

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

Aineistossa on hyvää asiakaskeskeisyys ja asiakastarpeen nostaminen palveluohjauksen keskiöön. Myös ekosysteemiajattelu ja läpinäkyvyys ovat hyviä seikkoja. Verkko edistää eri toimijoiden välistä vuorovaikutusta ja mahdollistaa palveluiden ja palvelukokonaisuuksien verkostomaisen kehittämisen, mikä on jo sinällään positiivista ja sinällään tavoitteellista.

Konsepti korostaa erityisesti luottamusta eri toimijoiden ja asiakkaiden kesken. Kuitenkaan esityksessä ei ole missään kohtaa pohdittu sitä, mitä ja miten verkostossa luottamuksen menetykset korjataan / palautetaan. Miten AuroraAI toimii näissä tapauksissa?

Verkostomaisessa palveluiden dynaamisessa koostamisessa korostuu myös ns. asiakasvastuu eli kenellä on vastuu asiakkaan suuntaan palveluketjusta tai sen osasta, niin että asiakaskin sen ymmärtää eikä synnytetä digitaalista luukulta luukulle siirtelyä. Asiasta on mainittu tekstissä, mutta ratkaisukuvausta ei asiaan kunnolla ole esitetty. Tai mitä tapahtuu AuroraAI-verkostossa suostumuksille ja asiakkaan omille esim. palvelutiedoille, jos palvelutoimija poistuu verkosta? Onko historiatieto saatavilla muilla keinoin.

AuroraAI-aineistossa ei oteta kantaa, kuinka nykyiset palvelut suhtautuvat nykyisiin palvelukokonaisuuksiin, mm. suomi.fi-palveluihin.

Aineistossa on käsitelty tekoälyn eettisiä periaatteita. Mikäli toimijoille muodostetaan yhteinen ja eri toimijoiden jakama eettinen koodisto, kuinka osapuolien sitoutuminen koodistoon varmistetaan, mikäli koodisto luo vain viitekehyksen. Eettinen pohdinta on suunnitelmassa kuvattu ohuesti.

Kokonaisuudessa on paljon tietosuojan kannalta ratkaistavia asioita. AuroraAi-materiaalista on vaikea ymmärtää, kuinka tietosuoja otetaan konkreettisesti huomioon, kun AuroraAi-verkon kautta tarjotaan personoituja palveluita asiakkaalle.

2. AuroraAI-toiminta 2019-2023

Klikkaa ja lisää otsikko avoimelle kysymykselle

Toimeenpanosuunnitelman suunta on oikea, mutta on melko optimistinen, kun erityisesti julkishallinnon puolella kyse on vastuiden ja ajattelumallien muutoksista, siis organisaatorakenteiden joustavoittamisesta.

Mydata-hiekkalaatikkoympäristön luominen on tärkeää, jotta löydetään käyttötarkoitussidonnaisuudet ja tiedon toissijaisen käytön reunaehdot. Löydetään lailliset tiedonsiirron mahdollisuudet, joista kerrotaan käyttäjälle.

3. Organisaatioiden kytkeytyminen ja toimeenpanon tuki

Klikkaa ja lisää otsikko avoimelle kysymykselle

Helsinki on kiinnostunut AuroraAi:n mahdollistamista ekosysteemeistä. Tarvittava tuki liittyy vahvasti palveluiden modularisointiin, palvelukatalogiin sekä niiden liittämiseen.

Teknisiin standardointeihin liittyy myös vahvasti käsitteiden ja terminologian harmonisointi, minkä koordinointi pitäisi tapahtua kansallisella tasolla ja eri toimijoita kuunnellen ja tukien.

Helsingin kaupungilla on hyväksytty uusi digitalisaatiosuunnitelma, jossa korostuvat muun muassa asiakaslähtöisyys, asiakaslähtöiset palvelut, proaktiivinen ja kohdennettu asiakkaan palveleminen, analyytiikka ja tekoäly. Nämä teemat ovat yhteneviä AuroraAi-hankeen kanssa. Näin ollen Helsingin ja AuroraAI-hankkeen lähtökohdat eivät ole ristiriidassa keskenään.

Helsingin kaupunki tekee yhteistyötä tekoälyn puitteissa myös muissa verkostoissa. Helsingin kaupungin ja Lontoon kaupungin digitalisaatiojohtajat ovat allekirjoittaneet yhteistyösopimuksen liittyen muun muassa tekoälyn, avoimen datan ja digialan innovaatioiden tuomia mahdollisuuksia hyödyntämiseen. Kaupunki on liittynyt myös osaksi Cities for digital rights yhteistyöverkoston. Helsingin kaupunki pyrkii toimimaan yhteistyössä monissa verkostoissa myös jatkossa.

4. Yleiset huomiot, kommentit ja palaute

Klikkaa ja lisää otsikko avoimelle kysymykselle

Esitettyyn kokonaisuuteen liittyy, kuten on esitetty, vahvasti OmaData, josta on oma liitteensäkin. Erityisesti suostumusten osalta mainitaan, että verkostossa voi olla useita suostumusrekistereitä. Lähtökohtaisesti ratkaisu pitää suunnitella siten että verkostossa olisi useita suostumusrekistereitä. MyData on suostumusten lisäksi myös itse asiakaan tiedon hallintaa ja näkyvyyttä.

Rautio Pasi
Helsingin kaupunki - Kaupunginkanslia, talous- ja suunnitteluosasto,
tietohallinto