



 Kuntaliitto
Kommunförbundet

Kysy jääviydestä – uusi palvelu kuntien käyttöön

Elisa Kettunen,
Kai Ketelimäki ja
Atte Kuismin-Raerinne

12.9.2019

Miksi chatbot lakipalveluihin?

Aihe

- Esteellisyyskysymykset ovat yleisimpiä Kuntaliiton lakimiehille tulevia kysymyksiä.
- Esteellisyystilanteet ovat pääosin kaavamaisia ja siten tekoälylle opetettavissa.

Asiakaspalvelu

- Osa kysymyksistä voitaisiin hoitaa kokonaan ilman ihmistä.
- Vastauksen nopeus ja ajankohta (esim. iltaisin, viikonloppuisin)
- Työaikaa säästyy myös kunnissa.



1. Luottamushenkilöt.
2. Viranhaltijat ja lakimiehet.
3. Vallan vahtija, toimittaja tai kansalainen. Demokratia tai journalistinen näkökulma.
4. Sisäinen käyttäjä Kuntaliitossa.



→ Vastauksen perustelut pykälineen ovat kaikille ryhmille tärkeitä.

Mitä vaiheita chatbotin kehittämiseen on liittynyt?

1. Tunnistimme tarpeen palvelulle (2017)
2. Kirkastimme ideaa palvelumuotoilun keinoin (2018)
3. Valitsimme sopivan teknologian (2018)
4. Varsinainen kehittämisprojekti käynnistyi 2019
 - Sanastotyö
 - ”Nappibotin” koulutus
 - Chatbotin koulutus vastaamaan avoimiin kysymyksiin



→ Testaus ja jatkuva kehittäminen



Lautakunnan kokous on alkamassa kahden tunnin kuluttua. Käsiteltävänä on kiireellinen asia, jonka osalta minä olen ehkä esteellinen.

En haluaisi jäädä itseäni turhaan, sillä asia on tärkeä. Virka-aika on jo ohi eikä ketään löydy auttamaan minua. Kuka voisi auttaa?



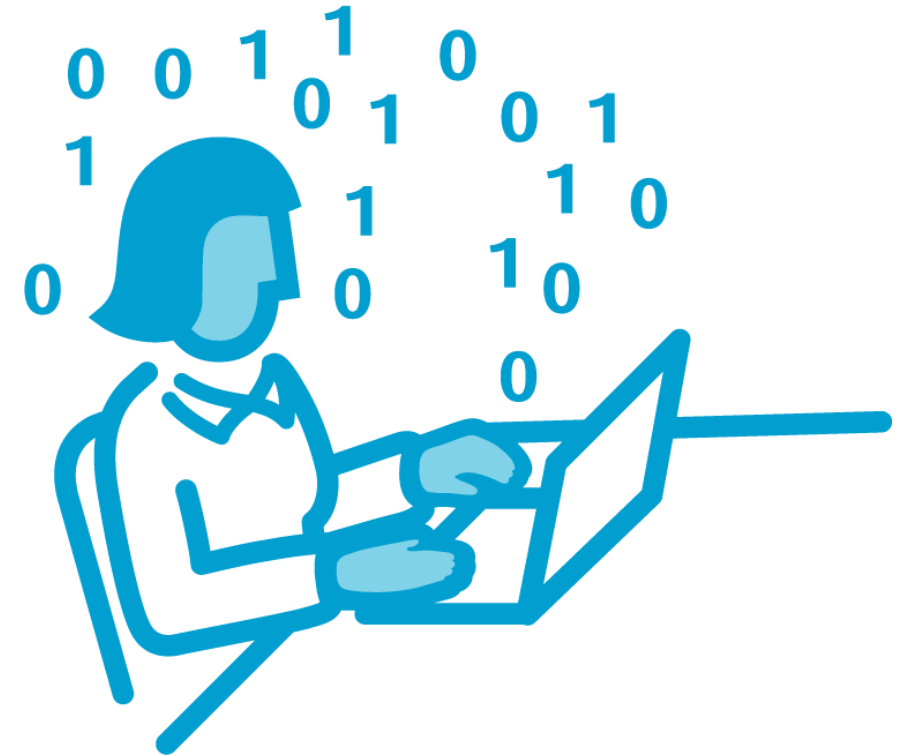
***Ai niin, kunnan hallintojohtaja
kertoi minulle että
Kuntaliitolla on Kysy
jääviydestä -palvelu, jota voi
käyttää helposti milloin vain,
omalla kännykällä tai
kannettavalla. Löytyisikö
sieltä apu?***

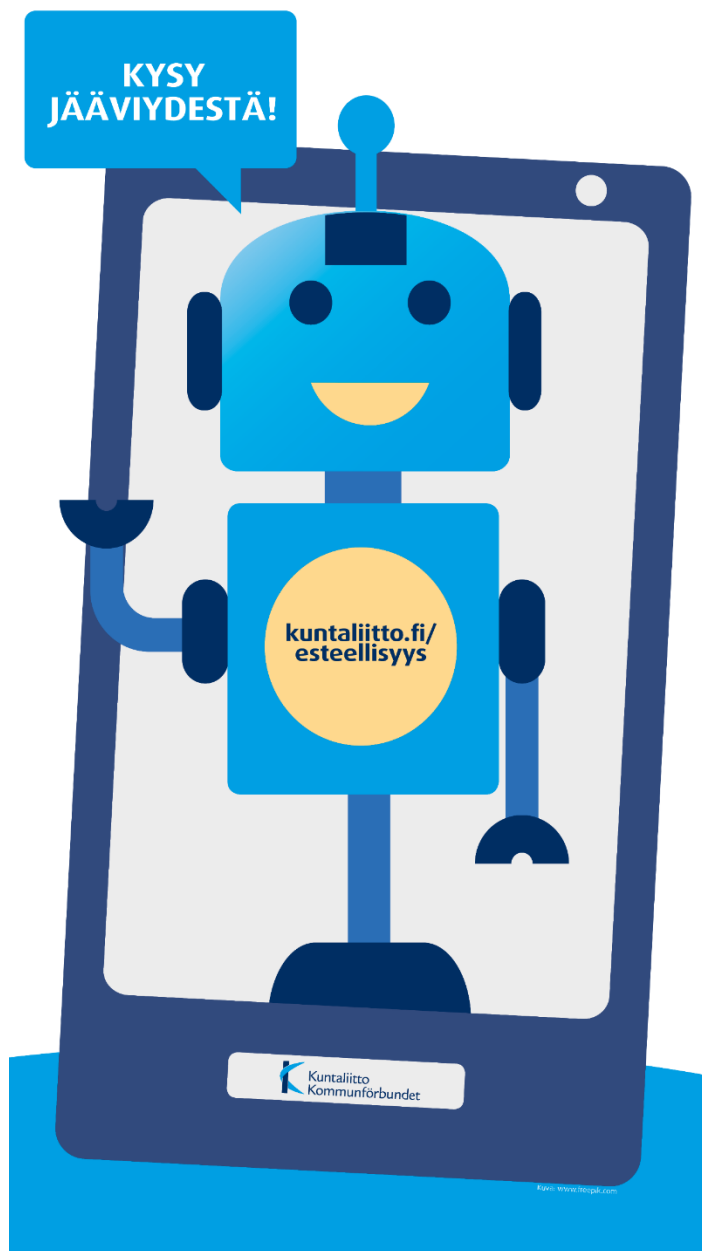


*Täytän helpot kysymykset tai kirjoitan
kysymykseni vapaamuotoisesti
Kuntaliiton Kysy jääviydestä –
chatbottiin ja lopulta se antaa
minulle vastauksen: olen esteellinen.*

Näin koulutat chatbottisi

1. Hanki dataa (meillä valtava sähköpostiaineisto)
2. Työstä dataa tekoälylle ymmärrettävään muotoon
3. Muodosta dataa aiemman datan pohjalta (kysymysten variointia)
4. TESTAA!
5. Palvelu ei ole koskaan valmis, muista resursoida myös ylläpito.





Kannustamme kaikkia hyödyntämään Kuntaliiton *Kysy jääviydestä* –tekoälypalvelua.

Palvelu on tehty käyttöösi ja avuksesi – vinkkaa myös kaverille!

Palvelun löydät osoitteesta:
<https://www.kuntaliitto.fi/laki/esteellisyyd>

