

Palveluautomaation haasteet Kelassa

1. Kuvatkaa yleisesti toiminnassa koettu haaste (mahdollisesti tähän nosto vanhasta vastauksesta). Kuvauksessa tulisi yksilöidä:

- olemassa oleva tietojärjestelmä/palvelu tai tulevaisuudessa kehitettävä palvelu, johon haaste liittyy
- mitä muita toimintaa ohjaavia suosituksia, sääntelyä (kuin digipalvelulaki, hallintolaki ja perustuslaki), ohjeita tai kannanottoja kysymykseen vaikuttaa? Onko esimerkiksi tunnistettu Tiedonhallintalautakunnan suosituksia tai oikeustapauksia, jotka ohjaavat toimintaa tai lainsäädännön tulkintaa? (Viittaa mahdollisuuksien mukaan tiettyyn kohtaan ko. dokumentissa.)

Merkittävin palveluautomaation muoto ovat ohjaukseen ja neuvontaan liittyvät palvelut, jotka toteutetaan chatboteilla. Botit eivät hyödynnä tekoälyä, vaan niiden koulutus on manuaalista. Tällä osa-alueella tekoälyn hyödyntämisellä saataisiin kuitenkin suurimmat hyödyt. Esteeksi kehittämiselle on nähty digipalvelulain 6 a §, jossa edellytetään ennalta varmistamista. Este voidaan korjata tarkentamalla digipalvelulakia. Kanallisen lainsäädännön esteiden poistuttua reunaehtoja asettaa ainoastaan EU:n tekoälyasetus. Sen riskienhallintaan liittyvät edellytykset ovat ehkä jo itsessään tae oikeellisuudesta oppivaa tekoälyä käytettäessä.

Asiakastarpeisiin liittyvä automaatio. Kelassa on tavoitteena tunnistaa asiakastarpeita, joiden perusteella ohjausta ja palveluja voidaan tarjota. EU termistössä puhutaan analytiikasta, joka on tietosuoja-asetuksessa kielletty päätöksenteon yhteydessä. Kela ei tavoittele data-analytiikkaan perustuvaa päätöksentekoa vaan asiakasryhmittelyyn perustuvaa ennakoivaa ja aktiivista palvelua. Tällä on liitännäisyys myös ennakoivaa palvelua pohtivan työryhmä 5:n tehtävään. Tarpeiden tunnistaminen ja asiakasryhmittely tapahtuisi joko sääntöpohjaisen tai tekoälyn tuottaman automaation avulla. Varsinainen ennakoiva palvelu olisi todennäköisesti ihmisen tuottamaa. Tämä edellyttää asiakkaiden tarpeiden analysoinnin ja aktiivisen viranomaistoiminnan mahdollisuutta silloinkin, kun hakemuksen synnyttämää asiakkuutta ei ole vireillä.

Kuvatkaa, millaista toiminta olisi tavoitetilassa (ml. millainen toimintamalli tai palvelu olisi käytössä)?

Tavoitetilassa chatbot palvelut eivät edellytä työntekijöiden manuaalista ohjausta. Vain jälkikäteistä laadunvarmistamista tekisivät ihmiset.

2. Lainsäädännön muuttamisen ohella, mitkä muut toimenpiteet olisivat alustavasti tarpeen, jotta toimintaa voidaan tosiasiasa muuttaa?

Esteet liittyvät erityisesti lainsäädäntöön.

Tekoälyn tuottaminen vaatii tehokasta laitteistoa, joka taas voi edellyttää toimintojen siirtymistä omista konesaleista pilvipalveluihin. Soveltuvan tekoälyn tuottaminen ei operaationa ole helppo.

3. Tunnistatkeko keinoja, joilla digipalvelulain 6 a §:n tavoitteet (hyvän hallinnon perusteiden ja oikeusturvan turvaaminen, virkavastuun kohdentaminen, varsinaisen neuvontatehtävän pysyminen virkamiesshallinnon sisällä) voitaisiin saavuttaa sellaisella sääntelyllä, joka myös sallii autonomisen/tekoälyllä toimivan palveluautomaation neuvonnassa?

Hyvän hallinnon perusteet ja oikeusturva turvaaminen eivät poistu tekoälyn myötä. Viranomaisilla on sama laaja velvoite testata ja valvoa hallintotoimintaa. Julkista valtaa ei voi siirtää eikä se siirry sen vuoksi, että työväline hyödyntää tekoälyä.

Virkavastuu toteutuisi kuten hallintolain mukaisessa sääntöpohjaisessa päätösaunomaatiassa.

Dokumentointiedellytykset olisivat vastaavia kuin tiedonhallintalaissa.

4. Oletteko selvittäneet tai tunnistaneeet keinoja, joilla palveluautomaatiota voitaisiin antaa tekoälyllä niin, että voimassa olevan digipalvelulain 6 a §:n vaatimukset ennalta varmistamisesta edelleen täytyisivät?

Menetelmät voisivat olla etukäteisiä esim. sillä tavoin, että tekoälyn käyttämä tietopohja olisi vain organisaatio omaa rajattua ohjeistusta hyödyntävää.

Tekoälyn hyödyntäminen voitaisiin rajata vain tiettyihin tilanteisiin – ei avointa ”kysy mitä haluat tyyppistä” palvelua.

Tekoälyn tuottama vastaus voitaisiin jollain tavoin altistaa asiakkaan palautteelle ja vuorovaikutukselle.

Palvelun laatua valvottaisiin lisäksi aina jälkikäteen. Tehostettua laadunvarmistamista

5. Liittyykö palveluautomaation hyödyntämiseen kokemuksenne mukaan osaamiseen, tiedon puutteeseen tai toimijoiden välisiin tulkintaeroihin liittyviä esteitä?

Alan nopea kehitys johtaa väistämättä siihen, että oppimisprosessi on jatkuvaa ja mahdollista vain päätoimisesti asiaan perehtyneille.

Toimijoiden väliset tulkintaerot ovat mahdollisia. Olemme esim. pohtineet onko edellä mainittua digipalvelulain 6 a § tulkittu muualla toisin? Käynnistyvä hanke tuottanee tietoa ja hyviä käytänteitä myös tästä,

6. Onko organisaatiossanne arvioitu tai tunnistettu suunnitellun tai jo käytössä olevan palveluautomaation osalta [EU:n tekoälysäädöksen](#) vaikutuksia; jos on, mitä ne ovat?

Ei ole - johtuen osittain siitä, että tekoälyä ei ole asiakkaille näkyvissä palveluissa hyödynnetty. Yleinen näkemys on, että asetus ei kiellä, mutta tekee toteutuksesta kallista. Edellisellä voi tosin olla se myönteinen vaikutus, että tekoälysäätely itsesään olisi riittävä oikeusturvan tae eikä erillistä kansallista rajoittavaa sääntelyä tarvittaisi.

7. Tunnistatteko toimijoita, joita ongelman tarkastelussa tulisi kuulla tai joiden asiantuntemusta tulisi hyödyntää?

He ovat pääosin mukana hankkeen eri työryhmissä. Tekoälyn teknisten osaajien laaja kuuleminen laajasti on varmaankin välttämätöntä.