



# Vuoropuhelu digitalisaation hyödyntämisestä työpaikoilla ja toimialoilla





# Vuoropuhelu digitalisaation hyödyntämisestä työpaikoilla ja toimialoilla

Suomessa digitaaliset työvälineet ovat käytössä jo kaikissa ammateissa ja kehittyvät nopeasti. Myös tarjottavat digitaaliset palvelut yleistyvät nopeasti. Digitalisaation suurimmat hyödyt syntyvät yleensä kuitenkin vasta uudistettaessa toimintatapoja ja palveluprosesseja. Työpaikoilla tarvitaan siihen liittyvää vuoropuhelua johdon ja henkilöstön kesken.

**Työmarkkinajärjestöjen yhteisen näkemyksen mukaan kaikilla työpaikoilla ja kaikilla toimialoilla on tarpeen lisätä vuoropuhelua digitalisaatiosta.**

Vuoropuhelun käyminen työpaikoilla ja toimialoilla on Suomen oloihin parhaiten soveltuva tapa toteuttaa Euroopan työnantajien ja palkansaajien yhteistä digitalisaation puitesopimusta<sup>1</sup>. Sitä varten tähän keskustelualoitteeseen on koottu keskusteluteemoja, esimerkkejä ja kysymyksiä, joiden toivomme rohkaisevan hyödylliseksi koettuihin keskusteluihin, ja edelleen erilaisiin kokeiluihin ja yhdessä kehittämiseen. Hyvän vuoropuhelun kautta vauhditetaan uuden teknologian onnistunutta hyödyntämistä ja aiempaa paremmiksi koettujen toimintatapojen kehittämistä.

Uusi teknologia mahdollistaa erilaiset uudenlaiset toimintamallit, mutta omissa käsissämme on, mitä niistä valitsemme ja onnistummeko niiden hyödyntämisessä:

Muuttuvatko tekemämme työ ja tarjoamamme palvelut sen ansioista paremmiksi vai eivät?

Onnistuminen digitalisaation hyödyntämisessä mahdollistaa merkittävät parannukset tuottavuudessa, julkisissa palveluissa, työyhteisöjen toiminnassa ja työhyvinvoinnissa.

## ESIMERKKI

### Arvostusta ja vuoropuhelua yrityksessä

– Kun aloitin toimitusjohtajana, varasin ensitöikseni kolmen tunnin keskusteluajan jokaisen työntekijämykseni kanssa. Kysyin mitä kukin heistä tekisi minun sijassani ja enimmäkseen kuuntelin. Arvostusta osoittaa mielestäni se, että ottaa ihmiset mukaan uuden tekemiseen, eikä mieti asioita vain yksin tai johtoryhmässä.

Näin kuvasi menestyneen yrityksen toimitusjohtaja omaa tapaansa, jolla hän lähti vuoropuheluun yrityksensä henkilöstön kanssa. Samankaltaisia tarinoita vuoropuhelun merkityksestä löytyy useiden menestyneiden yritysten, organisaatioiden ja niiden yksiköiden taustalta.



**VUOROPUHELUA TOIMIALALLA:****Finanssialalla tulevaisuuden työtä on tarkasteltu yhdessä jo vuodesta 2014**

Hyvinvoiva Finanssiala on finanssialan työntajien ja työntekijöiden yhteinen toimialahanke, jonka puitteissa on järjestetty yhteisiä seminaareja ja työpajoja yritysten kanssa digitalisaatiosta ja työn tulevaisuudesta. Niihin osallistui myös pankkien asiakkaita ja alan opiskelijoita. Hanke on saanut paljon myönteistä huomiota ja toiminut esimerkkinä vastaavanlaisille toimialavuoropuhelulle ja työmarkkinaosapuolten yhteisille kehittämishankkeille. Finanssiala on yksi digitalisaation edelläkävijöistä Suomessa. Hankkeen tuloksena on valmistunut muun muassa

- Kartoitukset digitalisaation vaikutuksista finanssialalla (2015).
- Alan parhaat käytännöt koottuna yhteen (2016).
- Selvitys etätyöstä sekä työpaikoille suunnattu työkirja tuottavuuden ja työhyvinvoinnin parantamiseksi (2017).
- Tulevaisuuden osaamistarpeiden ennakointi yhdessä alalle kouluttavien oppilaitosten kanssa Finanssiakatemiassa (2018).

---

Työnantajajärjestöjä toimialahankkeessa edustivat Finanssiala ry ja Palvelualojen työnantajat Palta ry. Mukana ovat olleet kaikki alan työntekijäliitot: Ammattiliitto Unio (aiemmin Ammattiliitto Nousu ry), Ammattiliitto Pro ry, Vakuutusväen Liitto VvL ry ja Ylemmät Toimihenkilöt YTN ry.<sup>ii</sup>

**Miten onnistua vuoropuhelussa omissa työyhteisössä, organisaatiossa ja toimialalla?**

Digitalisaatio – esimerkiksi digitaaliset työvälineet, tekoäly tai erilaiset työskentelyalustat – koskettavat nykyisin lähes kaikkia työyhteisöjä ja ammatteja. Digitalisaation mahdollistamat uudet tavat palvella asiakkaita, työskennellä yhdessä toisten kanssa tai esimerkiksi työskennellä monipaikkaisesti muuttavat työtä, mikä tekee vuoropuhelusta kiinnostavaa.

Vuoropuhelua edistää se, että sille on varattu aika ja paikka. Kysymys voi olla esimerkiksi keskustelujen sarjasta työpaikalla. Myös jatkuva epämuodollinen keskustelu on hyödyllistä. Keskusteluja voidaan pohjustaa teemaan liittyvillä alustuksilla ja muilla sisällöillä.

Seuraavissa luvuissa on ehdotettu neljää keskusteluteemaa ja niihin liittyviä näkökulmia ja kysymyksiä:

1. Digitalisaatio ihmisiä varten
2. Digiajan osaamisen kerryttäminen
3. Työtä ajasta ja paikasta riippumatta
4. Kun tekoäly tulee työpaikalle



# Digitalisaatio ihmisiä varten

Digitalisaation ehkä merkittävin vaikutus työelämään on ollut se, että se vauhdittaa työn ja toimintatapojen muutosta. Eri aloilla ja eri ammateissa se tapahtuu kuitenkin eri tavoin. Digitalisaation ja muun uuden teknologian hyödyntäminen työelämässä muuttaa myös työssä tarvittavaa osaamista kaikilla aloilla.

Samalla tämä merkitsee sitä, että seuraavien vuosien ja vuosikymmenien aikana osa vanhoista tehtävistä häviää tai siirtyy muulla tavoin hoidettavaksi. Samalla kuitenkin syntyy uusia tehtäviä, tehtäväkokonaisuuksia ja ammatteja.

Esimerkiksi Uudenkaupungin autotehtaalla on käytössä suurin määrä teollisuusrobotteja Suomessa. 2010-luvulla Valmet Automotive Oy on kuitenkin ollut yksi työvoiman määrää eniten kasvattaneista teollisuusyrityksistä.

Kun raskaimpien, vaarallisimpien ja yksitoikkoisimpien töiden hoito siirretään koneille, tilaa jää enemmän muunlaiselle työlle. Rohkaiseva ajatus on myös, että tekoäly saadaan pikkuhiljaa työnteon tueksi, tukiälyksi erilaisiin tehtäviin. Tekoälyohjelman loppuraportissa<sup>iii</sup> tämä ilmaistiin näin: ”Tekoäly on tukiäly, ja usein koneen ja ihmisen yhdistelmä suoriutuu parhaiten tehtävistä.”

On todennäköistä, että digitalisaation vaikutukset tulevat lähivuosina näkymään parhaiten parempina palveluina, sujuvampina prosesseina ja ohjelmien ja laitteiden parempana käytettävyytenä.



## Merkittävin uusi asia

Kunta-alan työn murroksen seurannassa<sup>iv</sup> kysyttiin sairaaloiden johdolta ja henkilöstöltä, mitkä heidän mielestään ovat merkittävimmät uudet asiat työn ja teknologian murroksessa.

Vastaukseksi saatiin seuraava Top5-luettelo:

1. Yhteistyön kulttuuri hyvän hoidon takeena
2. Sujuvat, eri sairauksille määritellyt hoitopolut, ja potilaan kokonaisvaltainen kohtaaminen
3. Lääkärit, hoito- ja muu henkilöstö miettivät yhdessä, miten muutokset viedään läpi ja miten asiakas hyötyy niistä eniten
4. Erityisosaamisen järjestelmällinen kerryttäminen ja jakaminen
5. Tekoäly auttaa valvomaan varhaisia oireita, diagnosimaan sairauksia, neuvomaan terveellisissä elämäntavoissa ja kannustamaan niihin.

Samankaltaiset vastaukset toistuivat myös 15 muulla ammattialalla. Huolimatta siitä, että uusi teknologia ja esimerkiksi lääketiede etenevät vauhdilla, merkittävimiksi koetut uudet asiat liittyivät usein yhteistyön kulttuuriin ja siihen, miten toimitaan toisten ihmisten; asiakkaiden, kumppaneiden ja työtoverien kanssa. Korona-aikana niiden rinnalle seurannassa nousivat myös etäyhteyksin toimiminen ja siihen liittyvä toimintakulttuurin ja ajattelutavan muutos.

ESIMERKKI

### Digitalisaatiota ihmisiä varten

**Terveyskylä.fi** on yliopistosairaaloiden parhaiden asiantuntijoiden yhdessä potilaiden kanssa tuottama erikoissairaanhoidon verkkopalvelu, joka on asuinpaikasta riippumatta aina avoinna tarjoten tietoa ja tukea kansalaisille ja työkaluja ammattilaisille. Verkkopalvellulla on miljoonia käyttäjiä vuodessa. Jo vuonna 2017 ylitettiin miljoonan käyttäjän raja.

Terveyskylä on muuttanut myös työn tekemistä: Verkkopalvelussa hoitopolut on kuvattu ja toteutettu siten, että potilaalla on käytössään aina kulloinkin tarvittavan asiantuntijan tuki ja kulloinkin tarvittava tieto. Vuonna 2021 Terveyskylässä oli 32 taloa, esimerkiksi lasten talo, mielenterveystalo ja kivunhallintatalo.

### Työmarkkinajärjestöjen näkökulmia asiaan

Teknologia itsessään ei ole hyvä tai paha, vaan ihminen määrittää ja arvottaa miten teknologiaa käytetään.

Digitalisaatiota hyödynnetään ihmisiä varten: tuottamaan arvoa asiakkaille, ratkomaan alan ja koko ihmiskunnan vaikeita ongelmia sekä auttamaan työn tekemisessä ja kehittämisessä.

Vaikka digitalisaatio muuttaa tapoja, joilla toimimme yhdessä ja töiden sisältöjä, teknologiaa käyttävät jatkossakin ihmiset. Ihmiset yksin ja yhdessä tekevät merkittävimmät muutokset, ei teknologia itsessään.

Digitalisaatiota ja tulevaisuuden työtä kannattaa pohtia ja kehittää yhdessä. Koska toimintatapojen, toimintakulttuurin ja tarvittavan osaamisen muutokset eivät tapahdu hetkessä, liikkeelle kannattaa lähteä mahdollisimman pian.

## Kysymyksiä keskustelun virikkeeksi

1. Miten digitalisaatio on muuttanut omaa alaanne ja asiakkaiden käyttäytymistä?
2. Mitkä johto ja henkilöstö teillä nostaisivat viime vuosien merkittävimmiksi uusiksi asioiksi työn ja teknologian murroksessa?
3. Millaisia toiveita johdolla, henkilöstöllä, asiakkailtanne ja kumppaneillanne on toimintanne ja palveluidenne tai tuotteidenne kehittämisestä?
4. Millaista keskustelua teillä käydään työn tulevaisuudesta ja siitä, mihin yritys tai organisaatio on menossa?
5. Mitkä ovat tällä hetkellä kiinnostavimmat asiat uuden teknologian hyödyntämisessä oman työenne ja organisaationne kannalta?
6. Millaiset tehtävät jättäisitte mieluiten koneiden hoidettaviksi? Millaisiin tehtäviin käyttäisitte tästä vapautuneen työajan?

### VINKKI:

#### DIGIVALMENNUSKORTIT

[Valtiolla.fi/digiosaaminen](https://valtiolla.fi/digiosaaminen) -osoitteesta löytyy valtiovarainministeriön vuonna 2021 julkaisemat digivalmennuskortit. Niiden avulla työyhteisöissä ja -organisaatioissa voidaan käydä vuoropuhelua digitalisaatiosta ja kasvattaa organisaation digitaalista kyvykkyyttä. Vaikka kortit on suunnattu erityisesti julkisen hallinnon johdolle ja esihenkilöille, voidaan niitä käyttää keskustelun tukena ja apuna myös muilla aloilla.



# Digiaajan osaamisen kerryttäminen

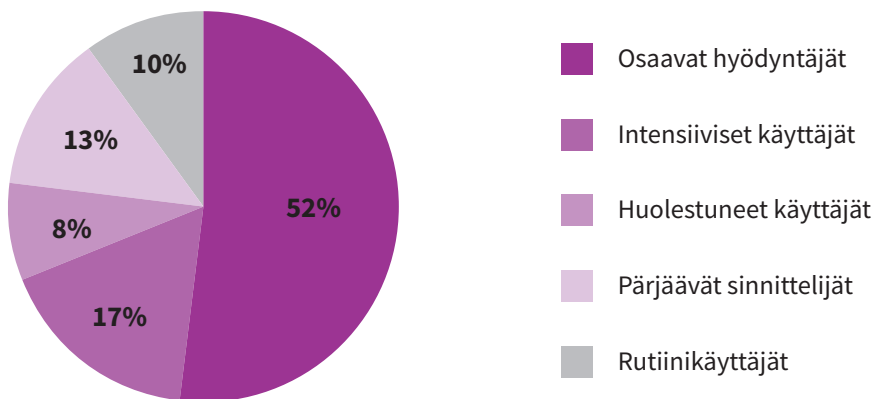
Kun korona-aikana osa työpaikoista siirtyi vain muutamana päivänä varoitusajalla etätöihin, kaikki eivät suinkaan olleet vielä etäyhteyksien käytön mestareita. Avain onnistumiseen oli silloinkin työtovereiden ja työyhteisön tuki jäsenilleen, ja oman osaamisen jakaminen. Jo ennen korona-aikaa Suomessa oltiin pitkällä digivälineiden käytössä (kuva 1).

Työpaikoilla digiajan osaamista kannattaa kerryttää suunnitelmallisesti. Kun siihen liittyy keskustelua käydään koko työyhteisön kesken, on mahdollista vahvistaa yhteisöllisyyttä ja rohkaista lähivuosina tarvittavan osaamisen kehittämiseen. Suositeltavaa on käydä säännöllisesti keskustelua siitä, mihin suuntaan ollaan menossa, ja millaista osaamista silloin tarvitaan.



On esitetty arvioita, että työelämässä jo olevilla suurin osa, eli noin 70 prosenttia oppimisesta tapahtuu työtä tekemällä, haasteisiin tarttumalla ja vastuuta ottamalla, 20 prosenttia, kun henkilö saa toisilta palautetta, jakaa näiden kanssa kokemuksia tai seuraa kokeneiden työtovereiden työskentelyä, ja 10 prosenttia muodollisessa koulutuksessa, kuten kursseilla, valmennuksissa tai seminaareissa.

Kuva 1. Digivälineiden erilaiset käyttäjäryhmät Suomen työelämässä.<sup>v</sup>



ESIMERKKI

### Osaamisen kehittämistä strategialähtöisesti ABB:llä

ABB:llä osa liiketoiminnan kehittämistä on ollut osaajien tunnistaminen sekä osaamisen ja kyvykkyyksien kehittäminen. Osaamisen johtaminen on yhdistetty osaksi strategista suunnittelua. Yrityksessä on rakennettu mallia, jossa innovaatio, uusien palvelujen kehittäminen sekä osaamisen kehittäminen yhdistyvät, ja jota voidaan soveltaa uusiin liiketoiminta-alueisiin niiden koosta tai monimutkaisuudesta riippumatta.

– Kaikkien ei tarvitse osata kaikkea, mutta tärkeää on, että työyhteisöön ja sen kumppanuusverkostoon kerrytetään digiaikana ja tulevaisuudessa tarvittavaa osaamista.

Jatkuva, elinikäinen oppiminen on elintärkeää. Hyvään liiketoimintaidea ei toimi, jos osaavia ihmisiä ei löydy sitä toteuttamaan. Osaamisen jatkuva kehittäminen, ”upskilling” ja ”reskilling” ovat ABB:llä keskeinen osa liiketoiminnan strategista kehittämistä.

### Työmarkkinajärjestöjen näkökulmia asiaan

Osaaminen on Suomen vahvuus. Yhä suurempi osa oppimisesta tapahtuu jatkossakin työn ja uusien asioiden tekemisen kautta. Siksi sekä johdon että työntekijöiden sitoutuminen omien taitojen kehittämiseen on tärkeää.

On suositeltavaa, että johto ja henkilöstö yhdessä tarkastelevat, mitä osaamista työssä tulevaisuudessa tarvitaan, miten osaamista hankitaan ja miten opiskelu ja oppiminen nivotaan työn arkeen.

Tärkeää on, että yhä useampi työpaikka on sellainen, että siellä työntekijät ja koko työyhteisö voivat oppia uutta. Parhaiten se onnistuu silloin, kun työpaikalla kehitetään toimintaa, palveluja ja tuotteita, ja kun kehitystyössä ovat mukana kaikki: henkilöstö, esihenkilöt ja johto. Osaamistarpeen tunnistaminen ja siihen vastaaminen on olennaista kaikelle kehittämiselle.

Tulevaisuuden työtä ja alalla tarvittavaa osaamista on tarpeen tarkastella myös alakohtaisesti yhdessä työpaikkojen edustajien kanssa.

### Kysymyksiä keskustelun virikkeeksi

1. Liitetäänkö teillä osaaminen ja oppiminen yrityksen tai organisaation strategiaan, osaksi johtamista ja liiketoiminnan kehittämistä?
2. Mietittekö yhdessä, millaiselle osaamiselle on jatkossa tarvetta?
3. Onko teille tarjolla sopivia digitalisaatioon liittyviä hankkeita, ohjelmia, verkostoja tai koulutuksia tarvittavan osaamisen kerryttämiseksi?
4. Millä tavoin yrityksenne tai organisaationne voisi hyödyntää nykyistä paremmin oppilaitosten tarjontaa ja tehdä yhteistyötä niiden kanssa?
5. Millaisia digitaitoja olisi hyvä olla jokaisella työyhteisönne jäsenellä? (esim. työssä tarvittavien ohjelmien, tietoturvan ja viestintäetiketin hallitsemiseksi)
6. Millaisia digitaitoja juuri omat tehtäväsi edellyttävät?
7. Millaisissa asioissa riittää, että digitaidot ovat vain joillakin työyhteisönne jäsenillä?
8. Miten digiosaamisen kehittäminen voitaisiin nivota osaksi arkisia työtehtäviä?

**VINKKI:**

**OSAAMISEN ENNAKOINTIFOORUMIN AMMATTIALAKOHTAISET OSAAMISKORTIT<sup>VI</sup>**

Osaamiskorteilla esitetään asiantuntijoiden arviot kymmenien eri ammattialojen tulevaisuudessa eniten merkitystään kasvattavista osaamisista, työelämätaidoista ja digitaidoista.

# Työtä ajasta ja paikasta riippumatta

Digitalisaation tuomat muutokset haastavat työelämän käytäntöjä. Korona-aika on osaltaan kirittänyt muutosta.

Ensimmäisenä koronavuonna 2020 miltei puolet suomalaisista palkansaajista teki osittain tai kokonaan etätöitä, mikä lienee Euroopan ennätys. Kun Tilastokeskus keväällä 2021 tutki koronakriisin vaikutuksia, 70 prosenttia etätöitä tehneistä toivoi voivansa työskennellä vähintään puolet työajastaan etänä myös pandemian jälkeen. Elokuun 2021 Yrittäjägallupissa<sup>vii</sup> myös joka kolmas yritys suunnitteli pysyvästi lisäävänsä monipaikkaista työskentelyä.

Etätyösuositusten päättymisen jälkeen työpaikoilla on mahdollista ottaa käyttöön monenlaisia etä- ja lähityötä yhdisteleviä ratkaisuja. Monet niistä edellyttävät tarkemmista pelisäännöistä sopimista työyhteisöissä tai yksiköissä. Kun ennen sovittiin, milloin voi tehdä etätöitä, niin nykyisin voi olla tarpeen sopia myös siitä, milloin tavataan työpaikalla.

Työn ja vapaa-ajan rajoista ja yhteensovittamisesta on tarpeen huolehtia myös digiaikana ja silloin, kun tehdään etä-, hybridi- tai monipaikkaista työtä. Työajan rajat ovat olemassa myös silloin, kun työtä tehdään paikkariippumattomasti. Työntekijän oikeus irtautua työstä ja olla vapaa-ajalla on tärkeä säilyttää myös tulevaisuudessa.



Digiaikana työpaikoilla tarvitaan yhteistä keskustelua tavoitellusta toimintakulttuurista ja siihen liittyvistä toimintatavoista ja pelisäännöistä. Kysymys ei ole vain tietoturva-asioista ja toisten tavoittamisesta vaan laajemmin esimerkiksi yhteisöllisyyden vahvistamisesta ja työmäärän pitämisestä aisoissa.

**Tehtävä-ähkylä tarkoittaa eri kanavien kautta tuluvia viestejä, jotka vaativat vastaanottajaltaan toimenpiteitä ja täyttävät työssä helposti pienetkin vapaat hetket. Digiajalle ominainen ilmiö sekin.**



## ESIMERKKI

### Hybridityössä pyritään yhdistämään luontevasti etä- ja lähityötä toisiinsa

Ryhmä suomalaisia digiedelläkävijäryhtyksiä laati korona-aikana tarkistuslistan<sup>viii</sup> työpaikoille hybridityöskentelyä varten:

1. Miettikää ja määrittelkää hybridityön periaatteet, joihin kuuluvat esimerkiksi:
  - roolit ja vastuut
  - etätyön ajankohdat ja paikat
  - kokouskäytännöt ja tavoitettavuus
  - turvallisuus, mukaan lukien kyberturvallisuus
  - hyvinvointi
2. Ottakaa tiimit ja työntekijät mukaan kehitystyöhön.
3. Laatikaa konkreettisia tarkistuslistoja.
4. Kouluttakaa johtajat johtamaan hybridityöskentelyä.
5. Valmistautukaa oppimaan kokemuksista ja sopeutumaan muuttuviin tilanteisiin.
6. Muistakaa jakaa tietoa ja ylläpitää vuoropuhelua.

### Työmarkkinajärjestöjen näkökulmia asiaan

Digitaaliset työvälineet mahdollistavat nykyisin asiantuntija- ja toimistotyön tekemisen ajasta ja paikasta riippumatta. Työaikalaki, yhteistointitalaki ja työterveys- ja työsuojelusäännökset asettavat etätyötä tehdessäkin rajat, jotta työnteke ei veny yli normaalin.

Työntekijän lepo- ja vapaa-aikaa on tarpeen kunnioittaa.

Johdolla, esihenkilöillä ja työntekijöillä on toimivia keinoja puuttua omaan tai jonkun työyhteisön jäsenen liialliseen työkuormitukseen. Etätyössä on tärkeää hankkia valmiuksia itsensä ja oman työnsä johtamiseen.

On hyvä keskustella yhdessä noudatettavista etätyöohjeista mutta myös menettelytavoista siltä varalta, että etätyö ei suju.

Erityistä huomiota etätyötä tehdessä on kiinnitettävä työn ja muun elämän yhteensovittamiseen ja etätyön johtamiseen.

### Kysymyksiä keskustelun virikkeeksi

1. Millä tavoin ja mihin tarkoitukseen eri viestintäkanavia kannattaa käyttää, ja miten teillä hillitään viestitulvaa ja vähennetään tehtävähäkyä?
2. Miten teillä parannetaan työn ja muun elämän yhteensovittamista?
3. Onko teillä mahdollista yhdistellä lähi- ja etätyötä, silloin kun työtehtävät sen sallivat?
4. Millaisia kokemuksia esihenkilöillä ja henkilöstöllä on etä- tai hybridityöstä organisaatiossa?
5. Jos etätyötä tehdään työyhteisössä runsaasti, miten hoidetaan uuden työntekijän vastaanottaminen, erilaiset kokoukset ja yhteinen kehittäminen?
6. Miten joustavasti työskennellessä ja etätyössä varmistetaan työntekijän jaksaminen ja työajan noudattaminen?

**Työn ja vapaa-ajan rajoista ja yhteensovittamisesta on tarpeen huolehtia myös digiaikana.**

# Kun tekoäly tulee työpaikalle

Tekoäly ja erityisesti sen koneoppimiseksi kutsuttu muoto saattavat vaikuttaa merkittävästi tulevaisuuden työhön. Nykyisin useimmat organisaatiot ovat vielä alkuvaiheessa niiden hyödyntämisessä ja parempien työprosessien ja uusien liiketoimintamallien luomisessa. Tässä vaiheessa on hyvä tilaisuus pohtia ja käydä keskustelua siitä, miten koneoppimista tai muuta tekoälyä voidaan parhaiten hyödyntää omassa organisaatiossa ja miten niiden avulla voidaan tuottaa taloudellista tulosta, parantaa palveluja ja tukea työn tekoa.

Tekoälyn käyttö on mahdollisuus nostaa organisaation tuottavuutta ja samalla työyhteisön hyvinvointia, sekä tehdä fiksua työnjakoa työntekijöiden, koneiden ja organisaation eri osien kesken. Samalla on varmistettava, että tekoälyn sovellukset eivät heikennä vaan tukevat ihmisten tekemää työtä ja vastuun ottamista toiminnasta. Tekoälyyn ja robotteihin liittyy lisäksi uudenlaisia tietosuojaja- ja turvallisuustekijöitä, joista on syytä huolehtia alusta lähtien.



Luotettavan tekoälyn tunnistaa EU-komission ohjeen mukaan kolmesta tekijästä: <sup>ix</sup>

- sen tulee olla lainmukainen, oikeudenmukainen, turvallinen ja varmistettu,
- sen on toimittava eettisesti ja samalla tulee varmistaa eettisten periaatteiden ja arvojen noudattaminen,
- sen tulee olla sekä teknisesti että sosiaalisesti luotettava eikä se saa aiheuttaa tahatonta haittaa. Sosiaalinen luotettavuus tarkoittaa esimerkiksi sitä, että tekoäly ei toimi syrjivästi tai epäoikeudenmukaisesti, ja että ihminen tietää asioivansa tekoälyn kanssa.

ESIMERKKI

## Tekoälyn operatiivisten hyötyjen määrä yllätti OP-ryhmän

OP-ryhmä on ollut yksi Suomen edelläkävijöistä tekoälyn hyödyntämisessä työpaikoilla. Vuonna 2017 yksi kehityksen ajureista oli asiakaspalvelutyötä tekevien ihmisten työn tukeminen. Esimerkiksi chatbotteja ja digineuvoja kehittämällä asiakaspalvelu on viimevuosina muuttunut niin, että yksinkertaisiin ja usein toistuviin asiakkaiden kysymyksiin vastaa ihmisen sijaan tekoäly.

Chatbottien kehitystä tekevät nykyisin asiakaspalvelun ammattilaisista vuonna 2018 koulutetut tekoälyopettajat. He toteuttavat valtaosan tuotannossa olevien chatbottien pienkehitystyöstä. Tekoälyn opiskelu on muissakin työtehtävissä ollut viimeisen kolmen vuoden aikana ollut OP:lla hyvin suosittua. Tekoäly tutuksi / Introduction to AI e-learning-koulutukset ovat ryhmän suosituimpia vapaaehtoisia koulutuksia. Lisäksi yli tuhat OP:laista on koulutettu tekoälyn saloihin työpäivän mittaisissa luokkahuonekoulutuksissa.

## Työmarkkinajärjestöjen näkökulmia asiaan

Kun otetaan käyttöön uutta teknologiaa ja digitaalisia palveluja, jotka mahdollistavat datan liikkumisen ja käytön, digiturvallisuuden varmistamiseen on kiinnitettävä erityistä huomiota kaikissa vaiheissa.

Tekoälyn luotettavuus (aiemmin mainitut kolme periaatetta, kuten eettisyys, lainmukaisuus ja turvallisuus) on tarpeen varmistaa jo hankintojen suunnitteluvaiheessa, ja sitä tulee seurata myös jatkossa, kun dataa kertyy järjestelmään.

Digitalisaation ja tekoälyn avulla luodut valvontajärjestelmät mahdollistavat työturvallisuuden, työhyvinvoinnin, tuottavuuden ja asiakaspalvelun laadun parantamisen.\* Ne mahdollistavat myös vältettäviä asioita, kuten pitkälle viedyn kontrollin, tunkeilevan seurannan ja henkilötietojen väärinkäytön. Tekoälyn myönteiset ja kielteiset mahdollisuudet on hyvä tunnistaa työpaikoilla.

Henkilötietojen käsittelyä koskevat tietosuojaa-asetukseen perustuvat säännöt rajoittavat mahdollisia riskejä ja takaavat toiminnan luotettavuutta.

Kun käytetään tekoälyä esimerkiksi rekrytointiin, valikoimien tai henkilöstöjohtamisen päätöksenteon tukena, on huolehdittava, että algoritmi ei johda syrjivään lopputulokseen.

## Kysymyksiä keskustelun virikkeeksi

1. Miten tietosuojasta ja tietoturvesta pystytään parhaiten huolehtimaan organisaatiossanne?
2. Mitä jokaisen pitää osata tietosuojasta ja tietoturvesta? Miten näihin liittyvä osaaminen varmistetaan?
3. Miten pääsette alkuun tai eteenpäin tekoälyn/koneoppimisen/robottien hankinnassa ja hyödyntämisessä?
4. Miten varmistetaan hankittavan tekoälyn eettinen ja oikeudenmukainen toiminta ja tekninen luotettavuus?
5. Mitä henkilötietoja henkilöstöstä kerätään digitaalisin välinein? Mihin tietoja käytetään? Miten ja kuinka kauan tiedot säilytetään?
6. Miten suojataan asiakkaiden luottamuksellinen tieto?
7. Mistä löydätte tietoa tekoälyyn tai koneoppimiseen liittyvistä hyvistä käytänteistä, hankkeista, verkostoista tai vastaavista, joista voisi oppia tai joihin voisi osallistua?

**Tekoälyn käyttö on mahdollisuus nostaa organisaation tuottavuutta ja samalla työyhteisön hyvinvointia.**



## LINKIT

- <sup>i</sup> European Social Partners Framework Agreement on digitalisation (2020)
- <sup>ii</sup> Hyvinvoivan Finanssialan hankesivut.
- <sup>iii</sup> Työ- ja elinkeinoministeriö (2019). [Tekoälyohjelman loppuraportti](#)
- <sup>iv</sup> [Kunta-alan työmarkkinaosapuolten yhteisen työn murroksen seurannan tulokset](#)
- <sup>v</sup> Seppo Tuomivaara ja Tuoma Alasoini (2020). Digitaaliset kuulut ja digivälineiden erilaiset käyttäjät Suomen työelämässä. Työterveyslaitos.
- <sup>vi</sup> [Osaamisen ennakointifoorumin ammattialakortit](#)
- <sup>vii</sup> [Elokuun 2021 Yrittäjägallup](#)
- <sup>viii</sup> [Digitalisoitu työelämä ja kyberturvallisuus -julkaisu 2021.](#)
- <sup>ix</sup> Euroopan komissio (2019). Luotettavaa tekoälyä koskevat eettiset ohjeet.
- <sup>x</sup> Olli Koski ja Kai Husso (toim.). (2018) Tekoälyajan työ: neljä näkökulmaa talouteen, työllisyyteen, osaamiseen ja etiikkaan. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 19/2018.

## SANASTO

**Digitalisaatio** on toiminnan uudistamista tietoa ja teknologiaa, kuten digitaalisia työvälineitä, tekoälyä ja erilaisia työskentelyalustoja, hyödyntäen. Käytännössä on kyse myös organisaatiokulttuurin muutoksesta ja oppimisesta.

**Tekoälyllä** tarkoitetaan koneen kykyä käyttää perinteisesti ihmisen älyyn liitettyjä taitoja, kuten päättelyä, oppimista, suunnittelemista tai luomista. Tekoälyn ansiosta tekniset järjestelmät voivat havainnoida ympäristöään, käsitellä havaintojaan ja ratkaista ongelmia saavuttaakseen tietyn päämäärän.

**Koneoppiminen** on tekoälyn yksi nopeasti kehittyvä alaryhmä. Koneoppimisessa kone parantaa suorituskykyään oppimalla sille syötetystä tai sen keräämästä datasta joko itsenäisesti tai ohjatusti.

**Digiturvallisuuteen** kuuluu tarvittava tietoturva-, tietosuoja- ja riskienhallintaosaaminen, sekä toiminnan jatkuvuus ja varautuminen.



Helsingissä 24.3.2022

**Akava ry**

**Elinkeinoelämän keskusliitto EK**

**Kirkon työmarkkinalaitos**

**Kunta- ja hyvinvointialuetyönantajat KT**

**Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK**

**Suomen Yrittäjät**

**STTK ry**

**Valtion työmarkkinalaitos VTML**

### LISÄTIETOJA

Piia Rekilä, piia.rekila@akava.fi

Mika Tuuliainen, mika.tuuliainen@ek.fi

Niilo Hakonen, niilo.hakonen@kt.fi

Anna Kaarina Piepponen, anna.kaarina.piepponen@evl.fi

Juha Antila, juha.antila@sak.fi

Joonas Mikkilä, joonas.mikkila@yrittajat.fi

Leila Kurki, leila.kurki@sttk.fi

Marjaana Laine, marjaana.laine@gov.fi