

Asia: VM151:00/2018

## **Lausuntopyyntö kansallisen tekoälyohjelma AuroraAI:n kehittämis- ja toimintasuunnitelmasta vuosille 2019-2023**

### **1. Kohti ihmiskeskeistä yhteiskuntaa**

#### **Klikkaa ja lisää otsikko avoimelle kysymykselle**

Konsepti on kuvattu hyvin ja erityisen hyvää siinä on se, että asiakas nostetaan viimeinkin ai-dosti kehittämisen keskiöön. Keskeistä olisi myös tarkastella sitä, missä määrin julkisen hallinnon organisaatiot siirtävät toistensa välillä asiointeihin/asiakkaisiin liittyviä tietoja ja mitä näiden toimintojen automatisoimiseksi olisi tehtävissä. Nämä tarpeet voivat tosin nousta pintaan asiakkaan palvelupolkuja tarkasteltaessa. Konseptin suhde muihin kansallisen palveluarkkitehtuurin osa-alueisiin mm. Suomi.fi –palveluun ja palvelutietovarantoon jää vielä hieman hämäräksi. Kunnan näkökulmasta edellä mainittuihin liittyvä kehittäminen tulisi niveltää luontevasti AuroraAI – kehittämiseen. Tämä tukisi johdon sitoutumista kansallisen palveluarkkitehtuurin jatkokehittämiseen. Toimeenpanosuunnitelmassa olisi voinut olla toimintamallisuunnitelmia siihen, kuinka ylin johto saadaan sitoutumaan asiaan, jonka asiakasrajapinnassa toimivat tunnis-tavat äärimmäisen tärkeäksi. Kuva toimeenpanon keskeisistä askeleista voisi tukea materiaalia.

### **2. AuroraAI-toiminta 2019-2023**

#### **Klikkaa ja lisää otsikko avoimelle kysymykselle**

Erytisen hyvää on se, että asiaan ollaan viimeinkin paneutumassa. Keskeisten elämäntapahtumien ja liiketoimintatapahtumien tunnistamiseksi tarvitaan myös palveluntuottajien ymmärrystä yhteisestä asiakkaasta. Palvelujen digitalisointi on pahimmillaan lisännyt asiakkaan kokemaa hallinnollista taakkaa, kun kaikki toimijat ovat kehittäneet omia sähköisiä palvelujaan eri kanaviin. Asiointipisteiden kehittämisen aikana kävi selvästi ilmi, kuinka asiakkaita palvellaan edelleen eri organisaatiokulttuureista käsin. Vaikka asiakkaita voidaan palvella ikään kuin yhden luukun periaatteella, kenellekään ei muodostu kokonaiskuvaa asiakaskäyttäytymisestä tai kehittämisen tarpeista. Kukaan ei ole myöskään linjannut asiointitapoja, jolloin jokainen organisaatio pitää kiinni omistaan. Kun kukaan ei johda julkisen hallinnon asiakaspalvelun muutosta kokonaisuutena, palvelut kehittyvät edelleen rakeiseen suuntaan. Vaarana on myös se, että tekoälyratkaisuja lähdetään tekemään samaan tyyliin kuin sähköisiä palveluja aikanaan (esim. mitä enemmän botteja, sen parempi). Siksi näemmekin tärkeänä, että kokonaisuutta kehitettäisiin esimerkiksi AuroraAI – konseptin alla.

Toimeenpanosuunnitelmassa on esitetty paljon erilaisia toimenpiteitä. Keskeisimpänä niistä pitäisimme toimintatapojen muutoksen mahdollistavaa ihmiskeskeisten palveluekosysteemien muodostamista valittujen elämän- ja liiketoimintatapahtumien ympärille.

### 3. Organisaatioiden kytkeytyminen ja toimeenpanon tuki

#### **Klikkaa ja lisää otsikko avoimelle kysymykselle**

Etelä-Savossa on käyty alustavaa keskustelua siitä, kuinka tekoälyn avulla voitaisiin lisätä järjestötoimijoiden ja yksityisen sektorin palvelujen löydettävyyttä tueksi julkisen hallinnon palvelutarjoomalle. Perinteinen verkkosivustoihin perustuva tiedonjakotapa on kasvanut siinä määrin, että asiakas/asiiantuntija ei enää löydä oleellisia palveluja asiansa edistämiseen. AuroraAI – konseptin mukaiset palveluekosysteemit ovat välttämättömyys ihmiskeskeiselle ja ennakoitavalle yhteiskunnalle.

Maakunnan laajuinen kehittämishanke vaatii käynnistyäkseen ankkuriorganisaation. Tähän rooliin sitoutuminen puolestaan edellyttää projektiresurssia (kokeilemisen edellytykset) sekä kehittämisen selkärankaa. Aihepiiri on vielä varsin vieras ja tästä syystä tarvitsimme tekoälyyn liittyvää koulutusta esimiehille ja kehittäjille (puhutaan samaa kieltä, sitouttaminen). Sama joukko tarvitsisi tukea yhteisjohtamismallin kehittämiseen ja asiakasvaikuttavuuden seurannan aloittamiseen. Johtaminen jaetun tilannekuvan avulla on tulevaisuudessa väistämätöntä. Toimijoilla on hallinnassa varsinainen palvelutuotanto, mutta ei osaamista sen viemiseksi tekoälyn mahdollistaville palvelumarkkinoille. Tarvitsimme tukea myös tekniseen toteutukseen. Uudentyyppisen palvelumarkkinan rakentaminen vaatii tietosuojan paneutumista sekä digitaaliseen asiointiin liittyvien lainalaisuuksien huomioimista. Myös tähän toivoisimme kansallista ohjausta.

### 4. Yleiset huomiot, kommentit ja palaute

#### **Klikkaa ja lisää otsikko avoimelle kysymykselle**

On todella tervetullutta, että luodaan hallinnon rajat ylittäviä tilannekuvia ihmisten todellisista tarpeista ja hyvinvoinnin tilasta. Pelkkä asiakkaan omien tietojen avaaminen ei vielä poista asiakkaan kokemaa hallinnollista taakkaa digitaalisissa palveluissa. On tärkeää käynnistää kansallinen ohjaus organisaatorajoja ja toimintatapoja rikkovaan, ihmislähtöiseen uusien palvelumuotojen synnyttämiseen. Vain yhteisen asiakkaan näkemisen kautta pääsemme palvelutarjooman ennakointiin ja tiedolla johtamiseen. Lähtökohtaan palvelut löytävät ihmisen, ihmisen ei tarvitse löytää palveluja – on vielä pitkä matka. Keskeistä on kiinnittää huomiota lainsäädännöllä asetettuihin tehtäviin ja niiden toimeenpanoon. Kuinka käännämme sitkeään juurtuneen tavan suorittaa lakisäateisiä tehtäviä asiakkaan monitoimijuutta hyödyntävien elämäntapahtumien tukemiseksi? Kuinka mahdollistamme yhteisjohtajuuden ja asiakastietojen yhdistelyn kokonaiskuvan rakentamiseksi?

Hänninen Heli  
Mikkelin kaupunki - Konserni- ja elinvoimapalvelut