

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

AuroraAI -konseptin yleinen tavoite ja päämäärä on kuvattu varsin selkeästi esityksessä. Konseptiin liittyvä tavoite on suunniteltuun aikatauluun nähden haasteellinen, joten hankkeen etenemiseen liittyvä vaiheistus tulisi tarkentaa. Viranomaisen toiminnan lakisääteisyys ja asiakassegmenttien elämäntilanteiden yhteensovittaminen tulisi kuvata.

Konseptin mukaan tekoäly tuottaa elämäntapahtumaan liittyvän tilannekuvan muodostaen sen eri tietolähteistä saatavista tiedoista. Tilannekuvan pohjalta tehdään viranomaisen näkökulmasta päätöksiä asiointiin liittyen. Miten varmistetaan asiakkaan oikeusturva päätöksentekoon liittyen? Asiakkaalla on oikeus saada tarvittaessa pääsy omiin tietoihinsa. Asiointiin liittyvän historiatiedon hallinta (esimerkiksi logitieto) tarvitsee lisämäärittelyitä ja linjauksia. Tässä yhteydessä tulisi tarkentaa myös asiakkaan oikeus saada asioida oikean virkamiesten (luonnollisen ihmisen) kanssa.

Tietosuojan toteutumisen arviointi tarpeen koko palveluprosessin näkökulmasta, ei pelkästään teknisestä näkökulmasta.

2. AuroraAI-toiminta 2019-2023

Klikkaa ja lisää otsikko avoimelle kysymykselle

Kehittämistoimenpiteet, joita suunnitelmassa on listattu ovat konkreettisia. Yhteistyön varmistamiseksi ja edistämiseksi AuroraAI-ohjelma tulisi sisällyttää tulevan hallituksen strategisiin tavoitteisiin.

Käynnissä on nykyisen hallituksen kärkihankkeita, joilla on AuroraAI tavoitteita tukevia päämääriä. Esimerkkinä mainittakoon luvat- ja valvonta kärkihanke. Näiden hankkeiden yhteensovittaminen AuroraAI -hankkeeseen tulisi kuvata selkeämmin. Yksittäisten hankkeiden ohella on tärkeä liittää AuroraAI:n toimeenpano viranomaisen KA-suunnitelmiin sekä strategiseen kehittämiseen.

Toimeenpanoon tulisi lisätä suunnitelma, miten viranomaiset siirtyvät nykytilanteesta konseptin mukaiseen palvelumalliin tavalla, jossa turvataan viranomaispalveluiden luotettavuus ja lainmukaisuus huomioiden lausuntopalautteissa esille nostetut muutostarpeet. Kokeiluja on hyvä kehittää ja todeta eri konseptit toimiviksi, mutta palvelun käyttöönotto vaatii omat erityistoimenpiteet.

Viranomaispalveluihin liittyy usein haasteellisia asiakaspalvelutilanteita. Palvelutyypin ja -tason eroavaisuudet tulee huomioida toimeenpanossa siten että palvelu siirtyy tarvittaessa tai pyydettyä luonnollisen henkilön käsiteltäväksi.

3. Organisaatioiden kytkeytyminen ja toimeenpanon tuki

Klikkaa ja lisää otsikko avoimelle kysymykselle

Aluehallintovirastojen toiminta liittyy kahdeksan ministeriön hallinnonalaan, jolloin palveluekosysteemien tavoittelu on hyvinkin perusteltua. Aluehallintovirastot ovat tällä hetkellä mukana hallituksen luvat- ja valvonta kärkihankkeessa. Kyseisen hankkeen tavoitteena on muodostaa lupa- ja valvontaviranomaisten yhteinen ekosysteemi, jossa asiakas on keskiössä. Kyseinen hanke voisi toimia 1. vaiheen kokeiluhankkeena AuroraAI -konseptin pilotoinnissa.

AuroraAI -hanke on luonteeltaan vahvasti strateginen kehittämisohjelma, jolloin se tulee liittää viranomaisen strategiseen kehittämisohjelmaan ja KA-suunnitelmiin. Toimeenpanoon tulisi lisätä keinoja, joilla virastoja ohjaavat ministeriöt tulosohjauksen kautta sitouttavat ja tukevat kehittämisohjelman toteuttamista virastotasolla. Toimintaa ohjaavilla ministeriöillä on myös keskeinen rooli hankkeen toimeenpanossa tarvittavan yhteistyön edistämässä ja toiminnan resursoimisessa eri hallinnonaloilla sekä hallintoalojen välillä. Ohjelman tehokas ja onnistunut läpivienti vaatii taloudellisten resurssien lisäksi merkittävää virkamiesten työpanosta. Toimeenpanosuunnitelmaa täydennettäessä resurssitarve tulisi arvioida erityisen huolellisesti.

4. Yleiset huomiot, kommentit ja palaute

Klikkaa ja lisää otsikko avoimelle kysymykselle

Kansallisen tekoälyohjelman tavoitteet ja peruskonsepti on esitetty selkeästi. Suunnitelmat ja toimenpiteet, joilla haluttu tavoite saavutetaan on vielä jossain määrin ylätasolla, mutta hyvin suuntaan antavia ja kehittämisohjelmaan perehdyttäviä.

Kysymyksessä on viranomaisen näkökulmasta merkittävä muutos monelta eri tavalla. Muutos on vahvasti toimintaa uudistava, jolloin osaamiseen liittyvät muutostarpeet ja erityisesti

palveluasenteeseen liittyvät muutostarpeet kasvavat. Muutosjohtaminen on keskeisimpiä menestystekijöitä tekoälyohjelman toimeenpanossa. Tästä onkin jo konkreettisia esityksiä toimeenpanon tehtävälistauksessa.

Viranomaisten palveluiden yhteensovittaminen edellyttäneer erityisiä toimenpiteitä, jotta vältytään asiakkaan joutumasta tilanteeseen, jossa tekoälyn kautta ei saada asiakkaan asiointitarpeelle ratkaisua. Tämän voisi ratkaista vastuuttamalla nimetty viranomaisen koordinoimaan asiakaspalvelua häiriötilanteiden varalta.

Tekoäly -konseptin kehittäminen ja toimeenpano toteutetaan kumppanuusmallia (PPPP) hyödyntäen. Kumppanuuden aikaansaaminen edellyttää vahvaa luottamusta eri toimijoiden välillä ja kykyä jakaa mm osaamista avoimesti. Osaamisen jako edellyttää myös riittävää tietämystä, yhteistä kieltä. Kumppanuustoiminnan mahdollistamiseksi ja tueksi ehdotetaan erillisen arkkitehtuurityöryhmän perustamista, mikä kattaa konseptin KA:n eri osa-alueet (toiminta, tieto, järjestelmät ja teknologiat). Arkkitehtuurityöryhmän tehtävänä olisi luoda riittävät puitteet/raamit kehittämisen tueksi ja erityisesti ratkaisujen yhteentoimivuuden varmistamiseksi.

AuroraAI -konseptissa painottuu järjestelmäkeskeisyys. Tämä korostuu erityisesti KA-suunnitelmassa. Arkkitehtuurikuvausta tulisi tarkentaa erityisesti ihmiskeskeisen toiminnan ja siihen liittyvän tiedonhallinnan tarpeista. Tarve korostuu jatkossa pilottikohteisiin liittyvien palvelupolkujen suunnittelussa. Esimerkiksi kansainväliset tiedonsiirtotarpeet ja tiedon käyttö on huomioita jo tässä vaiheessa.

Konseptin selkeinä hyötynä jo tässä vaiheessa voidaan tunnistaa rutiinipäätösten käsittelyn tehostuminen ja samalla muun muassa viranomaisen työpanosta voidaan kohdentaa ihmisläheisempään vaikuttavampaan työhön.

Hankkeen tavoitteiden ollessa hyvin kunniahimoiset ja tavoiteltu muutos nykytilanteeseen on hyvin merkittävä, siihen sisältyy samalla riskejä, joita nyt ei ole tunnistettu eikä hallintatoimenpiteitä määritetty sekä vastuutettu.

- julkisten hankintojen näkökulma

- kilpailuoikeudellinen vaikutus, jos palvelu karsii tehottomat palvelut ja suosii tehokkaita, optimaalisia ja kokonaisvaltaisia

- mikä merkitys sillä, että kaikki palveluntarjoajat eivät ole mukana – edellyttääkö kilpailuoikeudellinen näkökulma, että kaikkien palveluntarjoajien tulisi olla mukana

- henkilötiedon jakaminen verkoston toimijoiden kesken vaatii laajaa sopimista toimijoiden kesken, rekisteröidyn informoinnin merkitys korostuu ja rekisteröidyn oikeuksien toteutumisen varmistaminen tulee olla keskiössä

- verkoston palveluita käyttävän kansalaisen profilointi ja luokittelu henkilötietojen perusteella on riski, jossa on mahdollisuus tehdä virheitä.

- digiminä ei poista henkilötietojen käsittelyn riskiä, sillä nyt vain luodaan hahmo oikean henkilön tiedoilla ja näiden kahden välinen yhteys on melko varmasti aina selvitettävissä. Lisäksi yhteys voi muodostua esim. pienellä paikkakunnalla jo annettujen tietojen perusteella. Tunnistettavuus ei riipu pelkästään siitä, että luonnollisen henkilön henkilötietoihin ei ole yhdistettävissä henkilöä suoraan yksilöiviä tietoja, kuten nimi, henkilötunnus jne.

Siurua Maria
Etelä-Suomen aluehallintovirasto

Harjukelo Asko
Etelä-Suomen aluehallintovirasto - Hallinto- ja kehittämisspalvelut /
tietoyksikkö