

# Tutkimus- ja kehittämissyhteistyö vahvistaa tekoälyn käyttöönottoa tietotyössä

Tekoälyn merkitys on kasvanut työelämän ja tietoammattilaisten arjessa. Tekoälyä on käytössä esimerkiksi sähköposti- ja hakukonesovelluksissa sekä kuva-aineistoa läpikäyvissä sovelluksissa. Haaga-Helian vuoden 2021 valtakunnallisen tutkimuksen mukaan 74% tietotyöläisistä kokee, että heidän työtehtäviä voisi täydentää tai tehostaa tekoälyllä. Uudet sovellukset herättävät uusia kysymyksiä. Mihin tekoälysovellukset sopivat ja mihin ei? Miten ne hyödyttävät sekä organisaatiota, että työntekijöitä?

TEKSTI: IRIS HUMALA, ANNA RUOHONEN JA EIJA KÄRNÄ

Tutkimus- ja kehittämissyhteistyö tarjoaa työyhteisölle foorumin tarkastella eri tietoammattilaisten työrooleja, kehittää yhdessä ratkaisuja älykkäiden teknologioiden hyödyntämiseen ja työn sujuvuuteen. Tekoälyn käyttöön- otossa korostuu koneen ja ihmisen välinen vuorovaikutus. Tiedon kartuttaminen uusista älykkäistä sovelluksista edellyttää ihmisten työpanosta.

## Tukitoimintojen tietotyöntekijät avainroolissa

Organisaatioissa tukitoimintojen tietotyöntekijöillä on merkittävä rooli tiedonhallinnassa, yhteisen ymmärryksen, oppimisen ja luottamuksen rakentamisessa sekä teknologisen ja strategisen muutoksen käytännön toteutuksessa. Tämä tulee esiin Haaga-Heliammattikorkeakoulun tuoreessa tutkimuksessa (Kärnä ym., 2021). Tietotyöntekijät toimivat tyypillisesti HR-, viestintä-, talous- ja ICT-asiantuntijoiden, assistenttien ja koordinaattoreiden rooleissa. He rakentavat siltoja yksikköjen, tiimien ja verkostojen välillä sekä hallitsevat ja jakavat tietoa edistäen samalla organisaation tuottavuutta.

Tekoälyn käyttöönotto työpaikalla tarkoittaa erityisesti olemassa olevien järjestelmien tehokkaampaa ja monipuolisempaa käyttöä – ei välttämättä isoja investointeja tietojärjestelmiin. Tekoälyn hyödyntäminen voi auttaa kehittämään tietotyöntekijöiden työtä ja työrooleja entistä monipuolisemmiksi vastaamaan paremmin työelämän muutoksiin.

## Tutkimusyhteistyön monipolvisuus luo yhteistä ymmärrystä

Haaga-Helian toteuttamassa ja Työsuojelurahaston tukemassa ”Tekoäly tulee - Tuki, osaaminen ja yhteistyö kuntoon!” (TT TOY) -tutkimushankkeessa (2021-2022) on tehty tutkimus- ja kehittä-

**Organisaatioissa tukitoimintojen tietotyöntekijöillä on merkittävä rooli tiedonhallinnassa, yhteisen ymmärryksen, oppimisen ja luottamuksen rakentamisessa sekä teknologisen ja strategisen muutoksen käytännön toteutuksessa.**

**Tekoälyn hyödyntäminen voi auttaa kehittämään tietotyöntekijöiden työtä ja työrooleja entistä monipuolisemmiksi vastaamaan paremmin työelämän muutoksiin.**

misyhteistyötä ison kuntaorganisaation tukipalvelujen asiantuntijoina toimivien tietotyöntekijöiden kanssa. Hanke on esimerkki siitä, miten tutkimus- ja kehittämissyhteistyö voi toimia tekoälyn käyttöönoton tukena organisaatiossa. Tavoitteena oli luoda vahvempaa ymmärrystä siitä, miten teknologiaa voidaan hyödyntää työn kehittämisessä ja mitä vaikutuksia sillä on tietotyöntekijöiden osaamiseen ja työrooleihin.

Hanke käynnistyi kansallisen tason kyselyllä ja eteni case-organisaatiossa yksilö-, pari- ja sidosryhmähaastatteluihin ja neljään yhteiskehittämisen työpajaan tukipalvelujen asiantuntijoiden kanssa. Hankkeen neljä työpajaa osallistivat organisaation työntekijät yhdessä kehittämiseen. Ne tarjosivat areenan työn kehittämiseen, uusien teknologioiden hyödyntämiseen ja työhyvinvointiin liittyville näkemyksille, ongelmille, kritiikille ja kokemuksille toimivista käytännöistä.

Tutkimus edisti työpajojen avulla kehittämistä yksilön, tiimin ja työyhteisön tasolla. Ensimmäinen vaihe kohdistui osaamisen, potentiaalain, ammatti-identiteetin ja arvon tuottamisen tunnistamiseen omassa työssä. Toinen vaihe keskittyi teknologioiden hyödyntämiseen työssä. Kolmannen vaiheen painopisteenä oli tukitoimintojen yhteistyön toimintamallien ja arvon tuottamisen kehittäminen. Viimeinen vaihe suuntautui koko työyhteisön, tiimin ja sen sidosryhmien väliseen yhteiskehittämisen mallin työstämiseen.

Työpajoihin osallistui case-tiimin työntekijöitä ja esihenkilöitä sekä tiimin palveluita hyödyntäviä sisäisten sidosryhmien ja asiakkaiden edustajia. Työpajat selkeyttivät organisaation tietotyöntekijöiden käsityksiä uusien teknologioiden soveltamisen edellytyksistä ja mahdollisuuksista.

## Yhteisöllisyys ja vuorovaikutus haasteina

Kehittämiseen osallistuneiden työntekijöiden kokemukset tukivat arjen työtä, uusiin teknologioihin liittyvää vuorovaikutusta ja yhteistyötä laajemmin. Osallistujat korostivat ”oivalluksen hetkiä ryhmäkeskusteluissa”, ”yhteisöllisyyden tuntua” ja mahdollisuutta ”olla kaikki

## Tekoälyn ja uusien teknologioiden käyttöönoton haasteet liittyvät ihmisiin. Muutoksen saavat aikaan ihmiset, heidän yhteistyökykynsä ja osaamisensa – eivät koneet.

yhdessä, sillä olemme niin hajanainen joukko mitä erilaisimmilla työkuville”. Työntekijöiden mielestä työpajat tarjosivat aikaa ja tilaa vaihtaa ajatuksia muiden kanssa ja tilaisuuden pohtia kehittämiskohteita yhdessä.

Tekoälyn ja uusien teknologioiden käyttöönoton haasteet liittyvät ihmisiin. Muutoksen saavat aikaan ihmiset, heidän yhteistyökykynsä ja osaamisensa – eivät koneet. Tutkimus- ja kehittämistyö vahvistaa parhaimmillaan yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutusta: ”Kun sain kertoa mikä työssäni tökkii, ne eivät ole ohjelmat vaan tiedonsaanti.”

Tekoälyn käyttöönotto vaatii moniäänisyyttä, jolloin osallistava tutkimus ja kehittäminen ovat ratkaisevassa asemassa. Tekoäly on huomisen aihe, mutta jo nyt yhä useammin osa työympäristöä. Tutkimus- ja kehittämistyö tukee organisaation erilaisia tietoammatillaisia tehokkaassa tekoälyn käyttöönotossa ja samalla rikastaa tutkijoiden ymmärrystä uusista teknologioista ja niihin liittyvästä yhteistyöstä. ■

## Tekoälyn käyttöönotto vaatii moniäänisyyttä, jolloin osallistava tutkimus ja kehittäminen ovat ratkaisevassa asemassa.

*Iris Humala, projektiasiantuntija, tutkija, FT, KTT, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Iriksellä on pitkä kokemus kansallisista ja kansainvälisistä tutkimus- ja kehittämissuunnitelmista, tutkimushallinnosta sekä koulutus- ja viestintätehtävistä. Hänen väitöskirjansa käsittelevät ihmisten luovuutta edistävää virtuaalisen työn johtamista (2018) sekä pk-yritysten ja ison kansainvälisen asiakkaan välisen liikesuhteen kehittymistä (2004). Iris toimii tutkijana mm. TSR:n tukemassa Tekoäly tulee – tuki, osaaminen ja yhteistyö kuntoon! eli TT TOY -hankkeessa.*

*Anna Ruohonen, tutkija, KTT, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Annalla on vuosien työkokemusta eri puolilla Eurooppaa ja maailmanlaajuisesti kansainvälisten kumppanuuksien kehittämisessä liike-elämässä, korkeakouluissa ja innovaatioekosysteemeissä. Hänen väitöskirjansa (2010) käsittelee naisryhtäjäyttä Pohjoismaissa. Väitöskirjan pohjalta julkaistu työ sai Yhdysvaltojen pienyritysten ja ryhtäjäyden yhdistykseltä palkinnon käytännön panoksesta ryhtäjäyteen. Anna keskittyy työssään tutkimus-, kehitys- ja innovaatio toimintaan ryhtäjäydessä ja liiketoiminnan uudistamisessa. Hän on mukana TSR:n tukemassa Tekoäly tulee – tuki, osaaminen ja yhteistyö kuntoon! eli TT TOY -hankkeessa ja toimii projektipäällikkönä mm. Tekoälyinnovaatioekosysteemillä kilpailukykyä PK-yrityksille eli AI-TIE -hankkeessa.*

*Eija Kärrä, johtamisen lehtori, KTT, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. Eijalla on pitkä kokemus liiketoiminnan tietotyön koulutuksesta, tutkimuksesta ja kehittämisestä yrityksissä. Hänen väitöskirjansa (2016) koski tietotyön roolia strategiatyössä. Eija toimii projektipäällikkönä Tekoäly tulee – tuki, osaaminen ja yhteistyö kuntoon! eli TT TOY -hankkeessa.*

### LÄHTEET

Kärrä, E., Nikina-Ruohonen, A., & Humala, I. (2021). Entrepreneurial spirit of knowledge workers as a key asset in strategic change. eSignals Research, HHBIC 2020, 17–18.11.2020, Online.

Tekoäly tulee – tuki, osaaminen ja yhteistyö kuntoon – tutkimushanke (TT TOY) (2021–2022), saatavilla <https://www.haaga-helia.fi/fi/ajankohtaista/hankkeet/tt-toy-tekoaly-tulee>

# Tule mukaan julkishallinnon verkostoon

Tietojohtaminen ry:n jäsenille avoin julkishallinnon verkosto kokoontuu joka kolmas viikko etäyhteydellä yhdistyksemme jäsenen Timo Hakalan johdolla. Ryhmä on avoin kaikille yhdistyksen jäsenille ja sinne on helppo tulla mukaan niin tietojohtamisesta kiinnostuneiden kuin aiheen parissa työskentelevienkin. Tapaamisten aiheina ovat julkisen sektorin tietojohtamiseen monet aiheet eri näkökulmista tarkasteltuna.

Kevään kuluessa kuultiin alustuksia ja keskusteltiin muun muassa tietotuotannon kehittämisestä, tietojohtamisen barometrista ja tekoälyyn liittyvistä EU-säännöksistä. Julkisen sektorin organisaatiot edistävät aktiivisesti tietojohtamisen käytäntöjä. Tämä verkosto mahdollistaa uuden oppimisen ja omaan työhön liittyvien aiheiden sparrauksen yhdessä muiden osallistujien kanssa.

Syksyn 2022 aiheina ovat muun muassa:

- tietotarpeiden määrittely
- mallinnettu tietotuotanto
- tietojohtamisen maturiteetti
- tiedonhallintamalli
- raportointityövälineet ja analytiikkaratkaisut
- tietosuoja
- tietojohtamisen mittaaminen
- oppeja yksityiseltä sektorilta

Toiveita tulevista aiheista voi esittää Timolle. Tule mukaan kuulemaan ja keskustelemaan ajankohtaisista tietojohtamisen aiheista. Tietojohtaminen ry:n julkishallinnon verkostoon pääset mukaan lähettämällä liittymispyynnön sähköpostilla osoitteeseen [timo.hakala@hus.fi](mailto:timo.hakala@hus.fi) ja saat kalenterikutsun Teams-tapaamisiin.



Kuva: Kati Mattsson

Tietojohtaminen ry on lisäksi mukana Valtiokonttorin tietojohtamisen verkostojen verkostossa, joka järjestää yhteisiä tapaamisia kaksi kertaa vuodessa. Kevään tapahtuma pidettiin 1.6. aiheena valtionavustehankkeessa kehitettyjen työkalujen vaikutusketju sekä ilmiö- ja verkostokartat. Lisätieto Valtiokonttorin tapahtumasta löydät: [www.valtiolla.fi/tapahtuma/tietojohtamisen-verkostojen-tapaaminen-kevaalla-2022](http://www.valtiolla.fi/tapahtuma/tietojohtamisen-verkostojen-tapaaminen-kevaalla-2022).

Tule mukaan tapaamaan julkishallinnon tietojohtamisen tekijöitä ja päivittämään tietosi aiheen parissa.

