

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

Muutostarve nykyisestä reaktiivisesta ja hieman siiloutuneesta suoriteperusteisesta palvelumallista kohti asiakaslähtöistä ja kokonaistarpeen huomioivaa mallia on selkeästi tuotu esiin. Perustelut ovat vastaansanomattomia, tosin matka on luonnollisesti pitkä ja paljon pitää muuttua lähtien lainsäädännöstä ja julkisten organisaatioiden lakiinkin perustuvista toimintatavoista aina kansalaisten digitaitojen kehittämiseen asti. Tosin viimeksi mainittu tulee yhteiskunnassa ja työelämässä eteen joka tapauksessa.

Selvitys tuo hyvin esiin yhden hankkeen peruslähtökohdista; ainoastaan luottamukseen perustuva, kansalaisen itse omia tietojaan hallitseva ja läpinäkyvä järjestelmä voi tuottaa halutut tavoitteet.

2. AuroraAI-toiminta 2019-2023

Klikkaa ja lisää otsikko avoimelle kysymykselle

Hyvää oli, että otettiin hyvin laajasti mukaan eri toimijoita jotta saadaan parempi kokonaiskuva, mitä halutaan ja mitä on tarjolla. Elämäntapa -esimerkit olivat jossakin määrin haasteellisia, koska ne eivät kuvanneet tarpeeksi isoja muutoksia ja niiden kompleksisuutta. Opiskelemaan meno on iso asia, mutta ei mitenkään verrattavissa työttömäksi jäämiseen, vakavasti sairastumiseen tai läheisen kuolemaan. Esimerkit eivät tuo Auroran potentiaalia parhaalla mahdollisella tavalla esiin ja suuri osa niistä keskittyy yksinkertaisilla chatboteilla toteutettavissa oleviin kysymys-vastaus -käyttöliittymiin. Esimerkit eivät myöskään tuoneet parhaalla mahdollisella tavalla esiin palveluiden verkostorakenteen, dynaamisen kilpailuttamisen ja uudelleenkäytettävyyden etuja. Tämä kaikki on ymmärrettävää, koska puhuttiin vasta esiselvitysvaiheesta.

Organisaatioiden rajat ylittävä lähestymistapa ja sen vaikutusten laaja huomioiminen mm. investointiajatteluun oli hyvin tuotu esiin. Suositetaan vaikutusarviointia perinteisen suoriteperiaatteen sijasta. Hyvää on myös avoimien teknologisten ratkaisujen kehityksen seuraaminen ja niiden hyödyntäminen.

Vähemmälle pohdinnalle jäi, miten tukea tarvitsevat ihmiset saadaan käyttämään uusia palveluja ja miten yksityiset toimijat saadaan mukaan toteuttamaan kehittyneitä palveluita eli insentiivit. Nythän eniten tukea tarvitsevat varmasti käyttävät vähiten kehittyneitä palvelukanavia, kuten puhelin.

Koska aikaväli on suhteellisen pitkä eli 2023 asti, olisi hyvä ottaa myös mukaan teknologiamuutoksia, jotka eivät vielä tällä hetkellä ole välttämättä toteuttamiskelpoisia suuressa mittakaavassa. Tällaisia ovat esimerkiksi suomen / ruotsin kielen puheominaisuudet. Tällä ominaisuudella voi olla merkittävä vaikutus siihen, kuinka voidaan kommunikoida sellaisten henkilöiden kanssa, joiden IT-aidot eivät riitä kommunikointiin tekstin välityksellä.

3. Organisaatioiden kytkeytyminen ja toimeenpanon tuki

Klikkaa ja lisää otsikko avoimelle kysymykselle

Cybercom on erittäin kiinnostunut olemaan mukana palveluekosysteemissä. Cybercom näkee oman roolinsa ehkä parhaiten soveltuvan teknillisenä asiantuntijana ja konsulttina palveluiden rakentamisen ja ylläpidon aikana. Lisäksi Cybercom voi olla vahva katalysaattori, joka pystyy opastamaan erilaisia julkishallinnon sekä myöskin yksityisen puolen toimijoita liittymään palveluekosysteemiin.

4. Yleiset huomiot, kommentit ja palaute

Klikkaa ja lisää otsikko avoimelle kysymykselle

Hankkeessa oli paljon toimijoita ja aika ajoin tuli selvästi esille, että eri toimijoilla oli erilaisia vaikuttimia, miksi he olivat hankkeessa mukana. Jatkossa olisi hyvä määritellä kokonaisratkaisun lähtökohdat: miten rakennetaan avoin järjestelmä, jonne voidaan liittää erilaisia alijärjestelmiä hoitamaan omat rajoitetut tehtävänsä. Rajapinnat ja yhteiset terminologiat ovat tässä hyvin suuressa roolissa.

Näinkin ison ja kompleksisen kokonaisuuden toimeenpanon vaiheistukseen ja seurantaan pitää kiinnittää erityistä huomiota. Laaja ekosysteemi toki tuottaa keskustelua ja erilaisia näkemyksiä, mutta tällöin kokonaisuuden pitäminen aikataulussa ja tavoitteissa muodostuu ongelmalliseksi.

Yksi tärkeä asia olisi yhtenäiset mittaukset, joilla mitataan palveluiden onnistuminen. Tällaisia mittareita voisi olla esimerkiksi käyttäjien määrä tai suhdeluku muiden kontaktien määrä / AI-kontaktien määrä palvelukohtaisesti. Tarvitaan myös laadullisen mittariston määrittäminen.

Hankkeen toteuttamisessa pitäisi hyödyntää ketteriä menetelmiä sekä huomioida ne asiat, jotka edellyttävät syvempää analyysia ja tutkimusta. Arkkitehtuuri perustuu avoimiin rajapintoihin ja open source -ratkaisuihin. Yksittäiset palvelut voidaan toteuttaa myös suljetusti, kunhan ne noudattavat avoimia rajapintoja mahdollistaen kilpailun ja Aurora-ekosysteemin yhteistyön.

Sopimusteknisesti pitää huolehtia siitä, että esim. ulkopuoliset kyselyt noudattavat sovittua ja järkevää kustannustasoa kaikkien osapuolien kannalta.

Yksityiset toimijat tulevat näkemään tämän yhtenä markkinointikanavana, jolloin pitää päättää missä määrin tämä kuuluu julkishallinnon piiriin. Palveluntarjoajien pitää sopeutua verkon käyttämiin automaattisiin kilpailutusmenetelmiin, tällöin kaikki yritykset eivät voi saada samaa näkyvyyttä.

Pääkäsitteet on Sanasto-osuudessa avattu, mutta sen lisäksi tarvitaan tarkempi määrittely käytetyistä termeistä, jotta eri osapuolet ymmärtävät asiat samalla tavalla (kuten käsite "palvelu").

Pietilä Jarmo
Cybercom