

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

Lähestymistapana ihmiskeskeinen ja ennakointikykyinen yhteiskunta on raikas ja nykypäivän arvoja kuvaava, väistämätön ja positiivinen näkymä tulevaisuuteen. Palveluiden tuottamisen tapana tekoälyn hyödyntäminen on tehokasta ja asiakastarpeeseen räätälöityä tilanteessa, jossa henkilöintensiivisiä julkisia palvelua tarjoamassa on eläköitymisen vuoksi yhä vähemmän resursseja. AuroraAI:n lähtökohtana oleva ihmiskeskeisyyteen keskittyvä arvopohjainen palveluiden tuottamisen tavan muutos ja sen yhteys kansainväliseen ja kansalliseen toimintaympäristössä tapahtuvaan muutokseen jää kuitenkin hieman vajaaksi. Tavoitteena oleva yhteiskunnan laaja systeeminen muutos, jonka tuloksena on ihmiselle räätälöityjen palveluiden tuottaminen monialaisessa toimijaverkostossa ja ekosysteemissä pitäisi olla tulevaisuuden valtavirtaa. Kuitenkaan AuroraAI:n ei ole yksin tekemässä tätä arvomuutosta, ja linkitys samaa muutosta tekeviin muihin vastaaviin ekosysteemeihin olisi kiinnostava nostaa esiin. Esimerkiksi kuntien tekemä kehitystyö asiakas- ja palveluohjauksen kehittämisen parissa on tehtyä pohjatyötä, mikä linkittyy sujuvasti AuroraAI:n tavoittelemaan arvomuutokseen. Jo tehty työ ja siitä saatava hyöty ja vaikuttavuus asiakasnäkökulmasta nousisivat esiin keskeisinä arvomuutosta ohjaavina tekijöinä yhdessä mitattavien tulosten kanssa. Samalla myös saataisiin esiin palveluiden käytön houkuttelevuus.

2. AuroraAI-toiminta 2019-2023

Klikkaa ja lisää otsikko avoimelle kysymykselle

Tiivis yhteistyö kansalaisten ja yritysten kanssa tuottaen aiempaa vaikuttavampia palveluita muutoksen keskellä olevalle ihmiselle on erinomaisen puhutteleva tavoite. Näiden muutostilanteiden osalta keskeistä olisikin nostaa esiin vaikuttavat palvelut ja ihmisten, kansalaisten, hyvinvoinnin edistäminen sitä kautta. Elämäntilanne-pilottipalvelut olisi hyvä saada käyntiin suhteellisen nopeasti hyvin toimivalla teknologialla, ja palvelutarjontaa ja ekosysteemitoimijoita voisi laajentaa vähitellen pilotin jo käynnistettyä. Ekosysteemin käynnistämiseksi on kuitenkin alkuun keskeistä määritellä juridisesti toimijoita sitovat sopimukset ja yhteisen palvelun pelisäännöt: julkista sektoria sitovat lait ja asetukset ovat toiset kuin yksityistä tai kolmatta sektoria sitovat vastaavat tekijät. Lisäksi tulisi määritellä millaisilla sopimuksilla on mahdollisuus liittyä tuottamaan palveluita

tai poistua palvelutuottajan roolista? Dynaamisen ekosysteemin aikaansaamiseksi myös uusien toimijoiden (esim. skaalautuvia palveluita tarjoavien start-up-yritysten) tulisi voida liittyä ketterästi mukaan, tietyt yhteiset palvelutuotannon kriteerit täyttäen.

Lisäksi käyttäjien, asiakkaiden ja ihmisten näkökulmasta yksilöllinen ohjaus ja palvelu kehittyvät oikeaan suuntaan, mutta näkyvä digitaalisen osaamiseen kehittämiseen ja digilukutaitoihin on kaikille käyttäjille välttämätöntä. Asiakkaiden tarpeetkin ovat myös yksilöllisiä eikä standardiratkaisuja kaikkiin tilanteisiin ole olemassa, tämä tulisi käyttäjien myös ymmärtää.

Käyttäjien taitoja ja vastuita konkretisoisivat skenaariot eri asiakassegmenttien tarpeista ja käyttäytymisestä palveluiden käytön osalta ja nostaisivat esiin koulutuksen keskeisimmät kohderyhmät ja tarvittavat sisällöt.

Tällä hetkellä sekä valtion, että kuntien digitaalisten palvelujen tarjonta lähtee siilomaisesta hallinnollisesta ajattelusta, jossa asiakkaiden tarpeet nähdään ja palvelullaan siilolle määritellyn tehtävän mukaisesti eikä palveluista muodostu kokonaisuuksia, joissa asiakkaat voisivat joustavasti liikkua palvelusta toiseen elämäntilanteen tarpeiden mukaan. Muutos asiakaskeskeisyyteen vaatii perustavaa laatua olevia muutoksia julkishallinnon organisoinnissa digitaalisoinnin ja tekoälyn soveltamisen lisäksi. Aurora AI-konseptin toteuttamiseksi tarvitaan konkreettinen tiekartta, jossa tulisi kuvata vaiheittainen kehitys nykytilasta kohti tavoitetilaa. Käytännössä eteneminen kohti tavoitetilaa voisi tapahtua hallittavan kokoisten pilottien kautta, joilla voidaan demonstroida Aurora-AI-konseptin toimivuus ja nähdä miten eri elämäntapahtumiin ja liiketoimintatapahtumiin liittyvät toimijat saadaan toimimaan yhdessä.

3. Organisaatioiden kytkeytyminen ja toimeenpanon tuki

Klikkaa ja lisää otsikko avoimelle kysymykselle

Palveluekosysteemin jatkuva kehittäminen edellyttää sekä yksityisille ja kolmannen sektorin toimijoille selkeitä pelisääntöjä verkostoon/ekosysteemiin liittymisen tai siitä poistumisen osalta. Lisäksi käynnistyvien pilottien kokonaisuutta tulisi arvioida yhteiskunnallisen vaikuttavuuden näkökulmasta, etenkin hyötyjen kohdentumisen osalta siten että jatkuva kehittäminen toteutuu helposti jo pilotin aikana. Myös parhaat käytännöt tulisi identifioida jo käynnissä olleista elämäntapapiloteista, jotta niitä voidaan hyödyntää jatkossakin. Näitä parhaita käytäntöjä voi olla esimerkiksi hallinnolliset toimintatavat, yhteiskehittämisen menetelmät, koulutuksen vaiheistus, tilannekuvien muodostamisen analyysit jne. AuroraAI:n kannalta olisi tärkeää muodostaa konkreettiset pilotit muutamien elämäntilanteiden ympärille ja pilotoida, mitä toimenpiteitä tarvitaan, jotta konseptin mukaisia palvelukokonaisuuksia saadaan rakennettua ja miten näihin elämäntapahtumiin liittyvä dynaaminen ekosysteemi saadaan toimimaan.

4. Yleiset huomiot, kommentit ja palaute

Klikkaa ja lisää otsikko avoimelle kysymykselle

AuroraAI on uusi, idealistinen ja arvoperusteinen tapa jäsentää, tuottaa ja kehittää julkisia palveluita asiakaslähtöisesti. Tekoäly on menetelmä, mikä mahdollistaa uudenlaisen, radikaalin asiakaslähtöisyyden, ja onkin toivottavaa että kokonaisuus saisi vauhdikkaan ja onnistuneen alun hyvinvointiyhteiskunnan muuttuessa digiyhteiskunnasta ihmiskeskeiseksi, ennakoivasti palveluja tuottavaksi elämisen ympäristöksi.

Vuorela Maarit
KPMG Finland Oy