



Variassa kokeiltiin chatbottia oppisopimusopiskelijoiden tukena

BLOGI – VARIA – 27.6.2022

KOULUTUS

Urbaania kasvua Vantaa –hankkeen ja Vantaan ammattiopisto Varian yhteistyönä kokeiltiin, miten chatbot toimii oppisopimuskoulutuksessa olevien opiskelijoiden tukena.

Kokeilun pohjana oli sekä hankkeessa että Variassa aiemmin tehdyt pilotit. Kokeilusta saatiin positiivisia tuloksia. Chatbot-tuen jatkumista kokeilun jälkeen toivoi yli puolet palautetta antaneista opiskelijoista.

Oppisopimuskoulutuksessa opiskellessaan henkilö saattaa olla väliinputoaja työpaikan ja oppilaitoksen välissä. Oppisopimuskoulutus on usean toimijan yhteistyötä. Parhaimmillaan toimijat omissa rooleissaan toimivat saumattomasti toisiaan täydentäen. Joskus kuitenkin käy niin, että usean kokin sopassa opiskelijan on hankala tunnistaa, kuka auttaa missäkin pulmassa. Tätä haastetta haluttiin ratkoa kokeilussa.

Kokeilun taustat

Annie Advisor Oy:n Annie-chatbottia oli pilotoitu Variassa jo kevästä 2021 lähtien. Siitä oli saatu hyviä kokemuksia oppilaitosmuotoisessa koulutuksessa

lantiin. Sitä on saatu hyviä kokemuksia oppimateriaalissa koulutuksessa opiskelevien parissa. Heitä Annie-chatbot oli ohjannut mm. opiskelijaterveydenhuollon piiriin ja opinto-ohjaajan juttusille.

- Lue lisää Varian pilotista: <https://varia.vantaa.fi/fi/blogit/digivaria/onks-kaikki-ok-chatbot-sovellus-kehitettiin-opiskelijoiden-tuen-tarpeen-selvittamiseksi-itk2021>

Samaan aikaan Urbaania kasvua Vantaa (UKV) -hankkeessa oli kehitetty sovellusta työssäkäyvien aikuisten oppijoiden palveluksi. UKV-hankkeen sovellus tehtiin yhteistyössä Data Rangers Oy:n kanssa ja pilottisovellusta kutsuttiin nimellä Personal Digital Coach.

- Lue lisää UKV-hankkeen pilotista: <https://urbaaniakasvua.fi/pdc> .

Yhdistämällä ja jalostamalla nämä kaksi pilottia luotiin Annie oppisopimusopiskelijoille -kokeilu. Siinä UKV-hanke toimi rahoittajana, Annie Advisor teknisenä toteuttajana ja Varia käytännön toimijana sekä kokeiluympäristönä. Kokeilulla haluttiin selvittää, olisiko Annie-botti toimiva tapa tukea työpaikoilla tapahtuvan oppimisen solmukohtia.

Kokeiluun valikoitui 99 oppisopimusopiskelijaa, joiden opintojen käynnistyminen ajoittui sopivasti kokeilukuukausille. Opiskelijat olivat eri aloilta ja opiskelivat eri tutkintoja perustutkinnosta erikoisammattitutkintoon.

Miten Annie toimii?

Annie on tekstiviestillä toimiva chatbot. Se lähettää opiskelijalle tekstarin, jossa kysytään kuulumisia. Opiskelija reagoi viestiin valmiiden vastausvaihtoehtojen avulla. Hän voi helposti kertoa kaiken olevan ok tai kaipaavansa tukea. Tuen tarpeet on eritelty kyselyssä eri teemoihin, joista opiskelija valitsee parhaiten tilannettaan kuvaavan vaihtoehdon. Annie on matalan kynnyksen kanava kertoa mahdollisista pulmista ja saada apua niiden ratkomiseen. Opiskelijan avunpyynnöt ohjautuvat oikealle toimijalle, joka reagoi asiaan.

Oppisopimuskokeilussa opiskelija sai viestin:

*Moi Matti, Varian oppisopimusopiskelijan tukibotti Annie täällä! 🤖
Toivottavasti opintosi sujuvat hyvin. Voimmeko auttaa sinua jotenkin?*

Vastaa kirjaimella A, B, C, D tai E.

Vastaukseksi oli mahdollisuus valita jokin seuraavista vaihtoehtoista

- A. Haluan lisää ohjausta tai tukea työpaikalla.
- B. Haluan työtehtäviä, joista opin paremmin.
- C. Haluan selkeämmän suunnitelman, miten opintojen pitää edetä.
- D. Haluan muuta tukea oppisopimusopiskeluun.
- E. Kaikki OK – ei haasteita!

Kun opiskelija ilmaisi avun tarpeen, botti kertoi opiskelijalle, että kuka on oikea henkilö pulman ratkaisemiseksi. Sen jälkeen botti kysyi, että haluaako opiskelija itse olla asiaa hoitavaan henkilöön yhteydessä vai toivooko, että yhteydenottopyyntö välitetään kyseiselle henkilölle.

Onnistunut kokeilu

99 opiskelijan kokeilujoukko jakautui kahteen ryhmään, joista 1. ryhmä sai kuukauden välein kaksi samansisältöistä Annie-kyselyä ja 2. ryhmä yhden kyselyn. Vastausprosentti kyselyihin oli 66 %. Yhteensä avun tarpeita raportoitiin 35, joista 10 oli yhteydenottopyyntöjä. Enimmäkseen avun tarpeet siis ratkaistiin olemalla itse auttavaan tahoon yhteydessä. Voidaan ajatella, että näissäkkin tilanteissa chatbotin kysymys saattoi toimia herätteenä opiskelijalle aktivoitua asian ratkaisussa.

Eniten avuntarpeita raportoitiin opintojen suunnittelun selkeyteen liittyen, ja siinä kategoriassa haluttiin myös eniten yhteydenottoja opiskelijoiden suuntaan. Työpaikalta lisää ohjausta tai opettavaisempia työtehtäviä raportoitiin lähes yhtä paljon. Kokeilujoukon aktiivisuus ja raportoitujen pulmien määrä on samansuuntainen, kuin aiemmissakin piloteissa. Näyttää

siltä, että aktiivinen tuki opintoihin liittyvien pulmien ratkontaan voisi olla tarpeen oppisopimusopiskelijoillekin.

Kokeilun palautteen kerääminen toteutettiin botin lähettämällä kyselyllä. Sen vastausprosentti oli 40 %. Vastaajista 55 % haluaisi, että botti olisi käytössä jatkossakin. Lisäksi muutamat opiskelijat antoivat spontaanisti positiivista palautetta, kun heihin oltiin yhteydenottopyynnön tiimoilta kontaktissa. Spontaanin palautteen mukaan avun pyytäminen ei aina tunnu helpolta.

”En aina kehtaa sanoa, etten ymmärrä ja toivon lisää selkeyttä. Botin kanssa oli helpompi avata keskustelu.”, kertoi työssäkäyvä erikoisammattitutkintoa suorittava opiskelija.

Mitä seuraavaksi?

Oppisopimuskokeilu toteutettiin osittain manuaalista työtä hyödyntäen, kuten monissa nopeissa kokeiluissa tehdään. Aiempien pilottien ansiosta tiedossa oli jo automaation ja järjestelmien toimivuus, joten tässä haluttiin keskittyä itse konseptin testaamiseen. Nyt kun konsepti on osoitettu toimivaksi, on aika ratkoa automaation yksityiskohdat.

Oppisopimusopiskelijoiden polulla on mukana laaja joukko toimijoita, joten yhteydenottopyyntöjä tulee myös Varian ulkopuolelle, esimerkiksi työnantajan edustajille ja yhteistyöoppilaitosten opettajille. Teknisesti se on Annie-alustalla mahdollista toteuttaa, mutta laaja sidosryhmäjoukko haastaa projektin koordinaatiota. Kaikki mukana olevat tahot tulisi perehdyttää ja sitouttaa aktiivisiksi toimijoiksi, jotta yhteydenottopyyntöihin reagoiminen toteutuu. Näin botin ja ihmisten työ on sujuvatonta ja opiskelijan pulmat tulevat ratkaistuiksi

soitin ja ihmisten työ on suunnatonta ja opiskelijat painivat tulevat ratkaisuksi yhteistyöllä.

Tavoitteena on saada chatbotin tuki pysyvästi käyttöön Varian opiskelijoille. Mikäli kehitämme ja kokeilemme hieman lisää, on mahdollista ulottaa palvelu myös oppisopimusopiskelijoille. Opinnoissa kiinni pysyminen sekä opiskelun ja työn yhdistäminen ei aina ole helppoa. On tärkeää tukea opiskelijoita kaikin mahdollisin keinoin ammatillisen koulutuksen polulla. Chatbot on yksi keinoista, joilla voimme edesauttaa opiskelijoiden hyvinvointia ja sen myötä sujuvaa opiskelupolkua maaliin asti.

OPPIMISEN TUKI

KEHITTÄMINEN

VARIA

JAA SIVU

LIITTYVÄT SISÄLLÖT

Kaikki kategoriassa Varia



Anna palautetta

Oikopolut

[Haussa olevat koulutukset](#)

[Sähköinen opintotoimisto](#)

[Toimipisteet](#)

[Yhteystiedot](#)

[Varia Helpdesk](#)

Katso myös

[StudentaPlus](#)

[StudentaPlus huoltajille](#)

[Office 365](#)

[Itslearning](#)

[Workseed](#)

Sosiaalinen media

[Facebook](#)

[Instagram](#)

[LinkedIn](#)

[Twitter](#)

[YouTube](#)



[Palaute](#) 

[Saavutettavuusseloste](#)

[Tietoa sivustosta](#)

[Evästeasetukset](#)

© Vantaan kaupunki 2022