

Asia: VN/12980/2025

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

### Lausunnonantajan lausunto

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

Helsingin yliopisto kiittää mahdollisuudesta lausua luonnokseen hallituksen esitykseksi digipalvelulain 6 a §:n muuttamisesta.

Helsingin yliopistossa on käytetty palveluautomaatioissa chatbotteja Tietotekniikkakeskuksen järjestämässä neuvonnassa kesästä 2019 ja opiskeliija- ja hakuneuvonnassa elokuusta 2022 lähtien. Lisäksi Kansalliskirjastossa on oma chatbottinsa, joka neuvoo aukioloissa, kirjastokortti- ja e-kokoelma-asioissa. Chatbot-ratkaisut toimivat asiakaspalvelussa helpottamassa ruuhkahuippuja sekä laajentavat palvelun iltoihin ja viikonloppuihin, jolloin luonnollisen henkilön antama neuvonta ei ole mahdollista. Generatiivista tekoälyä hyödyntävä HelsinkiUni Helpin AI-apuri otettiin käyttöön viime vuoden lopulla. AI-apurin hakukone etsii tietoa generatiivisen tekoälyn avulla Helsingin yliopiston verkkosisällöistä esimerkiksi helsinki.fi -pääsivustolta, Opiskelu-palvelun ohjeista, Flamma-intranetista ja yliopiston kirjaston ja IT-Helpdeskin verkkosivuilta.

Helsingin yliopiston mielestä digipalvelulain 6 a §:n muutos on erittäin kannatettava ja yliopistolla käytössä olevat palvelut ja niiden kehittäminen tulevat hyötymään valmisteltavasta lakimuutoksesta. Se, että jatkossa ei tarvitsisi chatbotin hyödyntämisessä käyttää etukäteen määriteltyjä ja tarkistettuja kysymys-vastauspareja eikä asiakkaalle tarvitsisi tarjota välitöntä jatkokeskustelua luonnollisen henkilön kanssa, on toivottu muutos. Tekoälyä hyödyntävän automaattisen palvelun salliminen asiakasrajapinnassa modernisoi annettavan neuvonnan, laajentaa palvelun saavutettavuuden ympärivuorokautiseksi sekä mahdollistaa laajemman kielivalikoiman. Helsingin yliopiston digipalveluita kehitetään jatkuvasti ja yliopistolla on valmiudet tehdä lakimuutoksen edellyttämät tarkennukset palveluautomaation käyttämisestä lain suunnitellun voimaantulon aikataululla.

Vararehtori

Kai Nordlund

Asiakirja on allekirjoitettu sähköisesti Helsingin yliopiston asian- ja dokumentinhallintajärjestelmässä.

Kupila Pauliina  
Helsingin yliopisto