



JYVÄSKYLÄN YLIOPISTO
UNIVERSITY OF JYVÄSKYLÄ

"Tekoäly – ystävä vai ärsyttävä botti?" Jyväskylän yliopiston kirjaston monikanavainen asiakaspalvelu

STKS:n asiakaspalvelutyöryhmän seminaari 21.10.2025

Nina Kivinen

Avoimen tiedon keskus Jyväskylän yliopiston kirjasto

- Avoimen tiedon keskus on Jyväskylän yliopiston kirjaston ja tiedemuseon yhteenliittymä.
- Kirjasto on kaikille avoin.
- Henkilöstöä Avoimen tiedon keskuksessa on noin 80, joista kirjastossa noin 60.



Monikanavainen asiakaspalvelumme



- Digitaalisten ratkaisujen avulla pyritään asiointia jatkuvasti helpottamaan ja tuomaan palvelut asiakkaiden saataville 24/7:
 - **JYKDOK** mahdollistaa asiakkaan omatoimisuuden, mm. varaukset, uusinnat, verkkomaksaminen
 - **Chatbot Minerva**
 - **HelpJYU** (2021->)
 - jykneuvonta-osoitteeseen lähetetyt sähköpostit ohjautuvat HelpJYU-palveluun. 2024 asiakaspalvelu käsitteli 2168 ”oikeaa” tikettiä



Asiakaspalvelupiste

- Palvelupiste on avoinna ma-pe klo 10-20 ja lauantaisin klo 11-16. Lisäksi omatoimipalvelut mm. lainaus/palautus ovat asiakkaiden käytössä Lähteen aukioloaikoina.
- Lähde-rakennus on avoinna ma-pe klo 7.30-21, la klo 7.30-17 ja su klo 11-16.
- Rakennukseen pääsy omatoimiaikana ei vaadi kirjastokorttia.
- Rakennuksen kävijämääriä ei tilastoitu.

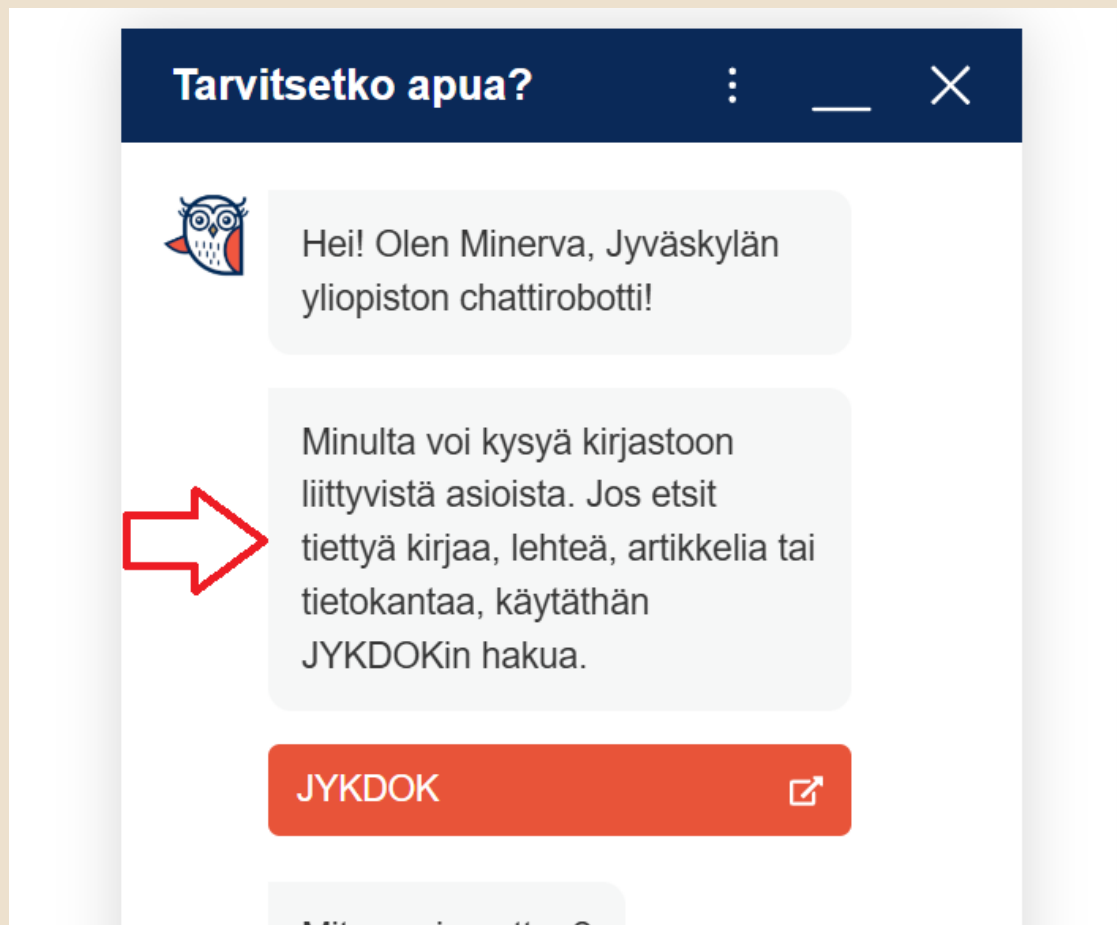
Minerva kirjaston asiakaspalvelussa



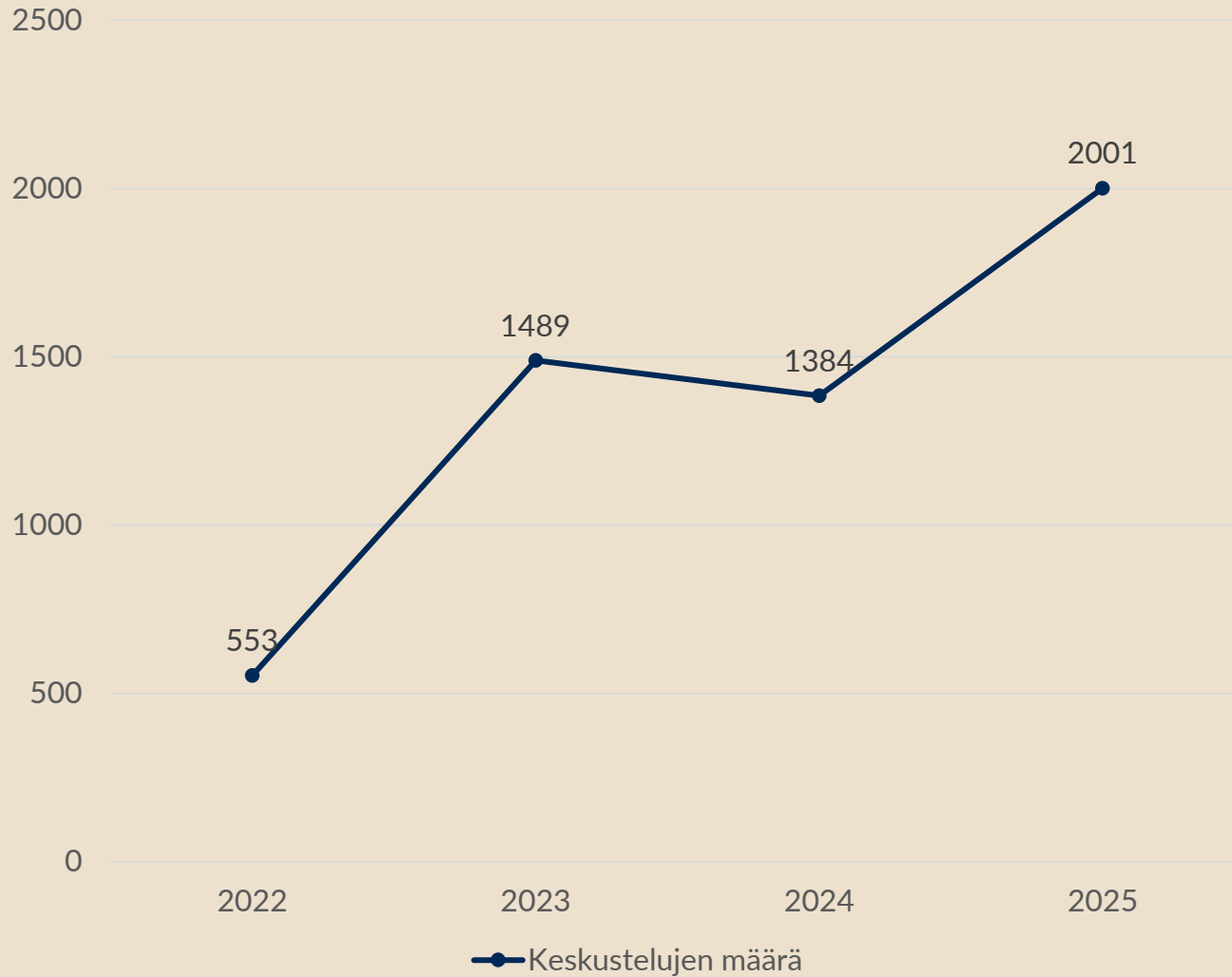
- Chatbot Minerva
 - keskusteleva tekoälyä hyödyntävä asiakaspalvelija.
 - yliopistossa käyttöön lokakuussa 2021, kirjastossa maaliskuussa 2022
 - käytössä kirjaston ja JYKDOKin etusivulla, palvelee suomeksi ja englanniksi
 - sisältää nyt 110 aietta/vastausta
 - kouluttaminen yhteistyössä digipalveluiden kanssa



Chatbot JYKDOK-tietokannassa ja kirjaston kotisivuilla



- JYKDOK: <https://jyu.finna.fi/>
- Kirjaston nettisivut: <https://www.jyu.fi/fi/osc/kirjasto>



- Top 5 aiheet:
 - varaaminen
 - kirjaston e-kirjat
 - kirjaston painetut aineistot
 - uusi kirjastokortti
 - puhu ihmisen kanssa
- Keskustelujen onnistuminen:
 - ratkaistu: 56.6%
 - ratkaistu osittain: 20.4%
 - ratkaisematon: 18.7%
 - epäoleellinen: 4.3%

Peruspalikat



Aie (yksi aihealue tai kysymys) koostuu kolmesta osasta:

Treenidata
kouluttaa botin

en muista salasanaani
not *remember* *password*

Olen unohtanut salasanaani
myself *forgot* *password*

Testidata testaa
botin toimivuuden

☐ Test sentences (16)

☐ apua salasana pääsi unohtumaan

Sisältö: asiakkaalle
näytettävä vastaus

Jos olet unohtanut salasanasasi, mene OMA-palveluun ja valitse alareunasta "Unohditko salasanasasi?".

Voit kirjautua sisään verkkopankkitunnuksilla tai mobiilivarmenteella.

OMA-palvelu 

Millainen on hyvä salasana? 

En voi tunnistautua >

Testidataa kysymysten pohjalta



Nina Kivinen ✓ Finnish ✓ ?

Go to statistics

Conversations ?

Session ID	Date	First user message	First & Last intent	Category (manual)
15351883	09.10.2025 20:10	Miten saan e-kirjan auki luettavakseni?	ID 1067 Kirjaston e-kirjat ID 1738 VPN	
15351593	09.10.2025 18:57	voiko fyysisen kirjan varata netissä	No intent No intent	
15351537	09.10.2025 18:45	Varausnumero	ID 1080 Varaaminen (kirjasto) No intent	
15351267	09.10.2025 17:36	sähköiset väitöskirjat	ID 1860 Tohtoriopinnot ID 1746 Opinnäytteet	

Filter ?

Date range
03.10.2025 → 09.10.2025

Time range i
After Before

Environment
Production

Search
All messages
Enter conversation text

Session ID
Enter session IDs

Testidataa kysymysten pohjalta



- > ☒ E-artikkelit
- ☒ E-lehdet
- ☒ JYKDOKin haun rajaaminen
- > ☒ **Kirjaston e-kirjat**
- ☒ Opinnäytteet
- > ☒ Sanakirjat ○
- ☒ Ulkomaiset e-sanomalehdet ○
- ☒ YSO
- ☒ Zotero
- ☒ Kirjaston esteettömyys ○
- ☒ Kirjaston etäkäyttö
- > ☒ Kirjaston painetut aineistot
- > ☒ Kirjaston tilat ○
- > ☒ Kirjaston yhteystiedot
- > ☒ Tiedonhaun ohjaus

Tarvitsen e-kirjoja

Tarvitsen apua ekirajn kanssa

Saanko apua ekirjan etsimisessä?

Onko tiedot e-kirjoista jossakin?

Onko teillä sähkökirjoja saatavana

Onko kirjastolla verkkokirjoja

Ongelmia digikirjan lukemisessa

Munulla on ongelmia e-kirjojen kanssa

Miten saa kirjaston e-kirjat käyttöön?



Intents ?



✓ Kirjasto

✓ Avoimen tiedon keskus

> ✓ Avoin julkaiseminen

✓ Kirjaston asiakkuus

✓ Alumniopiskelija kirjaston asia...

✓ Avoimen opiskelija kirjaston a...

✓ Finnaan kirjautuminen

> ✓ Kirjastokortti

✓ Kirjaston asiakastietojen muut...

✓ Kirjaston asiakastietojen poist...

✓ Kirjaston asiakkuuden vanhen...

✓ Kirjaston käytösäännöt

INTENT Kirjastokortti

Default



Minkäläistä apua tarvitset kirjastokorttiin liittyen?

Haluan kirjastokortin >

Kirjastokortti on kadonnut >

PIN-koodin vaihtaminen >

Kirjastokortti MyJYU:ssa >

Kirjastokortti on kadonnut

👉 PIN-koodin vaihtaminen

Asiakkaiden kysymyksiä, joihin botti tarjonnut väärää vastausta tai kertonut, ettei ymmärrä.



- "Kuka voi saada yliopiston käyttöoikeudet?" -> asia ratkesi, kun asiakas tarkensi "yliopiston kirjaston aineistoihin".
- "Onko ulkoisesta ja sisäisestä motivaatiosta jotain verkossa saatavaa lähdettä?" -> Botti neuvo: "aina opiskelumotiivi ei voi olla huipussaan..." Ohjasi lopulta yliopiston "Hyvisten" pariin eli opiskelija hyvinvointisivustolle.
- "Esseen pituus. Kuuluuko lähdeluettelo pituuteen?" Neuvo viittauskäytännestä.
- "Kiinnostaisi luontoa ja eläimiä käsittelevät kirjat."
- "Sivu ei kulje."

Tulevaisuuden näkymiä



- Bottiin olisi saatavilla generatiivinen tekoäly, jonka avulla botti voisi antaa vastauksen yliopiston verkkosivujen pohjalta.
- Käyttöön on otettu kuitenkin ainoastaan ylläpitäjän työkalut (esim. sisällön kääntäminen).
 - Lainsäädäntö estää tällä hetkellä sen, että viranomainen (ml. yliopistot) voisi antaa asiakkaalle tekoälyn luoman vastauksen ilman, että joku ihminen on tarkistanut vastauksen ensin.
 - Lakiin on kuitenkin tulossa muutosta mahdollisesti alkuvuodesta 2027:
[https://vm.fi/-/tekoaly-ja-automaatio-laajempaan-hyotykayttoon-viranomaisneuvonnassa.](https://vm.fi/-/tekoaly-ja-automaatio-laajempaan-hyotykayttoon-viranomaisneuvonnassa)

Diojen taustaa



➤ Tekijät: Nina Kivinen, Annikki Järvinen, Jussi Savolainen

➤ Lähteet:

Tammentie, Veera: "Päiväni bottikuiskaajana." 2025. PowerPoint-esitys.

➤ TESTAA: [Jyväskylän yliopiston kirjasto | Jyväskylän yliopisto](#)