

Hollolan kunnan tekoälyohjelma

Lisätietoja: tietohallintopäällikkö

7.10.2026

Tekoälyohjelma 2027–2028

Hollolan kunnan tekoälyohjelma suunnitelmavuosille 2027–2028 määrittää, miten kunta hyödyntää tekoälyä vastuullisesti, vaikuttavasti ja hallitusti palvelujen, tiedolla johtamisen, asiakirjahallinnan, valmistelun ja sisäisen työn kehittämisessä. Ohjelma kuvaa tavoitetilan, keskeiset periaatteet, käyttökohteet, hallintamallin ja etenemisen suunnitelmavuosina 2027–2028. Tekoälyä ei oteta käyttöön teknologian vuoksi, vaan sen tulee vastata tunnistettuihin toiminnan, palvelujen ja tiedonhallinnan tarpeisiin.

Tekoälysovellusten ja niiden soveltamisen kehittyminen jatkuu voimakkaana. Kehittymisen johdosta tekoälymaailman strategisetkin linjaukset saattavat muuttua suunnitelmavuosien aikana.

1. Ohjelman lähtökohta ja tavoitetila

Tekoälyn hyödyntämisen keskeinen tavoite on parantaa kunnan kykyä tuottaa laadukkaita ja oikea-aikaisia palveluja kuntalaisille, tukea henkilöstön työtä sekä vahvistaa valmistelun ja päätöksenteon tietopohjaa. Tekoäly toimii asiantuntijan apuvälineenä, ei itsenäisenä päätöksentekijänä. Viranhaltijan, työntekijän ja esihenkilön vastuu säilyy kaikissa tilanteissa, joissa tekoälyä käytetään valmistelun, arvioinnin tai viestinnän tukena.

Vuoden 2026 lähtötilanteessa Hollolan kunnalla on yhteiset tekoälyn käyttöperiaatteet, hyväksytyjen sovellusten kokonaisuus, selkeä riskiperusteinen arviointimalli, henkilöstölle suunnattu osaamisen kehittämisen polku sekä menettelyt hyötyjen ja riskien seurantaan. Tavoitteena on siirtyä kokeilupainotteisesta vaiheesta kohti johdettua ja laajemmin dokumentoitua tekoälyn hyödyntämistä.

Hollolan kunnassa nähdään kolme kokonaisuutta tekoälyn käytön hallinnassa:

- Tekoälyn lukutaito
- Tekoälyn käyttötaito
- Tekoälyn hyödyntämisen johtaminen.

2. Strategiset painopisteet

Strategiset painopisteet ohjaavat tekoälyn hyödyntämistä niihin kokonaisuuksiin, joissa sillä on suurin vaikutus Hollolan kunnan palvelukykyyn, työn sujuvuuteen ja tiedolla johtamiseen. Painopisteet muodostavat yhteisen suunnan käyttötapausten valinnalle, osaamisen kehittämiselle, teknologia-arkkitehtuurille ja vaikutusten seurannalle.

Painopiste	Kuvaus
Tuottavuuden ja työn sujuvuuden parantaminen	Tekoälyä käytetään muistioiden, ohjeiden, yhteenvedojen, raporttien ja valmisteluaineistojen luonnosteluun sekä tiedon jäsentämiseen.

Tiedolla johtamisen vahvistaminen	Tekoäly tukee tilannekuvien, analyysien ja vaihtoehtojen muodostamista päätöksenteon valmistelussa.
Asiakirja- ja tiedonhallinnan kehittäminen	Tekoälyä hyödynnetään tiedon luokittelun, löydettävyyden, tiivistämisen ja asiakirjojen hallinnan tukena tiedonhallintalain vaatimukset huomioiden.
Palveluprosessien kehittäminen	Tekoälyä käytetään asiakasohjeiden, vastauspohjien, prosessikuvausten ja sähköisten asiointiprosessien kehittämisen tukena.
Vastuullinen ja turvallinen tekoäly	Käyttö perustuu tietosuojaan, tietoturvaan, EU:n tekoällysäädökseen, hyvään hallintoon ja ihmisen vastuuseen.

3. Tekoälysovellusten hallittu kokonaisuus

Hollolan kunnan tekoälyn hyödyntäminen rakentuu hallitun sovelluskokonaisuuden varaan. Tavoitteena ei ole lisätä tekoälypalveluja hallitsemattomasti, vaan varmistaa, että käytössä olevat ratkaisut ovat perusteltuja, tietoturvallisia, sopimuksellisesti hallittuja ja kunnan tiedonhallinnan periaatteisiin sovitettuja. Jokaisella käyttöön otettavalla tekoälysovelluksella sekä sovellusten tekoälyominaisuuksilla tulee olla tunnistettu käyttötarkoitus, vastuullinen omistaja, arvioitu riskitaso ja selkeä ohjeistus käyttäjille.

Sovellustaso	Käyttötarkoitus Hollolan kunnassa
Ensisijaiset hyväksytyt työkalut	Kunnan sopimusten, käyttöoikeuksien ja tietoturva vaatimusten mukaiset työkalut, kuten Microsoft 365 -ympäristöön liittyvät tekoälyratkaisut.
Rajatut asiantuntijatyökalut	Erikseen arvioidut työkalut tekniseen dokumentointiin, ohjelmistokehityksen tukeen, analytiikkaan tai prosessien suunnitteluun.
Avoimet julkiset tekoälypalvelut	Vain yleiseen ideointiin ja julkisen tiedon käsittelyyn, ei salassa pidettävälle tai henkilötietoja sisältävälle aineistolle.

Useamman tekoälysovelluksen käyttö mahdollistaa sen, että eri tarpeisiin voidaan valita tarkoituksenmukainen ratkaisu. Samalla se edellyttää yhteistä hallintaa: kunnan tulee tunnistaa käytössä olevat sovellukset, niiden käyttötarkoitukset, käsiteltävät tiedot ja käyttöä koskevat ehdot. Uuden tekoälysovelluksen käyttöönotto edellyttää aina vähintään käyttötarkoituksen määrittelyä, tietoturva- ja tietosuoja-arviointia, tiedonhallinnan vaikutusten arviointia, sopimusehtojen tarkastelua sekä päätöstä siitä, kuuluuko sovellus kunnan hyväksytyyn työkalukokonaisuuteen.

Tekoälysovellusten käytössä noudatetaan tietojen käsittelyn vähimmäisperiaatetta. Sovelluksiin ei syötetä salassa pidettäviä tietoja, arkaluonteisia henkilötietoja, asiakas-, oppilas- tai henkilöstörekistereihin liittyviä tietoja eikä muita luottamuksellisia aineistoja, ellei käyttöön ole erikseen hyväksytty turvallista käsittely-ympäristöä ja käyttötapauksia. Tekoälyn tuottamat vastaukset tarkistetaan aina ennen käyttöä, ja niiden lähteet, oikeellisuus ja soveltuvuus arvioidaan osana normaalia viranhaltija- ja asiantuntijatyötä.

Hallittu kokonaisuus tukee myös yhdenvertaisuutta ja osaamisen kehittämistä. Kun hyväksytyt työkalut, käyttörajaukset ja ohjeet ovat yhteisiä, henkilöstöllä on paremmat mahdollisuudet hyödyntää tekoälyä tasapuolisesti ja turvallisesti. Tavoitteena on, että tekoälyä käytetään kunnan yhteisten toimintatapojen mukaisesti eikä yksittäisten käyttäjien omien kokeilujen varassa.

4. Data- ja tietoperusta

Tekoälyn luotettava ja vaikuttava hyödyntäminen edellyttää, että kunnan tiedot ovat laadukkaita, ajantasaisia, tarkoituksenmukaisesti kuvattuja ja hallittuja koko tiedon elinkaaren ajan. Tekoäly ei korjaa puutteellista tiedonhallintaa, vaan sen tuottamien vastausten ja analyysien laatu riippuu siitä, kuinka hyvin lähtötiedot on määritelty, ylläpidetty, suojattu ja saatettu oikeaan käyttöyhteyteen.

Hollolan kunnan data- ja tietoperustan kehittämisessä lähtökohtina ovat tiedonhallintalain vaatimukset, hyvä tiedonhallintatapa, tietoturvallisuus sekä palvelualueiden vastuu omista tiedoistaan. Tekoälyn käyttö kytetään kunnan tiedonhallintamalliin, tietoaineistojen kuvaamiseen, asianhallintaan, käyttöoikeuksien hallintaan, lokitietoihin, säilytysaikoihin ja tiedon luokitteluun. Ennen tietojen hyödyntämistä tekoälyratkaisussa arvioidaan käyttötarkoitus, luotettavuus, salassapito, henkilötietoluonne, elinkaarivaihe ja soveltuvuus kyseiseen käyttötapaukseen.

Ohjelman mukaisesti kunnan keskeiset tietovarannot tunnistetaan ja niiden omistajuus, käyttöoikeudet, laatuvaruudet ja ylläpitokäytännöt kuvataan. Tavoitteena on, että tekoälyä voidaan hyödyntää vain sellaisiin tietoihin, joiden alkuperä, merkitys, ajantasaisuus ja käsittelyoikeus ovat tiedossa. Tämä vahvistaa päätöksenteon valmistelun luotettavuutta ja vähentää virheellisiin, vanhentuneisiin tai asiayhteydestään irrotettuihin tietoihin perustuvia johtopäätöksiä.

Data- ja tietoperustan kehittämisessä painotetaan erityisesti tietojen yhteentoimivuutta ja integraatioita. Tekoälyn hyödyntäminen ei saa muodostaa irrallista tietovarantoa tai rinnakkaista päätöksenteon pohjaa, vaan sen tulee tukeutua hallittuihin järjestelmiin, dokumentoituihin prosesseihin ja tarkoituksenmukaisiin rajapintoihin. Kunnan tulee arvioida, miten tekoälyratkaisut liittyvät asianhallintaan, arkistointiin, raportointiin, analytiikkaan ja palveluprosessien automaatioon.

Käytännössä tämä tarkoittaa, että tekoälyohjelman toimeenpanossa edistetään tietoaineistojen kuvaamista, metatietojen hyödyntämistä, tiedon laatuksien määrittelyä, käyttöoikeuksien tarkistamista ja tiedon elinkaaren hallintaa. Samalla varmistetaan, että tekoälyratkaisujen käyttö ei heikennä julkisuusperiaatteen, salassapidon, tietosuojan tai arkistoinnin vaatimusten toteutumista.

5. Mittarit ja seuranta Hollolan kunnassa

Tekoälyohjelman toteutumista seurataan Hollolan kunnassa osana toiminnan, tietohallinnon, tiedonhallinnan ja palvelujen kehittämisen normaalia johtamista. Seurannan tarkoituksena on varmistaa, että tekoälyn käyttö tuottaa mitattavaa hyötyä, tukee kunnan palvelutavoitteita ja pysyy tietosuojan, tietoturvan, tiedonhallinnan ja hyvän hallinnon vaatimusten puitteissa. Seuranta ei rajoitu tekniseen käyttömäärään, vaan siinä arvioidaan myös toiminnallisia hyötyjä, riskienhallintaa ja henkilöstön osaamisen kehittymistä.

Keskeisiä seurattavia mittareita ovat tekoälysovellusten käyttöaste, tunnistetut ja hyväksytyt käyttötapaukset, koulutuksiin osallistuminen, henkilöstön kokema hyöty, valmistelu- ja käsittelyaikojen lyheneminen, säästyneet työtunnit, palveluprosessien sujuvuus, tietoturva- ja tietosuojahavainnot sekä tekoälyn käytöstä syntyneet kustannukset ja säästöt. Mittareita tarkennetaan käyttötapauksittain, jotta seuranta kohdistuu todellisiin palvelu- ja toimintahyötyihin.

Seuranta-alue	Mittari	Seurannan tarkoitus
Käyttöönotto	hyväksytyjen käyttötapauksien määrä ja käyttöaste	arvioidaan, eteneekö tekoälyn hyödyntäminen suunnitellusti

Hyödyt	säästyneet työtunnit, lyhentyneet käsittelyajat ja sujuvamat prosessit	todellinen toiminnallinen hyöty
Osaaminen	koulutuksiin osallistuminen ja käyttäjäpalaute	henkilöstön valmiudet käyttää tekoälyä turvallisesti ja tehtäviä helpottavana työkaluna
Riskit	tietosuoja-, tietoturva- ja laatupoikkeamat	varmistetaan, että käyttö pysyy hyväksytyissä rajoissa
Kustannukset	lisenssi-, käyttöönotto- ja ylläpitokustannukset suhteessa hyötyihin	tuetaan päätöksiä jatkosta, laajentamisesta ja priorisoinnista

Seuranta tehdään vähintään vuosittain osana ohjelman toimeenpanon arviointia. Merkittävistä uusista tekoälyn käyttötapauksista tehdään lisäksi erillinen käyttöönottoarviointi ennen laajempaa käyttöä. Seurannan tulokset raportoidaan soveltuvin osin kunnan johdolle, tietohallinnolle ja niille palvelualueille, joiden toimintaan tekoälyn käyttö vaikuttaa.

6. Tekoälyn hallintamalli

Tekoälyn hallintamalli määrittää, miten Hollolan kunnassa tekoälyn käyttöönottoa, käyttöä ja seurantaa johdetaan. Hallintamallin tehtävänä on varmistaa, että tekoälyn käyttö on tarkoituksenmukaista, lainmukaista, turvallista, dokumentoitua ja yhteisten periaatteiden mukaista. Malli kokoaa yhteen vastuut, hyväksymismenettelyn, riskien arvioinnin, tietojen käsittelyn periaatteet sekä käyttöönoton ja seurannan käytännöt.

Hallintamalli perustuu riskiperusteiseen arviointiin. Jokainen merkittävä tekoälyn käyttötapaus arvioidaan ennen käyttöönottoa sen perusteella, mitä tietoja käsitellään, mihin tarkoitukseen tekoälyä käytetään, voiko käyttö vaikuttaa kuntalaisten, asiakkaiden, oppilaiden, henkilöstön tai muiden henkilöiden asemaan sekä tarvitaanko tietosuoja-, tietoturva- tai perusoikeusvaikutusten tarkempaa arviointia. EU:n tekoällysäädöksen näkökulmasta erityistä huomiota kiinnitetään käyttötapauksiin, joissa tekoälyä käytetään päätöksenteon valmistelussa, palvelujen kohdentamisessa, henkilöstöön liittyvissä prosesseissa tai muissa vaikutuksiltaan merkittävässä tehtävissä.

Tietohallinto vastaa tekoälysovellusten teknisestä arvioinnista, käyttöoikeuksien hallinnasta, hyväksytyjen työkalujen kokonaisuudesta ja yhteisten ohjeiden ylläpidosta. Palvelualueet vastaavat käyttötapauksen tunnistamisesta, toiminnallisten tavoitteiden määrittelystä, hyötyjen arvioinnista ja siitä, että tekoälyä käytetään sovittujen periaatteiden mukaisesti. Tietosuojavastaava, tietoturvasta vastaavat asiantuntijat, tiedonhallinnan vastuuhenkilöt sekä tarvittaessa hankinta- ja sopimusasiantuntijat osallistuvat arviointiin silloin, kun käyttötapaus tai sovellus sitä edellyttää.

Uuden tekoälyratkaisun käyttöönotto etenee hallintamallissa vaiheittain: käyttötarpeen kuvaaminen, tietojen käsittelyn ja riskien arviointi, sovelluksen sopimus- ja tietoturvaehtojen tarkastaminen, tarvittavien vaikutustenarviointien tekeminen, hyväksymispäätös, käyttäjien ohjeistaminen sekä käytön seuranta. Hallintamalli varmistaa, että tekoälyn käyttöönotto ei jää yksittäiseksi kokeiluksi, vaan se liitetään kunnan johtamiseen, tiedonhallintaan, tietosuojaan, tietoturvaan ja toiminnan kehittämiseen.

7. Teknologia-arkkitehtuuri

Tekoälyn teknologia-arkkitehtuurin tavoitteena on muodostaa Hollolan kunnalle hallittu, tietoturvallinen ja yhteentoimiva kokonaisuus, jossa tekoälyratkaisut liittyvät kunnan olemassa oleviin järjestelmiin, tiedonhallintaan ja palveluprosesseihin. Teknologiaa ei rakenneta irrallisina kokeiluina, vaan osana kunnan kokonaisarkkitehtuuria, Microsoft 365 -ympäristöä, asianhallintaa, arkistointia, integraatioita, raportointia ja automaatiota.

Arkkitehtuurin lähtökohtana on, että hyväksytyt tekoälypalvelut ovat sopimuksellisesti hallittuja, käyttöoikeuksiltaan rajattuja, käytön seurannan mahdollistavia (mm. mittarointi) ja tietoturva vaatimukset täyttäviä. Ensisijaisesti hyödynnetään ratkaisuja, jotka voidaan kytkeä kunnan nykyisiin työvälineisiin ja joiden käyttöä voidaan ohjata keskitetysti. Tähän kokonaisuuteen voivat kuulua esimerkiksi ohjelmistoympäristön tekoälyominaisuudet, järjestelmäkokonaisuuksien tekoälyratkaisut, analytiikka-alustat, integraatioalustat sekä erikseen arvioidut tekoälypalvelut.

Teknologia-arkkitehtuurissa varmistetaan, että tekoälyratkaisut eivät synnytä hallitsemattomia tietovarantoja, päällekkäisiä palveluja tai rinnakkaisia päätöksenteon tietolähteitä. Ratkaisujen tulee tukea tiedonhallintalain mukaista tietoaineistojen hallintaa, käyttöoikeuksien seurantaa, tietojen suojaamista, säilyttämistä ja tarvittaessa arkistointia. Uusien ratkaisujen arvioinnissa tarkastellaan integraatiotarpeita, tietojen sijaintia, toimittajavastuuta, jatkuvuudenhallintaa, kustannuksia sekä mahdollisuutta poistaa ratkaisu hallitusti käytöstä.

8. Osaamisen kehittäminen

Tekoälyn hyödyntäminen edellyttää henkilöstöltä uudenlaista osaamista, mutta osaamisen kehittäminen ei tarkoita vain yksittäisten työkalujen käyttöopastusta. Hollolan kunnassa tavoitteena on rakentaa yhteinen ymmärrys siitä, mihin tekoälyä voidaan käyttää, mitä rajoituksia sen käyttöön liittyy, miten tekoälyn tuottamaa sisältöä arvioidaan ja miten työntekijän oma vastuu säilyy tekoälyn käyttämisestä huolimatta.

Käyttäjärühmä	Painotus
Kaikki työntekijät	Vastuullinen käyttö, tietosuoja, tietoturva, tiedonhallinta ja hyvät käytötavat.
Asiantuntijat	Analytiikka, automaatio, prosessien kehittäminen, hyvien kehoitteiden laatiminen ja käyttötapausten arviointi.
Johto ja esihenkilöt	Tekoälyn johtaminen, hyötyjen arviointi, riskienhallinta ja tiedolla johtaminen.

Koulutus ja tuki toteutetaan vaiheittain osana ohjelman toimeenpanoa. Käytännön esimerkit, sisäiset ohjeet, yhteiset pelisäännöt ja käyttötapausten kerätyt opit auttavat henkilöstöä hyödyntämään tekoälyä turvallisesti ja tarkoituksenmukaisesti.

Osaamisen kehittämistä kohdistetaan myös tekoälyn hyödyntämisen johtamiseen. Johtoa ja esihenkilöstöä tuetaan siinä, miten tekoälyn käyttöä suunnitellaan, ohjataan ja seurataan arjen työssä. Tavoitteena on, että tekoälyä käytetään turvallisesti, hyödyllisesti ja yhteisten sääntöjen mukaisesti.

Osaamisen kehittämisen onnistumista seurataan koulutuksiin osallistumisen, käyttäjäpalautteen, tunnistettujen käyttötapausten, virhe- ja riskihavaintojen sekä toiminnallisten hyötyjen perusteella.

9. Kehittämisteemat tekoälykäytön osalta Hollolan kunnassa

Tekoälyn hyödyntäminen Hollolan kunnassa kohdistuu erityisesti niihin kehittämisteemoihin, joissa tekoäly voi parantaa arjen työn sujuvuutta, vahvistaa tiedonhallintaa, nopeuttaa palvelujen valmistelua ja tukea päätöksenteon tietopohjaa. Teemojen tarkoituksena on ohjata tekoälyn käyttöönottoa käytännönläheisesti niin, että ratkaisut tukevat kunnan palvelutehtävää, hyvää hallintoa ja vastuullista tietojen käsittelyä.

Teema	Kuvaus
Tuottavuus	Vähentää rutiinityötä, nopeuttaa valmistelua ja vapauttaa aikaa asiantuntijatyöhön.
Dokumentinhallinta	Parantaa tiedon löydettävyyttä, tiivistämistä, luokittelua ja kytkentää asianhallintaan.
Palveluautomaatio	Tukee prosessikuvausta, vastauspohjia, ohjeistusta ja sähköisten asiointiprosessien kehittämistä.
Tiedolla johtaminen	Jäsentää tietoaineistoja, vahvistaa tilannekuvaa ja tukee vaikutusten arviointia.
Vastuullinen käyttö	Perustuu läpinäkyvyyteen, riskiperusteisuuteen, tietoturvaan, tietosuojaan ja hyvään hallintoon.

10. Ohjelman toimeenpano ja seuranta

Tekoälyohjelman toimeenpano etenee vuosina 2027–2028 vaiheittain siten, että ensin vahvistetaan yhteiset käyttöperiaatteet, hyväksyttyjen tekoälyratkaisujen kokonaisuus sekä käyttötapausten arviointi- ja hyväksymismenettely. Tämän jälkeen painopiste siirtyy valittujen käyttötapausten käytännön toteutukseen, henkilöstön osaamisen kehittämiseen ja vaikutusten seurantaan. Toimeenpanossa korostuvat johdon sitoutuminen, palvelualueiden aktiivinen osallistuminen sekä tietohallinnon, tietosuojan ja tiedonhallinnan tiivis yhteistyö.

Toimeenpanon onnistumista arvioidaan sen perusteella, miten tekoäly tukee kunnan palvelujen laatua, työn sujuvuutta, valmistelun tietopohjaa ja tiedonhallinnan kehittymistä. Arvioinnissa huomioidaan sekä hyödyt että riskit: käyttömäärät, säästynyt työaika, prosessien sujuvoituminen, henkilöstön osaaminen, tietoturva- ja tietosuojahavainnot sekä tekoälyn käytön kustannukset suhteessa saavutettuihin hyötyihin.

Ohjelman toteutumista seurataan säännöllisesti. Seurannan tarkoituksena on varmistaa, että tekoälyn hyödyntäminen pysyy hallittuna, läpinäkyvänä ja kunnan tavoitteiden mukaisena. Tarvittaessa linjauksia, ohjeita ja hyväksyttyjen työkalujen kokonaisuutta päivitetään teknologian, lainsäädännön ja kunnan toiminnallisten tarpeiden muuttuessa.

11. Tiivistelmä

Hollolan kunnan tekoälyohjelma antaa yhteisen suunnan tekoälyn vastuulliselle ja vaikuttavalle hyödyntämiselle. Ohjelman lähtökohtana on, että tekoälyä käytetään kunnan palvelutehtävän, henkilöstön työn ja päätöksenteon valmistelun tukena, ei itsenäisenä päätöksentekijänä. Tekoälyn käytössä korostuvat ihmisen vastuu, tietojen asianmukainen käsittely, hyvä hallinto sekä palvelujen luotettavuus ja yhdenvertaisuus.

Ohjelman keskeinen arvo syntyy siitä, että tekoälyn hyödyntäminen kytketään osaksi kunnan johtamista, tiedonhallintaa, tietoturvaa, tietosuojaa ja toiminnan kehittämistä. Kun käyttötapaukset valitaan huolellisesti, riskit arvioidaan ennakolta ja henkilöstön osaamista kehitetään suunnitelmallisesti, tekoälystä muodostuu käytännön työväline, joka tukee Hollolan kunnan uudistumista hallitusti ja kuntalaisten hyödyksi.