusta paitsi asiakastyön laadun parantumiseen niin myös työn kuormittavuuden vähenemiseen. Nettiympäristössä tehtävä etsivä työ on antanut työntekijöille mahdollisuuden oppia uusia työmenetelmiä ja kehittyä ammatillisesti sellaisella toiminta-alueella, joka on sosiaalipalvelualalla uutta tekniikkaa ja työmuotoja hyödyntävää. Nämä kokemukset ovat varmasti yleistettävissä koskemaan muitakin palveluntuottajia riippumatta siitä, mitä kohderyhmää internetissä tehtävällä työllä halutaan tavoittaa.

Tavoitteet saavutettiin erinomaisesti. Ihan hankkeen alussa tavoitteita ei osattu asettaa niin kirkkaiksi kuin viimeisenä vuotena. Hankkeessa opittiin koko ajan lisää sekä teknisistä reunaehdoista että uusien työmuotojen mahdollisuuksista. Näiden yhteensovittaminen on ollut merkittävä oppimisprosessi. Hankkeen konkreettinen tavoite toteutui eli saimme kehitettyä botti-tekniikkaan perustuvan neuvontatyökalun Pro24/7, joka vastaa hyvinvointiin ja terveyteen liittyviin kysymyksiin kaikkina viikonpäivinä ja kaikkina kellonaikoina. Tavoite ylitet-

tiin, koska hankkeen sivutuotteena kehitettiin netissä tehtävän päivystyksen aivan toiselle tasolle nostanut keskusteluavustaja.

Probotti ja Pro24/7 palvelu on yksi avaus luoda internet-ympäristöön kohderyhmäerityisiä neuvontapalveluita. Internet on yleisin tiedonhakukanava, jossa hakukoneet tuottavat sekunnissa suuren määrän hakusanoihin sopia tuloksia ja tietoa. Probotti on askelta pidemmällä tiedon suodattamisessa eli se vastaa yksinkertaisiin kysymyksiin, joiden oikeellisuuden tarkistaminen ja päivittäminen on jonkun palveluntuottajan vastuulla ja on siten luotettavampi kuin yleiset hakupalvelut.

Tiedonkeruun kehittäminen helpommaksi ja systemaattisemmaksi mahdollistaa dokumentoituun tietoon perustuvan työn kehittämisen. Probotti-hanke on madaltanut kynnystä ideoida uusia työmuotoja ja toimintatapoja ennakkoluulottomasti ja se on lisännyt uskallusta lähteä innovatiivisten ratkaisujen hakemiseen myös oman organisaation osaamisalueen ulkopuolelle. Oma osaaminen, hyvät yhteistyökumppanit ja kehittämiskelpoiset ideat ovat hyviä lähtökohtia innovatiiviselle työn kehittämiseksi. Probotti on valmis, mutta se on pohjana Pro-tukipisteellä keväällä 2012 aloitetulle innovatiiviselle projektille, jossa kehitetään tiedonkeruuta ja keskustelevaa ja motivoivaa palautejärjestelmää.