

Aloite tekoälypohjaisen palvelun käyttöönoton selvittämisestä kunnan asiakaspalvelussa – Tuomas Alaterä ym. / Motion om utredning om ibruktagande av en AI-baserad tjänst i kommunens kundservice – Tuomas Alaterä m.fl.

Valtuusto 17.03.2025 § 40

Tuomas Alaterä ja 23 muuta valtuutettua jättivät aloitteen, jossa esitetään, että selvitetään tekoälypohjaisen palvelun käyttöönottoa asiakaspalvelussa kunnan verkkosivuilla vertailemalla erilaisia toteutustapoja ja niiden toiminnallisuuksia, rajoitteita ja kustannuksia.

Päätös

Valtuusto merkitsi aloitteen tiedoksi.

Liitteet

Kunnanhallitus / Kommunstyrelsen 02.02.2026 § 24

344/00.01.01.00/2025

Valmistelija / Beredare: Chief Digital Officer Ethel Eriksson,
ethel.eriksson(at)sipoo.fi

Aloitteen sisältö

Valtuustoaloitteessa esitetään selvitettäväksi tekoälypohjaisen palvelun käyttöönottoa asiakaspalvelussa kunnan verkkosivuilla vertailemalla erilaisia toteutustapoja ja niiden toiminnallisuuksia, rajoitteita ja kustannuksia. Selvityksen tuloksen niin osoittaessa aloite kehottaa kuntaa hankkimaan palvelun.

Lisäksi aloitteessa esitetään, että hankinnan tueksi tai mahdollistamiseksi tulevaisuudessa kunnalle laaditaan tiivis tekoälystrategia, joka määrittelee tavoitteet, ohjaa tekoälypohjaisten ratkaisujen käyttöönottoa ja hallintaa kunnassa sekä varmistaa riittävän osaamisen ylläpitämisen.

Aloitteessa ehdotetaan, että myöhemmin selvitetään tekoälyn käyttämisen mahdollisuuksia myös kunnan muissa palveluissa.

Nykytila ja tehdyt toimet

Kunnassa on kartoitettu tekoälyyn liittyvää lainsäädäntöä, erilaisia tekoälytyökaluja ja käyttötarpeita jo muutaman vuoden ajan. Lisäksi on seurattu eri verkostoissa tekoälyn käyttöönoton kokeiluja aktiivisesti. Digihallinto on osallistunut myös useisiin tekoälyasetukseen liittyviin koulutuksiin ja infoihin. Kunnan johtoryhmän keskusteluissa on riskianalyysin jälkeen päädytty siihen, että kunta hyödyntää tekoälyä vastuullisesti ja ottaa työkaluja käyttöön hallitusti. Johtoryhmälle on järjestetty tekoälytyöpaja alkuvuodesta 2025.

Kunnassa on laadittu tekoälypolitiikka keväällä 2025 ja se on hyväksytty kunnanhallituksessa 22.9.2025. Heti politiikan hyväksymisen jälkeen on aloitettu tekoälypilotteja, joista yksi on kunnan verkkosivuilla tuotava AI-palvelu, joka auttaa asiakasta ja kunnan asiakaspalvelua löytämään paremmin tietoa sivustoilta.

Erilaisia työkaluja on kartoitettu digihallinnon toimesta, jotta löydetäisiin palvelu, jonka ominaisuudet ovat riittävät, mutta ei makseta

ominaisuuksista, joita ei tarvita. Pilottiin valitun työkalun erityiseksi eduksi katsottiin sen kyvykyys tuottaa vastauksia useilla eri kielillä. Huomioitavaa on se, että mikäli tietoa ei ole, myöskään tekoälytyökalu ei pysty tietoa sivustoilta löytämään. Pilotin aikana muodostuneen käsitys siitä, että miten ajantasaista tieto sivustoilla on ja mitä kaikkea tietoa puuttuu.

Ennen pilottien käynnistämistä intranettiin on julkaistu tekoälytyökalujen käyttöönottamiseen liittyvät ohjeistukset. Pilotitryhmät pilotoivat myös ohjeistuksen ja toimintamallien toimivuutta käytännössä. Pilottien tulokset käsitellään johtoryhmässä alkuvuodesta 2026.

Kunnan velvoite henkilöstön kouluttamisesta tekoälyn turvallisuuteen liittyen täytetään koulutuksella, joka on lisätty tietoturva- ja tietosuojakoulutuskokonaisuuteen. Koulutus on pakollinen kaikille ja koulutus suoritetaan vuosittain verkkokoulutus-alustalla. Tekoälysovelluksiin liittyvien arviointien tekemiseen on hankittu työkalu yhteishankintana KUUMA-ICT-verkoston kanssa. Arviointeja pyritään tekemään kuntayhteisenä kehitystyönä.

Kunnan henkilöstö on saanut käyttöönsä Microsoft-lisenssiin kuuluvan Copilot-tekoälyavustajan, joka toimii julkisessa internet-verkossa. Koulutuksia Copilotin käyttämiseen on pidetty tammikuussa. Sipoon M365-ympäristön tietoja hyödyntävää maksullista Copilottia pilotoidaan kevään 2026 aikana eri toimialoilla.

Esittelijä / Föredragande Henkilöstöpäällikkö / Personalchef Rosenström Jan

Ehdotus / Förslag

Kunnanhallitus merkitsee vastauksen tiedoksi. Lisäksi kunnanhallitus antaa asian valtuustolle tiedoksi ja esittää, että aloite on täten loppuun käsitelty.

Kommunstyrelsen antecknar svaret för kännedom. Dessutom delger kommunstyrelsen ärendet fullmäktige och föreslår att motionen därmed är slutbehandlad.

Käsittely / Behandling

Päätös / Beslut

Kunnanhallitus hyväksyi yksimielisesti esittelijän ehdotuksen.

Kommunstyrelsen godkände enhälligt föredragandens förslag.

Liitteet / Bilagor

Liite Bilaga 1 - Aloite tekoälypohjaisen palvelun käyttöönoton selvittämisestä kunnan asiakaspalvelussa