

Asia: VN/12980/2025

Luonnos hallituksen esitykseksi digipalvelulain 6 a §:n muuttamisesta (tekoäly neuvonnassa)

Lausunnonantajan lausunto

Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään

Kiitämme mahdollisuudesta lausua esityksestä. Tavoite hyödyntää tekoälyä viranomaisneuvonnassa palvelujen laadun ja saatavuuden parantamiseksi on kannatettava. Samalla korostamme, että sääntelyä on täsmennettävä, jotta yhdenvertaisuus, saavutettavuus ja oikeusturva toteutuvat kaikille käyttäjäryhmille, erityisesti vammaisille henkilöille.

Esityksessä tunnistetaan syrjintäriskit, mutta velvoite hallita riskejä jää liian yleiseksi. Kuten lausuntomateriaalissa todetaan, syrjimättömyyden turvaaminen edellyttää vahvempaa sääntelyä ja kykyä osoittaa, miten riskejä on arvioitu ja ehkäisty. Lakiin tulisi sisällyttää velvoite tehdä ennakkollinen yhdenvertaisuusvaikutusten arviointi sekä varmistaa, että myös välillisen syrjinnän riskit tunnistetaan. Tekoälyjärjestelmissä syrjintä voi syntyä esimerkiksi dataan sisältyvien vinoumien kautta, mikä edellyttää erityistä huomiota aineistojen laatuun ja edustavuuteen.

Vammaisfoorumin näkemyksen mukaan digitalisaatiota tulee kehittää inklusiivisesti siten, että palvelut ovat saavutettavia kaikille ja tukevat tosiasiallista yhdenvertaisuutta. Tekoälyavusteinen neuvonta voi parantaa saavutettavuutta, mutta se voi myös lisätä eriarvoisuutta, jos eri vammaisryhmien tarpeita ei huomioida riittävästi. Näkövammaiset henkilöt voivat kohdata esteitä, jos palvelut eivät toimi ruudunlukuohjelmien kanssa tai sisältö ei ole rakenteeltaan saavutettavaa. Kuulovammaisille haasteita syntyy, jos kieli ei ole selkeää tai jos viittomakielisiä vaihtoehtoja ei ole saatavilla. Kognitiivisesti vammaiset henkilöt ja muistisairaat voivat kohdata vaikeuksia monimutkaisessa, nopeasti muuttuvassa tai epäjohdonmukaisessa vuorovaikutuksessa, mikä korostaa selkokielen ja ohjatun asioinnin merkitystä. Liikuntavammaisille palvelujen käytettävyys ja tekninen esteettömyys ovat keskeisiä, kun taas neurokirjon henkilöille palvelun ennakoitavuus, loogisuus ja kuormittavuuden hallinta ovat tärkeitä. Näiden erilaisten tarpeiden huomioiminen edellyttää laaja-alaista saavutettavuusajattelua.

Pidämme välttämättömänä, että asiakkaalla on aina tosiasiallinen mahdollisuus siirtyä asioimaan luonnollisen henkilön kanssa ilman viivettä tai lisärasitusta. Pelkkä ohjaus toiseen asiointikanavaan ei riitä turvaamaan yhdenvertaisuutta, vaan palvelun on oltava aidosti monikanavaista.

Lisäksi saavutettavuusvaatimusten tulee koskea täysimääräisesti myös tekoälyratkaisuja. Tämä tarkoittaa teknisen saavutettavuuden ohella ymmärrettävää kieltä ja selkeitä vuorovaikutusratkaisuja. Tekoälyn käyttöönotto ei myöskään saa johtaa henkilökohtaisen neuvonnan vähentämiseen siten, että eniten tukea tarvitsevien asema heikkenee.

Yhteenvetona katsomme, että esitystä tulee täsmentää erityisesti syrjimättömyyden velvoitteiden, saavutettavuuden ja monikanavaisuuden osalta. Ilman näitä täsmennyksiä on olemassa riski, että tekoälyn käyttöönotto viranomaisneuvonnassa heikentää haavoittuvassa asemassa olevien henkilöiden yhdenvertaista pääsyä palveluihin

Kyröläinen Anni
Vammaisfoorumi ry