

Asia: VN/12980/2025

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

### Lausunnonantajan lausunto

#### **Voitte kirjoittaa lausuntonne alla olevaan tekstikenttään**

Kotus esittää hyvän kielenkäytön vaatimuksen jättämistä uudistettuun lakiin

Esitysluonnoksen mukaan digipalvelulain 6 a §:n ei katsota nykyisellään riittävästi sallivan tekoälyn hyödyntämistä neuvonnassa. Tämän vuoksi lakia ehdotetaan uudistettavaksi niin, että alkuperäisen lain kuudesta kohdasta poistetaan ne kolme, jotka esiintyvät muussa lainsäädännössä. Näiden mukana laista ollaan poistamassa maininta hyvän kielenkäytön vaatimuksesta.

Kotimaisten kielten keskus (Kotus) esittää, että uudistettuun lakiin jätetään hyvän kielenkäytön vaatimus. Perusteluina Kotus esittää, että hallintolain vaatimus hyvästä virkakielestä ei tälläkään hetkellä toteudu riittävästi. Vaikeaselkoinen virkakieli nousee yleensä yhä ongelmallista kärkeen, kun hallinnon toimivuutta selvitetään.

Tekoälypohjainen neuvonta kasvattaisi kielen roolia entisestään, kun asiainnista puuttuu inhimillinen kontakti. Toiminta selkeän kielen edistämiseksi on kuitenkin jo ennestään riittämätöntä. Palveluissa, kuten neuvonnassa, tekninen toteutus ja käytettävä kieli kietoutuvat erottamattomasti yhteen.

Esitysluonnoksessa todetaan, että lakimuutoksen tavoitteena on lisätä tekoälyn käytön mahdollisuutta. Sekä tekoälyn että digitalisaation lisäämisen taustalla on ajatus hallinnon tehostamisesta. Tehokkain ja usein ongelmattomin tapa vähentää neuvonnan tarvetta sekä neuvontaan tarvittavia resursseja on panostaa viranomaisten asialliseen, selkeään ja ymmärrettävään kielenkäyttöön molemmilla kotimaisilla kielillä (Hyvän virkakielen hyödyt ks. esim. <https://kotus.fi/virkakieli/hyvan-virkakielen-hyodyt/>). Kotus pitää kaikkiaan huolestuttavana

suuntausta, jossa kieltä etäännytetään inhimillisistä käyttäjistä, ja juuri tähän lisääntyvä tekoälyn käyttö johtaa.

Kotus kiinnittää huomiota myös siihen, että esitysluonnoksessa ei käsitellä tekoälyn ympäristövaikutuksia, vaikka lakimuutoksilla tekoälyn käyttö voi merkittävästi kasvaa julkishallinnon palveluissa. (Huomioi ympäristövaikutukset - Tekoälyn vastuullinen hyödyntäminen - Suomi.fi kehittäjille: <https://kehittajille.suomi.fi/oppaat/vastuullinen-tekoaly/organisoi-eettinen-toimintatapa/huomioi-ymparistovaikutukset>)

### Tekoäly kielenkäytössä ja kääntämisessä

Viranomaisen antama neuvonta tapahtuu pelkästään kielen varassa, olipa kyse kirjallisesta suullisesta neuvonnasta. Myös digitaalisissa palveluissa hyvä, laadukas kieli on hyvin toimivien palveluiden keskeinen tekijä. Kielen laatu on kuitenkin monitahoinen asia. Se ei tarkoita esimerkiksi pelkästään sitä, että viesti on huolellisesti muotoiltu ja se noudattaa oikeinkirjoitusohjeita, vaan sen on oltava myös tilanteeseen sopiva ja vastattava asiakkaan tiedon tarpeeseen.

Julkishallinnon kielenhuoltajien kokemusten mukaan generatiivinen tekoäly ei ole hyvä tulkitsemaan säädöstekstiä tai soveltamaan lakeja. Lopulliseen tekstiin voi jäädä virheitä, jos sitä ei ole tarkistanut sisällön ja kielen asiantuntija. Tekoälyn antama vastaus voi näyttää loogiselta ja luottamusta herättävältä, vaikka se sisältäisi asiavirheitä. (Ks. Tolonen ja Karppinen 2026: <https://kielikello.fi/tekoaly-tekstityon-tukena/>). Ilmiselvien asiavirheiden lisäksi kyse voi olla myös hienovaraisempien kielen merkitysten muuttumisesta, esimerkiksi velvoittavuuden asteen muutoksista. Tällaiset nyanssit ovat esimerkiksi kriisiviestinnässä varsin tärkeitä.

Esityksessä annetaan ymmärtää, että tekoäly mahdollistaisi useamman kielen käyttämisen neuvonnassa. Muotoilussa vaarana on, että tekoälypohjaista kääntämistä tehdään ilman kääntäjän ammattitaitoa, mitä ei voi suositella.

### Kielen laatua on varmistettava ja valvottava asiantuntevasti

Esitysluonnoksessa edellytetään palvelun laadun etukäteistä varmistamista ja jälkikäteistä valvontaa, mutta epäselväksi jää, mistä riittävä laatu muodostuu; selvää on, että tämä vaatii viranomaisilta uudenlaisia resursseja. Laadun varmistamisen ja valvonnan todetaan ulottuvan myös kieleen, mikä on hyvä. Kotuksen havaintojen mukaan kieltä ei nimittäin useinkaan ymmärretä keskeiseksi laatutekijäksi ainakaan niin, että siihen suunnattaisiin resursseja ja se otettaisiin kehittämisessä huomioon. Kielen laadun varmistamiseksi ja valvomiseksi virastoihin on rekrytoitava nykyistä huomattavasti enemmän kielen, kielenhuollon ja kieliteknologian asiantuntijoita.

Esityksessä (s. 20) myös todetaan, että viranomaisen olisi varmistettava ja valvottava laatua testaamalla tai testauttamalla järjestelmiä. Kannatamme ehdotusta. Testaamisessa on hyvä huomioida se, että testaajina on monenlaisia ihmisiä, myös selkokieltä tarvitsevia sekä henkilöitä, joiden äidinkieli ei ole suomi tai ruotsi. Näin tekoälypohjaisen neuvonnan ymmärrettävyydestä ja selkeydestä saadaan monipuolista tietoa.

Palveluja täytyy kehittää moniammatillisesti

Esitysluonnoksen arvioissa uudistuksen vaikutuksesta julkiseen talouteen (s. 22) mainitaan, että ”ehdotuksen ei arvioida muodostavan sellaisia uusia vaatimuksia, jotka edellyttäisivät muutoksia käytössä oleviin tietojärjestelmiin”. Tietojärjestelmien rajoitukset ja muut vaikutukset ovat kuitenkin jo nyt merkittävä tekijä viranomaiskielen vaikeaselkoisuuden taustalla.

Kieli tuleekin huomioida myös silloin, kun hankitaan uusia järjestelmiä. Kun tekniset ratkaisut ja järjestelmän kieli kokonaisuudessaan (mm. tekstit, ohjeet, linkkitekstit ja muut kielelliset elementit) tukevat kirjoittajaa, lopputuloksena on selkeämpiä ja ymmärrettävämpiä tekstejä. Järjestelmien sujuvuus säästää myös työaikaa.

Kotus haluaa muistuttaa, että tekstityössä käytettäviä teknisiä alustoja tulee kehittää moniammatillisessa yhteistyössä, jossa kielen ja kieliteknologian ammattilaiset ovat mukana.

Erilaisten käyttäjäryhmien huomioiminen neuvontapalveluiden kehittämisessä

Viranomaiset tarjoavat neuvontaa jo nyt monipuolisesti esimerkiksi verkkosivuilla, erilaisissa chat-palveluissa sekä puhelinneuvontana. Kotus haluaa korostaa vaihtoehtoisten palvelukanavien merkitystä viranomaisten asiakaspalvelussa. Inhimillisen vuorovaikutuksen etu on se, että kieltä voidaan mukauttaa vastaanottajan tarpeiden mukaan ja ymmärrystä voi seurata reaaliajassa. (Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa: <https://kotus.fi/kotus/julkaisut/julkaisusarjat-ja-luettelot/julkaisuja-aihepiireittain/genrejulkaisut/vuorovaikutus-kelan-puhelinpalvelussa/>)

Neuvontaa on saatava myös jatkossa helposti paitsi verkossa myös puhelimitse ja palvelupisteissä. Vain näin voidaan varmistaa ihmisten yhdenvertainen kohtelu. Erilaiset asiointimahdollisuudet ovat erityisen tärkeitä niille ihmisille, joilla ei ole mahdollisuutta tai kykyä etsiä tietoa, palveluja ja neuvontaa verkosta. Tähän ryhmään kuuluu esimerkiksi selkokieltä tarvitsevia ja ikääntyneitä ihmisiä.

Kotus pitää hyvänä, että uudistetun pykälän toisessa kohdassa edellytetään, että hallinnon asiakkaalle ”kerrotaan, miten hän voi ottaa yhteyttä viranomaiseen asioinnin jatkamiseksi”. Kotus ehdottaa lisäksi, että kohdassa oleva ”luonnollinen henkilö” korvattaisiin yleiskielisellä ”ihmisellä”. Säädoskielen lähentämistä yleiskieleen on suositeltu VNTEAS-tutkimuksessa säädoskielen

ymmärtämisestä. (Säädöskielen ymmärtäminen: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/items/a3e7fb51-7fc8-4e53-8c7e-85e75977bfff>)

Nissilä Leena  
Kotimaisten kielten keskus

Uotila Eliisa  
Opetushallitus - Kotimaisten kielten keskus