



Tekoäly HR-toimihenkilön työssä

Iris Rantilä

OPINNÄYTETYÖ
Huhtikuu 2024
Liiketalous
HR ja esihenkilötyö

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalous
HR ja esihenkilötyö

RÄNTILÄ, IRIS:
Tekoäly HR-toimihenkilön työssä

Opinnäytetyö 71 sivua, joista liitteitä 3 sivua
Huhtikuu 2024

Opinnäytetyötutkimus tuotettiin henkilöstöpalvelualalla toimivalle yritykselle, jossa on kehitteillä uusi tekoälyä hyödyntävä järjestelmä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten tekoäly tulee vaikuttamaan rekrytointiprosessin eri vaiheisiin ja miten keskustelevia tekoälysovelluksia voidaan käyttää rekrytointin ja työsuhteen hoidon tukena. Tavoitteena oli tuottaa yritykselle uutta tietoa tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuuksista rekrytointityön eri vaiheissa ja henkilöstön suhtautumisesta tekoälyn käyttöön.

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen opinnäytetyö, joka sisältää myös kehittämiss-hankkeelle ominaisia piirteitä. Opinnäytetyötutkimus tehtiin monimenetelmäisesti hyödyntäen teoriaa, aiempia tutkimuksia ja kyselytutkimusta. Sähköpostitse lähetetyn kyselytutkimuksen avulla saatiin tietoa toimeksiantajayrityksen henkilöstön suhtautumisesta, tietotasosta ja käyttöasteesta tekoälyyn. Kyselyyn vastasi 30 HR-toimihenkilöä, jotka työskentelevät eri työtehtävissä, joko HR-asiantuntijoina, -konsultteina tai -assistentteina.

Tutkimus osoitti, että yrityksen henkilöstö suhtautuu tekoälyyn pääsääntöisesti positiivisesti ja suurin osa hyödyntää tekoälysovelluksia työssään. Kuitenkin tekoälyn hyödyntämisen määrässä on vaihtelua HR-toimihenkilöiden keskuudessa. Henkilöstöpalvelualalla ei vielä hyödynnetä tekoälyä rekrytointikaaren kaikissa eri työvaiheissa, vaikka sille olisi useita eri käyttömahdollisuuksia. Tekoäly tuo mukanaan kiinnostavia käyttömahdollisuuksia henkilöstöhallinnon tehtäviin ja sen käyttö tulee muuttamaan HR-toimihenkilöiden työnkuvaa.

Opinnäytetyötutkimuksessa tuotettiin yritykselle erilaisia kehitysideoita tekoälyn hyödyntämiseen. Tekoäly tuo mukanaan uusia toimintatapoja ja muutoksia HR-toimihenkilön työhön. Tekoälyn integrointi henkilöstöhallinnon prosesseihin ja ohjelmistoihin tulee kasvamaan henkilöstöpalvelualan yrityksissä. Tekoäly tuo merkittäviä etuja erilaisiin työtehtäviin, kuten työpaikkailmoituksen luontiin, hakijoiden asiakasesittelyiden laatimiseen sekä haastatteluihin valmistautumiseen. Tekoälyn automatisaatio yhdistää tekoälyn kyvyt, kuten päätöksenteon, datan analysoinnin ja oppimisen, automaattisiin toimintoihin.

Asiasanat: tekoäly, rekrytointi, henkilöstöpalveluala, automatisaatio

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Bachelor of Business Administration
HR and Leadership

RÄNTILÄ, IRIS:
Artificial Intelligence in the Work of an HR Professional

Bachelor's thesis 71 pages, appendices 3 pages
April 2024

The thesis research was conducted for a company operating in the personnel services industry which is developing a new artificial intelligence-based system. The aim of this study was to investigate how artificial intelligence (AI) would affect the recruitment process and how conversational AI applications could be used to support recruitment. The goal was to provide the company with new insights into the possibilities of AI utilization and employees' attitudes towards AI.

The thesis study followed a research-oriented approach, incorporating characteristics typical of a development project. The research was conducted using a multi-method approach, utilising theory, previous studies, and survey conducted via email. The survey gathered information from 30 HR professionals working in the client company. The survey focused on their attitudes and the utilisation of AI.

The research indicated that the company's personnel generally had a positive attitude towards AI, and the majority utilised AI applications in their work. As part of the thesis study, various development ideas for AI utilization were proposed for the company. AI presents exciting opportunities for HR professionals, and its adoption is expected to shape the future of HR work.

Key words: artificial intelligence, recruitment, human resources, automatization

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
1.1	Tutkimuksen taustat ja toimeksiantajayritys	6
1.2	Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset	8
1.3	Teoreettinen viitekehys	9
1.4	Tutkimusmenetelmä	10
2	TEKOÄLY	12
2.1	Tekoälyn määritelmä	12
2.2	Tekoälyn historia ja kehitys	13
2.3	Tekoälyn hyödyntäminen	15
2.4	Keskustelevat tekoälysovellukset	17
2.5	Automatisaatio	18
2.6	Tekoälyn eettisyys	19
3	TEKOÄLYN HYÖDYNTÄMINEN HR-TOIMIHENKILÖN TYÖSSÄ	21
3.1	Työpaikkailmoituksen luonti	22
3.2	Hakemusten läpikäynti	25
3.3	Haastattelu	26
3.4	Työsuhteen luonti	28
3.5	Asiakasesittely	29
3.6	Työsuhteen hoito	30
3.6.1	Perehdytys	31
3.6.2	Varhaisen tuen keskustelut	32
3.7	Työsuhteen päättäminen	34
4	HENKILÖSTÖ JA TEKOÄLY	36
4.1	Tutkimuksen toteutus	37
4.2	Toimihenkilöiden perustiedot	38
4.3	Toimihenkilöiden suhtautuminen tekoälyyn	41
4.4	Tekoälyn hyödyntäminen työssä nykyhetkellä	45
4.5	Avoimet kysymykset	47
4.6	Henkilöstökyselyn yhteenveto	53
5	KEHITYSIDEAT	55
5.1	Uudet toimintamallit	55
5.2	HR-toimihenkilön työn muutokset	57
5.3	Tekoälyn hyödyntäminen rekrytointiprosessissa	58
6	POHDINTA	61
6.1	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	61
6.2	Tutkimuskysymyksiin vastaaminen	63

6.3 Jatkotutkimussuunnitelma.....	63
6.4 Loppupohdinta	64
LÄHTEET	66
LIITTEET	69
Liite 1. Henkilöstökysely.....	69

1 JOHDANTO

Tekoäly eli englanniksi Artificial Intelligence (AI) on yksi tietojenkäsittelytieteen osa-alueista, joka keskittyy luomaan tietokonejärjestelmiä. Tekoäly on ihmisen luoma ja se pyrkii jäljittelemään ihmisen kykyjä, kuten oppimista, päättelyä, ongelmanratkaisua ja päätöksentekoa. Tekoälyn käyttömahdollisuudet ovat olleet merkittäviä keskustelunaiheita viime vuosina sekä yrityksissä että yhteiskunnallisella tasolla. Teknologian kehityksen myötä myös tekoäly on kehittynyt hurjaa vauhtia eteenpäin. Tekoäly on tullut jäädäkseen ja helpottaakseen erilaisia prosesseja, kuten rekrytointia. Yhä useammat alat käyttävät tekoälyä toiminnoissaan ja sitä hyödynnetään tällä hetkellä esimerkiksi sosiaalisessa mediassa, peli- ja autoteollisuudessa sekä lääketieteessä. Tekoälyn käyttö on kasvava megatrendi.

1.1 Tutkimuksen taustat ja toimeksiantajayritys

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii henkilöstöpalvelualalla operoiva yritys (jatkossa yritys), joka lukeutuu suurimpien Suomessa toimivien henkilöstöpalveluyritysten joukkoon. Yritys on halunnut pysyä nimettömänä opinnäytetyössä, sillä heillä on kehitteillä tekoälyä hyödyntävä käyttöjärjestelmä, joka tulee toimimaan esimerkiksi rekrytointin tukena. Tekoälyä hyödyntävän järjestelmän uskotaan tuovan merkittävää kilpailuetua yritykselle. Yrityksen nykyisessä järjestelmässä ei hyödynnetä tekoälyä, mutta yritys on kannustanut henkilöstöä ottamaan käyttöön keskustelevia tekoälysovelluksia.

Räisäsen kirjoittamassa Ylen 25.3.2024 julkaistussa artikkelissa kerrotaan tekoälyn hyödyntämisestä neljässä Suomen suurimmassa henkilöstöpalvelualan yrityksessä. Artikkelissa kerrotaan, että suurimmissa suomalaisissa henkilöstöpalvelualan yrityksissä ollaan ottamassa tekoälyä käyttöön osaksi rekrytointia, mutta tällä hetkellä sen hyödyntäminen on hyvin vähäistä. Siinä ilmenee, että ainoastaan henkilöstöpalvelualan yritys Barona hyödyntää tekoälyä ulkomaisten hakemusten käsittelyssä, muttei muissa rekrytointiprosessin vaiheissa. Kolme neljästä yrityksestä on ottamassa kasvavassa määrin tekoälyä käyttöön osaksi rekrytointia, viimeistään vuoden 2025 aikana. (Räisänen 2024) Yksikään suomalainen

henkilöstöpalveluyritys ei siis käytä tekoälyä rekrytointikaaren kaikissa eri vaiheissa, mikä tekee opinnäytetyöstä ajankohtaisen.

Opinnäytetyössä ei niinkään tarkastella tekoälyä tietoteknisyyden kannalta, vaan keskitytään tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuuksiin rekrytointiprosessissa käytännön tasolla. Opiskelija työskentelee yrityksessä HR-toimihenkilönä. HR tarkoittaa englanniksi human resources ja suomeksi käännettynä henkilöstöhallintoa. HR-toimihenkilöt tekevät yrityksessä rekrytointia ja muita henkilöstöhallinnon tehtäviä. Opiskelijan pääaine on HR ja esihenkilötyö, mikä on antanut opiskelijalle valmiudet alalla työskentelyyn ja aiheen valintaan, sekä osaamista HR-tehtävistä ja tekoälyn hyödyntämisestä rekrytinnissa. Opinnäytetyössä tutkitaan myös tekoälyn automatisoinnin mahdollisuuksia työsuhteen ylläpidollisiin toimiin.

Yritys tekee muille yrityksille suorarekrytointia, eli ulkoista rekrytointia, sekä henkilöstövuokrausta. Ulkoinen rekrytointi tarkoittaa yksinkertaisuudessaan sitä, että yritys välittää työntekijöitä asiakasyritysten tarpeiden mukaan esimerkiksi avoimiin yksittäisiin vuoroihin tai rekrytoi pidempiaikaisiin työsuhteisiin. Yrityksen ulkoisen rekrytinnin parissa työskentelevien toimihenkilöiden työnimikkeitä on yhteensä kolme: HR-asiantuntija, HR-konsultti ja HR-assistentti. HR-konsultti on yleisin työnimike ulkoisen rekrytinnin parissa työskentelevien toimihenkilöiden keskuudessa. Opinnäytetyössä käytetään kyseisten ulkoisen rekrytinnin parissa työskentelevien toimihenkilöiden nimikettä HR-toimihenkilö. Heidän työhönsä sisältyy rekrytointiprosessin eri vaiheet, työsuhteen ylläpito sekä sen mahdollinen päättäminen, jotka on eritelty kronologisessa järjestyksessä luvussa 3.

Syksyn 2023 muutosneuvottelujen seurauksena yrityksen strategiaa on hiottu ja muokattu kilpailukykyisempään suuntaan. Yrityksessä on kehitteillä ainoastaan yrityksen omaan käyttöön muotoiltu tekoälyä hyödyntävä järjestelmä. Sen uskotaan antavan kilpailuetua muihin toimijoihin nähden, tehostavan toimihenkilöiden työntekoa ja nopeuttavan HR-prosesseja. Järjestelmän nähdään vaikuttavan yrityksen kannattavuuteen positiivisesti ja kannattavuuden edistämiseksi on panostettu yrityksessä entistä enemmän myös nykyisen suhdannetilanteen vuoksi. Yrityksessä kehitteillä oleva tekoälyä hyödyntävä järjestelmä on jo tällä hetkellä vuorovaikutteinen yrityksen muun henkilöstön ja järjestelmää kehittävän digitiimin välillä. Rekrytinnin parissa työskenteleviä toimihenkilöitä on pyydetty antamaan

kehitysideoitaan uuteen järjestelmään ja siitä on pidetty esitystilaisuuksia, joissa koko yrityksen toimihenkilöt ovat päässeet kommentoimaan järjestelmän ominaisuuksia.

1.2 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää tekoälyn eri käyttömahdollisuuksia rekrytoinnissa ja työsuhteen kaaren eri vaiheissa, kuten haastatteluissa ja työsuhteen päättämisessä. Tavoite on myös antaa kehitysideoita tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuuksista HR-toimihenkilön työn muutoksiin. Opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa yritykselle uutta tietoa henkilöstöstä ja avartaa tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuuksia rekrytoinnissa ja työsuhteen hoidossa.

Opinnäytetyö antaa jäseneltyjä kehitysideoita henkilöstöhankkeiden kehittämistyöhön. Tutkimus antaa tietoa tekoälyn hyödyntämisestä rekrytointiprosessissa, kohdennetusti toimeksiantajayrityksen käyttöön. Opinnäytetyö antaa tutkimuksen tuotoksen lisäksi myös uusia näkökulmia tekoälyn soveltamisen kehittämishankkeeseen ja sen jalkauttamisvaiheen suunnitteluun. Opinnäytetyö kytkeytyy yrityksen toimintastrategiaan tekoälyn hyödyntämisestä.

Opinnäytetyö vastaa seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten tekoälyä hyödynnetään henkilöstöpalvelualalla?
2. Kuinka tekoälyä voidaan hyödyntää rekrytoinnissa?
3. Missä HR-toimihenkilön työtehtävissä tekoälysovelluksia voidaan hyödyntää?
4. Minkälaisia riskejä tai haasteita tekoälyn hyödyntämiseen liittyy HR-toimihenkilöiden työssä?

Tutkimuskysymykset on rajattu yhteistyössä yrityksen kanssa. Ne on valittu tuottamaan yritykselle uutta tietoa tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuuksista ja henkilöstön suhtautumisesta tekoälyyn, sillä niitä ei ole aiemmin tutkittu yrityksessä. Tutkimuskysymysten pohjalta on jäsenelty ja rajattu tutkimusaihetta. Tutkimus-

kysymysten avulla on saatu jäsenneltynä kehitysideoita henkilöstöhankkeiden kehittämistyöhön. Tutkimuskysymyksiin vastataan opinnäytetyötutkimuksessa ja niihin palataan vielä pohdinnassa, luvussa 6.

1.3 Teoreettinen viitekehys

Opinnäytetyö on tutkimuksellinen opinnäytetyö, joka sisältää myös kehittämishankkeelle ominaisia piirteitä. Tutkimuksellinen opinnäytetyö sisältää työelämään tai tiettyyn yritykseen kohdennetun tutkimuksen, joka ratkaisee tietyn ongelman tai tutkimustehtävän. Opinnäytetyöllä on toimeksiantaja, jonka yrityskulttuuri on ollut tutkimuksen tekemisen suhteen avoin. Yrityksessä ei ole aiemmin tutkittu henkilöstön suhtautumista tekoälyyn, eikä esimerkiksi mitattu tekoälysovellusten käyttäjien määrää. Tekoälyn ja henkilöstön välistä suhdetta ei ole tutkittu yrityksessä aiemmin, mistä syystä yrityksen sisäisiä vertailtavissa olevia tutkimuksia ei ole saatavilla.

Tutkimus sisältää teoriaosuuden, jossa on käytetty monipuolisesti erilaisia lähteitä: suomalaisia ja kansainvälisiä tietokirjoja ja aiemmin tehtyjä tutkimuksia. Myös konsulttitalojen selvityksiä tekoälyn käytöstä on luettu ja hyödynnetty opinnäytetyötutkimuksessa. Webinaareja ja artikkeleita on hyödynnetty aiheen opinnäytetyön ajankohtaisuuden vuoksi. Kyseisiä lähteitä on käytetty opinnäytetyössä, jotta tieto olisi mahdollisimman ajankohtaista ja tuoretta. Tekoäly saa jatkuvasti uusia käyttötapoja, mikä kasvattaa ajankohtaisten lähteiden käytön merkitystä.

Opiskelija työskentelee toimeksiantajayrityksessä ja on tehnyt opinnäytetyön kokopäiväisen työnsä ohella. Työssään opiskelija on osallistunut yrityksen sisäisiin tiedotustilaisuuksiin ja koulutuksiin tekoälystä. Empiirinen tieto perustuu opiskelijan omaan työkokemukseen, yrityksen sisäisiin tiedotustilaisuuksiin ja tiedotteisiin, sekä työpaikalla käytyihin keskusteluihin.

1.4 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyö on tehty monimenetelmäisesti. Siinä on hyödynnetty empiiristä tutkimusteoriaa, aiempia tutkimuksia ja yrityksen HR-toimihenkilöille teetettyä kyselytutkimusta. Monimenetelmäisillä tutkimusmenetelmillä opinnäytetyön luotettavuus kasvaa, koska tietoa hankitaan monipuolisesti eri lähteistä. Opinnäytetyö sisältää yrityksen henkilöstölle teetetyn kyselyn, joka on kohdennettu rekrytointitehtävissä työskenteleville, eli palvelutuotannon HR-toimihenkilöille. Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa HR-toimihenkilöiden tietotasoa tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuuksista, yleistä suhtautumista tekoälyyn ja työtä tukevien tekoälysovellusten käyttäjien määrää.

Aineistonkeruu koostuu alan kirjallisuudesta, Tampereen ammattikorkeakoulun HR- ja esihenkilötyön suuntaavista kurssikokonaisuuksista, kyselylomakkeella saaduista tuloksista ja opiskelijan asiantuntemuksesta. Vuoden työkokemus yrityksessä on antanut valmiudet tutkia tekoälyn vaikutuksia HR-toimihenkilön työhön sekä henkilöstön suhtautumista tekoälyä kohtaan. Opiskelija on osallistunut aktiivisesti yrityksen sisäisiin tiedotustilaisuuksiin, joissa on kerrottu tekoälypohjaisen järjestelmän erilaisista ominaisuuksista. Opiskelija on myös päässyt antamaan omat kehitysideansa uuden järjestelmän kehittämisvaiheessa ja perehtynyt yrityksen jakamaan tietoon tulevasta järjestelmästä.

Kuten yrityksessä, myös Tampereen ammattikorkeakoulussa kannustetaan opiskelijoita ja työntekijöitä hyödyntämään tekoälyä oppimisen ja työnteon välineenä. Tekoälysovellus Chat GPT:tä on hyödynnetty opinnäytetyössä eri näkökulmien hankkimiseen ja tutkimusmenetelmien rajaamiseen. Uutta tietoa ei ole lähdetty hakemaan tekoälysovelluksista tekstien todenmukaisuuden ja lähteiden puutteellisuuden vuoksi. Tästä syystä tekoälysovelluksia ei ole hyödynnetty esimerkiksi teoriaosiossa, vaan niiden sijaan on hyödynnetty esimerkiksi Google Scholaria ja muita vastaavia tietokirjallisuutta sisältäviä luotettavia tiedonhakuja. (Tekoälysovellusten käyttö 2023)

Opiskelija on toteuttanut opinnäytetyön itsenäisesti. Ennen tutkimuksen aloittamista opiskelija pääsi keskustelemaan ideoistaan ja opinnäytetyön toteutuksesta yrityksen digijohtajan kanssa, minkä pohjalta aiheen rajaus syntyi. Yritys toivoi,

että työntekijöiden suhtautumista ja käyttöastetta tekoälyyn tutkittaisiin kyselytutkimuksen avulla. Opinnäytetyössä tarkastellaan keskustelevien tekoälysovellusten ominaisuuksia, mahdollisuuksia ja käytettävyyttä tulevaisuuden henkilöstöpalvelualalla. Yrityksessä on sisäisesti kannustettu ottamaan käyttöön tekoälysovelluksia työntekovälineiksi ja hyödyntämään niitä esimerkiksi työpaikkailmoitusten luonnissa. Chat GPT ja Copilot ovat tekoälyn ja koneoppimisen tunnetuimpia keskustelevia tekoälysovelluksista, joiden käyttömahdollisuuksiin paneudutaan opinnäytetyössä. Opinnäytetyössä tarkastellaan myös mahdollisia tilanteita rekrytointikaaren työvaiheissa, joissa tekoälyä ei välttämättä kannata hyödyntää sekä niitä tilanteita, joissa tekoäly lisäisi tehokkuutta.

2 TEKOÄLY

Tekoälyä voidaan hyödyntää lukemattomilla eri tavoilla. Useat yritykset ovatkin investoineet suuria summia tekoälyn kehittämiseen. Tekoäly mahdollistaa esimerkiksi rutiininomaisten tehtävien automatisoinnin ja vapauttaa toimihenkilöiden aikaa tehtäviin, joista se ei vielä suoriudu. Tässä luvussa on kerrottu laajemmin tekoälystä ja sen kehityksestä, tekoälyn mahdollisuuksista ja nykytilanteesta sekä tarkasteltu sen mahdollisuuksia henkilöstöpalvelualalla.

2.1 Tekoälyn määritelmä

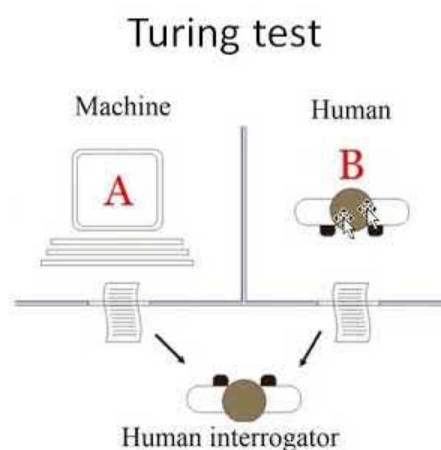
Tekoäly, eli englanniksi artificial intelligence (AI), on yksi tietojenkäsittelytieteen osa-alueista, joka keskittyy luomaan tietokonejärjestelmiä. Nämä voivat suorittaa erilaisia toimintoja, jotka kuitenkin vaativat ihmisen älykkyyttä. Tekoäly on täysin ihmisen luoma ja se pyrkii jäljittelemään ihmisen kykyjä, kuten oppimista, päättelyä, ongelmanratkaisua ja päätöksentekoa. Tekoäly voi myös olla erikoistunut suorittamaan tietyn tyyppisiä toimintoja, kuten suuren tietomäärän analysointia, erityisen tehokkaasti. (Pietikäinen & Silvén 2021, 24.)

Tekoälyn määritelmä on kuitenkin todellisuudessa hyvin laaja ja moniulotteinen. Sille ei ole tarkkaa ja täsmällistä määritelmää, mutta yleisesti kerrottuna sillä tarkoitetaan erilaisia ohjelmistoja ja järjestelmiä, jotka pystyvät rationaaliseen päätöksentekoon sekä ihmisten kaltaiseen ajatteluun ja uuden oppimiseen. Tekoälyä hyödynnetään jo nyt erilaisissa sovelluksissa ja järjestelmissä, kuten Snapchatin uusimmassa ominaisuudessa My AI -chatissa, joille tyypillinen ominaisuus on vuoropuhelun jatkaminen ja ihmismäinen keskusteleminen. My AI -chat pystyy myös Snapchatin maksullisessa ominaisuudessa lähettämään todentuntuisen, mutta täysin tekoälyn generoiman kuvan vastauksena viestin lähettäjälle. (Snapchat Support 2024)

2.2 Tekoälyn historia ja kehitys

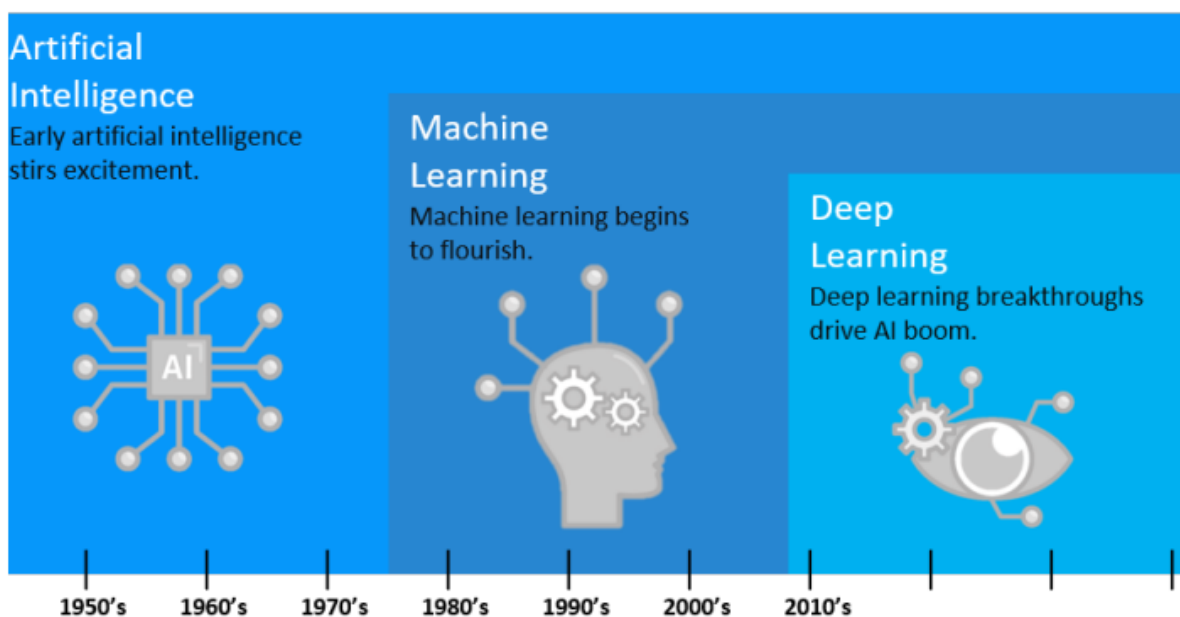
Tekoälyä on kehitetty useiden vuosikymmenien ajan, ja sen potentiaalia pyritään kasvattamaan entisestään sekä löytämään uusia käyttömahdollisuuksia. Vaikka tekoäly on tullut osaksi yleistä keskustelua vasta viime vuosina, sen käsite löytyy jo antiikin Kreikan kirjallisuudesta. Siellä on ollut viitteitä ihmisen pyrkimykselle kehittää Jumalan kaltainen älyllinen olento. (Pesonen 2021)

Varhaisen tekoälyn tutkimukset alkoivat jo 1940-luvulla. Sen ajan tutkijat Alan Turing ja John von Neumann kuuluivat alan pioneereihin, jotka kehittivät teoreettisia malleja koneiden älykkyydestä. Englantilaisista Turingia pidetäänkin yhtenä tärkeimmistä henkilöistä tekoälyn kehityksen historiassa. Turing tunnetaan parhaiten vuonna 1950 kehitetystä Turingin testistä, jota myös kutsuttiin nimellä "Imitaatiopeli", englanniksi "The Imitation Game". (Saunders 2020, 39.)



KUVIO 1. Tekoäly, Turingin testi (Farooq 2020)

Kuviosta 1 nähdään Turingin testi, jossa on kolme eri osapuolta: kuulustelija (Human interrogator) ja vastaajina kone (A) sekä ihminen (B) (Farooq 2020). Testin tavoite on vastata kysymykseen "voivatko koneet ajatella?" Testi toimii siten, että kuulustelija kysyy saman kysymyksen molemmilta vastaajilta ja he vastaavat tekstillä. Jos tarkkailija ei osaa sanoa kumpi vastaajista on kone ja kumpi ihminen, voidaan konetta pitää älykkäänä ja testiä onnistuneena. Tällöin tutkimuskysymykseen vastattaisiin "kyllä voivat". (Saunders 2020, 46.)



KUVIO 2. Tekoälyn, kone- ja syväoppimisen kehitys (Chow 2023)

Kuvio 2 havainnollistaa tekoälyn, kone- ja syväoppimisen kehitystä (Chow 2023). Tekoälyn varhaiset mallit alkoivat saada paljon huomiota 1950-luvulla, jolloin tekoälytutkimuksen tekeminen alkoi ja se herätti monissa innostusta. Kuitenkin odotukset ylittivät saavutukset, minkä takia tekoälyn kehitys hidastui ja tutkijoiden innokkuus laski. 1970-luvun puolivälissä koneoppiminen (machine learning) tuli uutena tekoälyn kehityksen osa-alueena. Koneoppiminen tarkoittaa tietokoneiden kykyä oppia datasta ja tehdä päätöksiä ilman nimenomaista ohjelmointia. Se perustuu algoritmeihin, jotka tunnistavat kaavoja ja säännönmukaisuuksia suuressa datamäärässä.

2000-luvun alkupuolella koneoppimisen ja datan saatavuuden ansiosta tekoäly kerrytti lisää huomiota. Entistä suurempi datamäärä mahdollisti älykkäiden järjestelmien kehittämisen. 2000-luvun nopeat tietokoneet vaikuttivat myös positiivisesti tekoälyn kehitykseen. Koneoppimisen ansiosta koneen suorituskyky parani ja tämän hetken tekoälyä hyödyntävien sovellusten käyttö perustuikin koneoppimiseen. (Council of Europe 2023)

Tekoälyn kehitys on kokenut merkittävän kasvun viime vuosina. 2010-luvulta lähtien syväoppiminen (deep learning) on mahdollistanut huomattavan edistysaskeleen ottamisen luonnollisen kielen käsittelyssä, sekä puheen- ja kuvantunnistuk-

sessä. Tekoälyn muut sovellukset ovat yleistyneet 2010-luvulla. Näitä ovat esimerkiksi chatbotit, itseajavat autot ja älykotijärjestelmät. Tekoäly on tullut lähes jokaisen saataville ja tietoisuus sen hyödyistä ja käyttömahdollisuuksista on kasvanut huomattavasti viimeisen viiden vuoden aikana. (Kelleher 2019, 163.)

Tekoäly on kuitenkin jatkuvasti kehittyvä ja sen kehityksen tahti riippuu tietotekniikan kehityksestä, ammattilaisten kehitystyöstä ja tietojen saatavuuden kasvusta. Syväoppimisen avulla tekoäly oppii uutta päivä päivältä, eikä kehitys tule loppumaan, ennen kuin ihmiset lakkaavat syöttämästä tietoja sähköisiin järjestelmiin. Tekoälyn kehitykseen liittyykin useita mielenkiintoisia mahdollisuuksia ja haasteita, joita nykyajan tutkijat tutkivat ja tulkitsevat. (Eubanks 2019, 58–59.)

Vahvistusoppiminen, eli englanniksi Reinforcement Learning (RL), on yksi koneoppimisen osa-alueista. Vahvistusoppimisessa järjestelmä on vuorovaikutuksessa sitä ympäröivän ympäristön kanssa ja sitä palkitaan tai rankaistetaan suoriutumisen perusteella. Vahvistusoppimisen lopputuloksena algoritmi pyrkii löytämään ongelmaan ratkaisun, joka tuottaa eniten positiivista palautetta. Tällä tavalla tekoäly oppii löytämään oikeat vastaukset kysymyksiin internetissä saatavilla olevasta datasta. Chatbotti on hyvä esimerkki konkreettisesta ja arkisesta ohjelmasta, joka oppii oikeat vastaukset vahvistusoppimisen kautta. (Hyvönen, Karanta & Syrjänen 1993, 245–255.)

2.3 Tekoälyn hyödyntäminen

Tekoälyllä on erittäin laajasti eri sovellusalueita. Tekoälyä voi hyödyntää monissa prosesseissa ja tehtävissä. Tällä hetkellä tekoälyä hyödynnetään esimerkiksi erilaisissa autonomisissa autoissa, kuten kuuluisassa sähköautomerkki Teslassa. Tekoälyn avulla ihmisen ei tarvitse ohjata autoa, vaan tekoäly ”ottaa kuskin paikan” ja havainnoi ympäristöä ajaessaan. Yhtä lailla tekoälyä voidaan hyödyntää myös henkilöstöpalvelualalla. Ihminen asettaa tietyt raamit, jonka puitteissa tekoäly voi toimia ja edesauttaa henkilöstöpalvelualan eri prosesseja. Tämä opinnäytetyö keskittyykin tekoälyn käytön mahdollisuuksiin rekrytointiprosessissa ja HR-toimihenkilön työssä, sillä tekoälyn hyödyntäminen henkilöstöpalvelualalla on

vielä hyvin vähäistä. Hiljalleen tekoälyn hyödyntäminen yleistyy myös henkilöstöpalvelualalla ja tulee käyttöön HR-prosesseissa.

HR-järjestelmä Solafancen kotisivulla kerrotaan tekoälyn suurimmista hyödyistä henkilöstöjohtamiselle. Artikkelissa Tekoäly: Uhka vai Mahdollisuus HR:lle, suurimmiksi hyödyiksi on lueteltu erilaiset rutiininomaisten ja toistoa vaativien tehtävien automatisointi, perehdyttäminen, sitouttamisen vahvistaminen ja tiedon kerääminen. Tiedon keräämiseen kuuluvat esimerkiksi kehitykseen, suoritukseen ja lahjakkuuksien tunnistamiseen liittyvät toiminnot. Solafancen kotisivujen tekstissä kuitenkin painotetaan, että ”tekoäly ei korvaa ihmistä, mutta sen avulla pysytään pureutumaan tarkemmin henkilöstöjohtamisen eri osa-alueisiin”. (Solaforce 2019)

Henkilöstöpalvelualalla on suuri potentiaali tekoälyn hyödyntämiselle tulevaisuudessa. Tekoälyn avulla voidaan tehostaa erilaisia HR-prosesseja merkittävästi ja saada entistä tarkempaa dataa niiden toimivuudesta. Yritys on henkilöstöpalvelualan edelläkävijä tekoälyn hyödyntämisessä. Todennäköisesti kilpailuedun kasvaessa muutkin henkilöstöpalvelualan yritykset alkavat suunnitella uusia tekoälyä hyödyntäviä järjestelmiä. Ne vapauttavat HR-toimihenkilöiden aikaa muihin työtehtäviin, kuten yrityksen rekrytoimien työntekijöiden vahvuuksiin ja heidän parempaan tuntemiseen työnantajan puolelta. Tähän ei valitettavasti yrityksen HR-toimihenkilöillä jää tällä hetkellä juuri ollenkaan aikaa.

Toimeksiantajayrityksen tilanne

Työntekijöiden toistuviin kysymyksiin vastaaminen ja erilaiset manuaalisesti tehtävät työvaiheet syövät HR-toimihenkilöiden työaikaa. Tekoäly tulee osittain helpottamaan tätä tilannetta ja vapauttamaan aikaa esimerkiksi yhteydenpitoon työntekijöiden kanssa ja ylipäätään kattavamman ja laadukkaamman työntekijätuntemisen takaamiseksi. Tekeillä olevalla tekoälypohjaisella järjestelmällä pyritään tehostamaan ja nopeuttamaan aikaa vieviä työvaiheita ja prosesseja. Manuaalinen klikkailu ja näppäily vähenee merkittävästi HR-konsultin työroolissa ja aikaa säästyy vaativampiin työvaiheisiin sekä monipuoliselle vuorovaikutukselle, niin työntekijöiden, kollegoiden kuin asiakasyritysten kanssa.

2.4 Keskustelevat tekoälysovellukset

Tekoälyyn perustuva Chat GPT on keskustelumalli, joka hyödyntää koneoppimisteχνiikoita ymmärtääkseen ja luodakseen sujuvaa tekstiä. Chat GPT perustuu GPT-arkkitehtuuriin ja on erikoistunut tekstigenerointiin ja keskustelun luomiseen. Vuonna 2022 räjähdysmäisen suosion saavuttanut tekoälyohjelma, Chat GPT, julkaistiin Open AI:n toimesta. Chat GPT on ollut laajasti mediassa heti julkaisustaan lähtien ja sitä on ylistetty, mutta myös kritisoitu. Chat GPT on yksinkertaisesti selitettynä selaimesta tai puhelimen sovelluskaupasta löytyvä tekoälyä hyödyntävä keskustelubotti, joka vastaa kysymyksiin, ratkoo ongelmia ja pystyy kehittämään ohjelmistokoodia. Chat GPT on tunnetuin tekoälysovellus ja toinen vastaavanlainen tekoälysovellus on Bing-hakukoneesta löytyvä Copilot, joka on hieman tietoturvalisempi kuin Chat GPT, mutta käyttöominaisuuksiltaan hyvin samanlaisia. (Pocock 2023, luku 3)

Chat GPT on keskusteluälykkyysmalli, joka perustuu GPT (Generative Pre-trained Transformer) -arkkitehtuuriin. ”Generative” tarkoittaa, että se pystyy itsenäisesti generoimaan tekstiä ja vastauksia sille esitettyihin kysymyksiin. ”Pre-trained” Chat GPT on koulutettu suurella datamäärällä, ennen kuin se on opetettu keskustelemaan. ”Transformer” tarkoittaa muuntajaa, jonka avulla sanojen merkitys lauseessa saa oikean merkityksen ja kontekstin. Tekoälysovellukset osaavat käsitellä suurta datamäärää, hyödyntää sitä esimerkiksi kysymyksiin vastaamiseen, tekstin luomiseen ja ylläpitää keskusteluja. (Hughes 2023)

Keskustelevien tekoälysovellusten taustalla oleva teoria pohjautuu syväoppimisesta (deep learning) ja luonnollisen kielen käsittelystä (neuro-linguistic programming). Ne ovat erikoistuneet vuorovaikuttamiseen ja keskustelemaan kommunikointiin käyttäjän kanssa. Tekoälysovellukset hyödyntävät suurta datamäärää, jotta ne osaavat vastata mahdollisimman tarkasti ja kattavasti eri kysymyksiin, sekä oppivat ihmismäistä semantiikkaa ja keskustelutaitoja. (Hyvönen ym. 1993, 245–255.)

Toimeksiantajayrityksen tilanne

Tekoälysovellusten hyödyntäminen voi tuoda merkittäviä etuja yrityksen toimihenkilöille sekä työnhakijoille. Toimeksiantajayrityksessä on kannustettu henkilöstöä käyttämään Bing-hakukoneen Copilot-tekoälysovellusta. Copilot on hyvin saman tyylinen kuin Chat GPT. Sen avulla työpaikkailmoitusten tyyliä voidaan muokata vaivatta ja pyytää sovellusta luomaan työpaikkailmoituksen sävystä esimerkiksi humoristinen tai nuoriin hakijoihin vetoava. Kielenkääntämiseen kyseiset tekoälysovellukset ovat myös erinomainen työväline, sillä ne kääntävät tekstin muutamassa sekunnissa, lähes virheettä.

Yrityksessä on vielä toistaiseksi käytössä hieman vanhanaikaisempi järjestelmä, jota toimihenkilöt käyttävät ennen tekoälypohjaisen käyttöjärjestelmän valmistamista. Nykyisen järjestelmän yksi heikkouksista on tekstiviestien ja sähköpostien enimmäismitta. Viestien tulee olla hyvin merkkimäärältään lyhyitä, jotta järjestelmä pystyy lähettämään ne työntekijöille. Tekoälysovellukset ovat erinomainen työväline viestintään. Pidemmän tekstin saa referoitua ja tiivistettyä lyhyemmäksi silti viestin keskeisen sanoman säilyttäen. Näin ollen esimerkiksi HR-toimihenkilöiden viestintä työntekijöille myös helpottuu.

2.5 Automatisaatio

Automatisaatio tarkoittaa jonkin prosessin tai tapahtumaketjun itsestään tapahtuvaa toimintaa, jossa eri vaiheita toteutetaan ilman ihmisen manuaalista osallistumista. Tekoälyn automatisaatiolla voidaan tehostaa tekoälyn käytettävyyttä. Tällä hetkellä tekoälyn automatisaatiota käytetään esimerkiksi asiakaspalvelutehtävissä. Chatbotit ja virtuaaliavustajat vastaavat asiakkaiden kysymyksiin ja auttavat ongelmatilanteiden sattuessa kaikkein yleisimmissä kysymyksissä, kellonajasta riippumatta. Ne osaavat tarvittaessa vastata esimerkiksi rekrytointiprosessin etenemiseen ja haussa oleviin työtehtäviin liittyviin kysymyksiin. (Eubanks 2019, 113.)

Tekoäly mahdollistaa prosessien automatisaation. Automatisaation avulla voidaan nopeuttaa ja sujuvoittaa HR-prosesseja, vähentää konsulttien näppäilytyötä

tietokoneella ja lisätä kustannussäästöjä tehokkuuden edistämällä. Kun tekoälyllä toimiva järjestelmä todetaan tehokkaaksi ja toimivaksi, kustannussäästöjä voidaan mahdollisesti tehdä vähentämällä työntekijöiden määrää. (Marttinen 2018, 65–66.)

Automatisaation käyttöönotto edellyttää työpaikan hakemuspohjan olevan tekoälyn hyödyntämiseen soveltuva. Hakemuksessa kannattaa hyödyntää erilaisia kohdennettuja painikkeita, joilla saadaan selvästi rajattua esimerkiksi hakijan osaamista, kielitaitoa tai ammattikorttien omistamista. Esimerkiksi ravintola-alalla työskentelevällä tulee aina olla hygieniapassi ja jos esimerkiksi hakijalta ei sitä löydy, voisi hänen hakemuksensa hylätä tämän perusteella. Sama pätee työturvallisuuskortin suhteen rakennus- ja teollisuusalalla. Automatisaatio ei kuitenkaan tue avoimiin kysymyksiin vapaasti kirjoitettuja vastauksia yhtä hyvin kuin kohdennetut painikkeet, koska se ei osaa poimia tietoa tekstin seasta yhtä luotettavasti kuin kohdennetuista painikkeista. Ne antavat suoraan vastauksen esimerkiksi kielitaidon osaamistasoon tai ammattikorttien omistamiseen. (Marttinen 2018, 149.)

Toimeksiantajayrityksen tilanne

Yrityksessä ei vielä hyödynnetä automatisoitua tekoälyä, mutta uusi järjestelmä tulee sisältämään automatisoituja työvaiheita. Kun hakijat jättävät hakemuksensa yrityksen avoimiin työpaikkoihin, he täyttävät henkilötietonsa ja työkokemuksensa järjestelmään. Tietojen syöttämisessä on pääasiassa käytössä avoimet vastauskentät, joihin hakija pääsee kirjoittamaan omasta osaamisestaan. Kohdennettuja painikkeita on käytössä kielitaidon ja ammattikorttien kohdalla. Automatisaation yhdistäminen tekoälyn käyttöön voisi nopeuttaa HR-toimihenkilöiden työtä ja monia eri työvaiheita rekrytointiprosessissa.

2.6 Tekoälyn eettisyys

Työnantaja on vastuussa siitä, ettei työnhakijaa tai -tekijää syrjitä rekrytointiprosessissa tai työpaikalla. Syrjintä työelämässä on vahvasti kielletty ja sitä turvaa yhdenvertaisuuslaki, mikä on uudistunut 1.6.2023. Lakiuudistuksen myötä yhdenvertaisuusvaltuutetun toimivalta laajeni ja yhdenvertaisuuden toteutumista

valvotaan entistä laajemmin yhteiskunnallisella tasolla. (Yhdenvertaisuusvaltuutettu) Tekoälyn hyödyntäminen rekryointiprosessissa kasvattaa yrityksen eettisten toimintatapojen toteutumisen tärkeyttä.

Tekoälyn eettisyyteen liittyy erityisesti ihmisten tietosuojaa, henkilötietojen kerääminen ja niiden vuotoriski. Esimerkiksi hakijatietoja käsitellessä hakijat syöttävät henkilötietojaan järjestelmään ja tekoäly voisi uudessa järjestelmässä käydä niitä läpi. Myöhemmin mahdollisessa palkkausvaiheessa, järjestelmään syötetään palkanmaksua varten sosiaaliturvatunnus ja pankin tilinumero. Yrityksen tulee rakentaa tekoäly turvalliseksi ja suojatuksi, jotta minkäänlaista väärinkäyttöä tai tietovuotoja ei pääse tapahtumaan. Henkilötiedot eivät saa joutua väärin käsiin tai vuotaa yrityksen ulkopuolisille tahoille.

Tekoälyn eettisyyttä on tärkeä pohtia käyttöönoton yhteydessä. Tekoälyn käytön tulee olla eettisesti kestävä ja ohjeistusten mukaista. Yrityksen koko henkilöstön tulee tulkita tekoälyn tuottamaa tekstiä lähdekriittisesti. Tekoäly osaa myös kehittää asenteen, toimia syrjivästi ja sensuroida tiettyjä aiheita, jos se niin ohjelmoidaan. Tekoäly oppii ihmisiltä ja on täysin ihmisten käsissä, mitä tietoja tekoälylle halutaan syöttää. (Woods & Tharakan 2021, 168–171.) Tekoälyn eettisyyden merkitys korostuu hakemusten läpikäynnissä, luvussa 3.2.

3 TEKOÄLYN HYÖDYNTÄMINEN HR-TOIMIHENKILÖN TYÖSSÄ

Tässä luvussa opiskelija on yhdistänyt teoriaa ja omaa ammatillista osaamistaan HR-toimihenkilön työtehtävien läpikäyntiin ja tekoälyn käytön mahdollisuuksiin. HR-toimihenkilö vastaa rekrytointiprosessista ja työsuhteen ylläpidosta. Hän luo työpaikkailmoitukset, haastattelee hakijan, luo ja syöttää työsuhteen tiedot tietojärjestelmään ja laatii työntekijän työsopimuksen. Näiden lisäksi HR-toimihenkilön arki koostuu juoksevien asioiden hoitamisesta, kuten asiakkaiden ja työntekijöiden kysymyksistä, sekä työsuhteen loppuvaiheessa työtodistuksen laatimisesta ja työsuhteen päättämisestä. HR-toimihenkilöiden työnkuva sisältää itenäistä työskentelyä ja työrooli on jokseenkin autonominen, vaikka he työskentelevätkin osana tiimiä. HR-toimihenkilöillä on autonomia oman kalenterin ylläpitoon ja työpäivien aikatauluttamiseen. Työrooliin sopiikin itseohjautuva henkilö, joka osaa hallita omaa ajankäyttöään, tehdä itsenäisiä päätöksiä ja priorisoida työtehtäviään.

HR-toimihenkilön työ on ulkoista rekrytointia, joka tarkoittaa, että työntekijöitä ei rekrytoida työskentelemään konkreettisesti rekrytoivaan yrityksen palvelukseen, vaan henkilöstövuokrausalan tavoin eri yritysasiakkaiden toimipisteisiin. Kyseiset asiakasyritykset ovat halunneet ulkoistaa rekrytointin ja HR-toimihenkilön tehtävä onkin hoitaa ulkoistettu rekrytointiprosessi kokonaisuudessaan. Joskus rekrytointiprosessi hoidetaan HR-toimihenkilön toimesta täysin itsenäisesti, mutta pidemmissä työsuhteissa asiakasyritys usein haluaa olla mukana lopullista päätöstä tehdessään pyytämällä hakijan jatkohaastatteluun tai koevuoroon asiakasyritykseen.

Eeva-Leena Vaahtion *Rekrytointi menestystekijänä* -kirjassa (2005) jaetaan rekrytointin vaiheet karkeasti kolmeen eri osaan. Ensimmäinen vaihe on avoimen työtehtävän määrittely ja haetun työntekijän osaamisen kriteeristö. Seuraavaksi päätetään, millä tavoin ja kuinka laajasti avoimesta paikasta ilmoitetaan. Lopuksi valitaan hakijoiden joukosta parhaaksi ja työtehtävään sopivimmaksi katsottu henkilö. Tämä kolmijako kiteyttää kaikessa yksinkertaisuudessaan rekrytointiprosessin eri vaiheet, joita HR-toimihenkilöllä on hoidettavanaan. (Vaahtio 2005, 30.) Nämä kolme osiota antavat kokonaiskäsityksen rekrytointikaaren eri vaiheille,

mutta yrityksellä on käytössään useampi työvaihe. Yrityksen rekrytointikaaren työvaiheita on yhteensä seitsemän ja niistä on kerrottu tarkemmin seuraavissa luvuissa.

Yrityksen rekrytointiprosessissa on käytössä seitsemän eri työvaihetta. Näitä työtehtäviä on havainnoitu ja analysoitu tulevissa luvuissa nykytiedon valossa. HR-toimihenkilön työtehtävissä on myös tarkasteltu mahdollisia tekoälyn vaikutuksia nykyhetkessä ja pohdittu tekoälyn mahdollisuuksia tulevaisuudessa. Alle opiskeleija on listannut kaikki seitsemän yrityksessä käytössä olevat HR-toimihenkilön työtehtävät kronologisessa järjestyksessä vasemmalta oikealle, kuviolla havainnollistaen. Kuvio antaa kokonaiskäsityksen rekrytointikaaren eri työtehtävistä.



KUVIO 3. HR-toimihenkilön työtehtävät, 7-vaiheinen

3.1 Työpaikkailmoituksen luonti

HR-toimihenkilön ensimmäinen työvaihe on usein työpaikkailmoituksen luonti. Se on tärkeä osa rekrytointiprosessia, sillä työpaikkailmoitukset ovat hakijoille näkyvin osa henkilöstöpalveluyritystä ja useimmat hakijat tunnistavat niistä yrityksen

nimen ja logon. Hakemuksen sisältö ja visuaalisuus määrittää, haluaako hakija lähettää työhakemuksen avoinna olevaan työpaikkaan. Työpaikkailmoitukseen on mallipohjia, joita HR-toimihenkilö voi hyödyntää, mutta muuten tekstin tyyli ja ilmoituksen ulkoasu on toimihenkilön päätettävissä. Onnistunut työpaikkailmoitus houkuttelee osaavia hakijoita ja herättää kiinnostuksen potentiaalisten työnhakijoiden keskuudessa. (Kaijala 2016, 96.)

Asiakasyritys päättää, saako haun avata julkiseen hakuun henkilöstöpalveluyrityksen kotisivuille ja muihin työnhakusivustoille, kuten Duunitorille tai Mol.fi:n Työmarkkinatorille. HR-toimihenkilö kartoittaa pidempiaikaisen työmahdollisuuden avautuessa kiinnostuneita ehdokkaita henkilöstöpalveluyrityksen kautta myös keikkavuoroja tekevien työntekijöiden joukosta. Kun HR-toimihenkilö kartoittaa ensin keikkavuoroja tekevien työntekijöiden kiinnostusta avoimeen työtehtävään, heille lähetetään sähköpostilla työpaikkailmoitus kyseisestä työpaikasta. Sähköpostiviestiin pyydetään vastaamaan, jos hakija haluaa ilmaista kiinnostuksensa kyseistä avointa työpaikkaa kohtaan. Tällä tavoin henkilöstöpalveluyritys saa palveltua jo yrityksen kautta aktiivisesti keikkailevia työntekijöitään monipuolisesti ja tarjottua heille ensisijaisesti uusia työ- ja kehittymismahdollisuuksia uralleen. Työntekijätyytyväisyys kasvaa ja haussa oleviin työpaikkoihin löydetään nopeasti potentiaalisia ehdokkaita.

Tekoälysovellukset ovat erinomaisia apuvälineitä työpaikkailmoitusten luonnissa. Ensinnäkin ne osaavat rakentaa tekstiä eri lähteiden pohjalta ja luoda työpaikkailmoituksen, kun niin pyytää. Toiseksi tekoälysovellukset osaavat tekstin luomisen lisäksi muokata sitä ja kohdentaa tekstin tyylin esimerkiksi toivotun lukijakunnan kiinnostuksen herättämiseksi. Tekoälysovellukset Chat GPT ja Copilot osaavat leikitellä eri tyylien kanssa ja tehdä tekstistä tarvittaessa esimerkiksi humoristisen. Kohdentaminen, selkeys ja houkuttelevuus ovatkin tärkeimpiä työpaikkailmoituksen sisällön osia. (Hughes, 2023)

Tässä esimerkki, kun Copilot:ia on hyödynnetty työpaikkailmoituksen luonnissa. Copilot:ille kirjoitetaan ensin tekstikenttään komento, johon se vastaa. Komento on: kirjoita houkutteleva työpaikkailmoitus metallialan tuotantotyöntekijän kesätyöpaikkaan. Tämän jälkeen tekoälysovellus Copilot tuottaa tekstiä reaaliaikaisesti, otsikoi tekemänsä tuotoksen ja muodostaa valmiin työpaikkailmoituksen

muutamassa sekunnissa. Copilot-tekoälysovelluksen tuottama työpaikkailmoitus näyttää lopuksi tältä:

Houkutteleva työpaikkailmoitus metallialan tuotantotyöntekijän kesätyöpaikkaan

Etsimme motivoitunutta **metallialan tuotantotyöntekijää** kesätyöhön. Tämä on loistava tilaisuus päästä osaksi tiimiämme ja saada arvokasta kokemusta metalliteollisuudesta.

Tehtäväkuva:

- **Tuotantolinjalla työskentely:** Osallistut metallituotteiden valmistukseen ja laadunvalvontaan.
- **Koneiden käyttö:** Käytät erilaisia koneita ja työkaluja tuotantoprosessissa.
- **Turvallisuus:** Noudatat tiukasti turvallisuusohjeita ja -määräyksiä.

Mitä tarjoamme:

- **Kesätyö:** Tarjoamme kesätyön, joka kestää noin 2–3 kuukautta.
- **Monipuolisen työympäristön:** Pääset työskentelemään modernissa tehdasympäristössä.
- **Kilpailukykyisen palkan:** Maksamme kilpailukykyisen palkan työpästäsi.

Hakijalta odotamme:

- **Motivaatiota:** Olet innokas oppimaan uutta ja tekemään töitä tiimissämme.
- **Joustavuutta:** Olet valmis työskentelemään vuorotyössä tarpeen mukaan.
- **Aiempaa kokemusta metallialalta:** Vaikka se ei ole välttämätöntä, se katsotaan eduksi.

Jos olet kiinnostunut metallialasta, haluat oppia uutta ja olet valmis kesätöihin, lähetä meille hakemuksesi! Lisätietoja löydät täältä.

Tervetuloa mukaan tiimiimme!

Tekoäly osaa tummentaa pääkohdat ja noudattaa työpaikkailmoituksen yleistä kirjoitus- ja sommittelutyyliä. Tekoälysovellusta voi vielä pyytää tekemään tarvittavat muutokset ennen lopullisen version julkaisemista. Tekoäly osaa rakentaa alusta loppuun kokonaisen työpaikkailmoituksen, perustuen internetistä löytyvään dataan, tekoälysovellukseen syötettyyn tekstiin ja sille annettuihin ohjeisiin. Mikään tekoälyn tuottama teksti ei ole sen itse keksimää, vaan jo aiemmin jonkin lähteeseen kirjoitettua avointa dataa, jota tekoäly osaa hyödyntää. Kattava ja

taidokkaasti kirjoitettu työpaikkailmoitus houkuttelee osaavia ja toivottuja hakijoita, joka tekee rekrytointiprosessista sujuvamman, asiakkaan tilaus saadaan täytettyä nopeammin ja ennen mahdollista kilpailijaa. (Vaahtio 2005, 121.)

Mitä nopeammin työpaikkailmoituksen julkaisun jälkeen löytyy potentiaalisia hakijoita, sitä todennäköisemmin ja nopeammin yritys löytää asiakkaalleen oikeanlaisen tekijän ja saa täytettyä avoimen tilauksen, eli haussa olleen työpaikan. Tästä syystä työpaikkailmoituksen laatiminen on tärkeässä roolissa rekrytointiprosessin ja yrityksen liiketoiminnan kannalta ja tästä syystä se tulee tehdä heti kun tilaus saapuu yritykselle. Kilpailu henkilöstöpalvelualalla on kovaa ja harva asiakasyritys käyttää vain yhtä henkilöstöpalveluyritystä rekrytoinneissaan, mikä korostaa nopean rekrytoinnin merkitystä.

3.2 Hakemusten läpikäynti

Kun HR-toimihenkilö on laatinut työpaikkailmoituksen ja avannut sen hakuun eri hakusivustoille, hakemuksia alkaa saapua käsiteltäväksi. Kaikki haut eivät tuota suurta hakijamäärää, mutta esimerkiksi alkuvuonna avattavat kesätyöpaikkojen hakuilmoitukset tuottavat suuret määrät hakemuksia. Näiden läpikäynti on hidasta ja manuaalista työtä, jossa tekoälyn automatisaatiolla voitaisiin helpottaa HR-toimihenkilön työtä ja vapauttasi aikaa muille rekrytointiprosessin työvaiheille. (Van Esch, Black & Ferolie 2019, 215, 219, 220.)

Useisiin korkeamman vaativuustason paikkoihin tulee hakijoita, joilla ei välttämättä ole ollenkaan alan työkokemusta tai koulutusta, tai sitä on hyvin niukasti. Tämän tyyliiset hakijat tekoäly voisi käydä läpi ja hylätä heidän hakemuksensa avoimesta hausta, jos osaaminen haettuun tehtävään ei riitä. Tekoäly voisi tehdä rekrytoinnin esityön valitsemalla suuresta hakijamäärästä potentiaalisimmat ehdokkaat. Tekoäly pystyy valitsemaan epäpätevät hakijat ja lähettämään heille tiedon, etteivät edenneet rekrytoinnissa ja kiittämään hakemuksen lähettamisestä. Siten tekoäly vapauttasi HR-toimihenkilön aikaa muille työtehtäville, joista tekoäly ei vielä suoriudu yhtä hyvin kuin ihminen.

Työkokemuksen kautta opiskelija on havainnut, että yrityksen tiettyjen toimialojen työpaikkailmoituksiin tulee paljon ulkomailla asuvien hakijoiden hakemuksia, vuositasolla tuhansia. Monet työt alkavat kuitenkin nopealla aikataululla ja ulkomalaisen hakijan muutto, työluvan saaminen sekä muut käytännön asiat vievät paljon aikaa. Ulkomailta Suomeen muuttoon menee usein kuukausia. Siitä syystä kyseiset hakijat harvemmin etenevät suomalaisissa työpaikkahauissa. Hakuprosessi ei etene myöskään niiden hakijoiden kohdalla, jotka eivät täytä työpaikan kielivaatimuksia. Hakemusten läpikäynti on manuaalista näppäilyä, joka vie suuren osan HR-toimihenkilön työajasta.

Tekoälyn käyttöön otossa on kuitenkin erityisen tärkeä pohtia myös sen eettisiä kysymyksiä. Tekoäly voi myös harjoittaa syrjintää ja eettisyyden kannalta HR-toimihenkilön tulee taata, ettei näin pääse tapahtumaan. Syrjintä työhönotossa, esimerkiksi sukupuolen tai etnisen taustan takia, on kielletty. Esimerkiksi hakijakäsittelyssä tekoäly voisi hylätä kaikki hakijat, joilla on ulkomaalaistaustainen nimi ja ajatella heidän asuvan ulkomailla tai olettaa automaattisesti, etteivät he osaa suomen kieltä. Hakijakäsittelyyn tulee kiinnittää huomiota ja varmistaa, ettei minäänlaista syrjintää tapahdu. Se on jokaisen rekrytoivan toimihenkilön vastuulla. (Syrjintä työhönotossa 2024)

3.3 Haastattelu

Haastattelut ovat yksi tärkeimmistä HR-toimihenkilön työn osa-alueista. Tekoälyn hyödyntäminen haastatteluissa voi olla vieras ajatus monelle, sillä haastattelut ovat keskusteluja kahden tai useamman ihmisen välillä. Haastattelut muotoutuvat keskustelun kautta ja haastattelijan tulee myös kysyä tarkentavia kysymyksiä, jotta hakijasta saadaan tarpeeksi kattavasti tietoa. Vaikka tekoäly ei täysin itsenäisesti voisi pitää haastatteluja, voisiko kuitenkin tekoälyä hyödyntää osana haastatteluja tai niiden laatimista? (Van Esch ym. 2019, 222.)

Haastatteluista saadaan kattava ja kohdennettu silloin, kun HR-toimihenkilö haastattelee toista ihmistä eli työnhakijaa. Tekoälyä ei voida laittaa kokonaan suorittamaan haastatteluja, sillä silloin inhimillisuus ja luonnollinen vuorovaikutus

jäisivät puuttumaan. Haastattelijan on tärkeä saada vaikutelma hakijan luonteesta ja osata päätellä, sopiiko hakija persoonaltaan haettuun työtehtävään ja yhteisöön. Haastattelijan vastuulla on myös kysyä lisäkysymyksiä ja käydä perusteellisesti hakijan osaaminen läpi. Tekoäly ei välttämättä osaisi esittää täsmentäviä lisäkysymyksiä keskustelun lomassa yhtä hyvin kuin ihminen. (Pocock 2023, luvut 7–9)

Tekoäly ei ole vielä niin kehittynyt empatia- ja tunnetaitojen osalta, että sen arvioitai päättelykykyyn voitaisiin täysin luottaa. Tekoäly ei esimerkiksi vielä tunne ammattislangia kovin kattavasti, eikä sarkasmia. Tekoällyn päättelykyky on kehittynyt viime vuosina, mutta siinä se luottaa hyvin vahvasti säännönmukaisuuksiin ja todennäköisyyksiin. (Järvinen 2023, 144.)

Haastattelijan vastuulla on haastatella hakija kokonaisvaltaisesti ja saada hakija kertomaan avoimesti itsestään ja osaamisestaan. Tekoälyä voidaan hyödyntää haastatteluissa siten, että se tuottaisi erilaisia haastattelukysymyksiä haastattelijan työn tueksi ja ideoisi kohdistettuja kysymyksiä haetusta työpaikasta. Tekoälyltä kysymällä haastattelijaa voi myös saada lisätietoja hakijan hakemasta työtehtävästä, jos se ei entuudestaan ole haastattelijalle tuttu työtehtävä. Tekoäly osaa kehittää kattavia haastattelupohjia ja luoda täsmentäviä kysymyksiä haettuun työtehtävään. (Wolford 2023, 78.)

Yritys voisi hyödyntää erilaisia chatbotteja suorittamaan alustavia haastatteluja ja kyselyitä HR-toimihenkilön soittaman alkukartoituspuhelun sijaan. HR-toimihenkilön tehtävänä on hakijoiden läpikäynti ja yhteydenotto heihin, minkä aikana joko sovitaan haastattelu tai päätetään, että hakijan kohdalla ei edetä haastatteluvaiheeseen. Chatbottien mahdollistama alustava haastattelu säästäisi toimihenkilöiden aikaa tekemällä alkukartoituksen, jotta HR-toimihenkilö voi kutsua kaikista potentiaalisimmat ehdokkaat haastatteluun. Ennakoarvioinnit voitaisiin jättää tekoälyllä toimivien chatbottien hoidettavaksi.

Tekoälyä voi hyödyntää myös aikatauluttamisessa. Tekoäly osaa seurata HR-toimihenkilön työmäärää ja työn kuormitusta sekä ehdottaa sopivia haastattelu-aikoja sopiviin kalenterin väleihin. HR-toimihenkilöt aikatauluttavat oman työpäivänsä ja sopivat itsenäisesti haastatteluajankohdat hakijoiden kanssa. Chatbotit

pystyisivät varaamaan haastatteluajan HR-toimihenkilön kalenteriin ja viestimään tapaamispaikasta ja kellonajasta hakijalle, kun HR-toimihenkilö on hyväksynyt haastatteluajan. Chatbottien avulla voidaan myös lähettää automaattisesti haastattelun palautekyselyitä hakijoille, jotta yritys saa dataa haastattelujen laadusta ja kattavuudesta. Kyselyjen avulla yritys saa myös selville rekrytointiprosessiin liittyviä kehitysideoita ja kommentteja hakijan näkökulmasta ja mahdollisuuden kehittää rekrytointiprosessia näiden pohjalta.

3.4 Työsuhteen luonti

Työsuhde luodaan, kun hakija on valittu yritykseen työskentelemään tai hän aloittaa työt henkilöstöpalveluyrityksen työntekijänä. Työsuhteen luominen on tällä hetkellä suurilta osin manuaalista työtä ja erilaisten kohdennettujen painikkeiden klikkailua. Työsopimuksia varten on jo olemassa olevia mallipohjia, joita HR-toimihenkilöt hyödyntävät, ja täyttävät niistä tarvittavat kohdat. Työsopimukset laaditaan järjestelmästä löytyvän mallipohjan perusteella ja ne lähetetään aloittaville työntekijöille usein sähköisesti allekirjoitettaviksi. Automatisaation avulla työsopimusten luontiin liittyvää manuaalisen näppäilyä määrää saataisiin vähennettyä tai jopa poistettua kokonaan, ja tällöin taas HR-toimihenkilön työaika vapautuisi muille työtehtäville.

Tekoälyn käyttöönotto yksinkertaistaisi työsuhteen luomisprosessia ja tuleva järjestelmä saataisiin ohjelmoitua niin, että tekoäly lähettäisi allekirjoitettavan työsopimuksen hakijalle. Tulevassa järjestelmässä ei kuitenkaan tulla enää tekemään työsopimuksia, vaan puitesopimusten tapaan sovelluksesta vahvistetun tai suullisesti sovitun vuoron ympärille määräytyy hyväksy-painike, joka korvaa perinteisen työsopimuksen. Uudessa järjestelmässä on siis huomioitu jo työsopimusuudistus ja kehitetty yrityksen toimintatapoja entistä automatisoidumpaa työntekomallia kohti.

3.5 Asiakasesittely

Hakijoiden asiakasesittelyihin yrityksessä päästään, kun aiemmin mainitut rekrytointiprosessin vaiheet on tehty laadukkaasti ja kattavasti. Haastattelussa esitettyjen kysymysten pohjalta haastattelija pystyy jo haastattelun aikana löytämään hakijalle kiinnostavan työpaikan ja kertomaan haussa olevasta avoimesta työpaikasta. Hakija kiinnostuu työnkuvasta ja työtä tarjoavasta yrityksestä, hän antaa suostumuksensa lähettää työntekijäesittelyn asiakkaalle ja näin asiakasesittelyn tekeminen saa alkunsa.

Asiakasesittely sisältää tiiviin, mutta asiakkaan mielenkiinnon herättävän esittelytekstin hakijasta. Se kohdennetaan avointa työpaikkaa ajatellen ja tuodaan hakijasta esiin niitä ominaisuuksia, joita HR-toimihenkilö uskoo asiakkaan arvostavan. Asiakasesittelyyn liitetään myös hakijan ansioluettelo ja haastattelutiedot. Tekoälyn hyödyntämisen rooli ilmenee asiakasesittelyjen kirjoittamisvaiheessa. Tekoälysovellusten, Chat GPT:n ja Copilot:in, tekstin tiivistämisen taito on erityisesti asiakasesittelyitä tehdessä hyödyllinen ominaisuus ottaa toimihenkilöiden keskuudessa käyttöön. Esittelytekstin tulee olla lyhyt ja ytimekäs, jotta asiakas saa luettua sen nopealla silmäilyllä, sekä saa ytimekkäästi tärkeimmät asiat selville työnhakijasta.

HR-toimihenkilön työn ja ammattitaidon ydin on työntekijän ja avoimen työpaikan yhteensovittaminen. HR-toimihenkilö pyrkii asiakkuuspäällikön ilmoittamien tietojen ja vaatimusten perusteella kartoittamaan, millainen työntekijä olisi potentiaalinen ehdokas haussa olevaan työhön ja työyhteisöön. HR-toimihenkilön tärkein tehtävä on saada työntekijälle hänen osaamistaan vastaavaa ja kiinnostuksen kohteisiin lukeutuvaa työtä, sekä asiakkaalle heidän näköisensä tekijä, joka sulautuu työyhteisöön mukaan. (Kaijala 2016, 54–56.)

Jos työnhakija toivoo osa-aikaista työtä, mutta hänellä ei olisi esimerkiksi opintojen puitteissa mahdollisuutta työskennellä päivisin, HR-toimihenkilön tulee osata tarjota oikeanlaisia työmahdollisuuksia ja löytää hakijalle sopivat työpaikat. Monet opiskelijat saattavat haastattelussa vakuuttaa pystyvänsä työskentelemään arkisin joustavasti mihin aikaan vain. Kun työt alkavat ja muutamia arkivuoroja tulee

vastaan, työntekijä saattaakin muuttaa mieltään ja edessä voi olla työn lopettaminen. Haastattelijan tulee joskus kyseenalaistaa ja esittää hyvin tarkkoja kysymyksiä hakijalta, jotta vastaavanlaisilta tilanteilta vältytään. Tällä tavoin asiakasesittely on täsmällinen, asiakkaan tarpeisiin kohdistettu ja kattava ja työntekijä tietää, minkälaiseen työhön on sitoutunut. Näin vältetään työn esteitä ja rajoitteita.

3.6 Työsuhteen hoito

Tekoälyä voitaisiin hyödyntää työsuhteen hoidollisissa asioissa. Niitä ovat esimerkiksi päättyvien oleskelulupien seuraaminen ja lähes vuosittaiset työehtosopimusten palkankorotukset ja työelämän lakimuutokset. Tekoälyn avulla oleskelulupien viimeinen voimassaolopäivä tunnistettaisiin jo hyvissä ajoin, jotta työntekijällä on aikaa toimittaa uusi oleskelulupa työnantajalle, ilman että hänen työsuhteensa tulee katkaista. Tekoälyn avulla oleskelulupien seuraaminen helpottuisi ja tekoäly pystyisi automaattisesti lähettämään ”toimitathan uuden oleskelulupasi” -tyylisen viestin työntekijälle.

Palkanlaskenta ei kuulu HR-toimihenkilöiden työhön suoranaisesti, mutta palkkalaskelmiin liittyviin työntekijöiden kysymyksiin he vastaavat. Lähes vuosittaiset työehtosopimusten korotukset ovat suuri ja manuaalinen projekti palkkatiimille ja siinä on menneinä vuosina tarvittu myös HR-toimihenkilöiden työpanosta. Tekoälyyn perustuva järjestelmä osaisi tehdä massakorotukset itsestään, kun työehtosopimuksen mukainen palkka on syötetty järjestelmään. Tämä vaatii sen, että työehtosopimusta luodessaan HR-toimihenkilö erittelee palkanosat järjestelmään, oli kyseessä työehtosopimuksen taulukko- tai sopimuspalkka. Palkanosien eritteleminen on HR-toimihenkilön vastuulla ja kun se on tehty oikein, palkanosien massakorotukset voidaan automatisoida. Tällöin tekoäly pystyisi tekemään korotukset työntekijöiden palkoille, työehtosopimukseen perustuvan palkkataulukon kenttään kirjoitetun tuntipalkan mukaisesti.

Työsuhteen aikana etenkin keikkatyötä tekevät työntekijät saavat palautetta eri työpisteiltä ja asiakasyrityksiltä. Joskus palaute on positiivista ja joskus työnteoissa saattaa olla kehittämisen varaa. Tekoäly osaa analysoida palautedataa ja

se pystyy seuraamaan työntekijöiden aktiivisuutta, miten paljon he ottavat työvuoroja. Työntekijä, joka työskentelee aktiivisesti yrityksen kautta, saa hyvää palautetta tekemästään työstä eri asiakkailta ja toimii yleisten ohjeiden mukaan moitteettomasti, voitaisiin palkita ansiokkaana työntekijänä. Tällaisella seurannalla esimerkiksi harkinnanvaraiset palkankorotukset saataisiin kohdennettua niitä ansaitseville työntekijöille, ja taas toisinpäin – puututtua heikommin työssään pärjäävien perehdyttämiseen.

Työntekijöiden sitouttaminen tapahtuu jo perehdytyksestä lähtien ja sitoutuneisuutta tulee ylläpitää työsuhteen aikana. Edellä mainittu osaamisen seuranta ja siihen reagointi mahdollisella palkankorotuksella sitouttaa työntekijän yritykselle töihin entistä vankemmin, sillä hän ei välttämättä saa muualta samansuuruisia palkkaa. Tekoäly voi auttaa suoritusarviointien teossa ja pystyy tarjoamaan puolueettomia tietoja päätöksenteossa. Hyvistä työntekijöistä kannattaa pitää kiinni ja palkita hyvästä työstä. Palkitseminen saattaa myös kasvattaa työntekijän tehokkuutta ja aktiivisuutta. (Suurnäkki 2006, 137.)

3.6.1 Perehdytys

Perehdytys on osa työnantajan velvollisuutta ja sillä on merkittävä osuus työn teon aloituksessa ja työtapojen oppimisessa. Toimintatavat eroavat työntekopai-koittain ja ymmärrettävästi keikkatyöntekijöitä ei voida perehdyttää aina uudessa työpisteessä ja vuoron alussa, mutta heillä tulee olla perusosaaminen työtehtävän osalta kunnossa. Yritys perehdyttää uudet työntekijät toimintamalleihin, jotka koskevat esimerkiksi sairaspöissaoloilmoituksia ja keikkavuorojen ottamista sovelluksen kautta ja työtuntien kirjaamista sinne. (Wolford 2023, 227–229.)

Yritys tarjoaa työntekijöilleen perehdytysportaalin, jossa yrityksen sisäiset toimitushenkilöt sekä yrityksen kautta muissa yrityksissä työskentelevät voivat kehittää omaa osaamistaan. Jokainen työntekijä saa kirjautumistunnukset perehdytysportaaliin, joka sisältää erilaisia verkkokursseja. Tekoälyn avulla pystyttäisiin seuraamaan tarkemmin työntekijöiden aktiivisuutta ja verkkokursseista suoriutumista. Tekoälyn avulla olisi mahdollista piilottaa vuoroja työntekijöiltä, jotka eivät ole suorittaneet tarvittavia verkkokursseja. Tällä tavalla osaamisen taso olisi taattu ja

tarkemmin hallinnoitu yrityksen puolesta, eivätkä työntekijät voisi ottaa työvuo-
roja, joihin heidän osaamisensa ei välttämättä riitä.

Tekoälyn avulla voidaan työntekijöiden edistymisen seurannan lisäksi luoda yksilöllisiä koulutussuunnitelmia ja kohdentaa kehittymisen kannalta tärkeimmät verkkokurssit työntekijöiden saataville. Esimerkiksi tilaustarjoilija voisi osallistua à la carte -tarjoilun verkkokurssille ja kehittää osaamistaan tai toimistosiiivoija voisi osallistua rakennus- tai loppusiivouksen verkkokurssille ja pääsisi oppimaan lisää uudesta työtehtävästä. Tekoäly mahdollistaa uusien ja nykyisten työntekijöiden perehdyttämisen nopeasti ja tehokkaasti. (Järvinen 2023, 53.)

Tekoälyä voitaisiin ottaa käyttöön työn tehokkuuden seuraamisen tukena. HR-toimihenkilöiden työn tukena tekoälyä voidaan hyödyntää siten, että se analysoi toimihenkilöiden yleistä suoriutumista ja mahdollisia kehityksen kohteita, ilman että kenestäkään tuntuu, että jokaista liikettä seurataan. Tekoäly toimisi kommunikatiivisena ja vuorovaikutteisena välineenä, joka voisi esittää työrooliin liittyviä kysymyksiä ja niiden kautta lisätä toimihenkilön osaamista ja tukea työntekoa. Tekoäly ei kuitenkaan riistä HR-toimihenkilön omaa harkintakykyä eikä vapauta päätöksentekovastuusta.

3.6.2 Varhaisen tuen keskustelut

Varhaisen tuen (VaTu) keskustelut ovat osa HR-toimihenkilön työnkuvaa. VaTu keskusteluissa keskustellaan työntekijän jaksamisesta ja työssä viihtymisestä. Näitä keskusteluja käydään, kun työntekijällä täyttyy sairauspoissaolojen raja, mikä on kolme sairauspoissaoloa neljän kuukauden aikana tai yli kymmenen päivää kestänyt yhtäjaksoinen sairauspoissaolo. VaTu-keskustelujen tarkoitus on ennalta ehkäistä työkyvyn heikkenemistä ja ylläpitää työntekijän kokonaisvaltaista terveyttä ja jaksamista. VaTu-keskustelut käydään HR-toimihenkilön ja työntekijän välillä ja keskustelu on aina luottamuksellista.

VaTu-keskustelut ovat yritykselle tärkeitä, sillä niillä voidaan tarttua työntekijöiden kokemiin epäkohtiin, jotka voisivat johtaa poissaoloihin. Heinäkuussa 2023 käyt-

töön otettujen keskustelujen jälkeen yrityksen sairauskustannukset ovat laske-
neet 3 miljoonaa euroa pandemiavuosiin verrattuna. Tämä summa on tullut opis-
kelijan tietoon yrityksen palaverissa ennen opinnäytetyön aloittamista. Sairaus-
kustannusten kokonaissumman lasku kertoo VaTu-keskustelujen tarpeesta ja
hyödyistä. VaTu-keskustelut ovat yrityksessä otettu käyttöön myös kustannus-
syistä.

Tällä hetkellä käytössä olevassa järjestelmässä käytetään manuaalista toiminta-
mallia, kun VaTu-keskusteluja tarvitsevia työntekijöitä käydään läpi. Ne nousevat
HR-toimihenkilön työpöydälle kerran kuussa, esihenkilön kokoamana, ei auto-
maattisesti järjestelmän toimesta. Joissain tapauksissa tieto VaTu-keskustelun
tarpeesta saattaa tulla vasta kuukauden päästä, ensimmäisen kerran työkyvyn
heikkenemisen alkamisesta. Jos työntekijän työkyky on heikentynyt huomatta-
vasti, voi kuukauden päästä tehty yhteydenotto olla usein jo liian myöhäistä en-
nalta ehkäisevän toiminnan näkökulmasta. Automatisaatio ja tekoäly voisivat no-
peuttaa ja tehostaa työkyvyn säilyttämistä. Käytännössä, jos työntekijällä sairas-
lomien kertymä ylittää tietyn rajan, nousisi se heti vastaavan toimihenkilön työ-
pöydälle käsiteltäväksi.

Haasteena ja kehityksen kohteena on saada yhtenäiset ja tasalaatuiset VaTu-
keskustelut. Näitä keskusteluja esihenkilö ei kuuntele laadun tarkastamiseksi, toi-
sin kuin HR-toimihenkilöiden haastatteluja. Esihenkilön kuunneltua haastatteluja
livenä ja tämän jälkeen antamalla niistä palautetta HR-toimihenkilölle, taataan ta-
salaatuinen haastattelukokemus, mutta samaa toimintamallia voitaisiin laajentaa
VaTu-keskusteluihin. Tämä on tärkeä laatuperusteinen elementti, joka varmistaa
työntekijöiden yhteneväisen ja tasalaatuisen palvelukokemuksen, riippumatta
siitä kenen HR-toimihenkilön kanssa asioi.

HR-toimihenkilöiltä vaaditaan empatiakykyä ja tunneälykkyyttä VaTu-keskuste-
luihin. HR-toimihenkilön tulee olla varovainen, ettei esitä liian arkaluontoisia ky-
symyksiä tai tiedustele terveydentilasta työntekijältä, vaan keskittyy työkyvystä ja
yleisestä jaksamisesta puhumiseen. Keskustelu tulee osata aloittaa pehmeästi,
jotta saa luotua työntekijälle luottamuksellisen ja avoimen keskusteluyhteyden.

Jotkut HR-toimihenkilöt saattavat vieroksua VaTu-keskustelujen pitämistä työntekijöille. Kynnys voi johtua siitä, ettei HR-toimihenkilöillä ole jäseneltyä kysymys- ja keskustelurunkoa VaTu-keskusteluja varten. Tekoäly pystyisi laatimaan keskustelu- ja kysymysrunon, jota HR-toimihenkilö voisi hyödyntää VaTu-keskusteluissa. Tekoäly osaa myös jo nyt kuunnella keskustelua ja reaaliaikaan kehittää vastauksia ja kysymyksiä toisen kommenttien perusteella. Tämän ominaisuuden avulla HR-toimihenkilö, joka ei ehkä ole vielä kovin itsevarma VaTu-keskusteluissa, saisi lähes valmiita kysymyksiä tekoälyä hyödyntämällä.

3.7 Työsuhteen päättäminen

Työsuhteen päättäminen on työsuhteen kaaren viimeinen vaihe. Yleensä työsuhde päättyy määräaikaisen työsuhteen loputtua, mutta joskus työsuhteita irtisanotaan asiakasyrityksen tai työntekijän toimesta. Irtisanomisprosessi sisältää usein Exit-keskustelun, jossa käydään läpi työsuhteen päättämisen syyt. Exit-keskustelu tarkoittaa työntekijän lähtökeskustelua, jonka työsuhde päättyy. Kyseisen keskustelun tarkoitus on antaa yritykselle tietoa niistä asioista, joissa voidaan parantaa ja mitkä seikat ovat johtaneet irtisanoutumiseen. Tekoälyllä ei ole tällaisia keskusteluja varten tarpeeksi kehittynyttä tunneälykkyyttä, ja ihmisten välinen vuorovaikutus korostuu haastavammissa keskustelutilanteissa. Tekoäly ei voi suoraan päättää kenet irtisanotaan työtehtävästään, mutta voisiko sitä hyödyntää osana irtisanomisprosessia?

Työntekijän irtisanoutuessa on kannattavaa käydä lähtökeskustelu, toisin sanoen Exit-keskustelu. Exit-keskustelussa lopettanut työntekijä saa annettua vielä palautetta työkokemuksestaan. Keskustelun pohjalta yrityksessä voidaan kehittää toimintakulttuuria parempaan suuntaan ja edistää Exit-keskusteluissa nousseita kehityskohteita. Yritys saa ruohonjuuritason tietoa ja kehitysideoita suoraan työntekijöiltä, joista ei välttämättä ole aiemmin ollut käsitystä. (Rantalainen, 2022)

Irtisanomiskeskustelu tulee pitää ihminen ihmiselle, ottaa työntekijän palaute rakentavasti vastaan ja keskustella luottamuksella. Tekoälyä voitaisiin hyödyntää Exit-keskusteluun, valmistuen esimerkiksi keskustelurunko keskustelun järjestäjälle. Keskustelurungon hyöty ja merkitys korostuvat, jos keskustelun järjestävällä

henkilöllä ei ole aikaisempaa kokemusta vastaavanlaisista tilanteista, eikä ole välttämättä koskaan järjestänyt tai ollut mukana lähtökeskustelussa. Tekoälyä voidaan siis hyödyntää tässäkin työvaiheessa, mutta HR-toimihenkilön tulee muistaa, että ihmisläheisyys ja irtisanotun työntekijän kuunteleminen ovat keskustelun aikana erittäin tärkeitä. (Rantalainen, 2022)

Työtodistuksen laatiminen on yrityksen HR-toimihenkilön vastuulla. Jos työntekijä pyytää työtodistusta, se laaditaan hänelle tehtyjen työvuorojen perusteella. Tällä hetkellä työtodistusten laatiminen on manuaalista työtä, jossa pitää käydä etsimässä eri näkymästä tehdyt työvuorot ja sitten kirjoittaa ne työtodistukseen. Todistus ei myöskään lähde automaattisesti työntekijälle, vaikka hänen työsuhteensa päätettäisiin, vaan hänen tulee pyytää se erikseen. Tekoälyn avulla työtodistuksen laatiminen ja sen lähetys saataisiin automatisoitua – tekoäly koostaisi työtodistuksen automaattisesti järjestelmään syötettyjen työvuorojen pohjalta ja voisi tarvittaessa myös lähettää sen työntekijälle, jonka työsuhde on päätetty.

HR-toimihenkilön työn muutoksista kerrotaan luvussa 5.2. Lukuun sijoitetussa kuviossa 12 esitetään kootusti tekoälyn käyttömahdollisuudet HR-toimihenkilön työtehtävissä. Kuvioista nähdään rekrytointiprosessin eri vaiheet ja tekoälyn eri käyttömahdollisuudet.

4 HENKILÖSTÖ JA TEKOÄLY

Tässä luvussa kerrotaan HR-toimihenkilöille osoitetun henkilöstökyselyn tuloksista ja analysoidaan niistä saatua dataa. Kyselytutkimuksen tarkoitus on tuottaa uutta tietoa yrityksen henkilöstöstä suhtautumisesta tekoälyyn sekä sen käyttöasteesta ja hyödyntämisen mahdollisuuksista. Kyselytutkimus sisältää kvantitatiivisia ja kvalitatiivisia kysymyksiä, joiden avulla saadaan vastauksia erityisesti seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Kuinka tekoälyä voidaan hyödyntää rekrytoinnissa?
2. Missä HR-toimihenkilön työtehtävissä tekoälysovelluksia voidaan hyödyntää?

Kysely on lähetetty valtakunnallisesti digijohtajan ja sitä kautta esihenkilöiden ja keulemana sähköpostitse omille tiimeilleen, joiden toimihenkilöt työskentelevät palvelutuotannon tehtävissä – työnimikkeinään joko HR-assistentti, HR-konsultti tai HR-asiantuntija. Kysely on ryhmitelty vastausten mukaan toimihenkilöiden perustietoihin, tekoälyyn suhtautumiseen, tekoälyn hyödyntämiseen nykyhetkellä ja avoimiin kysymyksiin. Kyselytutkimus (liite 1) voidaan toistaa myös tulevaisuudessa. Tutkimuksen toistettavuus on yksi tieteellisen tutkimuksen pääpiirteistä ja luotettavuuden mittareista. (Todennettavuus ja toistettavuus 2018)

Kvantitatiivinen data koostuu määrällisistä kyselytuloksista, jotka on havainnollistettu seuraavissa luvuissa erilaisin kuvioin. Kvalitatiivinen data on avointen kysymysten tekstidataa, minkä yrityksen ulkoisissa HR-tehtävissä työskentelevät toimihenkilöt ovat kirjoittaneet. Avoimissa kysymyksissä saadaan tietoa toimihenkilön suhtautumisesta tekoälyn hyödyntämiseen ja käytön mahdollisuuksiin. Avointen kysymysten avulla toimihenkilöt ovat päässeet kertomaan omia ajatuksiaan ja mahdollisia huoliaan, mitkä liittyvät tekoälypohjaisen järjestelmän käyttöönottoon. Vastausten avulla yritys pystyy ymmärtämään paremmin toimihenkilöiden muutosvastarintaa tai -myönteisyyttä uuden tekoälypohjaisen järjestelmän käyttöönotossa.

4.1 Tutkimuksen toteutus

Opinnäytetyön tutkimuksessa on hyödynnetty kyselytutkimusta. Kyselytutkimus valikoitui parhaaksi tutkimusmetodiksi, sillä yrityksen HR-toimihenkilöt työskentelevät ympäri Suomea, enemmistö Helsingissä, Turussa ja Tampereella, ja loput pienemmissä kaupungeissa. HR-toimihenkilöitä on yrityksessä 74, mikä on riittävä määrä kyselytutkimuksen tuottamiseksi. Sähköisen ja kirjallisen kyselyn etuna on se, että vastaaja voi vastata kysymyksiin itselleen sopivimpana aikana ja vastaaminen on mahdollisimman helppoa ja nopeaa. Sen sijaan esimerkiksi puhelinkysely olisi ollut enemmän aikaa vievää sekä vastaajalta että opiskelijalta. Kyselyn saateviesti pidettiin selkeänä ja lyhyenä, jotta kyselyyn saataisiin mahdollisimman monta vastausta. Saateviestin avulla pyrittiin motivoimaan toimihenkilöitä vastaamaan kyselyyn. (Huuska, 2018)

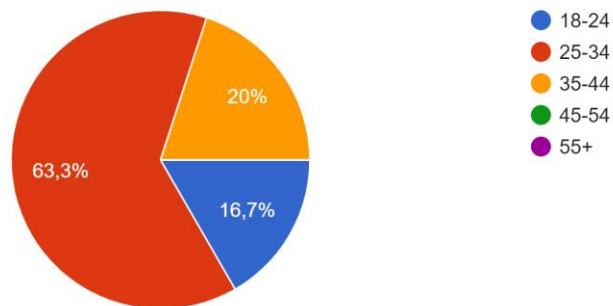
Yritys halusi kartoittaa mahdollisimman monen HR-toimihenkilön suhtautumista, tietotasoa ja ymmärrystä tekoälyyn ja keskusteleviin tekoälysovelluksiin. Kysely saatiin lähetettyä sähköpostiviestiin liitetyn linkin kautta eteenpäin. Digijohtaja lähetti sähköpostiviestin kaikkien alueiden esihenkilöille, jotka jakoivat kyselyn eteenpäin omille tiimeilleen. Kyselytutkimus on lähetetty toimihenkilöille joulukuussa 2023 ja vastausaikaa on ollut neljä viikkoa, uuden vuoden vaihteen yli. Kyselyyn vastasi yhteensä 30 yrityksen HR-toimihenkilöä, jotka työskentelevät palvelutuotannon työtehtävissä. Yhteensä kysely lähetettiin 74 toimihenkilölle eli kaikille yrityksen palvelutuotannon tehtävissä työskenteleville. Kyselyn vastausprosentti on 42 %.

Kyselyn tuloksista saatiin tuotettua erilaisia kuvioita ja diagrammeja, joiden avulla on havainnollistettu tekoälyn käyttöastetta henkilöstön keskuudessa. Kvantitatiivinen data konkretisoi henkilöstön suhtautumista tekoälyyn numeraalisesti. Avointen kysymysten taas puolestaan ovat kvalitatiivista dataa ja ne antoivat myös tilaa HR-toimihenkilöiden ajatuksenvirrälle ja esimerkeille, joita he kertoivat kyselyssä. Avointen kysymysten vastauksia on jäsenneltä ja ryhmitelty suhtautumisen ja käyttökokemusten mukaan.

4.2 Toimihenkilöiden perustiedot

Henkilöstökyselyssä kartoitettiin ensimmäisten kysymysten avulla toimihenkilöiden perustietoja. Perustietoja ovat esimerkiksi toimihenkilöiden ikä, korkein koulutustaso ja tämänhetkinen työrooli. Näiden perustietojen pohjalta henkilöstöstä voidaan tutkia, korreloiko esimerkiksi toimihenkilön koulutustaso tekoälyn hyödyntämiseen tai siihen positiivisesti suhtautumiseen. Näitä perustietoja on havainnollistettu kvantitatiivisin metodein.

Minkä ikäinen olet?
30 vastausta

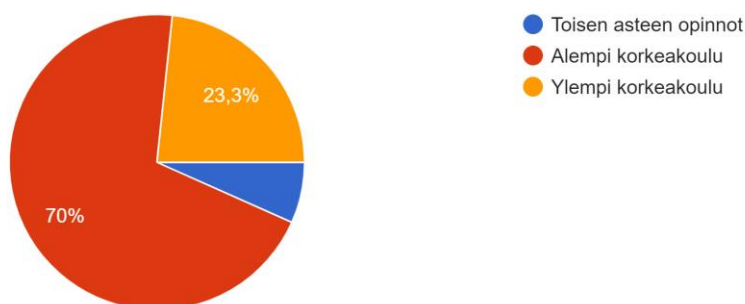


KUVIO 4. Minkä ikäinen olet?

Suurin osa, eli yhteensä 19 kyselyyn vastanneista, eli 63,3 %, on 25–34-vuotiaita. Kuviossa 4 nähdään, että viidesosa vastanneista, eli yhteensä 6 vastaajaa, on 35–44-vuotiaita ja 16,7 %, eli 5 vastaajaa on 18–24-vuotiaita. Toimihenkilöiden ikä on suhteellisen matala yrityksen sisällä, kun verrataan sitä yleiseen työikään. Suurin osa on nuoria aikuisia ja työuransa alkutaipaleella.

Mikä on koulutustasosi?

30 vastausta



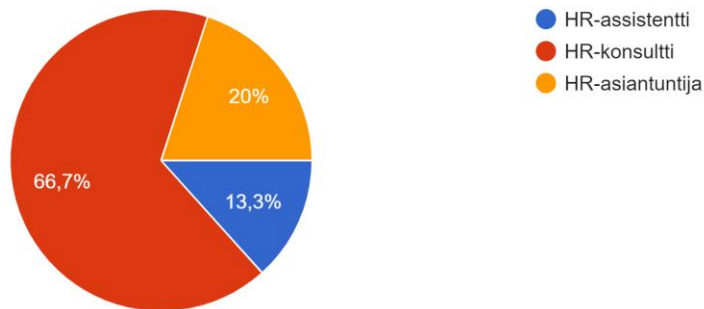
KUVIO 5. Mikä on koulutustasosi?

Koulutustasoa kuvaava kuvio 5 kertoo, kuinka korkea yrityksen koulutustaso palvelutuotannon parissa työskentelevillä on. Tasan 70 % vastaajista, eli yhteensä 21 toimihenkilöä, on suorittanut alemman korkeakoulututkinnon, 23,3 % eli 7 toimihenkilöä ylemmän korkeakoulututkinnon ja vain 2 vastanneista toisen asteen opinnot korkeimpana koulutusasteenaan. Valtaosa yrityksen palvelutuotannon toimihenkilöistä on korkeakoulutettuja. Yrityksessä työskentelee myös korkeakouluopiskelijoita HR-tehtävissä. He eivät vielä ole valmistuneet ja tästä syystä heidän koulutustasokseen on merkitty toisen asteen opinnot.

Yrityksessä ei ole ollut tiettyä koulutusvaatimusta menneinä vuosina, mutta korkeakoulutusta on suosittu valintakriteereissä, kun uusia toimihenkilöitä on rekrytoitu yritykseen. Vuoden 2023 aikana yrityksessä on otettu käyttöön koulutustason kriteerit tiettyjä työtehtäviä hakiessa. Korkeakoulutuksesta on tietyissä työtehtävissä hyötyä, sillä korkeakoulutetuilla ihmisillä on yleensä harjaantuneemmat tiedonkäsittely ja -hakutaidot sekä kirjoittamistaidot, joita monessa yrityksen sisäisessä työtehtävässä tarvitaan.

Missä työroolissa työskentelet?

30 vastausta



KUVIO 6. Missä työroolissa työskentelet?

Kuviossa 6 nähdään, että 66,7 % kyselyyn vastanneista toimihenkilöistä, eli 20 ihmistä, työskentelee HR-konsulttina, mikä onkin yrityksen palvelutuotannon työtehtävistä kaikista yleisin. Tasan viidesosa eli 20 % on edennyt urallaan HR-asiiantuntijoiksi, eli vastanneista yhteensä 6 toimihenkilöä. Yhteensä 4 toimihenkilöä työskentelee HR-assistentin tehtävissä.

Työtehtävät eivät sinänsä ole kovin erilaisia, mutta vastuu ja työn laajuus voivat vaihdella. HR-asiiantuntija on kaikkein eniten yhteydessä asiakkaisiin, ja hänellä on kertynyt kokemusta rekrytointitehtävistä jo pidemmältä aikaväliltä. HR-assistentti on taas alan aloittelija, jolla ei välttämättä ole aiempaa kokemusta henkilöstöpalvelualalta ennen yritykseen työllistymistä. HR-konsultti on joko edennyt assistentin roolista konsultin rooliin tai hänellä on ollut kattava työhistoria ja hyvä koulutustausta ennen yritykseen saapumistaan, minkä takia on päässyt aloittamaan heti HR-konsultin roolissa.

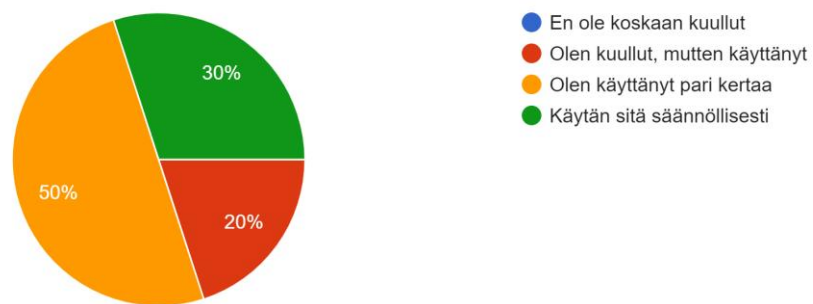
Tässäkin on alueellisia eroja, sillä Helsingin toimipisteessä kaikki uudet työntekijät, joilla ei ole vuosien työkokemusta HR-tehtävistä, palkataan assistenteiksi. Tampereen toimipisteessä taas lähes jokaisesta tulee heti konsultti. Työnkuva on lähes samanlainen toimihenkilöiden kesken, eikä ole jaoteltu selkeästi konsultin ja assistentin työroolien eroja. Olisiko siis tarvetta täsmentää työtehtävien roolien kuvaus ja kehittää toimintatapaa, joiden mukaan tehtävänimikkeet laadittaisiin yrityksen toimihenkilöille?

4.3 Toimihenkilöiden suhtautuminen tekoälyyn

Toimihenkilöiden suhtautumista tekoälyyn kartoitettiin henkilöstökyselyn avulla. Yritys toivoi kyselyn tuovan uutta tietoa henkilöstöstään ja heidän suhtautumisestaan tekoälyn käyttöön. Alla olevissa diagrammeissa henkilöstön suhtautumista on havainnollistettu ja niiden tuloksia analysoitu. Henkilöstökyselyn avoimissa vastauksissa on myös kysytty toimihenkilöiden suhtautumisesta.

Kuinka tuttu tekoälypohjainen ChatGPT tai vastaava palvelu on sinulle?

30 vastausta



KUVIO 7. Kuinka tuttu tekoälypohjainen Chat GPT tai vastaava palvelu on sinulle?

Kuviossa 7 nähdään, kuinka tuttu tekoälysovellus Chat GPT tai vastaavanlainen tekoälyä hyödyntävä keskustelusovellus on yrityksen HR-toimihenkilöille. Tasan 50 % vastanneista eli 15 toimihenkilöä on käyttänyt tekoälysovelluksia pari kertaa. Yhdeksän vastaajaa eli 30 % käyttää tekoälysovelluksia säännöllisesti. Yhteensä 80 % yrityksen toimihenkilöistä on käyttänyt tekoälysovelluksia vähintään pari kertaa. Osuus on hyvin suuri ja yrityksessä onkin kannustettu ottamaan tekoälysovelluksia käyttöön, etenkin Bing-hakukoneeseen rakennetun Copilot-tekoälysovelluksen vuorovaikutusmahdollisuutta.

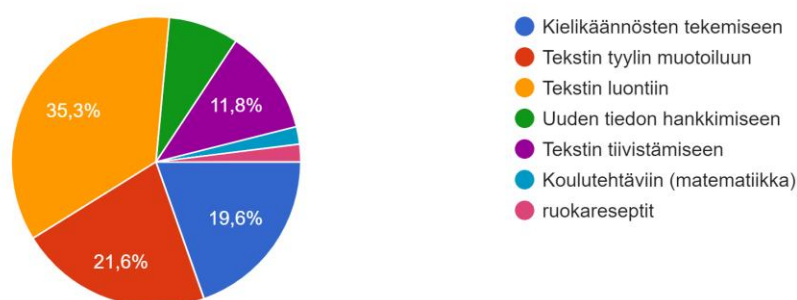
Viidesosa eli yhteensä 6 toimihenkilöä ei ole käyttänyt vielä tekoälypohjaista vuorovaikutusohjelmistoa. Kaikki kyselyyn vastanneet ovat kuitenkin kuulleet siitä ja tietävät mistä on kyse. Tähän varmasti vaikuttavat yrityksen sisäiset koulutukset tekoälyn hyödyntämisestä toimihenkilöiden työssä ja sen erilaisista mahdollisuuksista ylipäätään henkilöstöpalvelualalla. Yrityksen HR-päivillä, huhtikuussa 2023 käytiin digijohtajan opastuksella läpi, miten tekoälysovellusta voi hyödyntää

työpaikkailmoitusten laatimisessa. Se toimi monelle toimihenkilölle silmiä avaavana kokemuksena.

Koska tekoälyn soveltamiskäytännöt ovat hyvin vaihtelevia, siitä seuraa henkilöstön kehittämishaaste. Yrityksen intressi on se, että kaikki hyödyntävät mahdollisimman paljon tarjolla olevia tekoälysovelluksia, eikä se saa olla yksilöllisestä motivaatiosta tai halukkuudesta kiinni. Tekoälyn käyttö tulee olemaan uuteen järjestelmään sisäänrakennettu ja sitä kautta koko yrityksen henkilöstö tulee käyttämään tekoälyä työssään. Millaisella henkilöstöpolitiikalla saataisiin nykyhetkessä kasvatettua tekoälyn käyttöönottoastetta?

Mihin käyttötarkoituksiin olet käyttänyt ChatGPT:tä tai vastaavaa palvelua?

27 vastausta



KUVIO 8. Mihin käyttötarkoituksiin olet käyttänyt Chat GPT:tä tai vastaavaa palvelua?

Kuvio 8 kuvastaa tekoälysovelluksien käyttötapoja ja mihin kaikkeen yrityksen toimihenkilöt ovat näitä sovelluksia hyödyntäneet työntöön tukena ja vapaa-aikanaan. Tekoälysovelluksia on käytetty yrityksen sisällä valtaosin tekstin luontiin ja muotoiluun. Tekstin luontiin toimihenkilöt ovat eniten hyödyntäneet tekoälysovelluksia, yhteensä 35,3 % eli 18 vastanneista. Tekstin tyylin muotoiluun tekoälysovellusta on hyödyntänyt 21,6 % eli yhteensä 11 vastaajaa. Yrityksen osalta on kannustettu tekoälysovellusten käyttöön, mutta jokainen tekoälyä hyödyntävistä toimihenkilöistä on ottanut ne omaehtoisesti käyttöönsä työn tueksi.

Työpaikkailmoituksia laatiessa tekstin luonti on suuressa käytössä, sillä tekoälysovellus osaa tuottaa ymmärrettävää ja selkeää tekstiä aiheesta kuin ai-

heesta. Jos työpaikkailmoitus tulee avata sellaiseen työtehtävään, josta toimihenkilöllä ei ole omakohtaista kokemusta, tekoälysovellus osaa etsiä tietoa eri lähteistä internetin syövereistä ja tuottaa jäsennellyn työpaikkailmoituksen. Tekstin luontiin ja tyylin muotoiluun toimihenkilöt ovat pääsääntöisesti hyödyntäneet tekoälysovelluksia.

Vahvasti kolmantena, 19,6 %, on kielikäännösten tekeminen. Lähes viidesosa vastanneista, eli yhteensä 10 vastannutta on hyödyntänyt tekoälysovelluksia kielikäännösten tekemiseen. Tekoälysovellukset osaavat kääntää pitkiäkin tekstejä eri kielille. Tekoälysovellukset osaavat tulkita tekstin tyyliä ja kääntää sen lähes mille tahansa kielelle. Muutama kyselyyn vastanneista toimihenkilöistä mainitsi, että ovat huomanneet tekoälysovelluksen tekemien kielikäännösten olevan tarkempia ja osaavampia kuin esimerkiksi Google Kääntäjän luomat käänkössanat ja -lauseet. Eräs kyselyyn vastannut toimihenkilö kirjoittikin seuraavanlaisesti tekoälyn käytön kokemuksista kartoittavaan avoimeen kysymykseen:

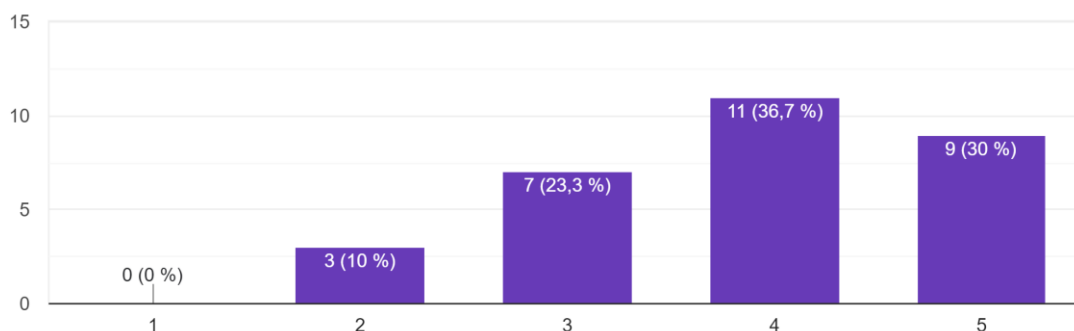
Toimii hyvin ja auttaa esim. työpaikkailmoitusten teossa. Auttaa tekemään luovempia tekstejä. Toimii myös käänkössissä usein paremmin kuin Google Kääntäjä.

Yrityksen kautta työskentelee englanninkielisiä työntekijöitä, jolloin nopeampi ja joillekin HR-toimihenkilöille varmempi keino tuottaa oikein kirjoitettua englanninkielistä tekstiä on käyttää tekoälysovellusta. Esimerkiksi työpaikkailmoitus ja työntekijälle lähetettävä työntekijäohjeistus ovat pitkiä tekstejä, mutta tekoälysovellus kääntää ne helposti. Toki, tekoälysovelluksetkaan eivät tuota täysin virheetöntä tekstiä ja aiheisällöllisiä virheitä sattuu, minkä takia teksti tulee aina oikolukea ennen sen julkaisemista tai lähettämistä eteenpäin.

Yrityksen käytössä oleva järjestelmä rajaa tekstiviestien osalta maksimimerkkin määrän, jonka viesti saa sisältää. Tämä on osasy sille, miksi 11,8 % vastanneista eli 6 toimihenkilöä on hyödyntänyt tekoälysovelluksia tekstin tiivistämiseen. Viestinnän tulee olla selkeää, ytimekästä ja joskus nopeasti luettavaa ja tekstin tiivistäminen on viisas tapa kiteyttää oleellinen yhteen, lyhyempään viestiin. Uuden tiedon hankkimiseen 2 vastanneista on hyödyntänyt tekoälysovelluk-

sia. Sovellukselta voi kysyä aiheesta kuin aiheesta ja sovellus etsii mahdollisimman täsmällisen tiedon vastaukseksi. Yhteensä 2 yksittäistä toimihenkilöä on käyttänyt tekoälysovelluksia omiin vapaa-ajan käyttötarkoituksiin: ruokaresepteihin ja matematiikan koulutehtäviin.

Miten kuvailisit suhtautumistasi tekoälyyn ja sen vaikutuksiin henkilöstöpalvelualalla?
30 vastausta



KUVIO 9. Miten kuvailisit suhtautumistasi tekoälyyn ja sen vaikutuksiin henkilöstöpalvelualalla? Arvo: 1 – negatiivinen, 3 – neutraali ja 5 – positiivinen

Kuvio 9 kuvastaa toimihenkilöiden suhtautumista tekoälyyn ja sen hyötyihin henkilöstöpalvelualalla, lisäksi se kertoo toimihenkilöiden positiivisesta suhtautumisesta. Kuvaajassa arvo 3 tarkoittaa neutraalia, arvo 5 positiivista ja arvo 1 negatiivista suhtautumista. Kuvaajasta nähdään, että toimihenkilöiden suhtautuminen on pääsääntöisesti positiivisen puolella ja tekoälyn tuomiin hyötyihin suhtaudutaan positiivisesti. Kyselyn vastauksia katsottaessa yksilötasolla läpi ilmeni, että he, jotka ovat käyttäneet tekoälyä työssään, suhtautuvat tekoälyn hyödyntämiseen positiivisemmin. Käyttö johtaa myönteiseen suhtautumiseen ja siitä syystä kaikkia toimihenkilöitä tulisi kannustaa tekoälyn käyttämiseen. Käyttönottovaihe tulee kuitenkin vaatimaan yksilöllistä opastusta ja ohjeistusta.

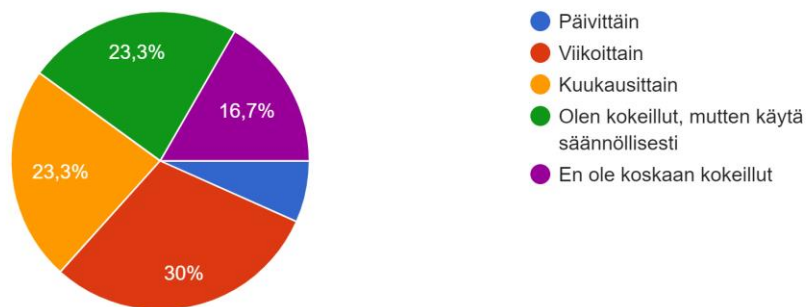
Suurin osa eli 66,7 %, suhtautuu positiivisesti tekoälyyn, yhteensä 20 vastanneista. Yhteensä 7 toimihenkilöä eli 23,3 % suhtautuu neutraalisti ja vain 3:lla vastanneista on osittain negatiivinen suhtautuminen tekoälyyn ja sen tuomiin vaikutuksiin henkilöstöpalvelualalla. Kyselyn mukaan yksikään toimihenkilö ei suhtaudu täysin negatiivisesti tekoälyyn ja sen vaikutuksiin henkilöstöpalvelualalla. Yrityksen kehiteillä oleva tekoälyä hyödyntävä järjestelmä vaatii toimihenkilöiden

positiivista ja avointa suhtautumista tekoälyä kohtaan, jotta järjestelmän käyttöönotto sujuu jouhevasti. Toimihenkilöiden positiivinen suhtautuminen edesauttaa esihenkilöiden työtä myös uuden järjestelmän jalkauttamisvaiheessa.

4.4 Tekoälyn hyödyntäminen työssä nykyhetkellä

Yritys halusi myös, että opinnäytetyössä tutkitaan nykyistä tekoälyn käyttömäärää toimihenkilöiden keskuudessa. Tekoälyn hyödyntämiseen on kannustettu yrityksen johdon toimesta, mutta siihen ei ole vielä selkeää ohjeistusta tai yhdenmukaista toimintatapaa. Alla olevista diagrammeista nähdään tekoälyn hyödyntämisen säännöllisyyttä ja työvaiheita, joissa tekoälyä on hyödynnetty.

Kuinka usein hyödynnät tekoälyä työssäsi?
30 vastausta

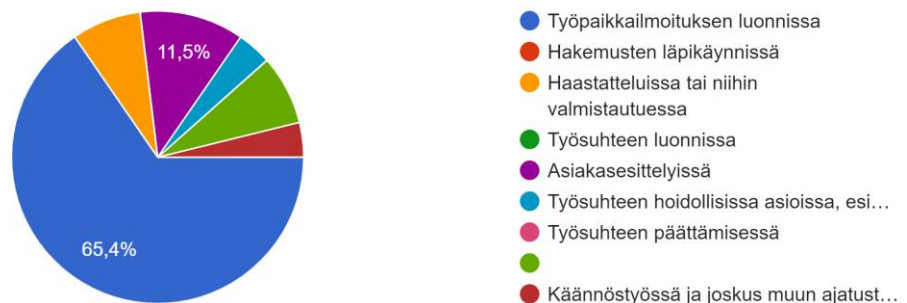


KUVIO 10. Kuinka usein hyödynnät tekoälyä työssäsi?

Kuviossa 10 on havainnollistettu piirakkakuvion avulla tekoälyn hyödyntämistä yrityksen toimihenkilöiden keskuudessa. Osa on vasta-alkajia tekoälyn hyödyntämisessä omassa työssään ja arjessaan, mutta toisilla tekoäly on hyvinkin tiiviisti ja aktiivisesti työkäytössä. Yhteensä 16,7 % vastanneista, eli 5 henkilöä ei ole koskaan kokeillut tekoälyn käyttöä työssään, mikä on suhteellisen pieni luku siihen nähden, että 60 % vastanneista käyttää tekoälyä työnteon yhteydessä säännöllisesti, vähintään kuukausittain. Suurin segmentti on ”Viikoittain” ja yhteensä 30 % toimihenkilöistä, eli 9 vastaajaa hyödyntää tekoälyä näinkin usein.

Toiseksi suurimpia segmenttejä on kaksi ja ne ovat tismalleen samansuuruisia: 23,3 %. Molempiin on vastannut 7 toimihenkilöä. Nämä ovat ”Olen kokeillut, mutten käytä säännöllisesti” ja ”Kuukausittain”. Suurin osa vastanneista käyttää satunnaisesti tekoälyä työssään, eikä se vielä ole osa päivittäistä työntekoa. Vain kaksi vastanneista käyttää tekoälyä päivittäin työssään. Voidaan siis todeta, että tekoälyn hyödyntäminen työnteon tukena on suurimmalla osalla säännöllisesti käytössä, mutta sen hyödyntämistä voidaan vielä tehostaa useiden toimihenkilöiden kohdalla, jotta siitä saadaan päivittäinen työkalu.

Missä työvaiheissa olet hyödyntänyt tekoälyä?
26 vastausta



KUVIO 11. Missä työvaiheissa olet hyödyntänyt tekoälyä?

Kuvio 11 näyttää tekoälyn hyödyntämistä eri työvaiheissa. Selvästi ylivoimaisesti yleisin työvaihe, jossa tekoälyä on hyödynnetty, on työpaikkailmoitusten luonti. Tämä oli hyvinkin ennalta arvattavaa, sillä työpaikkailmoituksen kirjoittaminen on työlästä ja aikaa vievää. Työpaikkailmoitusten tekoon tekoälyä on hyödyntänyt yhteensä 65,4 % vastanneista, eli 17 toimihenkilöä. Työpaikkailmoituksen luontiin tekoälysovellukset ja niiden tekstin generointiominaisuus on erinomainen työkalu, jota toimihenkilöt voivat hyödyntää.

Toiseksi suurin segmentti on ”Asiakasesittelyissä” ja niissä tekoälyä on hyödyntänyt yhteensä 3 vastaajaa, eli 11,5 %. Asiakasesittelyt kirjoitetaan hyvin tiiviiksi ja myyviksi teksteiksi, joissa työnhakija esitellään asiakasyritykselle. Tässä etenkin tekstin tiivistäminen ja muotoileminen ovat ydinroolissa. Yhteensä 7,7 %, eli 2 vastanneista, ovat hyödyntäneet tekoälyä haastatteluissa tai niihin valmistau-

tueissa ja saman verran toimihenkilöitä vastasi myös ”muu” -kohtaan. Haastatteluihin valmistautumisessa tekoälyä voidaan hyödyntää haastattelupohjan tai -rakenteen laatimisessa tai uuden tiedon hankinnassa, esimerkiksi vähemmän tunnetun työroolin suhteen.

”Muu” -kohtaan 1 vastanneista on kirjoittanut käyttäneensä tekoälyä käännöstyössä ja joskus muun ajatustyön tukena, kuten synonyymien löytämisessä kirjoittaessa. Toinen vastanneista ei avannut missä muussa työvaiheessa on tekoälyä käyttänyt. Kyselyyn vastanneista 1 on käyttänyt tekoälyä työsuhteen hoidollisissa asioissa, kuten hyvinvointikeskusteluissa. Myös 1 toimihenkilö on hyödyntänyt tekoälyä käännös- ja muussa ajatustyössä.

4.5 Avoimet kysymykset

Kysely sisälsi kaksi avointa kysymystä. Ensimmäisessä kysyttiin toimihenkilöiden suhtautumista tekoälyn hyödyntämiseen ja sen käytön mahdollisuuksiin henkilöstöpalvelualalla. Toisessa käyttökokemuksista niiltä toimihenkilöiltä, jotka ovat jo käyttäneet tekoälyä. Ensimmäiseen kysymykseen vastasi yhteensä 23 toimihenkilöä ja toiseen 19. Avoimet kysymykset on ryhmitelty samantyylisten vastausten mukaan ja nostettu muutamia vastauksia esille. Vastaukset on jäsennelty suhtautumisen ja käyttökokemuksen pohjalta asteikolle: myönteinen – neutraali – ei kokemusta – varauksellinen.

Avoin kysymys 1. Miten suhtaudut tekoälyn hyödyntämiseen ja sen käytön mahdollisuuksiin henkilöstöpalvelualalla?

Myönteinen

Positiivisesti tekoälyn hyödyntämiseen henkilöstöpalvelualalla suhtautuvat luetelivat erilaisia hyötyjä, joita tekoälyn hyödyntämisestä seuraa. Työn nopeutuminen, uusien ideoiden saanti ja tehokkuuden kasvu tekoälyn käytön myötä mainittiin yhteensä 12 avoimesta vastauksesta. Avoimissa vastauksissa nousi esille tekoälyn merkitys HR-toimihenkilöiden ajan vapauttamisessa sellaisiin työtehtäviin, joista tekoäly ei vielä yksin selviä tai joissa tekoälyä ei voitaisikaan kokonaan käyttää. Tekoäly tuottaa tekstiä, vastaa erilaisiin kysymyksiin hyvinkin kattavasti

ja valjastamalla tekoälyn osaksi automatisaatiota aikaa vievä näppäilytyö poistuu HR-toimihenkilöiden arjesta.

Prosesseja saadaan nopeutettua tai jopa suoraviivaistettua tekoälyä hyödyntämällä. En koe, että tekoäly olisi viemässä HR-toimihenkilöiden työtä, sillä edelleen hakijakokemukseen ja asiakkaan hallinnassa tarvitaan ihmistä, mutta työnkuvaan saattaa tulla muutoksia.

Suhtaudun positiivisesti ja uskon, että sen avulla pystytään tulevaisuudessa vielä enemmän tehostamaan tiettyjä rutiinivaiheita, jolloin aikaa vapautuu enemmän työhön, joka vaatii henkilökohtaista kanssakäymistä.

Yllä olevien avointen vastausten kirjoittajat painottavat henkilökemioita ja ihmisten välistä kanssakäymistä tietyissä tilanteissa. Toinen kirjoitti, että positiivisen hakijakokemuksen aikaansaamiseksi vaaditaan ihmisen työtä. Hakijakokemus koostuu koko hakuprosessista, jonka hakija käy läpi hakiessaan työpaikkaa. Merkittävin hakijakokemukseen vaikuttava asia on hakemusten käsittelyaika ja haastattelukokemus. Tekoäly on erinomainen työkalu, joka voi tarvittaessa tehdä esikarsinnan hakijoiden keskuudesta, minkä jälkeen HR-toimihenkilö pystyy ottamaan yhteyttä tekoälyn suodattamiin potentiaalisimpiin hakijoihin. Henkilöstöpalvelualalla ihmisten välinen vuorovaikutus korostuu, sillä persoonan arvioinnilla on esimerkiksi asiakaspalvelutyöntekijöiden kohdalla suuri merkitys.

Neutraali

Monet vastauksista sisälsivät positiivista suhtautumista, mutta myös huolia ja ajatuksia tekoälyn vaikutuksesta palvelun heikkenemisen laatuun. Eräs vastanneista kertoi, kuinka tekoäly toimii hyvänä työnteon apuvälineenä ja inspiraation lähteenä, esimerkiksi työpaikkailmoituksen pohjatekstinä, jotta saa ”runosuonen kukkimaan”. Kuitenkaan tämän enempää kyseinen vastaaja ei haluaisi hyödyntää tekoälyä työssään. Kun yrityksen tuotteena ei ole kyseessä erilaiset fyysiset tuotteet vaan ihmiset, tulee muistaa HR-toimihenkilön harkintavastuu rekrytoinnissa - etenkin työympäristöön ja -porukkaan sopeutumisessa.

Näen tekoälyn käytössä paljon mahdollisuuksia ja sen opettamiseen työntekijöille tulisi jopa panostaa enemmän.

Perehdyttäminen ja tekoälyn käytön mahdollisuuksien ja hyötyjen esittelemisen nousi 3 avoimesta vastauksesta esille. Osalle tekoälyn hyödyntäminen ei ole vielä kovin tuttua ja kyselyssä kävi ilmi, että he toivoisivatkin yrityksen johdolta perehdytystä, ohjeistusta ja koulutusta tekoälysovellusten käyttöön. Yrityksen uuden järjestelmän kehitystyössä on pyydetty HR-toimihenkilöiden näkemystä sen ominaisuuksista ja järjestetty koko organisaation sisäisiä demo-tilaisuuksia keran kuussa, joissa on esitelty järjestelmään kehitetyistä uusimmista ominaisuuksista. Kun uusi järjestelmä lanseerataan ja käyttöönotto alkaa, siitä tulee järjestää esihenkilö- ja/tai kehitysasiantuntijavetoisia koulutuksia, jotta kukaan ei jää yksin järjestelmän opettelun kanssa.

Ei kokemusta

Olen hieman vanhanaikainen, enkä ole ensimmäisten joukossa ottamassa tekoälyä käyttöön, mutta varmasti seuraan perässä, sitten kun näen sen tuomat mahdollisuudet ja hyödyt.

Yllä oleva vastaus kiteyttää niiden vastaajien ajatukset, joilla ei vielä ole henkilökohtaista kokemusta tekoälyn käytöstä työn tukena. Pääsääntöisesti tekoälyn ei nähdä toimihenkilöiden vastausten keskuudessa vaarantavan HR-toimihenkilön työtä, vaan tukevan sitä. Toimihenkilöt suhtautuvat pääsääntöisesti positiivisesti tekoälyyn ja ovat valmiita oppimaan sen hyödyistä ja mahdollisuuksista, vaikkeivat olisi koskaan käyttäneetkään tekoälyä työssään. Yrityksen on tärkeä tiedottaa uuden järjestelmän hyödyistä ja ohjeistaa toimihenkilöitä sen käytössä, jotta kynnys myös tekoälysovellusten käyttämiseen madaltuu.

Varauksellinen

Varauksellisesti tekoälyn hyödyntämiseen ja käytön mahdollisuuksiin suhtautuvia vastaajia oli yhteensä 6. Suurin osa vastauksista eivät olleet mustavalkoisesti joko positiivisia tai negatiivisia, vaan sisälsivät ajatuksia eri näkökulmista. Yksi vastaajista ymmärtää hyödyt etenkin suuren hakijamassan läpikäynnissä. Vastauksessa ilmaistiin huoli alanvaihtajien, kehittymisen ja uuden oppimisen suh-

teen. Tekoäly ei siis välttämättä osaa tarjota kehittymismahdollisuuksia työntekijöille ja antaa uutta haastetta, vaan tarjoaa ainoastaan niitä työtehtäviä työntekijöille, joita he ovat aiemminkin tehneet.

Ymmärrän hyödyn ison määrän hakijoiden läpikäymiseen nopeasti. Mielestäni vaarallista koska ei ota huomioon alanvaihtajia/kehittymistä/uuden oppimista, osaa vain yhdistää työn tekijän kanssa, joka tehnyt täsmälleen samaa työtä aikaisemmin.

Toisaalta manuaalisen työn vähentyessä HR-toimihenkilölle jää aikaa tarkastella työntekijöiden kehittämis- ja etenemismahdollisuuksia, sillä kattavampaa tietoa työntekijöistä saadaan näiden osaamisten ja kiinnostusten kohteiden perusteella. Vaikka tekoäly ei osaisikaan tarjota kehittymismahdollisuuksia työntekijälle, ei se poissulje sitä mahdollisuutta, etteikö HR-toimihenkilö voisi edesauttaa työntekijää urakehityksessään. Ihmisten läsnäolon tärkeys korostui avoimissa vastauksissa ja oli selvästi asia, joka nousi huolenaiheena. Tekoälypohjaisen järjestelmän toivotaan todella säilyttävän vuorovaikutuksen määrän nykyisellään tai lisäävän sitä.

Yksi vastaajista mainitsi huolensa siitä, että ”tekoäly vie meidän työmme”. Vastaaja kertoi, kuinka hän suhtautuu tekoällyn hyödyntämiseen varauksella eikä sokeasti usko siihen, että työsuhteen hoitoa pidettäisiin yrityksessä suurella merkityksellä. Vastaaja uskoo, että kustannussyistä nämä karsittaisiin HR-toimihenkilön työpöydältä tuottamattomina työvaiheina pois siinä määrin, kuin se on mahdollista. Yrityksen voisi olla hyvä selvittää uuden järjestelmän käyttöönotossa, miten uudet toimintamallit tulevat vaikuttamaan HR-toimihenkilön työmäärään, jotta toimihenkilöt saisivat todenmukaisen kuvan tekoällyn hyödyntämisestä. Yrityksen johtoportaan voitaisiin pohtia, mihin mahdollisesti vapautunutta työaikaa tulisi resursoida jatkossa.

Avoim kysymys 2. Jos olet käyttänyt tekoälyä, niin millaisia kokemuksia sinulla on ollut tekoälyn hyödyntämisessä työssäsi?

Myönteinen

Pelkkiä positiivisia. Toki teksti mitä tekoäly tuottaa, ei ole täydellistä, joten vaatii oikoluvun vielä fyysisten silmienkin kautta.

Tekoälyn käyttöön liittyvissä avoimissa vastauksissa positiivisia käyttökokemuksia oli eniten ja niitä oli yhteensä 14 vastauksista. Tekoälyä on hyödynnetty erilaisiin käyttötarkoituksiin, erityisesti tekstin luontiin, muotoiluun ja tyyllittelyyn. Tämä esitetään kyselyn kuviossa 11. Tekoäly nähdään aikaa säästävänä ja hyödyllisenä työvälineenä, joka tukee päivittäistä työtä. Yksi vastaajista kirjoitti, kuinka tekoälysovellus Chat GPT on monipuolistanut työskentelyä, kunhan sitä osaa hyödyntää oikealla tavalla ja kohdentaa sen työtehtäviin, joissa tekoäly nopeuttaa tai tehostaa tekemistä.

Tekoäly on toiminut mielestäni yllättävänkin hyvin työpaikkailmoitusten luomisessa ja ilmoituksia on ollut verrattain helppo saada muokattua haluttuun suuntaan pyytämällä tekoälyä esimerkiksi lisäämään tietoa, muotoilemaan tietyn osan uudelleen tai muuttamaan julkaisun sävyä. Tältä osin pidin tekoälyä ehdottomasti aikaa säästävänä ja hyödyllisenä tekijänä.

Yksi vastaajista painotti tekoälyn olevan arvokas apu liiketoimintadatan analysoinnissa. Tekoälyn avulla voidaan luoda ennusteita tulevasta markkinatilanteesta, optimoida erinäisiä toimintoja ja laajentaa asiakasymmärrystä. Samassa vastauksessa nousi tekoälyn tekstianalytiikan, puheen- ja kuvantunnistamisen ominaisuudet ja niiden hyödyntämisen mahdollisuus asiakaskokemuksen kehittämisessä sekä myynnin, markkinoinnin ja asiakaspalvelun tehostamisessa. Tekoälyllä on todella monipuolisesti käyttömahdollisuuksia ja muutamilla toimihenkilöillä on ymmärrys tekoälyn käytön hyötyistä ja mahdollisuuksista koko organisaation tasolla.

Monella on hyviä kokemuksia tekoälyn käytöstä, mutta käyttömahdollisuuksia voisi laajentaa ja yritys voisi kouluttaa toimihenkilöitä. Yksi vastaajista kertoi,

kuinka on aiemmassa työssään käyttänyt tekoälyä työvälineenä päivittäin. Sen avulla toimihenkilö on rakentanut esimerkiksi asiakirjapohjia ja esitetyt lomakkeita järjestelmään. Joillain toimihenkilöillä on siis tekoälyn käytöstä ja hyödyntämisestä aiempaa kokemusta, voisiko heidän kokemuksiaan hyödyntää tekoälyjärjestelmän jalkauttamisessa tai suunnittelussa?

Neutraali

Tekoälyä pidetään hyödyllisenä työkaluna esimerkiksi tekstin luonnostelussa ja sen alkuvaiheen tuottamisessa. Yksi vastaajista mainitsi, että haluaa kuitenkin ”huolehtia omien aivojen työllistymisestä”. Tekoäly ja tekoälysovellukset ovat siitä todella toimivia työkaluja, että ne tekevät juuri niin kuin niiltä pyytää ja joskus viimeistelevät tekstin lopulliseen muotoonsa, lähes virheettömästi.

Muutamit vastaukset sisälsivät mainintoja vähäisestä tekoälyn käytöstä ja näin ollen näkevät tekoälyssä mahdollisuuksia, mutta eivät ole itse vielä hyödyntäneet sitä päivittäisessä työssään. Kyselytutkimuksessa ilmeni, että mitä enemmän tekoälyä on käyttänyt, sitä positiivisemmin siihen suhtautuu ja näkee hyötyjä ja mahdollisuuksia. Neutraalit kokemukset ilmenevät pääsääntöisesti siitä, että teksti tulee oikolukea ja välillä muokata, eivätkä kielikäännökset ole aina virheettömiä. Osa toimihenkilöistä haluaisi, että tekoälysovellukset loisivat virheetöntä tekstiä, kun taas toiset haluavat käyttää sitä vain ideointiin ja tyylittelyyn. Tekoälyn hyödyntämisessä nähdään yksilöllisiä eroja – osa haluaa tehdä suurimman työn itse ja osa hyödyntää tekoälysovelluksia mahdollisimman paljon.

Varauksellinen

Toimii pääasiassa hyvin, mutta vaatii myös vielä aika paljon omaa työtä.

Kukaan toimihenkilöistä ei suhtautunut täysin negatiivisesti tekoälyn käytön mahdollisuuksiin, mikä ilmenee kuviossa 9. Muutamia varauksellisia ja huonojen käyttökokemusten nostoja ilmeni avoimissa kysymyksissä, ja ne ovat liittyneet tekoälysovellusten keskeneräisyyteen ja kankeuteen. Tekstin virheettömyys nousi kehitettäväksi ominaisuudeksi käyttökokemusten pohjalta ja se, että tekoälysovellukset vaativat vielä ihmisten tarkistamistyötä ja tekoälyn tuottaman tekstin jälki-
muokkausta.

4.6 Henkilöstökyselyn yhteenveto

Vastausten perusteella voidaan päätellä, että HR-toimihenkilöiden keskinäinen nuori ikä, 80 % vastanneista alle 35-vuotiaita, ja korkeakoulutus vaikuttavat positiivisesti tekoälyn suhtautumiseen. Suhtautuminen on pääsääntöisesti positiivista, mutta siinä on vielä työstettävää, että kaikkien suhtautuminen saadaan neutraalista ja varauksellisesta positiivisen puolelle. Kuviosta 9 ilmenee, että 20 toimihenkilöä 30:stä suhtautuu positiivisesti, mutta vielä kolmanneksella on epäilyksiä tai huolia tekoälyn käyttöönottoon liittyen.

Tutkimus osoitti, että tekoälyä hyödynnetään työpaikkailmoituksen luonnissa eniten muihin HR-toimihenkilön työtehtäviin nähden (kuvio 11). Yhteensä jopa 65,4 % vastanneista on hyödyntänyt tekoälysovelluksia työpaikkailmoitusten luonnissa. Yritys voisi kouluttaa ja ohjeistaa HR-toimihenkilöitä käyttämään tekoälyä muissakin työtehtävissä, sillä tällä hetkellä tekoälyä ei hyödynnetä yhtä ahkerasti muissa työvaiheissa, vaikka siitä olisi merkittävää apua ja hyötyä.

Tutkimuksessa teetetyn henkilöstökyselyn perusteella voidaan päätellä, että yhä useampi toimihenkilö ottaa tekoälyn käyttöön työnteon tueksi, kun he kuulevat hyötyjä enenevässä määrin muilta ja huomaavat kuinka helppoa ja vaivatonta tekoälyn käyttö on. Kenenkään vastanneen suhtautuminen tekoälyyn ei ollut täysin negatiivinen, vaan jokainen näkee hyötyjä tekoälyn hyödyntämisessä. Tämä kertoo avoimesta suhtautumisesta tekoälyn käyttöön, mikä osaltaan helpottaa uuden järjestelmän jalkauttamista.

Kuitenkin joukossa oli muutamia, jotka eivät vielä tekoälyä olleet käyttäneet. Kuvio 10 havainnollistaa tekoälyn käytön säännöllisyyttä HR-toimihenkilöiden keskuudessa. Kuviosta nähdään, että vielä on suurta vaihtelevuutta tekoälyn käytön säännöllisyydessä ja vain kaksi vastanneista käyttävät tekoälyä päivittäin. Voidaan siis todeta, että tekoälyn hyödyntämistä voidaan vielä tehostaa toimihenkilöiden kohdalla, jotta se tulisi yhä useammalle toimihenkilölle päivittäiseksi tai viikoittaiseksi työnteon välineeksi. Valtaosa vastanneista on kuitenkin jo mukana tekoälyn hyödyntämisessä, ja vain hyvin vähäisessä määrin nähdään haasteita tekoälyn käytössä, joita ei voitaisi ratkaista.

Tekoälyn käytön mahdollisuuksista on kuitenkin syytä kertoa laajemmin koko henkilöstölle ja opastaa heitä ottamaan tekoäly käyttöön. Muutosvastaisuutta tekoälyn käyttöönotosta ei ilmennyt henkilöstökyselystä ja toimihenkilöiden suhtautuminen on pääosin positiivista. Myös he, jotka eivät ole vielä hyödyntäneet tekoälyä työssään, ymmärtävät ja tiedostavat tekoälyn mukana tulevat hyödyt. Henkilöstökyselyn pohjalta voidaan päätellä, että tekoälypohjaisen järjestelmän käyttöönotto tulee olemaan sujuvaa ja ihmiset suhtautuvat innolla ja odotuksella uuden järjestelmän tuomiin mahdollisuuksiin ja ominaisuuksiin.

5 KEHITYSIDEAT

Tämä luku sisältää kehitysideoita yrityksen toimintaan ja sen kehittämiseen. Kehitysideat ovat täysin opiskelijan tuottamia henkilöstökyselyn, omien havaintojen ja ammattitaidon pohjalta koostettuja. Luvussa esitellään konkreettisia kehitysideoita esimerkiksi uuden tekoälyyn perustuvan järjestelmän jalkauttamiseen ja uusia ajatuksia herättäviä kysymyksiä, joiden pohjalta kehittämistyötä voidaan lähteä yrityksessä suunnittelemaan ja toteuttamaan. Kehitysideat ovat HR-toimihenkilön näkökulmasta luotuja ja keskittyvät heidän työtehtäviinsä.

5.1 Uudet toimintamallit

Chatbotti

Tekoälysovellukset ovat muotoiltu keskustelu- ja vuorovaikutustilanteita varten. Ne ymmärtävät keskustelullisia asiayhteyksiä ja osaavat tuottaa asianmukaista tekstiä. Keskusteleva ominaisuus tekee tekoälysovelluksista sopivia chatbotteihin ja erilaisiin asiakaspalvelutehtäviin. HR-toimihenkilöt vastaavat työpäiviensä aikana useisiin työntekoon liittyviin työntekijöiden kysymyksiin puhelimitse, sähköpostitse ja tekstiviestitse. Osa kysymyksistä on keskenään samantyyllisiä ja uuden järjestelmän chat-ominaisuus loisi mahdollisuuden keskustelevan tekoälysovelluksen käyttöönottoon.

Yritys voisi kehittää chatbotin uuteen järjestelmään, joka osaisi vastata usein toistuviin kysymyksiin. Esimerkiksi palkanmaksupäivät ja palkkakaudet eivät ole jokaisella työntekijällä muistissa ja niistä kysellään usein. Chatbotti osaisi kertoa oikeat päivämäärät ja työntekijä saisi tiedon heti, eikä hänen tarvitsisi odottaa HR-toimihenkilön vastausta. Näin ollen työn keskeytyminen yhteydenottojen vuoksi vähenisi, mikä lisäisi HR-toimihenkilöiden työn tehokkuutta.

Automatching

Automatching tulee olemaan HR-toimihenkilön työn kannalta merkittävin uudistus osana uutta järjestelmää. Automatching tarkoittaa automatisoitua työntekijän ja

työvuoron yhdistämistä toisiinsa, jos työntekijän osaamistaso ja työvuoron kriteerit täsmäävät. Tämän rinnalle olisi hyvä kehittää työntekijöille myös uralla etenemismahdollisuuksia. Uudessa järjestelmässä voisi hyödyntää osaamistasojen painikkeita, joiden mukaan avoimeen työvuoroon voisi päästä kehittymishaluinen työntekijä, jolla ei kuitenkaan vielä ole vahvaa osaamista vaaditusta työtehtävästä. Näin asiakasyritys saisi määriteltyä osaamistason ja tarjottua mahdollisuuksia myös heille, joiden osaaminen ei ole kaikista vahvinta, mutta motivaatiota kehittymiseen löytyy.

Varhaisen tuen keskustelumalli

Tällä hetkellä yrityksen kautta asiakasyrityksissä työskentelevät ovat varhaisen tuen keskustelumallin piirissä. Yrityksellä ei kuitenkaan ole sen toimihenkilöihin kohdistuvaa samanlaista työkyvyn heikkenemisen ennalta ehkäisevää mallia käytössään. Loppuun palaminen on valitettavan yleistä nyky-yhteiskunnassa ja se heikentää yksilön työkykyä pitkässä juoksussa. Burnouteista johtuvat sairauspoissaolot vaikuttavat negatiivisesti tiimin jaksamiseen työmäärän kasvaessa sekä koko yrityksen toimintaan ja kustannuksiin. Voisiko siis VaTu-keskustelumallin valjastaa myös yrityksen sisäisen henkilöstön käyttöön, joko sellaisenaan kuin se nyt on tai uudistettuna versiona?

Palauteominaisuus

Yhteistyötä asiakasyritysten kanssa on syytä syventää, jotta yrityksessä tiedettäisiin tarkemmin työntekijän osaamisesta ja mahdollisesta perehdytystarpeesta. Työnohjausvelvollisuus on asiakasyritysten vastuulla ja yritys ei välttämättä tiedä, miten se toteutetaan asiakasyrityksissä. Yhteistyötä asiakasyritysten kanssa saadaan tiivistettyä palautteen antamisen kautta, erityisesti uusien työntekijöiden osalta. Uuteen järjestelmään voitaisiin lisätä palauteominaisuus, minkä kautta asiakasyritys saa annettua palautetta uudesta työntekijästä, joka on palkattu pidempään työsuhteeseen tai käynyt tekemässä keikkavuoron. Tämä tiivistäisi vuorovaikutusta, yhteistyötä ja kasvattaisi tietoa yrityksen kautta työskentelevistä työntekijöistä.

Perehdytysvastuu

Kun uuden tekoälypohjaisen järjestelmän käyttöönotto aloitetaan valtakunnallisesti, siinä tarvitaan yksilöllistä ja tiimitason perehdytystä ja opastusta. Alueilla

tulisi olla jalkauttamisvaiheesta vastuussa olevat asiantuntijat, joille uusi järjestelmä on kokonaisuudessaan tuttu ja he osaavat perehdyttää muita. Esihenkilöillä ei välttämättä ole aikaa oppia uutta järjestelmää ja perehdyttää sitä tiimiläisilleen, vaan joku, joka on ollut järjestelmän kehittämisprosessissa mukana, olisi varmasti luotettavin ja osaavin henkilö perehdyttämiseen.

Oppimiskokemusten vaihtaminen

Tällä hetkellä yrityksen jotkut tiimit ja alueet ovat ottaneet palaverikäytäntöihinsä oppimiskokemusten vaihtamisen. Tämä tarkoittaa, että tiimin kesken jaetaan oppimiskokemuksia ja uusia oivalluksia, joista kollegat voivat hyötyä omassa työssään. Vertaistuellisesti oppimiskokemuksia voitaisiin myös jakaa tekoälysovelluksen käyttökokemuksista, joko palavereissa tai keskitetyllä keskustelufoorumilla. Siellä toimihenkilöt pääsisivät keskustelemaan uuden järjestelmän ominaisuuksista, hyväksi todetuista toimintamalleista ja jakamaan esimerkkitapauksia ja sitä kautta osaamistaan kollegoille ympäri Suomen.

5.2 HR-toimihenkilön työn muutokset

Jatkuva oppiminen

Tekoälyn käyttöönotto korostaa jatkuvan oppimisen tarvetta muuttuvien toimintamallien takia. Dynaamisia ja toimintamallien jalkauttamisprosessissa halukkaita työntekijöitä tullaan tarvitsemaan entistä enemmän uuden järjestelmän käyttöönottovaiheessa ja tekoälyn hyödyntämisen kasvaessa HR-toimihenkilön työssä. Oppimiseen tulee käyttää oma aikansa ja osa toimihenkilöistä voi tarvita enemmän aikaa järjestelmien käyttöönottoon kuin toiset. Tämä tulee huomioida jalkauttamisvaiheessa ja antaa tilaa uuden oppimiselle. HR-toimihenkilön työ tulee sisältämään ainakin hetkellisesti enemmän koulutuksia ja käyttöönoton valmennuksia, jotta toimintatavat saadaan yhtenäistettyä koko yrityksen sisällä.

Osaamisvaatimukset

Työn sisällöllisiä muutoksia tullaan näkemään uuden järjestelmän käyttöönoton myötä, mutta mitä osaamisvaatimuksia se aiheuttaa? Toimihenkilön muutosmyönteisyys ja uuden oppiminen ovat keskeisessä roolissa uuden järjestelmän

käytössä ja tekoälyn hyödyntämisessä. Uusien toimintamallien omaksuminen nopeassa aikataulussa ja niiden sisäistäminen mahdollistavat uuden järjestelmän sujuvan ja nopean käyttöönoton. Tämä myös vähentää kehitysasiantuntijan työ määrää, sillä kyseiset toimihenkilöt eivät vaadi yksilöllistä opastusta ja ohjeistusta uuden järjestelmän käyttöönotossa. Tulisiko alueellisesti nimetä joku järjestelmän osaava toimihenkilö opastamaan muita sen käytössä? Millaista kompensatiota hänelle voitaisiin antaa lisävastuun ja kyvykkyyden perusteella?

Työn vaativuustaso ja palkkaus

Seuraukset työn vaativuudelle tulee yksilöidä ja tehdä niistä objektiiviset kuvaukset. Työn vaativuus voi vähentyä tai kasvaa tekoälyn hyödyntämisen kautta ja tästä syystä palkkaus- ja osaamisseurannassa tulisi olla selkeät vaativuustasot. Näihin vaativuustasoihin lukeutuvat työntekijän kompetenssi, työn vaativuus ja sisältö sekä palkkaus. Tekoälyä voidaan hyödyntää asianmukaisen palkkauksen osalta myös toimihenkilöiden kohdalla ja hyödyntää sitä suoritusarviointeja tehdessä. HR-toimihenkilöiden tehokkuudessa ja osaamistasossa on havaittavissa eroja ja näin ollen palkkauksen tulisi vastata yksilöllistä tasoa.

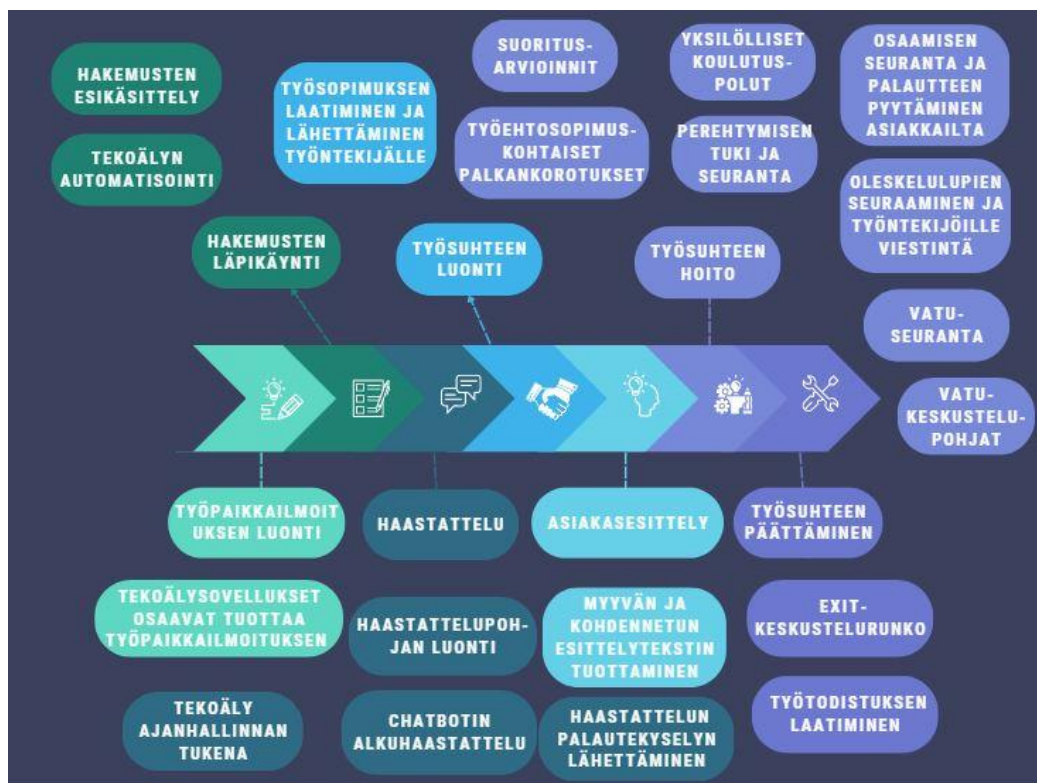
Koulutusaste

Henkilöstökyselyssä selvitettiin palvelutuotannon toimihenkilöiden koulutustasoa. Valtaosa vastanneista on joko alemman tai ylemmän korkeakoulun käyneitä, mutta kahdella on toisen asteen opinnot korkeimpana koulutustasona. Toimenkuvaan perehdytetään alueellisesti, joten koulutustaso ei välttämättä kerro työssä suoriutumisesta. Voiko koulutustaso kuitenkin liittyä toimihenkilöiden oppimiskykyyn tai informaation käsittelytaitoihin? Korkeakoulutus ja teorian opiskelu antavat kattavan pohjan uuden oppimiselle ja informaation käsittelylle. Tulisiko jatkossa toimihenkilöiltä edellyttää korkeakoulututkintoa?

5.3 Tekoälyn hyödyntäminen rekrytointiprosessissa

Uusien toimintamallien ja HR-toimihenkilön työn muutosten kehitysideoiden lisäksi tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuuksia käytiin kattavasti läpi luvussa 3. Alla olevassa kuviossa on nähtävissä kootusti rekrytointiprosessin aiemmin ker-

rotut seitsemän eri vaihetta. Kuvio esittää tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuudet kootusti työtehtävittäin. Kukin työtehtävä on merkitty omalla värillään. Tehtävä ja siihen liittyvät tekoälyn hyödyntämismahdollisuudet on merkitty samalla värillä.



KUVIO 12. Tekoälyn käyttömahdollisuudet HR-toimihenkilön työtehtävissä

Kuvio 12 esittää kootusti tekoälyn käyttömahdollisuuksia HR-toimihenkilön työtehtävissä. Tekoälyn käyttömahdollisuuksia ilmeni eniten työsuhteen hoidossa, mikä on laajin ja monipuolisin HR-toimihenkilön työtehtävä. Tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuuksia ja käyttöideoita on yhteensä 19, joista 8 esiintyy työsuhteen hoidon työtehtävässä. Jokaisessa HR-toimihenkilön työvaiheessa on mahdollista hyödyntää tekoälyä, kuten kuviosta nähdään.

Osassa tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuuksia on enemmän kuin muissa ja kolmessa työtehtävässä nousi esille yksi hyödyntämisen mahdollisuus. Työpaikkailmoituksen luonnissa tekoälysovelluksia voi hyödyntää kokonaisvaltaisesti työpaikkailmoituksen tekoon ja muokkaukseen. Työsuhteen luonnissa tekoälyä voitaisiin hyödyntää työsuhteen luonnissa ja sen lähettämisen suoraa työntekijälle. Sopimustiedot olisivat HR-toimihenkilön vastuulla syöttää järjestel-

mään, mutta tekoäly voisi laatia valmiin työsopimuksen näiden pohjalta ja lähettää sen allekirjoitettavaksi työntekijän sähköpostiosoitteeseen. Asiakasesittelyssä tekoälyä voidaan käyttää myyvän ja kohdennetun esittelytekstin tuottamiseen, mikä onkin asiakasesittelyssä merkittävimmissä roolissa. Tarkemmin tekoälyn hyödyntämisen mahdollisuuksista HR-toimihenkilön tehtävissä kerrotaan luvussa 3.

6 POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten tekoäly tulee vaikuttamaan rekrytoivan toimihenkilön työhön ja rekrytoinnin eri vaiheisiin, sekä miten keskusteltavia tekoälysovelluksia voidaan käyttää rekrytoinnin ja rekrytoidun työntekijän työsuhteen hoidon tukena. Yrityksessä ei vielä hyödynnetä tekoälyä, mutta sen käyttöä tullaan lisäämään rekrytointiprosessin eri vaiheisiin jo vuoden 2024 aikana. HR-konsultin työvaiheet käytiin läpi tekoälyn käytön hyödyntämisen näkökulmasta ja tuotettiin niiden pohjalta kehitysideoita yrityksen käyttöön. Havainnollistamiseksi opiskelija laati kaksi eri prosessikuviota HR-toimihenkilön työvaiheista (kuvio 3) ja tekoälyn hyödyntämismahdollisuuksista (kuvio 12). Tekoälysovellusten on huomattu tehostavan ja nopeuttavan rekrytoivan toimihenkilön työtä. Tekoälyn automatisointi vähentäisi HR-toimihenkilön manuaalista näppäilytyötä ja vapauttaisi HR-toimihenkilön aikaa vaativimmille työtehtäville.

Opinnäytetyön kyselytutkimus osoitti, että yrityksen henkilöstö suhtautuu tekoälyyn pääsääntöisesti positiivisesti ja suurin osa hyödyntää tekoälysovelluksia työssään. Kuitenkin tekoälyn käyttöasteessa on vaihtelua toimihenkilöiden keskuudessa, mikä saatiin kyselytutkimuksen avulla selvitettyä. Henkilöstöpalvelualalla Suomessa vain yksi yritys hyödyntää tekoälyä yhdessä rekrytointiprosessin vaiheessa. Henkilöstöpalvelualan yritykset ovat ottamassa tekoälyä enenevässä määrin käyttöönsä ennen vuotta 2025. Tekoälyn eettisyys tulee huomioida käyttöönotossa, ettei syrjintää tai henkilötietojen vuotamista pääse tapahtumaan. Eettiset toimintatavat ovat erityisesti hakijakäsittelyn kohdalla tärkeitä huomioida. Tekoälyn uhkia pohtivien toimihenkilöiden tulee saada avattua omia näkemyksiään, sillä niiden pohjalta yritys voi oppia uutta, luoda riskianalysejä ja kehittää uusia toimintamalleja, jotka on tehty toimihenkilöitä kuunnellen.

6.1 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Tutkimus toteutettiin luotettavan tutkimuksen periaatteita noudattaen. Kyselytutkimuksessa kunnioitettiin vastaajien yksityisyyttä, sillä vastaajat jäivät tutkimuk-

sessä anonyymeiksi. Yksityisyyden varmistaminen saattoi lisätä avointen vastausten määrää ja niissä nousseiden huolenaiheiden ja kehityskohteiden ilmaisuja. Tutkimuskysymykset muotoiltiin neutraaleiksi, jotta kysymyksen sävy ei johdattele vastaajaa ja kyselystä saadaan mahdollisimman kattavia, avoimia ja luotettavia vastauksia.

Tutkittavat saivat täysin saman kyselyn, mikä tekee kyselytutkimuksesta tasa-arvoisen. Vastauksia on tarkasteltu tasapuolisesti, mitään näkökulmaa ei ole korostettu yli muiden, eikä tutkimuksen tuloksia tai tulkintoja ole manipuloitu. Kyselytutkimus on toistettavissa, mikä on yksi luotettavan tutkimuksen ominaisuuksista. Henkilöstökyselyllä saatiin kattavasti selvitettyä palvelutuotannon työtehtävissä työskentelevien toimihenkilöiden suhtautumista ja käyttökokemuksia. Avointen vastausten avulla yritys sai kattavampaa tietoa HR-toimihenkilöiden ajatuksista ja huolenaiheista tekoälyn käyttöönottoon liittyen.

Kyselytutkimus sisälsi avoimia kysymyksiä, joihin suurin osa kyselyyn osallistuneista vastasi. Kokonaisuudessaan kyselyyn vastanneita oli 30. Ensimmäiseen avoimeen kysymykseen vastasi 23 henkilöä ja toiseen 19. Muutama vastanneista jätti siis vastaamatta avoimiin kysymyksiin, mutta lopuilta saatiin monipuolisia vastauksia. Vastauksissa nousi myönteisiä ja varauksellisia ajatuksia tekoälyn hyödyntämisestä, osassa molempia näkökulmia. Avoimissa vastauksissa ilmeni HR-toimihenkilöiden toiveita uuden järjestelmän jalkauttamisvaiheesta ja erityisesti perehdyttämisen merkityksestä. Kyselytutkimuksen avoimia kysymyksiä voidaan pitää onnistuneena suuren vastaajamäärän, vastausten runsaan asiasällön ja monipuolisuuden vuoksi.

Kyselytutkimuksen tulokset on esitetty prosenttiosuuksin ja varsinaisten vastaajien lukumäärän avulla. Jokaisen kuvion kohdalla on kerrottu vastaajien kokonaismäärä, mikä ei jokaisesta kuviosta suoraan ilmene. Prosenttiosuus ei kerro vastaajien kokonaismäärää ja tulokset on kerrottu molempien lukujen avulla, etteivät tutkimuksen tulokset vääristy lukijalle. Tämä toimintatapa kertoo tutkimuksen eettisyydestä, jota tutkimuksen laatimisessa ja analysoinnissa on noudatettu. Kyselyn tuloksia säilytetään tietoturvallisesti opiskelijan omassa sähköisessä kansiossa, johon muilla ei ole pääsyä. Tuloksia säilytetään yrityksen tarpeen mukaan, mutta korkeintaan vuoden verran.

6.2 Tutkimuskysymyksiin vastaaminen

Kaikkiin tutkimuskysymyksiin vastattiin opinnäytetyössä. Kyselytutkimuksessa saatiin kattavasti tietoa yrityksen henkilöstön tavoista hyödyntää tekoälyä työssään. Opinnäytetyön teoriaosuudessa vastattiin kysymyksiin ”Miten tekoälyä hyödynnetään henkilöstöpalvelualalla?” ja ”Kuinka tekoälyä voidaan hyödyntää rekrytoinnissa?” Jälkimmäiseen kysymykseen saatiin myös käytännön tason tietoa henkilöstökyselystä, jonka pohjalta kehitysideoita saatiin kehitettyä monipuolisesti uusiin toimintamalleihin, HR-toimihenkilön työn muutokseen ja rekrytointiprosessin eri vaiheisiin.

Luvussa 3 käytiin vaihe vaiheelta läpi HR-toimihenkilön työvaiheita ja tekoälyn käyttömahdollisuuksia. Siinä vastattiin kattavasti tutkimuskysymykseen ”Missä HR-toimihenkilön työvaiheissa tekoälysovelluksia voidaan hyödyntää?” Opinnäytetyössä saatiinkin selville, että lähes kaikissa työvaiheissa on mahdollista hyödyntää tekoälyä, joissain enemmän kuin toisissa. Riskeihin ja haasteisiin keskityttiin HR-toimihenkilön työvaiheiden kohdalla ja henkilöstökyselyssä nousi esille muutamien toimihenkilöiden huoli tekoälyn käyttöönotosta, sen vaikutuksista työnkuvaan ja palvelun laatuun. Näissä luvuissa vastattiin tutkimuskysymykseen ”Minkälaisia riskejä ja haasteita tekoälyn hyödyntämiseen liittyy HR-toimihenkilön työssä?”

6.3 Jatkotutkimussuunnitelma

Tutkimuksen toistettavuus mainittiin eettisen ja luotettavan tutkimuksen periaatteissa. Jatkotutkimussuunnitelmana yritys voisi toteuttaa saman kyselyn vuosittain henkilöstölleen. Sen avulla yritys näkisi, miten suhtautuminen ja käyttöaste saattavat henkilöstön keskuudessa muuttua, kun uusi järjestelmä otetaan käyttöön. Yritys saisi arvokasta tietoa avointen kysymysten avulla ja pystyisi peilamaan aiempien vuosien tuloksia uusiin. Sama kysely olisi täysin verrannollinen aiempiin tuloksiin, mikä tekee tutkimuksesta luotettavan ja vertailukelpoisen.

Tutkimustulokset antavat uutta tietoa sen hetkisestä tilanteesta ja henkilöstön suhtautumisesta tekoälyyn ja sen käyttökokemuksista. Kyselyyn vastaaminen on

nopeaa, sillä vastausaika oli noin 15 minuuttia. Avointen kysymysten avulla toimihenkilöt pääsisivät jatkossakin antamaan kehitysideoitaan ja jakamaan onnistumisiaan tekoälyn käytöstä. Yrityksen otettua uuden järjestelmä käyttöönsä, tutkimuksen avulla saataisiin selville henkilöstön suhtautumisen muutoksesta vuosien varrella.

6.4 Loppupohdinta

Tekoälyn integrointi henkilöstöhallinnon prosesseihin ja ohjelmistoihin tulee kasvamaan henkilöstöpalvelualan yrityksissä. Tekoäly tuo merkittäviä etuja erilaisiin työtehtäviin, kuten työpaikkailmoituksen luontiin, asiakasesittelyiden laatimiseen sekä haastatteluihin valmistautumiseen. Tekoälyn automatisaatio yhdistää tekoälyn kyvyt, kuten päätöksenteon, datan analysoinnin ja oppimisen automaattisiin toimintoihin. Näiden ominaisuuksien pohjalta opiskelija sai tuotettua yritykselle 29 kehitysideaa tekoälyn hyödyntämisestä HR-toimihenkilön työssä.

Kyselytutkimuksessa saatiin selville, että kokonaisuudessaan yrityksen toimihenkilöt ovat ottaneet todella laajasti ja omaehtoisesti tekoälyä käyttöön oman työnsä tueksi. Kyselytutkimuksen osallistujaprosentti oli 42 % eli 30 toimihenkilöä 74:stä. Kyselytutkimusta voidaan pitää onnistuneena korkean vastaajamäärän vuoksi. Kyselyn avulla yritys sai uutta tietoa henkilöstöstään ja kyselyn avulla saatiin monipuolisia vastauksia tutkimuskysymyksiin.

Tekoälyn käyttö ei näytä lisäävän persoonatonta palveluyhteyttä, vaan päinvastoin parantavan sitä vapauttamalla HR-toimihenkilöille aikaa vahvistaa työntekijä- ja asiakassuhteita. Tekoäly voi tarjota avustavissa tehtävissä HR-toimihenkilöä tehokkaampaa henkilöstön hallintaa ja tuottavampaa organisaation päätöksentekoa. Vaikka tekoälyn käyttö voi tuoda merkittäviä etuja, on myös tärkeää huomioida sen eettiset kysymykset. Yrityksen on perehdytettävä HR-toimihenkilö käyttämään tekoälyä oikeudenmukaisesti ja huolehtimaan, että tekoälyn käytössä noudatetaan soveltuvia lakeja ja määräyksiä, erityisesti henkilötietojen suojan osalta.

Opinnäytetyön tekeminen on tarjonnut opiskelijalle mahdollisuuden kehitystyön ja uuden tekoälyjärjestelmän mahdollisuuksien kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen. Opinnäytetyön tekeminen on kehittänyt opiskelijan ammatillista osaamista ja laajentanut ymmärrystä yrityksen tämänhetkisestä ja tulevaisuuden tilanteesta. Kyselytutkimusta tehdessä opiskelija sai kasvatettua käsitystään työyhteisön suhtautumisesta tekoälyn käyttöön. Opinnäytetyössä on hyödynnetty monipuolisesti ammattikorkeakoulussa opittuja kurssisisältöjä ja ammennettu niitä tutkimuksen tekemiseen ja kehitysideoiden jäsentelyyn. Opiskelija sai opinnäytetyöstä erinomaista palautetta yritykseltä. Yritys aikoo jatkossa hyödyntää opinnäytetyön kehitysideoita tekoälyn jalkauttamisvaiheessa ja uudessa sisäisen strategian hankkeessa. Opiskelija sai kutsun kyseiseen strategiahankkeen työryhmään opinnäytetyötutkimuksen perusteella.

LÄHTEET

Avoin tiede: Todennettavuus ja toistettavuus. 2018. Verkkosivu. Viitattu 2.3.2024. <https://avointiede.fi/fi/ajankohtaista/todennettavuus-ja-toistettavuus>

Chow, C. 2023. Enterprise Big Data Framework: Artificial Intelligence. Verkkosivu. Viitattu 4.12.2023. <https://www.bigdataframework.org/knowledge/artificial-intelligence/>

Council of Europe. 2023. History of Artificial Intelligence. Verkkosivu. Viitattu 5.12.2023. <https://www.coe.int/en/web/artificialintelligence/history-of-ai>

Eubanks B. 2019. Artificial Intelligence for HR: Use AI to support and develop a successful workforce. Lontoo: Kogan Page Publishers.

Farooq, M. 2020. Lecture 2 part 2: Artificial Intelligence, Turing Test. Kuvakaappaus Turingin testistä. YouTube 2020. Webinaari. Katsottu 7.1.2024. <https://www.youtube.com/watch?v=2xbOx5nUNmE>

Futurice: Tekoälyn käyttötapaukset julkisella sektorilla. 2023. Opas. Luettu 17.3.2024. Opinnäytetyön tekijän hallussa.

Gulliford, F. & Parker Dixon A. 2019. AI: The revolution. Lontoo: Emerald Publishing Limited.

Hughes, A. 2023. Chat GPT: Everything you need to know about Open AI's GPT-3 tool. BBC Science Focus Magazine. Verkkosivu. Viitattu 10.12.2023. <https://www.sciencefocus.com/future-technology/gpt-3/>

Huuska T. 2018. 5 tapaa parantaa kyselytutkimuksen vastausprosenttia. Verkkosivu. Viitattu 8.3.2024. <https://blog.wheelq.com/fi/5-tapaa-parantaa-kyselytutkimusten-vastausprosenttia>

Hyvönen, E. Karanta I. & Syrjänen M. 1993. Tekoälyn ensyklopedia. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Järvinen, P. 2023. Tekoäly ja minä. Helsinki: Tammi.

Kaijala, M. 2016. Rekrytointi: Tehtävään vai yhtiöön? Helsinki: Alma Talent.

Kelleher, J. 2019. Deep Learning. Lontoo: The Mit Press.

Marttinen, J. 2018. Palvelukseen halutaan robotti – Tekoäly ja tulevaisuuden työelämä. E-kirja. Helsinki: Aula & Co.

Pesonen, R. 2021. Tekoäly. filosofia.fi. Verkkosivu. Viitattu 17.2.2024. <https://filosofia.fi/fi/ensyklopedia/tekoaly>

Pietikäinen, M. & Silvén, O. 2021. Tekoälyn haasteet: Koneoppimisesta ja koneäöstä tunnetekoälyyn. Oulu: Oulun Yliopisto.

Pocock, K. 2023. What Is Chat GPT? PC Guide. Verkkosivu. Viitattu 10.12.2023. <https://www.pcguide.com/apps/what-is-chat-gpt/>

Rantalainen. 2022. Exit-haastattelu – Mikä se on ja mitä hyötyä siitä on? Verkkosivu. Viitattu 16.1.2024. <https://www.rantalainen.fi/julkaisut/artikkelit/exit-haastattelu-mika-se-on-ja-mita-hyotya-siita-on/>

Räisänen, O. 2024. Yle: Voiko työpaikka jäädä kiinni liian pitkästä työmatkasta? Selvitimme, miten tekoäly lukee työhakemuksia. Verkkosivu. Viitattu 30.3.2024. https://yle.fi/a/74-20079367?utm_source=social-media-share&utm_medium=social&utm_campaign=yleftiapp

Saunders, E. 2020. The Turing Tests Expert Brain Training Puzzles. Lontoo: Arc-turus.

Snap Inc. Snapchat Support. What happens if I send My AI a Snap? Verkkosivu. Viitattu 12.1.2024. <https://help.snapchat.com/hc/en-us/articles/15682499191828-What-happens-if-I-send-My-AI-a-Snap>

Solaforce. 2019. Verkkosivu. Viitattu 14.1.2024. <https://www.solaforce.com/fi/tekoaly-uhka-vai-mahdollisuus-hrllle/#:~:text=Ennustava-analytiikka%20ja%20teko%C3%A4ly%20ovat%20modernin%20HR-j%C3%A4rjestelm%C3%A4n%20toiminnollisuuksia.%20Niiden,aina%20rekrytoinnin%20suunnittelusta%20koko%20ty%C3%B6suhteen%20elinkaaren%20loppuun%20asti>

Suurnäkki, T. 2006. Strateginen henkilöstöjohtaminen ja työhyvinvointi. Työturvallisuuskeskus.

TAMKin opiskelijan käsikirja: Tekoälysovellusten käyttö. 2023. Verkkosivu. Viitattu 19.2.2024. <https://www.tuni.fi/fi/opiskelijan-opas/kasikirja/tamk/opiskelu-0/opiskelun-etiikka-0/tekoalysovellusten-kaytto>

Tehy: Syrjintä työhönotossa. Verkkosivu. Viitattu 13.2.2024. <https://www.tehy.fi/fi/tyoelamaopas/tyosuhteen-alkaminen/syrjinta-tyohonotossa#:~:text=Syrjint%C3%A4%20ty%C3%B6h%C3%B6notossa%20on%20kielletty.%20Virkasuhteeseen%20on%20valittava%20ansioitunein,on%20vas-tuussa%20siit%C3%A4%20ett%C3%A4%20ty%C3%B6nhakijaa%20ei%20syrjit%C3%A4%20rekrytoinnissa.>

Vahtio, E-L. 2005. Rekrytointi menestystekijänä. Helsinki: Edita publishing Oy.

Van Esch P., Stewart Black J. & Ferolie J. 2019. Marketing AI recruitment: The next phase in job application and selection. Amsterdam: Elsevier.

Wolford M. 2023. The AI Recruiter: Revolutionizing hiring with advanced GPT-powered prompts. Itsenäisesti julkaistu.

Woods A. & Tharakan S. 2021. Hiring for diversity: the guide to building an inclusive and equitable organization. New Jersey: Wiley.

Yhdenvertaisuusvaltuutettu. 2023. Yhdenvertaisuus ja syrjintä työelämässä.
Verkkosivu. Viitattu 7.4.2024. <https://yhdenvertaisuusvaltuutettu.fi/tyoelama>

LIITTEET

Liite 1. Henkilöstökysely

1 (3)



Minkä ikäinen olet?

- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55+

Mikä on koulutustasosi?

- Toisen asteen opinnot
- Alempi korkeakoulu
- Ylempi korkeakoulu
- Muu...

(jatkuu)

2 (3)

Missä työroolissa työskentelet?

- HR-assistentti
- HR-konsultti
- HR-asiantuntija

Kuinka tuttu tekoälypohjainen ChatGPT tai vastaava palvelu on sinulle?

- En ole koskaan kuullut
- Olen kuullut, mutten käyttänyt
- Olen käyttänyt pari kertaa
- Käytän sitä säännöllisesti

Mihin käyttötarkoituksiin olet käyttänyt ChatGPT:tä tai vastaavaa palvelua?

- Kielikäännösten tekemiseen
- Tekstin tyylin muotoiluun
- Tekstin luontiin
- Uuden tiedon hankkimiseen
- Tekstin tiivistämiseen

Miten kuvailisit suhtautumistasi tekoölyyn ja sen vaikutuksiin henkilöstöpalvelualalla?

- | | | | | | | |
|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Erittäin negatiivinen | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | Erittäin positiivinen |

(jatkuu)

3 (3)

Miten suhtaudut tekoälyn hyödyntämiseen ja sen käytön mahdollisuuksiin henkilöstöpalvelualalla?

Pitkä vastausteksti

Kuinka usein hyödynnät tekoälyä työssäsi?

- Päivittäin
- Viikoittain
- Kuukausittain
- Olen kokeillut, mutten käytä säännöllisesti
- En ole koskaan kokeillut

Missä työvaiheissa olet hyödyntänyt tekoälyä?

- Työpaikkailmoituksen luonnissa
- Hakemusten läpikäynnissä
- Haastatteluissa tai niihin valmistautuessa
- Työsuhteen luonnissa
- Asiakasesittelyissä
- Työsuhteen hoidollisissa asioissa, esim. hyvinvointikeskusteluissa
- Työsuhteen päättämisessä
- Muu...

Jos, olet käyttänyt tekoälyä, niin millaisia kokemuksia sinulla on ollut tekoälyn hyödyntämisessä työssäsi?

Pitkä vastausteksti
