



Vaasan yliopisto  
UNIVERSITY OF VAASA

Jenna Laine

## **Dokumentti saattaa sisältää tekoälylle sopivaa tietoa**

Viestintäkäytännöt asiantuntijaorganisaation sisäisessä dokumentoinnissa  
generatiivisen tekoälyn aikakaudella

Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö  
Organisaatioiden viestinnän pro gradu -tutkielma  
Viestinnän monialainen maisteriohjelma

Vaasa 2026

---

**VAASAN YLIOPISTO****Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö**

<b>Tekijä:</b>	Jenna Laine		
<b>Tutkielman nimi:</b>	Dokumentti saattaa sisältää tekoälylle sopivaa tietoa: Viestintäkäytänteet asiantuntijaorganisaation sisäisessä dokumentoinnissa generatiivisen tekoälyn aikakaudella		
<b>Tutkinto:</b>	Filosofian maisteri		
<b>Koulutusohjelma:</b>	Viestinnän monialainen maisteriohjelma		
<b>Opintosuunta:</b>	Organisaatioiden viestintä		
<b>Työn ohjaaja:</b>	Tomi Laapotti		
<b>Valmistumisvuosi:</b>	2026	<b>Sivumäärä:</b>	88

---

**TIIVISTELMÄ:**

Generatiivisen tekoälyn nopea yleistymisen on muuttanut organisaatioiden viestintää ja tiedonhallintaa tavalla, joka haastaa perinteiset dokumentointikäytännöt. Tekoäly ei toimi enää pelkkänä teknisenä apuvälineenä, vaan se kytkeytyy osaksi tiedon tuottamisen ja tulkinnan prosesseja. Tämä kehitys herättää tarpeen tarkastella, millaisin edellytyksin tekoäly voi toimia organisaation viestinnällisessä infrastruktuurissa ja miten dokumentoinnin rooli ja merkitys muovautuvat uuden teknologian käyttöönoton myötä.

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkastellaan, miten viestintäkäytänteet muotoutuvat suomalaisen asiantuntijaorganisaation sisäisessä dokumentoinnissa tekoälyavusteisessa ympäristössä. Dokumentointia lähestytään tutkimuksessa tiedonhallinnallisena, viestinnällisenä ja relationaalisenä käytänteenä. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, miten tekoäly osallistuu dokumentointiin, millaisia puhetapoja ja merkityksiä siihen liitetään sekä miten dokumentointikäytänteitä arvioidaan. Tutkimus tuottaa ymmärrystä siitä, millaisia mahdollisia muutoksia tekoäly tuo organisaatioiden arjen viestintäprosesseihin ja tiedonhallinnan rakenteisiin.

Aineisto pohjautuu seitsemään puolistrukturoituun teemahaastatteluun, jotka toteutettiin kohdeorganisaation asiantuntijoiden kanssa 26.9.–14.10.2025 välisenä aikana. Aineiston teorioinnissa nojataan Robert T. Craigin (2005) metateoreettiseen malliin ja sosiomateriaaliseen viitekehukseen, jota lähestytään relationaalisen ontologian kautta. Viestintää tarkastellaan käytäntönä, jossa toimijuus ei ole yksilön ominaisuus, vaan se rakentuu ihmisten, teknologioiden ja organisatoristen rakenteiden välisissä suhteissa. Analyysissa on mukana myös Lindholmin ja Sihvosen (2024) luokittelu viestinnällisen toimijuuden tasoista, joilla tekoälyn roolia jäsennetään.

Analyysissa hyödynnettiin abduktiivista ja iteratiivista teema-analyysia (PIQDA). Tuloksista ilmenee, että tekoälyn käyttöönotto muuttaa dokumentoinnin ehtoja monitasoisesti. Tekoäly nousee relationaaliseksi toimijaksi tilanteissa, joissa se paljastaa organisaation vanhentuneen ja siiloutuneen tiedon sekä tuottaa uusia normatiivisia vaatimuksia dokumentaation rakenteisuudelle ja ajantasaisuudelle. Lisäksi asiantuntijuus näyttäytyy siirtymänä sisällöntuotannosta kohti meta-asiantuntijuutta, jossa korostuu kyky arvioida ja ohjata tekoälyn tuottamia sisältöjä.

Tutkimustuloksista voidaan päätellä, että tekoäly-ystävällinen dokumentaatio vaatii siirtymistä passiivisesta säilyttämisestä aktiiviseen elinkaaren hallintaan. Tutkielmassa esitetään malli relationaalisesta dokumentointiekosysteemistä, joka havainnollistaa, miten organisaatiot voivat rakentaa dokumentaationsa modulaariseksi ja laadukkaaksi siten, että se palvelee luotettavasti sekä inhimillistä että teknologista toimijuutta tulevaisuuden tietotyössä.

---

**AVAINSANAT:** dokumentointi, käytäntö, organisaatiot, toimijuus, tekoäly, viestintä

## Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Tavoite	8
1.2	Aineisto	10
1.3	Menetelmä	12
2	Tekoälykäs dokumentointi asiantuntijaorganisaatioissa	18
2.1	Dokumentoinnin merkitys organisaatioiden tiedonhallinnalle	18
2.2	Tekoäly viestinnän teknologisenä osapuolena	20
2.2.1	Tekoälyn määrittely ja keskeiset teknologiat	21
2.2.2	Tekoälyn viestinnälliset roolit organisaatioissa	23
2.3	Intranet dokumentoinnin viestintäympäristönä	25
3	Viestintä käytänteiden ja teknologian yhteistoimintana	27
3.1	Käytänteet arjen kontekstuaalisena käyttäytymisenä	27
3.2	Viestintä käytäntönä	29
3.3	Tekoälyn toimijuus viestinnällisissä käytänteissä	31
3.3.1	Suhteissa rakentuva toimijuus	32
3.3.2	Viestivän tekoälyn toimijuuden tasot	35
3.4	Viestintäkäytänteiden tutkimuksellinen jäsenys	36
4	Viestintäkäytänteet tekoälyavusteisessa dokumentoinnissa	38
4.1	Tekoälyn käytön tuottamat puhettavat dokumentoinnissa	39
4.1.1	Tekoäly tehostajana ja tiedon löydettävyyden mahdollistajana	41
4.1.2	Teknologian rajoitukset ja dokumentoinnin uudet vaatimukset	42
4.1.3	Asiantuntijuuden merkityksen diskurssi	47
4.2	Tekoälyn osallistuminen dokumentointiin	49
4.2.1	Matala VT: Järjestelmän tuki ja rutiiniautomaatio	50
4.2.2	Keskitaso VT: Reagoiva sisällön mekaaninen käsittely	52
4.2.3	Korkea VT: Strateginen yhteistoiminta ja mukautuva tulkinta	54
4.3	Dokumentointikäytänteiden arviointi ja liitetyt arvot	56
4.3.1	Tehokkuus ja taloudellinen arvo	56

4.3.2	Dokumentoinnin laatu ja saavutettavuus	58
4.3.3	Ulkoisen ja sisäisen tiedonhallinnan normit	61
4.4	Viestintäkäytänteiden muotoutuminen tekoälyn kanssa	65
4.4.1	Asiantuntijuuden ja toimijuuden uudelleenmuotoutuminen	66
4.4.2	Tiedonhallinnan ja dokumentoinnin infrastruktuurin muutos	67
4.5	Malli organisaatioiden dokumentointikäytänteiden kehittämiseen	68
5	Päätäntö	71
	Lähteet	76
	Liitteet	86
	Liite 1. Haastattelukysymykset	86

**Kuviot**

Kuvio 1. Iteratiivisen teema-analyysin kulku.	15
Kuvio 2. Käytäntöteorian kolmen elementin malli (Shove ja muut, 2012).	28
Kuvio 3. Toimijuuden materialisoituminen sosiomateriaalisissa suhteissa.	34
Kuvio 4. Tekoäly-ystävällisen dokumentoinnin relationaalinen viitekehys.	68

**Taulukot**

Taulukko 1. Viestintäkäytänteiden analyysikehys.	37
Taulukko 2. Dokumentointikäytänteiden muutos tekoälyn aikakaudella.	65

# 1 Johdanto

Organisaatioiden sisäinen tiedonhallinta ja dokumentointi ovat perustavanlaatuinen osa työyhteisöviestintää, mutta niiden merkitys jää usein huomaamatta arjen kiireessä. Yleisestä luulosta poiketen dokumentit eivät ole vain tiedon tallentamisen välineitä. Ne myös konstituovat organisaatiota eli rakentavat ja ylläpitävät yhteistä ymmärrystä, heijastavat kulttuuria ja ohjaavat toimintaa. Dokumentointi on viestintää, joka tapahtuu hiljaisesti osana arkisia kokouksia, projekteja ja teknisiä prosesseja. Sen kautta muodostuu käsityksiä siitä, mitä työssä pidetään keskeisenä, miten asioista puhutaan ja millaisia rooleja eri toimijoilla on. Viime vuosina dokumentaation tuottaminen on kokenut perustavanlaatuisia muutoksia teknologian murroksen myötä. Erityisesti generatiiviset tekoälysovellukset ovat siirtyneet 2020-luvulla teoriasta arjen työkaluiksi ja niiden vaikutukset ulottuvat syvälle erilaisten organisaatioiden toimintaan (ks. Koponen ja muut, 2024).

Teknologian kehitys muuttaa viestintää ja myös sen tutkimus on alati muutoksen alaisena (Sihvonen, 2020, s. 175). Viime vuosina tehtyjen tutkimusten mukaan tekoäly näyttäytyy teknologiana, joka haastaa toimintaa ja toimijuutta tietotyön käytänteitä, prosesseja ja ammatillista vuorovaikutusta muovaten (Ramaul ja muut, 2024 s. 617). Tekoäly ei ole siis enää pelkkä taustajärjestelmä, vaan se kytkeytyy yhä tiiviimmin arjen viestintäkäytänteisiin. Sen rooli ulottuu tiedon etsimisestä viestinnän tulkintaan, osana niitä suhteita, joissa merkityksiä rakennetaan ja toiminta jäsentyy (ks. Laaksonen ja muut, 2020, s. 64). Vaikka dokumentointi on keskeinen osa asiantuntijatyötä, sitä ei ole tarkasteltu juurikaan viestinnällisenä käytänteenä. Tämä tutkimus lähtee oletuksesta, että dokumentointi ei ole vain tekninen tai hallinnollinen prosessi, vaan osa organisaation viestinnällistä konstituutiota, jonka yhteydessä asiantuntijat jäsentävät ja jakavat tietoa suhteissa toistensa ja järjestelmien kanssa.

Tämän tutkimuksen kohdeorganisaatio ja sen sisäiset järjestelmät on pseudonymisoitu tutkimuksen luottamuksellisuuden varmistamiseksi. Alkuperäisen yrityksen nimeä ei esitetä, vaan sitä kuvataan tässä työssä nimellä *Lumetron*. Yrityksen sisäistä intranet-järjestelmää kutsutaan nimellä *Lumina* ja tekoälyavustajaa nimellä *Ava*. Näillä

ratkaisuilla varmistetaan organisaation anonymiteetti ja noudatetaan salassapitosopimuksen ehtoja. Tutkimuksen kontekstina toimii näin ollen Lumetronin sisäisen intranetin kehityshanke, jonka keskiössä on dokumentaation löydettävyyden ja hyödynnettävyyden parantaminen. Lumetron Oyj on 1930-luvulla perustettu suomalainen, kansainvälisesti toimiva, alansa johtava pörssi-yhtiö. Lumetronin liikevaihto oli yli 500 miljoonaa euroa vuonna 2025 ja sillä on toimipisteitä useissa eri maassa. Yrityksessä työskentelee kaikkiaan yli 2000 eri alojen asiantuntijaa ja organisaation sisäinen dokumentointi on keskeinen osa jokaisen heidän työtään. Dokumentointia tehdään monipuolisesti eri tiimeissä ja se palvelee sekä tiedonhallintaa että asiantuntijuuden jakamista.

Lumetronissa on otettu hiljattain käyttöön generatiivisen tekoälyn ratkaisu Ava, joka on integroitu SharePoint-pohjaiseen intranettiin Luminaan. Intranet on verkko, joka tarjoaa internetin kaltaisia ominaisuuksia, mutta jota yritys ylläpitää ja hallinnoi vain henkilökunnan ja muiden valtuutettujen käyttäjien käyttöön (Lehmuskallio, 2008, s. 291). Tyypillisesti intranetien tekoälytyökalut tukevat työntekijöitä tiedonhaussa, mutta vanhentuneet tai epäselvät sisällöt estävät tekoälyä toimimasta tehokkaasti. Ava hyödyntää Luminan ja muiden sisäisten tietolähteiden sisältöjä ja toimii eräänlaisena älykkäänä tiedon etsijänä ja viestinnän tukena (Lumetronin digitaalisten innovaatioiden johtaja & viestintäpäällikkö, henkilökohtainen keskustelu, 28.7.2025). Tekoälyn käyttöönoton myötä Lumetronissa on herännyt tarve selvittää, miten työntekijät käyttävät Avaa, millaisia hyötyjä tai haasteita sen käytössä ilmenee ja miten sisäistä dokumentointia voitaisiin kehittää tekoäly-ystävällisemmäksi. Tämä tutkimus pureutuu suoraan näihin kysymyksiin ja tarkastelee tekoälyn asemaa viestinnän käytänteissä dokumentoinnin kontekstissa.

Stanfordin yliopiston AI100-tutkimusohjelman (2021) mukaan tekoälyn käyttöönotto työpaikoilla edellyttää sekä teknistä että organisatorista ja ideologista muutosta (Littman ja muut, 2021). Einola ja Khoreva (2022, s. 128) lisäävät, että tekoälyn onnistunut käyttöönotto vaatii aikaa ja ymmärrystä. Tekoäly ei siis automaattisesti paranna dokumentointia, vaan sen hyöty riippuu pitkälti sisällöistä ja osaamisesta. Tekoälyn käytön yleistäminen dokumenttien tuotannossa muuttaa siksi viestintäkäytänteitä tavoilla, joita ei

vielä täysin ymmärretä. Tämä tutkimus tuottaa tietoa siitä, miten asiantuntijat kokevat tällaiset ennennäkemättömät muutokset ja miten uusi teknologia osallistuu viestinnän ja vuorovaikutuksen muotoutumiseen. Tulokset voivat tukea organisaatioita dokumentointikäytänteiden kehittämisessä ja tekoälyn vastuullisessa hyödyntämisessä.

## 1.1 Tavoite

Tutkimuksen tavoitteena on jäsentää ja ymmärtää, miten viestinnälliset käytänteet muotoutuvat asiantuntijaorganisaation sisäisessä dokumentoinnissa tekoölyavusteisessa ympäristössä. Tutkimuksen tavoitetta ohjaavat tutkimuskysymykset:

1. Miten tekoälystä puhutaan dokumentoinnin yhteydessä?
2. Miten tekoöly osallistuu dokumentointiin?
3. Miten dokumentointikäytänteitä arvioidaan ja millaisia arvoja niihin liitetään?

Tutkimuksessa tarkastellaan dokumentointiin liittyviä viestintäkäytänteitä asiantuntijaorganisaation sisäisessä työssä, jossa tekoälyä hyödynnetään tiedonhallinnallisten viestintäprosessien sujuvoittamiseen. Tällaiseen sujuvoittamiseen liittyen Kemppainen ja Laajalahti (2016, s. 7) sekä Ritala ja muut (2024, s. 102) muistuttavat, että nykypäivän organisaatioiden toiminta on huomattavasti tietointensiivisempää kuin aiemmin. Heidän mukaansa viestintätekniikan kehitys, uudet vuorovaikutukselliset viestintäkanavat ja jakamista korostavan viestintäkulttuurin leviäminen vaikuttavat merkittävästi työyhteisöjen viestintään. Voidaan siis olettaa, että tällaisissa tietointensiivisissä asiantuntijaorganisaatioissa työ vaatii runsaasti tieto- ja viestintätekniistä osaamista, jonka syy, mutta myös ratkaisu tekoäly voi hyvinkin olla (ks. Huotari ja muut, 2005, s. 25).

Tämän tutkimuksen tarkastelun keskiössä ovat siis tilanteet, joissa tekoölyavusteinen työkalu Ava osallistuu jollakin tavalla sisällön etsimiseen, tuottamiseen tai arviointiin. Tekoälyä ei nähdä pelkästään teknisenä ratkaisuna, vaan toimijana, joka osallistuu dokumentointiin suhteissa, joissa ihmiset, teknologiat ja organisatoriset rakenteet rakentuvat

toistensa kautta (Leonardi, 2023, s. xiii–xiv). Tutkimuskohteena ovat sitä myötä viestinnälliset käytänteet, jotka muotoutuvat tällaisissa yhteistoiminnallisissa suhteissa. Tavoite ja tutkimuskysymykset on johdettu abduktiivisesti Robert T. Craigin (2005, s. 42) jäsentämistä kolmesta olennaisesta kohdasta (*three essential points*), joita on sovellettu sociomateriaaliseen näkökulmaan (ks. luku 3.3). Tutkimuskysymykset eivät ole puhtaasti teoreettisia, vaan ovat syntyneet aineiston ja analyysikehyksen dialogilla, jolloin ne ohjaavat analyysia sekä ilmiölähtöisesti että teoreettisesti jäsentyneesti (ks. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006, luku 2.3.2; Koski, 2020, luku 4.10).

Ensimmäinen tutkimuskysymys keskittyy siihen, miten tekoälystä puhutaan dokumentoinnin yhteydessä, jolloin huomio kiinnittyy teknologian käytön synnyttämiin puheta-poihin ja merkityksiin. Toinen kysymys tarkastelee, miten tekoäly osallistuu dokumentointiin eli millaisissa käytännöissä ja suhteissa teknologia toimii viestinnän osapuolena. Kolmas kysymys kohdistuu puolestaan siihen, miten dokumentointikäytänteitä arvioidaan, jolloin esiin nousevat organisaation odotukset, normit ja arvopohja. Kysymykset kohdistuvat tarkasteltavaan ilmiöön eri näkökulmista, ja niiden kautta pyritään selvittämään, miten viestinnälliset käytänteet muotoutuvat tekoälyn kanssa, eli miten teknologia ja ihmiset rakentavat dokumentoinnin prosesseja suhteissa, joissa tieto, merkitykset ja toimijuus muotoutuvat.

Tutkimuksen taustalla on oletus, että teknologian integrointi työhön ei ole vain tekninen vaan myös viestinnällinen kysymys. Se vaikuttaa siihen, miten ihmiset jakavat tietoa sekä luottavat toisiinsa ja järjestelmiin. Tutkimuksen tulosten avulla luodaan relationaalinen dokumentointiekosysteemi, joka toimii tekoäly-ystävällisen dokumentoinnin viitekehysenä. Tämä malli jäsentää dokumentointikäytänteiden muotoutumista sociomateriaalissa suhteissa ja havainnollistaa, miksi organisaatioiden on hyödyllistä ottaa relationaalinen toimijuus huomioon tekoälyä käytettäessä. Viitekehys tarjoaa organisaatioille välineen arvioida ja kehittää dokumentointia tavalla, joka tukee sekä asiantuntijoiden työtä että tekoälyn toimintaa. Malli esitetään ja perustellaan luvussa 4.5, jossa tuodaan esiin sen konsepti ja sovellusmahdollisuudet tekoälyä hyödyntäville organisaatioille.

Tässä tutkimuksessa organisaatio käsitetään sosiomateriaalisena kokonaisuutena, jossa sosiaaliset ja materiaaliset elementit muodostavat toimijuutta yhteismuotoutuviissa suhteissa (Barad, 2003, s. 203; Cooren, 2020, s. 5). Näkökulman mukaan organisaatio ei ole ennalta rajattu entiteetti, vaan vuorovaikutuksessa ja käytännöissä rakentuva toiminnan verkosto, jonka muoto ja merkitys syntyvät suhteissa (Heaton & Taylor, 2002, s. 229). Näkemys saa tukea relationaalisesta konstruktionismista, jossa organisaatio nähdään jatkuvasti neuvoteltavana viestinnällisenä prosessina (McNamee & Hosking, 2006).

Vaikka tämä tutkimus ei keskity tekoälyjärjestelmien energiankulutukseen tai hiilipäästöihin liittyviin ympäristönäkökohtiin, on tutkimusta tehdessä tunnistettu, että tekoälyteknologiat eivät ole neutraaleja tällä saralla. Tekoälyn kehittäminen, kouluttaminen ja käyttö vaativat merkittäviä määriä laskentatehoa, mikä johtaa huomattaviin ympäristövaikutuksiin, erityisesti suurten kielimallien ja pilvipohjaisten ratkaisujen osalta. Zechiel ja muut (2024, s. 85) tuovat esiin, että tekoälyn ja kestävä kehityksen yhteensovittaminen edellyttää strategista harkintaa ja kriittistä arviointia siitä, miten teknologian käyttö vaikuttaa sekä yksittäisen organisaation toimintaan että sitä ympäröivään maailmaan.

Huomionarvoista on myös, että tämän pro gradu -tutkielman tekemistä on tukenut Teknologiateollisuuden 100-vuotissäätiön vuonna 2025 myöntämä 20 000 euron apuraha. Apuraha mahdollisti tutkimuksen aineiston hankinnan sekä muiden työskentelyyn liittyvien resurssien turvaamisen. Tutkimuksen saama apuraha implikoi myös ihmis-koneviestinnän alalla tehtävän tutkimuksen tarvetta työelämässä käsillä olevien perustavanlaatuisien muutosten aikana (esim. Brynjolfsson ja muut, 2025; Vuori ja muut, 2025).

## **1.2 Aineisto**

Tutkimus perustuu laadulliseen aineistoon, joka koostuu seitsemän Lumetronin asiantuntijan teemahaastatteluista. Lumetron on auttanut aineiston rajaamisessa tarjoamalla haastateltavia henkilöitä yrityksen eri yksiköistä ja tiimeistä. Eskolan ja Suorannan

(1998, s. 65) mukaan aineiston mahdollisimman tarkka rajaaminen on keskeistä, kunhan rajaus tapahtuu teoreettisen edustavuuden ehdoilla. Tässä tapauksessa aineiston rajauksessa huomioitiin monipuolisten näkökulmien varmistaminen sekä se, että se edustaa teoreettista kiinnostusta viestinnän muotoutumiseen teknologian kanssa.

Hirsjärven ja Hurmeen (2000, luku 4.2.3) sanoin teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jossa keskustelu etenee keskeisten teemojen avulla yksityiskohdista kysymysten sijaan. He korostavat, että kyseisenlainen haastattelutapa tuo haastateltavien oman äänen esiin ja huomioi merkitysten syntymisen vuorovaikutuksessa. Tässä tutkimuksessa teemat kattoivat muun muassa osallistujien kokemukset sisällön tuottamisesta ja hyödyntämisestä, näkemykset tekoälyn roolista dokumentoinnissa sekä esimerkit konkreettisista hyödyistä ja haasteista aiheeseen liittyen. Haastattelut toteutettiin syys-lokakuussa 2025 etäyhteydellä ja Lumetronin toimistolla. Kunkin haastattelun kesto oli noin 60 minuuttia. Haastateltavat työskentelivät haastattelujen aikaan organisaation viestintä-, IT-, dokumentointi-, tuotekehitys ja henkilöstöhallintotiimeissä. Haastattelutilanteet tallennettiin ja litteroitiin analyysia varten.

Haastatteluiden lähtökohtana toimineet haastattelukysymykset löytyvät liitteestä 1. Kysymykset laadittiin sekä suomeksi että englanniksi ja ne esitettiin haastateltaville heidän äidinkieltensä mukaan. Kysymykset muodostettiin teemahaastattelun periaatteiden mukaisesti, jolloin tavoitteena oli luoda avoin ja dialoginen ilmapiiri. Tällä tavoin pystyttiin syventymään tutkimuksen kannalta merkityksellisiin aiheisiin haastateltavien omia näkemyksiä ja kokemuksia korostaen. Verrattuna esimerkiksi kyselylomakkeeseen, keskusteluteemat ja puolistrukturoitu haastattelu aineistonkeruun menetelmänä mahdollistavat monipuolisen tiedonkeruun ilman tarkkojen kysymysmuotojen asettamia rajoitteita.

Eskolan ja Suorannan (1998, luku 2) sanoin kvalitatiivisessa tutkimuksessa puhutaan aineiston harkinnanvaraisesta näytteestä, jolla he viittaavat marginaaliseen tapausmäärään. Laadullisessa tutkimuksessa aineiston koolla ei ole kuitenkaan välitöntä merkitystä tutkimuksen onnistumiseen, koska olennaisempaa on pyrkiä kehittämään teoreettista

herkkyyttä tutkittavasta ilmiöstä, kuin koota täydellisesti rajattu aineisto (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006). Tähän liittyy läheisesti ajatus kylläntymisestä eli saturaatiopisteestä, jolla viitataan siihen hetkeen, kun uudet tapaukset eivät tuota enää tutkimusongelman kannalta uutta tietoa (Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 3.4.1). Tässä tutkimuksessa ei pyritty saavuttamaan täydellistä saturaatiopistettä, vaan tavoitteena oli muodostaa syvälinen ymmärrys tutkimuskohteesta. Haastattelujen analysoinnin yhteydessä havaittiin kuitenkin, että samat teemat toistuivat useissa vastauksissa, mikä viittoi siihen, että aineisto oli riittävän laaja tutkimuskysymysten tarkasteluun.

Aineiston keruu, säilytys ja analysointi toteutettiin asianmukaisesti huomioiden tiedon luottamuksellisuus ja tietosuojat (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019). Tutkimuslupa saatiin tutkimuksen kohteena olevalta yritykseltä ennen aineiston keräämistä, minkä lisäksi tutkittaville henkilöille lähetettiin virallinen tutkimustiedote ja tietosuojailmoitus ennen haastatteluita (esim. Kettunen, 2018; Kuula-Luumi, 2021). Tietoinen suostumus tutkimukseen osallistumiseen ja henkilötietojen käsittelyyn pyydettiin haastateltavilta nauhoitettujen haastatteluiden alussa (ks. Kvale, 2007, s. 28).

### **1.3 Menetelmä**

Tutkimus on lähestymistavaltaan kvalitatiivinen eli laadullinen (ks. Alasuutari, 2011; Tuomi & Sarajärvi, 2018). Pietikäisen ja Mäntysen (2009, s. 12–13) mukaan laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on ymmärtää ja selittää ihmisen toimintaa sekä siitä syntyviä merkityksiä. Tässä tutkimuksessa nämä merkitykset ilmenevät asiantuntijoiden haastatteluissa, jotka kuvaavat todellisia työtilanteita ja dokumentointiin liittyviä kokemuksia (Eskola & Suoranta, 1998, luku 1).

Tuomi ja Sarajärvi (2018, luku 4.4.3–4.4.4) esittävät, että laadullinen tutkimus voidaan jakaa kahteen analyysitapaan sen perusteella, millaisessa suhteessa analyysi on tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen. Ensimmäinen näistä on induktiivinen eli aineistolähtöinen analyysi, jossa tutkimus rakentuu aineistosta käsin ilman valmiita teoreettisia

viitekehyksiä (Hirsjärvi ja muut, 2004, s. 155). Toisena vaihtoehtona on deduktiivinen eli teorialähtöinen analyysi, jossa tutkimusta ohjaavat olemassa olevat teoriat ja käsitteet, jotka antavat viitekehyksen aineiston tulkinnalle (Tuomi & Sarajärvi, 2018, luku 4.4.4).

Tuomi ja Sarajärvi (2018, luku 4.4.3) huomauttavat, että täysin induktiivinen analyysi on hyvin harvinainen, koska tutkijan ennakkotiedot ohjaavat havaintoja ja valintoja automaattisesti. Tämän vuoksi monissa laadullisissa tutkimuksissa aineistolähtöisyyttä yhdistetään teorialähtöisyyteen, jolloin teoriat ja aikaisemmat tutkimukset toimivat tutkimuksen kontekstina ja analyysin taustatukena, vaikka analyysi itsessään kulkeekin aineiston ehdoilla (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006, luku 2.3.2). Omassa tutkimuksessani hyödynnän juuri tällaista abduktiivista päättelyä eli teoriaohjaavaa tai -sidonnaista analyysia, jossa aineiston löydöksille etsitään vahvistusta teoriasta. Koska asiantuntijoiden suorittama dokumentointi tekoälyavusteisessa ympäristössä on vasta yleistynyt ilmiö, on olennaista kuulla, millaisin termein ja vertauksin asiantuntijat itse puhuvat aiheesta, sen sijaan että tutkija määrittelisi ne etukäteen.

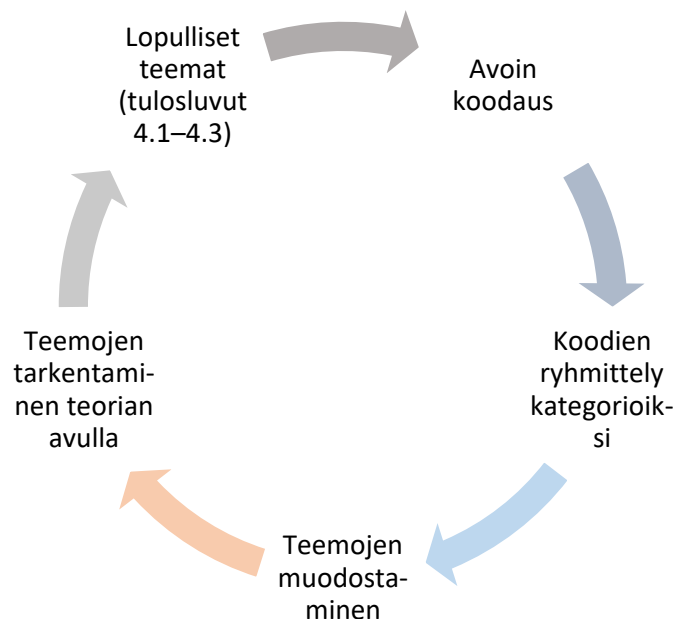
Analyysi toteutettiin Tracyn ja muiden (2024) iteratiivisen lähestymistavan (*Phronetic Iterative Qualitative Data Analysis, PIQDA*) mukaisesti. Kyseinen menetelmä soveltuu erityisen hyvin dokumentointikäytänteiden tutkimiseen, koska se mahdollistaa aineistolähtöisen havainnoinnin ja teoreettisen jäsentämisen välisen vuoropuhelun. PIQDA korostaa analyysin syklisyyttä, joka tarkoittaa, että aineiston, teorian ja tutkijan tulkinnan välinen dialogi etenee useissa kierroksissa, joissa ymmärrys aiheesta tarkentuu vähitellen (Tracy, 2024, s. 384). Menetelmä ei ole lineaarinen, vaan analyysi liikkuu yksityiskohden ja kokonaisuuden välillä, mikä on esitetty kuviossa 1. Tällainen iteratiivinen liike vastaa myös dialogisen tematisoinnin periaatteita, joissa teoreettinen ajattelu, empiirinen aineisto ja tutkijan tulkinta kietoutuvat toisiinsa (Juhila, 2021b; Koski, 2020, luku 4.10).

Käytännön analyysityö toteutettiin manuaalisesti ja laadullisen tutkimuksen ohjelmisto NVivon avulla. NVivon käyttö ei muodostanut erillistä menetelmää, vaan se toimi PIQDA-prosessin teknisenä työkaluna, jonka avulla varmistettiin koodauksen

systemaattisuus ja jäljitettävyyys sekä tarkasteltiin koodien esiintymistiheyksiä, yhteyksiä ja päällekkäisyyksiä (ks. Eskola & Suoranta, 1998). Koodaaminen toimi puolestaan aineiston käsittelyn välineenä, ja haastattelukatkelmat ryhmiteltiin sen avulla tutkimustehtävän kannalta relevantteihin kokonaisuuksiin (Coffey & Atkinson, 1996; Juhila, 2021a).

Analyysi eteni PIQDA:n mukaisesti seuraavasti:

1. Ensimmäisessä vaiheessa luettiin aineisto kokonaisuutena ja tehtiin avoin koodaus, jossa merkittiin kaikki dokumentointiin, tekoälyn käyttöön ja viestinnällisiin käytänteisiin liittyvät ilmaukset.
  - Esimerkkejä alkuvaiheen koodeista olivat muun muassa *hallusinaation riski*, *tiedon sirpaloituminen*, *sävyn muokkaaminen tekoälyllä* ja *ajan säästäminen rutiinitehtävissä*.
2. Toisessa vaiheessa ryhmiteltiin koodit alustaviksi kategorioiksi, jotka kuvasivat samankaltaisia merkityksiä tai käytäntöjä.
  - Esimerkiksi koodit *vanhentunut tieto* ja *virheelliset vastaukset* yhdistyivät kategoriaksi *tiedon laatu ja riskit*, kun taas *manuaalin luominen ennen tuotetta* ja *sparrauskumppani* muodostivat kategorian *strateginen yhteistoiminta*.
3. Kolmannessa vaiheessa muodostettiin kategorioista teemoja. Teemat eivät olleet etukäteen määriteltyjä, vaan ne tunnistettiin aineistosta analyysin edetessä.
  - Esimerkiksi kategoriat, jotka käsittelivät tekoälyn roolia sisällön muokkaajana ja tuottajana, yhdistyivät teemaksi *tekoälyn osallistuminen dokumentointiin*.
4. Neljännessä vaiheessa tarkennettiin teemoja suhteessa tutkimuskysymyksiin ja sosiomateriaaliseen viitekehykseen. Lopulliset teemat muodostavat tuloslukujen pääotsikot (4.1, 4.2 ja 4.3), ja niiden alla esitetään alateemoja ja aineistoesimerkkejä, joiden avulla tulkinnat perustellaan.



**Kuvio 1.** Iteratiivisen teema-analyysin kulku.

Jokaisessa haastattelussa oli mukana Lumetronin sisäisiin viestintäkanaviin integroitu yritystason tieto- ja työavustajana toimiva generatiivinen tekoäly Ava (ks. luku 1). Järjestelmä on suunniteltu tukemaan henkilöstön arkea tarjoamalla vastauksia, ohjeita ja sisältöjä viestinnän tueksi (Lumetronin digitaalisten innovaatioiden johtaja & viestintäpäällikkö, henkilökohtainen keskustelu, 28.7.2025). Sisäinen viestintä ymmärretään tässä yhteydessä työyhteisössä tapahtuvaksi vuorovaikutukseksi, jota esiintyy eri jäsenen ja ryhmien välillä muodollisilla ja epämuodollisilla foorumeilla (Juholin, 2013, s. 85).

Sihvosta (2020, s. 180) mukaillen, teknologia on ollut viestintätieteellisen tutkimusalan kohteena jo pitkään, mutta ajatus siitä, että teknologia voisi itsessään tuottaa tutkimuksen aineistoa tai vaikuttaa menetelmään, ei ole vielä kovin vakiintunut tutkimusperinteessä. Tässä tutkimuksessa tekoälyä hyödynnettiin kuitenkin laajentamalla sen rooli haastatteluaineiston jäsentämiseen. Barad (2007, s. 223–235) argumentoi, että tutkimusasetelma, teknologinen infrastruktuuri ja analyysin kohde eivät ole toisistaan erillisiä, vaan syntyvät *intra-aktioissa*, eli prosesseissa, joissa materiaaliset ja diskursiiviset elementit yhteismuotoutuvat. Tämä luo teoreettisen perustan sille, että tekoäly ja muu

organisaation teknologinen ympäristö voidaan ymmärtää osaksi tutkimusprosessia. Käytännön tasolla tekoälyavustaja Ava osallistui haastatteluihin tekemällä muistiinpanoja keskusteluista. Jokaisen haastattelun jälkeen Aavalle esitettiin yhdenmukainen kehote, jossa sitä pyydettiin tunnistamaan keskustelusta viestinnällisiä käytänteitä, tekoälyn ja digitaalisten työkalujen rooleja sekä dokumentointiin liittyviä teemoja viestintätieteellisestä näkökulmasta. Kyseinen vaihe toimi analyysin esivaiheena, mutta varsinainen teema-analyysi toteutettiin tutkijan toimesta PIQDA-menetelmän mukaisesti, jolloin tulokinnallinen päätösvalta säilyi kokonaisuudessaan tutkijalla.

Kaikki tiedot sisäisestä tekoälytyökalusta perustuvat ensisijaisesti tutkimusaineistoon, erityisesti asiantuntijoiden haastatteluissa esiin nousseisiin kuvauksiin sen toiminnasta ja käyttötavoista. Lisäksi tutkijalla itsellään on kokemuksellista ymmärrystä järjestelmästä, joten vaikka henkilökohtainen kokemus ei ole tutkimuksen kohteena, se vahvistaa kontekstuaalista ymmärrystä tekoälyn roolista dokumentoinnissa. Aineistossa mainitaan ajoittain myös muita generatiivisia tekoälytyökaluja, kuten Microsoftin Copilot. Tarkastelun keskiössä on kuitenkin ennen kaikkea Ava, jonka vuoksi viittaukset muihin järjestelmiin käsitellään taustaisina mainintoina ilman erillistä analysointia. Avan tarkoituksen ja toimintaperiaatteen ymmärtämiseksi, sille esitettiin seuraavanlainen kehote:

Mikä [Ava]-tekoälyavustaja on? Mihin sitä käytetään, millaiseen teknologiaan se perustuu ja mitä tietolähteitä se hyödyntää? Miten [Ava] huomioi tietoturvan ja käyttöoikeudet? Kirjoita vastaus yhtenä tiiviinä kappaleena. (Ava, henkilökohtainen keskustelu, 2.12.2025)

Ava esitti edellä kuvattuun kehoitteeseen seuraavanlaisen vastauksen, jonka yhteydessä se viittasi Luminan sivuun, jolta löytyy laajemmin tietoa työkalun käytöstä:

[Ava] on [Lumetronin] sisäinen, Sana Agents -alustaan pohjautuva generatiivisen tekoälyn ratkaisu. Se kokoaa yhteen organisaation eri tietolähteitä (kuten SharePoint-, Confluence- ja muut sisäiset sisällöt) ja mahdollistaa niiden hyödyntämisen luonnollisella kielellä käytävän keskustelun kautta sekä GPT- ja Claude-tyyppisten suurten kielimallien avulla. [Avan] tavoitteena on parantaa tiedon löytymistä, dokumentaation ja muun sisällön analysointia ja tiivistämistä sekä arjen työtehtävien automatisointia turvallisesti, organisaation olemassa oleviin käyttöoikeuksiin ja tietoturvakäytäntöihin tukeutuen. (Ava, henkilökohtainen keskustelu, 2.12.2025)

Menetelmällisesti tutkimuksessa hyödynnetään myös Craigin (2005) metateoreettista näkökulmaa, jossa viestintää tarkastellaan kulttuurisesti muotoutuneena käytäntönä (*Communication as a Practice*). Craigin ajattelu toimii tutkimuksen tulkinnallisena perustana, jonka avulla aineistosta nousevia teemoja jäsennetään teoreettisesti. Myöhemmin luvussa 3.2 esiteltävät Craigin mallin kerrokset auttavat hahmottamaan, miten viestintäkäytänteet rakentuvat. Kyseinen tulkinnallinen kehys sisältää myös sosiomateriaalisen näkökulman, jonka tarkoituksena on suunnata huomio teknologisiin välineisiin osana viestinnän käytäntöjä (Lewis ja muut, 2019; Orlikowski, 2007). Coorenin (2020) sekä Gkinkon ja Elbannan (2023) mukaan teknologiset järjestelmät kuten tekoäly, eivät ole pelkkiä välineitä, vaan ne voivat tulla toimijoiksi tietyissä käytännöissä, joissa ne muokkaavat viestinnän ehtoja ja mahdollisuuksia. Tällaista sosiomateriaalista yhteistoimintaa on jäsennetty aiemmassa tutkimuksessa esimerkiksi Measenin ja Brantonin (2024, s. 474–476) esittämällä keskinäisen vaikutuksen (*mutual influence*) -kehyksellä, jossa viestintäkäytänteet nähdään toimijoiden välisen vuorovaikutuksen tuloksena.

Tässä tutkimuksessa sosiomaterialismi operationalisoidaan Craigin metateoreettisten teesien kautta, koska ne eivät pelkästään kuvaile sosiaalisen ja materiaalisen keskinäistä vaikutusta, vaan painottavat viestintäkäytänteiden normatiivista luonnetta (Craig, 2005, s. 39). Analyysi siirtyy tällöin puhtaasta yhteistoiminnan kuvauksesta siihen, miten organisaatio arvioi ja säätelee dokumentoinnin käytänteitään. Tekoälyn käytön myötä syntyvä normatiivinen diskurssi konstituoii siis dokumentointia, minkä vuoksi Craigin näkemys mahdollistaa sen ymmärtämisen, miten organisaation toiminta säätelee dokumentointia tekoälyavusteisessa ympäristössä.

Yhdessä nämä lähestymistavat muodostavat tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen (ks. luku 3), jossa viestintää tarkastellaan kulttuurisesti ja teknologisesti muotoutuvana toimintana, joka jäsentyy käytänteiden kautta. Kokonaisuus tukee abduktiivista analyysia, jossa aineistosta nousevat teemat peilautuvat teoriaan ja auttavat ymmärtämään viestintäkäytänteiden muutosta tekoälyn aikakaudella.

## 2 Tekoälykäs dokumentointi asiantuntijaorganisaatioissa

Tässä luvussa taustoitan tutkimuskontekstiani eli sisäistä dokumentointia osana asiantuntijaorganisaation arkea. Asiantuntijuutta tutkineen Heilmannin (2022) mukaan asiantuntijaorganisaatiot ovat organisaatioita, joiden toiminta perustuu vahvasti työntekijöiden erikoisalan osaamiseen ja tietoon. Myös Collinsin ja Evansin (2007, s. 14) sanoin asiantuntijuus rakentuu sekä käytännön osaamisesta että kyvystä ymmärtää ja keskustella alan käsitteistä. Heidän luomansa jäsenyyksen mukaan tällaisten organisaatioiden jäsenien osaaminen voi olla *yleistä* (arkinen osaaminen), *erityistä* (ammatillinen pätevyys), *vuorovaikutuksellista* (kyky keskustella asiantuntijamaisesti), *osallistuvaa* (kyky toimia asiantuntijana käytännössä) tai *meta-asiantuntijuutta* (kyky arvioida muiden asiantuntijuutta) (Collins & Evans, 2007, s. 24).

Asiantuntijaorganisaatioissa dokumentointi on keskeinen osa asiantuntijuuden tuottamista ja jakamista, koska niiden toiminta perustuu vahvasti tietoon ja sen saatavuuteen. Tällaisten organisaatioiden kontekstissa keskityn tarkastelemaan, mitä dokumentointi on, ketkä siihen osallistuvat sekä millaisia teknologisia ja viestinnällisiä välineitä ja rakenteita siihen liittyy. Luku toimii taustana tutkimuksen teoreettiselle viitekehykselle (ks. luku 3), jossa dokumentointi asemoidaan viestinnälliseksi käytänteeksi, jota ylläpitävät ja muokkaavat sekä ihmiset että muut-kuin-ihmiset (*other-than-human*) (ks. Cooren, 2020, s. 17). Samalla se luo perustan analyysille, jossa tarkastellaan, miten dokumentointia tuotetaan, arvioidaan ja kehitetään suhteessa tekoälyn kanssa.

### 2.1 Dokumentoinnin merkitys organisaatioiden tiedonhallinnalle

Sanastokeskuksen (n.d.) määritelmän mukaan dokumentti on tietoaineisto tai sen osa, jota käsitellään tiedonhallinnassa yksikkönä. Perinteisesti dokumentit on nähty osana organisaation aineetonta pääomaa eli kaikkea sitä omaisuutta, joka on tuotettu nimenomaan inhimillisen pääoman eli ihmisten osaamisen avulla (Stähle & Grönroos, 1999, s. 163–164). Alastalo ja Vuori (2021) jakavat dokumentit henkilökohtaisiin ja

institutionaalsiin sekä julkisiin ja ei-julkisiin. Institutionaalisilla dokumenteilla viitataan organisaation arkisessa työssä syntyneisiin dokumentteihin, jotka voivat olla työyhteisön käyttöön tarkoitettuja tai julkisesti suurelkin yleisön saatavilla. Dokumentoinnilla viitataan puolestaan tietojen tai tapahtumien tallentamiseen dokumenteiksi (Sanastokeskus, n.d.). Ikuomolan ja muiden (2022, s. 39) mukaan lähes kaikki organisaatioiden hallussa oleva dokumentaatio on nykypäivänä digitaalisessa muodossa. He lisäävät, että dokumentinhallinta on siirtynyt sähköistymisen myötä yhä enemmän pilvipohjaisiin järjestelmiin, jotka mahdollistavat hajautetun ja skaalautuvan tiedonhallinnan.

Organisaatioissa suoritettavaa dokumentointia on tutkittu aiemmin lähinnä teknisissä ja hallinnollisissa konteksteissa (esim. Kelly, 2006; Peltonen ja muut, 2002). Esimerkiksi tietojenkäsittelytieteessä dokumentointi liittyy usein järjestelmien suunnitteluun, ohjelmistokehitykseen ja prosessien toistettavuuteen (ks. Chomal & Saini, 2014; Ikuomola ja muut, 2022). Projektinhallinnan tutkimuksessa dokumentoinnin rooli korostuu puolestaan suunnitelmia, ohjeistuksia ja raportteja tehtäessä, jolloin tarkkuus ja ajantasaisuus ovat keskeisiä laatukriteerejä (ks. Reiff & Schlegel, 2022). Viestintätieteille läheisessä tutkimuksessa dokumentointia on sivuttu lähinnä teknisen viestinnän näkökulmasta, mutta ihmisten ja teknologian yhteistoiminnan viestinnällisiä ulottuvuuksia ei ole tarkasteltu dokumentoinnin yhteydessä (ks. Shropshire, 2018).

Weir ja Nebeker (2007) korostavat dokumentoinnin tarkkuuden, ajantasaisuuden ja rakenteellisuuden merkitystä puolestaan sähköisen potilastietojärjestelmän yhteydessä. Vaikka näkökulma on alakohtainen, yhdenmukaiset periaatteet ovat sovellettavissa laajempaankin organisaatiodokumentointiin, jossa dokumentit toimivat tiedon siirron välineinä ja säilyttäjinä. Tietoon liittyen Kilkeny ja Robinson (2018) viittaavat klassiseen ”*garbage in, garbage out*” (GIGO) -periaatteeseen, joka tarkoittaa, että puutteellinen tai virheellinen data johtaa aina heikkolaatuisen tulokseen. Datalla tarkoitetaan alimman jalostusasteen tietoa, joka ei ole tulkittavissa sellaisenaan, mutta sitä jalostamalla voidaan saada informaatiota. Datan yläkäsitteenä ovatkin *tieto* ja assosiatiivisena käsitteenä *informaatio*, joita käytetään pitkälti synonyymeina arkikielessä (Finto, n.d.).

Edellä mainittu GIGO-ilmaisu on luotu korostamaan datan laadun merkitystä ja havainnollistamaan sitä, että teknologisen järjestelmän tuottama lopputulos on yhtä vahva kuin sen saama syöte eli käyttäjän esittämä pyyntö tai kehote (*prompt*) (Ritala ja muut, 2024, s. 102–103). Myös Callen (2016) muistuttaa, että tiedon käyttäjän tulee päästä käsi laadukkaaseen ja oikeaan tietoon, jotta siitä on alkuunsaankaan hyötyä.

On siis todettavissa, että perinteiset mallit ovat korostaneet tiedon siirtämistä yksilöiltä organisaatiolle, usein hiljaisesta eksplisiittiseksi muunnettuna (Nonaka & Takeuchi, 1996; Ståhle & Grönroos, 1999). Tämä tutkimus nojaa kuitenkin näkemykseen, jossa tiedonhallinta ja dokumentointi ymmärretään ennen kaikkea viestinnällisinä ja sosiomateriaalisina käytänteinä (ks. luku 3), joissa organisaation arjessa tapahtuva tiedon käsittely muotoutuu suhteissa, joissa ihmiset, teknologiat ja käytänteet muodostavat toisiaan määrittävän sosiomateriaalisen kokonaisuuden (ks. Cooren, 2020; Haider & Sundin, 2023; Kuhn ja muut, 2017). Tällöin dokumentoinnilla ei tarkoiteta pelkästään sisällön tallentamista, vaan myös tilanteita, joissa tietoa tuotetaan, jäsennetään ja arvioidaan. Se ymmärretään siten osana tiedonhallinnallista viestintää erillisen teknisen prosessin sijaan. Tämä tarkoittaa myös sitä, että dokumentointi on osa organisaation viestinnällistä konstituutiota, jossa dokumentointikäytännöt eivät vain kuvaa organisaatiota, vaan osallistuvat sen jatkuvaan rakentumiseen ja ylläpitämiseen (Cooren, 2020; Kuhn ja muut, 2017).

## 2.2 Tekoäly viestinnän teknologisenä osapuolena

Jokinen (2022) kuvaa, että tietokoneella ei ole ihmisenkaltaista synnynnäistä kykyä ymmärtää. Myös tietojenkäsittelyn uranuurtaja Alan Turing (1950) esitti jo aikoinaan kysymyksen siitä, voivatko koneet ajatella. Hän muotoili vastauksena kysymykseensä ajatuksen siitä, että älykkään ja ajattelevan koneen tulee pystyä käyttäytymään niin ihmisenkaltaisesti, että ihminen ei erota, onko kyseessä ihminen vai kone. Nyt vuosikymmeniä myöhemmin tekoälypohjaiset avustajat eivät ole enää pelkkiä teknisiä työkaluja, vaan ne voivat todella saada roolin aktiivisina viestinnällisinä toimijoina (ks. Einola & Khoreva, 2022; Laaksonen ja muut, 2020; Lindholm & Sihvonen, 2024).

Brynjolfsson ja muut (2025, s. 897) esittävät, että tekoäly voi toimia organisaatioissa hiljaisen tiedon välittäjänä, joka jakaa kokeneiden asiantuntijoiden käytänteitä uusille työntekijöille. Tästä poiketen Heaton ja Taylor (2002, s. 221) todentavat, että tieto ei ole siirrettävä resurssi, vaan viestinnän kautta rakentuva prosessi. Tällöin hiljaisen tiedon välityminen tekoälyn avulla ei ole pelkkää sisältöjen siirtoa, vaan se tapahtuu käytännöissä, joissa teknologia osallistuu tiedon merkityksellistämiseen (vrt. Brynjolfsson ja muut, 2025; Nonaka & Takeuchi, 1996). Tässä tutkimuksessa tekoäly ymmärretään tämän ajatuksen mukaisesti relationaalisesti eli teknologiana, joka muodostaa toimijuutta vuorovaikutuksellisissa suhteissa ihmisten ja viestintäkäytänteiden kanssa (ks. Cooren, 2020).

Seuraavissa alaluvuissa tarkastellaan, miten tekoäly osallistuu viestinnän ja dokumentoinnin käytänteisiin asiantuntijaorganisaatioissa. Luvussa määritellään tekoälyn käsite ja jäsennetään sen viestinnällisiä rooleja sekä vaikutuksia dokumentointikäytänteisiin.

### 2.2.1 Tekoälyn määrittely ja keskeiset teknologiat

Tekoäly on monimerkityksinen käsite, joka kattaa sekä ihmismielen ymmärtämiseen tähtäävät pyrkimykset että ihmisen tavoin toimivat teknologiat (Broussard, 2018). Korneeva ja muut (2023) sekä Fui-Hoon Nah ja muut (2023) määrittelevät tekoälyn laajassa merkityksessään tietokoneiden kyvyksi suorittaa tehtäviä, jotka edellyttävät ihmiselle tyypillistä älykkyyttä, kuten ongelmanratkaisua, oppimista ja päätöksentekoa. Niittymaa ja Luoma-Aho (2024) ehdottavat generatiivisen tekoälyn (GenAI) määritelmäksi seuraavaa:

Generatiivinen tekoäly on tekoälyn muoto, joka kone- ja syväoppimisen malleja hyödyntämällä tuottaa datan ja syötteiden perusteella tilastolliseen ennustukseen pohjautuvaa sisältöä, joka muistuttaa ihmisen tuottamaa sisältöä, kuten tekstiä, kuvia, ääntä, videoita tai koodia. (s. 17)

Generatiivisella he viittaavat systeemiin, joka kykenee tuottamaan uutta sisältöä (Gill & Kaur, 2023, s. 262). Generatiivinen tekoäly perustuu suuriin kielimalleihin (*Large Language Models, LLM*), jotka ovat erikoistuneet kielen käsittelyyn ja analysointiin (Eloundou

ja muut, 2023). ”Suuri” tarkoittaa tässä yhteydessä sitä, että mallit on koulutettu valtavilla tekstiaineistoilla. Tällaiset kielimallit eivät ymmärrä kieltä ihmisen tavoin, mutta ne ennustavat todennäköisimpiä sanayhdistelmiä syötteen perusteella (Fui-Hoon Nah ja muut, 2023, s. 277–278). Tämän vuoksi ne voivat osallistua dokumentointiin esimerkiksi muokkaamalla tekstin ilmaisua tai täydentämällä puuttuvia osia. Tässä tutkimuksessa käytetään termiä *tekoäly* viittaamaan juuri generatiiviseen tekoölyyn, kuten Lumetronin käytössä olevaan suuren kielimallin pohjalta toimivaan Avaan. Termiä käytetään sen lyhyemmän muodon vuoksi, vaikka kyse on nimenomaan generatiivisesta tekoölystä.

Kumarin ja muiden (2025, s. 957) mukaan keskeinen komponentti tekoälyjärjestelmien taustalla toimiviin teknologioihin liittyen on koneoppiminen (*Machine Learning, ML*). Koneoppimisella he viittaavat järjestelmiin, jotka oppivat kokemuksen kautta. ML-algoritmit mahdollistavat viestintäjärjestelmien kehittymisen datan avulla, eli ne tunnistavat malleja, tekevät ennusteita ja antavat suosituksia. Viestinnän kontekstissa ML-mallit koulutetaan suurilla tekstin ja puheen aineistoilla, mikä antaa niille kyvyn mukautua erilaisiin viestintätyyleihin, ymmärtää eri kieliä sekä vastata tarkasti käyttäjän tarpeisiin. Lindholm ja Sihvonen (2024, s. 62) toteavat koneoppimiseen perustuvien tekoälyn hyötyjen syntyvän teknologian ja sitä käyttävän ihmisen välisessä vuorovaikutuksessa, jolla he tarkoittavat tekoöllylle annettavan kehotteen ja tekoälyn vastauksen vuorottelun synnyttämää merkityksellistä sisältöä.

Suurten kielimallien avulla tekoäly kykenee siis tuottamaan luonnollista kieltä muistutavaa sisältöä (Guzman & Lewis, 2020, s. 72; Niittymaa & Luoma-Aho, 2024, s. 14). Luonnollisen kielen käsittely (*Natural Language Processing, NLP*) on teknologia, joka mahdollistaa koneiden kyvyn ymmärtää, tulkita ja tuottaa ihmiskieltä (Laaksonen ja muut, 2020, s. 67). Luonnollisen kielen käsittely yhdistää kielitieteen ja koneoppimisen menetelmiä, ja sen avulla tekoälyjärjestelmät voivat tuottaa suuria määriä luonnollista kieltä. NLP kattaa useita toimintoja, kuten syntaksin ja semantiikan analyysin, tunnesisällön tunnistamisen sekä nimettyjen entiteettien erottelun. Näiden toimintojen avulla organisaation sisäinen tekoälyavustaja voi ymmärtää käyttäjän kysymyksen asiayhteyden ja tuottaa

siihen merkityksellisen vastauksen. NLP:n kyky käsitellä kielen sävyjä ja moniselitteisyyttä mahdollistaa ihmismäisen viestinnän syntyminen (Kumar ja muut, 2025, s. 957).

### 2.2.2 Tekoälyn viestinnälliset roolit organisaatioissa

Leonardi (2023, s. xvii) huomauttaa, että tekoäly eroaa monista aiemmista teknologioista siinä, että se ei pysy staattisena, vaan kehittyy käytössä. Tämä tarkoittaa, että käyttäjät eivät opi käyttämään sitä kerralla, vaan huomaavat työkalun muuttuvan jatkuvasti. Tällainen kehittyvä muotoutuminen haastaa perinteiset käsitykset teknologian hallinnasta ja tukee näkemystä, jossa dokumentointikäytänteetkin rakentuvat neuvottelun, kokeilun ja suhteiden kautta. Huh ja muut (2023, s. 478) toteavat yksinkertaisesti, että tekoäly muuttaa organisaatioiden viestintää, jonka myötä teknologian ja viestinnän rajapinnalle on syntynyt uusia tutkimusaloja.

Koneiden kanssa tapahtuvaa vuorovaikutusta on tutkittu viime vuosina ihmis-koneviestinnäksi kutsutulla tutkimusalalla (Lewis ja muut, 2019, s. 411; Laaksonen ja muut, 2020, s. 63–64; Sihvonen, 2020, s. 175). Alan tutkijoiden fokuksessa on tyyppillisesti vuorovaikutus viestiviksi subjekteiksi asemoitujen teknologioiden kanssa. Useimmiten tarkastelu kohdistuu juuri ihmismäisesti viestiviin teknologioihin, joita kutsutaan viestiviksi tekoälyiksi. Lindholmin ja Sihvosen (2024, s. 63) mukaan viestivät tekoälyt ovat luonteeltaan generatiivisia ja niiden mahdollisuudet toteutuvat ihmisen ja koneen välisenä vuoropuheluna. He määrittelevät viestivät tekoälyt luonnollista kieltä käyttäviksi, inhimillisiä vuorovaikutuskonventioita noudattaviksi algoritmipohjaisiksi järjestelmiksi.

Tekoälyn roolia viestinnässä on jäsennetty tutkimuksessa kahden pääfunktion, *automaation* ja *augmentaation* kautta (ks. Brynjolfsson ja muut, 2025, s. 901; Ritala ja muut, 2024, s. 108–111; Vuori ja muut, 2025, s. 4). Einola ja Khoreva (2022) käyttävät näitä käsitteitä kuvaamaan tekoälyn osallistumista organisaation arkeen. Automaatiolla he viittaavat niin sanottuun matalan aseman (*low-status*) käyttöön, jonka prosessissa tekoäly korvaa yksinkertaisia ja rutiininomaisia tehtäviä. Heille augmentaatio edustaa vuorostaan

korkean aseman (*high-status*) käyttöä, jossa tekoäly tukee ihmistä monimutkaisissa tehtävissä (Einola & Khoreva, 2022, s. 117). He huomauttavat, että organisaation jäsenet eivät useinkaan erota näitä käsitteitä toisistaan teorian tasolla, mutta kokevat ne käytännön työn kautta. Kyseiset tekoälyn käyttötavat eivät ole siis toisistaan irrallisia, vaan ne esiintyvät usein rinnakkain upotettuna organisaation muihin prosesseihin.

Organisaatiot aloittavat tekoälykokeilut usein rajatuilla alueilla, esimerkiksi ottamalla käyttöön tekoälyavusteisen haun tai chatbotin yrityksen intranetissä (Brynjolfsson ja muut, 2025, s. 890). Tavoitteena saattaa olla esimerkiksi se, että uudet työntekijät pystyvät löytämään tarvitsemansa ohjeistukset hakurobotin avulla tai että kaikki työntekijät saavat nopeammin vastauksia kysymyksiinsä sisäisistä tietokannoista. Tällaiset kokeilut antavat käsitystä tekoälyn hyödyistä tuoden samalla esiin tiettyjä viestinnällisiä haasteita, jotka liittyvät tiedon oikeamuotoisuuteen sekä tekoälyn kykyyn ymmärtää kysymykset ja jättää vanhentunut tieto vastausten ulkopuolelle. Samalla haasteet pakottavat organisaatiot arvioimaan sisäisen dokumentaation laatua ja hallintaa uudesta näkökulmasta.

Tekoälyavusteiset hakualustat voivat muovata organisaation sisäisiä dokumentointikäytänteitä merkittävässä määrin. Tätä todentaa Ejazin ja muiden (2025) tutkimus, jossa verrattiin perinteistä intranet-hakua ja tekoälypohjaista hakualustaa organisaation sisäisessä päätöksenteossa terveydenhuollon kontekstissa. Tekoäly ei ollut tutkimustulosten mukaan nopeampi kuin alkuperäinen hakukone, mutta käyttäjät kokivat sen potentiaalisesti hyödylliseksi ja suosittelivat työkalun käyttöönottoa. Selkeä etu oli, että tekoälyjärjestelmä kykeni tulkitsemaan organisaation ohjeita ja protokollia sekä ennen kaikkea muuntamaan ne käyttäjän esittämiin kysymyksiin soveltuviksi vastauksiksi luonnollisella kielellä. Tämä helpotti tiedon löytämistä ja paransi sen saavutettavuutta hektisessä työympäristössä (Ejaz ja muut, 2025, s. 2–4).

Kyseinen tutkimus osoittaa, että tekoälyn tehokkuus riippuu suoraan dokumentoinnin laadusta ja rakenteesta (ks. Callen, 2016; Kumar ja muut, 2025). Ejaz ja muut (2025) ovat

todenneet, että tekoäly ei kykene tuottamaan vastauksia, jos sisältöä ei ole saatavilla tai se on kyseenalaisesti jäsenneilty. On siis selvää, että tekoälyn kyky osallistua viestintään rakentuu suhteessa dokumentaation laatuun ja rakenteeseen ja ilman näitä suhteita sen kyvykkyys jää vajaaksi. Tämä korostaa sopivasti dokumentoinnin viestinnällistä ulottuvuutta, jonka mukaan sisällön muotoilu, selkeys ja löydettävyys eivät ole vain teknisiä ominaisuuksia, vaan ne vaikuttavat suoraan siihen, miten teknologia osallistuu viestintäkäytänteisiin.

### **2.3 Intranet dokumentoinnin viestintäympäristönä**

Intranet toimii asiantuntijaorganisaatioissa keskeisenä dokumentoinnin ja sisäisen viestinnän alustana, jossa asiantuntijat tuottavat, muokkaavat ja jakavat sisältöjä. Intranet hyödyntää internetistä tuttuja teknologioita, mutta toimii suljetussa ja suojatussa ympäristössä, jossa tiedon jakaminen on keskitettyä (Bottazzo, 2005, s. 79). Tekoälyavusteinen dokumentointi tapahtuu usein juuri intranetin kautta, jolloin alustan tekniset ja viestinnälliset ominaisuudet vaikuttavat käytänteiden muotoutumiseen. Niittymaa ja Luoma-Aho (2024, s. 18) vahvistavat, että tekoäly saattaa tällaisissa tilanteissa esimerkiksi demokratisoida viestintää, sillä yhä useampi voi tuottaa sisältöä intranettiin ja perinteiset tiedonkulun portinvartijat, kuten viestinnän ammattilaiset, eivät enää yksin pääätä, mitä tietoa jaetaan. Lehmuskallio (2008) tarkastelee intranetien käyttöä monikansallisissa yrityksissä, ja hänen havaintonsa tarjoavat hyödyllisen vertailukohdan tämän tutkimuksen kansainväliselle kohdeorganisaatiolle. Hänen intranetien kieltä ja sisältöjä käsittelevä tutkimuksensa osoitti, että globaalien yritysten pyrkimys hyödyntää intranetiä erilaisiin tarkoituksiin tarjoaa tutkimuskohteen, jota voi soveltaa vuosikymmeniä myöhemmin tekoälyn vaikutusten tarkasteluun vastaavanlaisessa viestintäympäristössä (ks. Lehmuskallio, 2008, s. 290–291).

Bottazonin (2005, s. 79) artikkelissa intranet esitellään organisaation sisäisenä viestintävälineenä ja tietopohjan keskuksena, minkä tarkoitus on tukea ryhmätöitä ja tiedonhallintaa organisaatiossa. Hän korostaa, että intranetin menestys perustuu jatkuvaan

kehittämiseen ja käyttökokemusten hyödyntämiseen. Intranetin ei tule olla yksittäinen projekti, vaan prosessi, jota päivitetään aktiivisesti muuttuvien tarpeiden perusteella. Intranet on siis tiedonhallinnan ydinväline, joka edistää vuorovaikutusta, yhteistyötä ja yhteisöllisyyttä työntekijöiden välillä sekä mahdollistaa tehokkaat liiketoimintaprosessit ja päätöksenteon (Lehmuskallio, 2008, s. 291). Nykypäivän moderni intranet on tämän lisäksi strateginen ja operatiivinen työväline, joka on olennainen osa kilpailukykyistä ja kehittyvää organisaatiota. Tätä sivuten Juholin (2013, s. 324–325) huomauttaa, että intranet ilmentää käytännössä aina myös yrityksen tapaa toimia.

Bottazonin (2005, s. 79) mukaan yksi intranetin merkittävimmistä ominaisuuksista on dokumenttien keskitetty tallennus ja jakaminen vakioidussa muodossa. Tämä tarkoittaa, että jokainen oikeudet omaava käyttäjä voi helposti hakea tarvitsemansa dokumentin järjestelmästä. Tällaista ratkaisua pidetään erittäin hyödyllisenä, koska sillä varmistetaan tehokas tiedon löytyminen ja hallittu jakaminen koko organisaation taajuudella. Toisaalta alustalla voidaan myös rajata, millaiset materiaalit ovat työntekijöiden käytettävissä ja rakentaa intuitiivinen hakutoiminnoilla tuettu tietopankki. Dokumentaation hyödynnettävyys edellyttää siis paitsi selkeää sisältöä, myös turvallista ja hallittua pääsyä, mikä on keskeinen osa nykyaikaisia dokumentinhallintajärjestelmiä (Ikuomola ja muut, 2022, s. 39). Tässä yhteydessä on olennaista huomioida, että tällainen digitaalisen tiedon käsittely ulottuu pelkän säilyttämisen ulkopuolelle dokumenttien arviointiin ja valikointiin (Jaillant, 2022, s. 418). Tällä Jaillant (2022) viittaa siihen valtavaan tietomäärään, joka monella organisaatiolla on hallussaan, ja minkä vuoksi niiden on tehtävä tietoisia päätöksiä siitä, mitkä dokumentit ovat käyttökelpoisia ja tarpeellisia.

Tässä luvussa on tarkasteltu dokumentointia organisaation tiedonhallinnan keinona sekä tekoälyn roolia siihen liittyvien prosessien muotoutumisessa. Tämä tausta luo perustan seuraavalle luvulle, jossa dokumentointia jäsennetään teoreettisesti viestinnällisenä käytänteenä Craigin (2005) kolmen olennaisen kohdan ja sosiomateriaalisen näkökulman avulla.

### 3 Viestintä käytänteiden ja teknologian yhteistoimintana

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys muodostuu käytäntöteoriasta ja sosiomaterialismista, jotka jakavat monia yhteisiä lähtökohtia, erityisesti silloin, kun tarkastellaan viestintää osana arkisia toimintoja (ks. Haider & Sundin, 2023, s. 1). Näitä lähtökohtia vasten viestinnällinen käytäntö ymmärretään tässä tutkimuksessa kulttuurisesti muotoutuvaksi toiminnaksi, jossa merkitykset rakentuvat ihmisten, teknologioiden ja diskurssien välisissä suhteissa. Viestintä ei näyttäyty pelkkänä tiedonsiirtona, vaan normatiivisena ja reflektiivisenä toimintana, johon liittyy vakiintuneita tapoja ja arviointia (Craig, 2005).

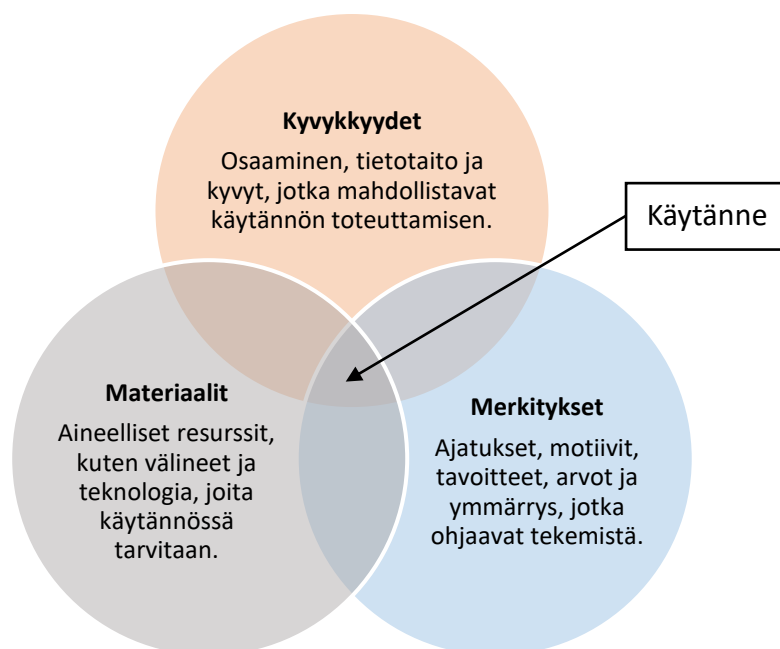
Sosiomateriaalinen näkökulma (esim. Orlikowski, 2007) täydentää tätä näkemystä korostamalla, että viestintäkäytännöt syntyvät suhteissa, joissa sosiaalinen ja materiaalinen ovat erottamattomasti kietoutuneita. Tässä mielessä teknologia ei ole vain taustatekijä, vaan osa sosiomateriaalisia suhteita, joissa käytännöt muotoutuvat, tulevat arvioiduiksi ja ylläpitävät itseään. Käytäntöteoria ja sosiomaterialismi tarjoavat siten teoreettisen kehyksen, jossa myös dokumentointia voidaan tarkastella viestinnällisenä käytänteenä. Seuraavissa alaluvuissa kuvataan näkökulmien keskeiset piirteet ja kerrotaan, miten ne suhteutuvat tähän tutkimukseen.

#### 3.1 Käytännöt arjen kontekstuaalisena käyttäytymisenä

Käytäntöteoria (*Practice Theory*) juontaa juurensa yhteiskuntatieteistä ja filosofiasta, ja sille tyypillisiä elementtejä esiintyy useissa sosiologien luomissa teorioissa (esim. Bourdieu, 1977; Giddens, 1984). Sittemmin käytäntöteoriaa on sovellettu laajasti myös organisaatioiden, työn ja viestinnän tutkimuksessa, minkä vuoksi se sopii myös tämän tutkimuksen teoriaksi (esim. Reckwitz, 2002; Schatzki, 1996). Käytäntöteorian kiinnostuksen kohteena ovat arkiset käytännöt, jotka Reckwitz (2002, s. 249) määrittelee rutinoituneeksi käyttäytymiseksi, joka koostuu useista toisiinsa linkittyvistä elementeistä. Elementeillä hän tarkoittaa ruumiillisia ja mentaalisia toimintoja, esineitä sekä taustatietoja ymmärryksen, tietotaidon, tunteiden ja motivaation muodossa. Schatzki (1996, s. 89)

käsittelee käytäntöjä puolestaan ajallisesti kehittyvinä ja toistuvina sekä hajautuneina tekemisen verkostoina ja jaettujen normien kautta toisiinsa kiinnittyvinä entiteetteinä. Käytännöt eivät synny siis tyhjiössä, vaan ne kietoutuvat aina yhteisön ja kulttuurin arvoihin ja historiaan. Käytäntöteorian mukaan ihmiset myös oppivat toisiltaan matkimalla ja osallistumalla yhteisönsä toimintaan (ks. Reckwitz, 2002).

Myös Shove ja muut (2012) jäsentävät käytäntöteoriaa kolmen toisiinsa kietoutuneen elementin kautta. Heidän mukaansa nämä elementit ovat *materiaali*, *kyvykkyys* ja *merkitys* (*material*, *competence*, *meaning*), jotka suhteutuvat toisiinsa kuviossa 2. Jäsennyksen keskiössä on ajatus käytäntöjen muodostumisesta, kehitymisestä ja katoamisesta sosiaalisissa suhteissa ja arkielämän tilanteissa. Käytännöt pitävät siten sisällään tietyn hetken, jossa toiminto suoritetaan, välineet, joita sen toteuttamiseksi tarvitaan sekä tiedot ja taidot, joita yksilöllä toiminnon suorittamiseen on. Kirjoittajat myöntävät tällaisen jaottelun olevan kuitenkin karkea yleistys, eli elementtejä voisi jaotella myös eri tavoin (Shove ja muut, 2012, s. 120–121).



**Kuvio 2.** Käytäntöteorian kolmen elementin malli (Shove ja muut, 2012).

Yhteistä useille käytäntöteorian variaatiolle on, että ne ovat kontekstuaalisia ja niiden taustalla on tiettyjä elementtejä, jotka muotoilevat niitä sellaisiksi, kuin niitä arjessa toimitetaan. Orlikowskin (2000, s. 407–408) mukaan käytäntöteoreettinen lähestymistapa sopii erityisen hyvin juuri muuttuvan teknologian tilannekohtaiseen tarkasteluun. Hän korostaa sopivuutta etenkin silloin, kun teknologia nähdään dynaamisena ilmiönä ja halutaan ymmärtää sellaisia rakenteita, jotka ilmenevät ihmisten käyttäessä teknologiaa.

Suomenkielisissä tutkimuskeskusteluissa käytäntö-termi linkittyy englanninkieliseen termiin *practice* (ks. *practice theory*), joskin termien käännösvastineiden on todettu olevan hienoisessa ristiriidassa keskenään (Tieteen termipankki, n.d.). Tämä johtuu siitä, että englanninkielinen termi kattaa merkityksiä, joihin suomen kielessä viitataan sanoilla *käytänne* ja *harjoitus*. Suomen kielessä *käytäntö* viittaa puolestaan käytössä oleviin toimintatapoihin kokonaisuutena, *käytänne* taas yksittäiseen toimintatapaan (Itkonen, 1992). Myös Reckwitz (2002, s. 249) erottaa toisistaan käsitteet *praxis* (käytäntö) ja *praktik* (käytänne). Hän viittaa *praxis*-käsitteellä koko ihmisen toimintaan ja *praktik*-käsitteellä iteratiivisiin toimintatapoihin, joita kutsutaan suomen kielessä käytänteiksi. Tässä tutkimuksessa käytän käsitettä *käytänne* viittaamaan yksittäisiin ja toistettaviin toimintatapoihin. *Käytännöllä* viitataan sen sijaan laajempaan toimintakokonaisuuteen, jossa nämä käytänteet muodostavat viestinnällisen ja organisatorisen rakenteen.

### 3.2 Viestintä käytäntönä

Craig (2005, s. 40) määrittelee käytännön yhtenäiseksi joukoksi toimintoja, joita tietyn kulttuurin tuntevat ihmiset harjoittavat ja jotka ovat heille merkityksellisiä erityisillä tavoilla. Viestintäteoreettisesta näkökulmasta merkittävää on, että hän esittää, että viestintää voidaan tarkastella omana kulttuurisesti jäsentyneenä käytäntönään (Craig, 2005, s. 38). Hänen mukaansa viestintä ei ole pelkkä tekninen prosessi tai väline tiedon siirtämiseen, vaan normatiivinen ja reflektiivinen toiminnan muoto, johon liittyy vakiintuneita tapoja, arviointia ja metadiskurssia eli puhetta viestinnästä itsestään (diskurssia diskursista). Castor (2024, s. 103–106) lisää, että viestintäkäytänteet rakentuvat materiaalistien

ja affektiivisten suhteiden kautta, jolloin esimerkiksi teknologian rooli ei ole ulkoinen, vaan konstitutiivinen osa viestintää.

Craigin (2005) viestintä käytäntönä (*Communication as a Practice*) -näkökulma sisältää kolme olennaista kohtaa: 1) *teoria on käytänne*, 2) *teoria tulkitsee käytännön tietoa* ja 3) *teoria on normatiivista*, joista puhutaan tässä tutkimuksessa *metateoreettisina teeseinä*. On tärkeää ymmärtää, että Craig ei viittaa ”teorialla” mihinkään yksittäiseen viestintätieteelliseen teoriaan, vaan puhuu viestintäteoriasta yleisenä ilmiönä. Se sisältää siis kaikki tavat, joilla viestintää jäsennetään, selitetään ja arvioidaan niin tutkimuksessa kuin arjen käytännöissäkkin. Teoriaa ei ymmärretä näin ollen irrallisena mallina, vaan osana viestinnän toteutumista, jolloin se vaikuttaa väistämättä siihen, miten viestintää tehdään, ymmärretään ja kehitetään. Tässä tutkimuksessa Craigin esittämää teorian käsitettä lähestytään juuri tällaisena jäsentävänä ja arvioivana puhetapana, joka näkyy esimerkiksi siinä, miten dokumentaatiota muotoillaan tekoälyä varten ja miten sen laatua arvioidaan. Craig haastaa arkiajattelulle tyypillisen teorian ja käytännön vastakkainasettelun todistaessaan, että teoria toimii metadiskurssina, joka muokkaa viestinnän muotoja, arvoja ja normeja. Tässä mielessä teoria ei ole siis käytännön vastakohta, vaan sen sisäinen osa.

Samaan tapaan Cameron (2000, luku 2) osoittaa, että viestintä on erityisen metadiskurssiivinen käytänne kulttuurissamme. Hänen mukaansa viestintä ei ole milloinkaan neutraalia toimintaa, vaan siihen liittyy runsaasti ideologisia odotuksia, arviointia ja sääntelyä. Tällainen ajattelu tukee Craigin käsitystä viestintäteoriasta käytäntönä, sillä molemmat tutkijat korostavat, että viestintä sisältää aina puhetta viestinnästä itsestään. Tässä tutkimuksessa Cameronin (2000) ajattelu tukee ymmärrystä siitä, että dokumentointiin liittyvät käytänteet voivat olla kulttuurisesti ja ideologisesti latautuneita viestinnällisiä valintoja. Laapotin ja Raappanan (2022) näkemys algoritmeista puoltaa puolestaan väitettä siitä, että viestintäteoria on normatiivista. He osoittavat, että algoritmien kaltainen teknologia ei ole neutraalia, vaan se osallistuu aktiivisesti viestinnän arviointiin (myös Laaksonen ja muut, 2023). Algoritmit kykenevät määrittämään, mitä pidetään merkityksellisenä ja sulkevat automaattisesti pois sen, mitä ei ole koodattu. Ne ovat näin ollen

valikoivia ja läpinäkymättömiä, jolloin niillä on eittämättä vaikutusvaltaa siihen, millaista viestintää tuotetaan (Laapotti & Raappana, 2022, s. 13).

Edellä esiteltyjen Craigin (2005, s. 42–44) teesien pohjalta viestintäkäytänteitä jäsenne-tään tässä tutkimuksessa neljän analyysillisen ulottuvuuden kautta, jotka ovat *metadis-kurssi*, *viestintätoiminnot*, *normatiivinen arviointi* ja *käytänteen muotoilu* (ks. Taulukko 1, luku 3.4). Kyseinen jaottelu ei ole Craigin eksplisiittisesti esittämä, vaan tämän tutkimuk-sen tulkinnallinen sovellus, jonka avulla viestintäkäytänteitä pystytään tarkastelemaan organisaation asiantuntijapuheen kautta. Käytäntöteoreettinen näkökulma näkyy tutki-muksessa konkreettisten viestinnällisten käytänteiden analysointina. Tämä sisältää esi-merkiksi dokumenttien kirjoittamisen ja tallentamisen prosessit, hyväksymiskäytännöt sekä ohjeistusten noudattamisen tai noudattamatta jättämisen. Tähän liittyen huomi-onarvoista on, että käytännöt eivät ole automaattisesti esimerkillisiä tai tavoiteltavia ta-poja viestiä, vaan pikemminkin selvästi tunnistettavissa olevia toimintatapoja, joihin liit-tyy jatkuvaa reflektiota (Craig, 2005, s. 40).

### 3.3 Tekoälyn toimijuus viestinnällisissä käytänteissä

Edellisessä luvussa tarkasteltiin käytäntöteoreettista näkökulmaa viestinnän tutkimuk-seen, minkä valossa viestintä ymmärretään toistuvissa ja kontekstisidonnaisissa käytän-nöissä rakentuvana toimintana (Craig, 2005, s. 39–40). Tämä luku syventää kyseistä nä-kökulmaa tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen toisen osan, sosiomaterialismin avulla. Sosiomaterialismi kuuluu laajempaan käytäntölähtöisen tutkimuksen (ks. luku 3.1) viitekehykseen, jossa keskitytään siihen, miten asiat tapahtuvat arjen toiminnassa (Haider & Sundin, 2023, s. 1). Se lähtee oletuksesta, että sosiaalinen ja materiaallinen (teknologinen) todellisuus kietoutuvat erottamattomasti toisiinsa (Haider & Sundin, 2023, s. 4–5; Orlikowski, 2010, s. 134). Toisin sanoen ihmisten toiminta ja käytössä ole-vat teknologiset välineet muodostavat yhdessä järjestelmän, jossa ne ovat keskinäisessä eli molemminpuolisessa vuorovaikutuksessa.

Tällaisen ajattelun tapaan Einola ja Khoreva (2022) korostavat, että tekoälyratkaisut eivät ole irrallisia, vaan organisaation prosesseihin integroituja teknologioita. He käyttävät rinnakkaiselon (*co-existence*) käsitettä kuvaamaan tietynlaista ihmisen ja tekoälyn symbioosia, jossa teknologia operoi ja merkityksellistyy vuorovaikutuksessa inhimillisten toimijoiden kanssa (Einola ja Khoreva, 2022 s. 129–130). He täsmentävät myös, että tekoälyn käyttöönotto ei ole vain tekninen siirtymä, vaan se vaatii ihmisen aktiivista osallistumista, omistajuutta ja kontekstin ymmärtämistä. Samaan tapaan Lewis ja muut (2019, s. 75) painottavat, että viestivien tekoälyjen tutkiminen edellyttää sen ajatuksen tunnistamista, että teknologiat voivat toimia aktiivisina viestijöinä niiden puhtaan alustaroolin lisäksi. Käytännössä teknologiat ja viestivät tekoälyt voivat automatisoida viestintää ja osallistua siihen omilla ehdoillaan, jolloin ne muodostavan merkittävän osan monia nykyaikaisia vuorovaikutustilanteita kuten organisaatioiden dokumentointiprosesseja.

Myös Haiderin ja Sundinin (2023, s. 4) mukaan digitaaliset teknologiat ovat materiaalisia ilmentymiä, jotka syntyvät sosiaalisissa suhteissa ja käytänteissä. Samalla tavalla tieto on tällainen materiaallinen entiteetti, joka tarkoittaa, että se ilmenee konkreettisesti, havaittavassa muodossa ja osallistuu aktiivisesti sosiaalisiin prosesseihin. Tieto voi olla tallennettuna dokumentteihin tai muihin fyysisiin tai digitaalisiin välineisiin, jotka muovautuvat vuorovaikutuksessa ihmisten ja sosiaalisten käytäntöjen kanssa. Sosiomateriaalisesta näkökulmasta nämä välineet eivät ole vain tiedon säilyttäjiä, vaan aktiivisia osatekijöitä tiedon merkityksellistymisessä ja toimijuuden rakentumisessa (Cooren, 2020).

### **3.3.1 Suhteissa rakentuva toimijuus**

Sosiomaterialismia lähestytään tässä tutkimuksessa näkökulmalla, johon Laapotti ja Raappana (2022, s. 4) viittaavat *relationalisena ontologiana*. Kyseisen näkökulman periaatteena on toimijuuden ja merkityksellisyyden rakentuminen suhteissa ilman jakoa subjekteihin ja objekteihin, jolloin toimijuus nousee yksittäisiä toimijoita keskeisemmäksi tarkastelun kohteeksi (Cooren, 2020, s. 3; Laapotti & Raappana, 2022, s. 4). Näkökulma liittyy läheisesti myös niin kutsuttuun vahvaan sosiomateriaalisuuteen (esim.

Cooren 2020, s. 3). Vahvan sosiomateriaalisuuden näkökulmasta materiaalisuus ja sosiaalisuus ovat toisistaan erottamattomia ominaisuuksia, mikä tarkoittaa, ettei niitä voi erottaa toisistaan analyttisesti (Barad, 2007, s. 152). Näin ollen tämänkin tutkimuksen kohteena olevan organisaation käytössä olevat tekoälytyökalut ja sen asiantuntijat eli ihmiset nähdään yhtä aikaa sekä sosiaalisina että materiaalisina.

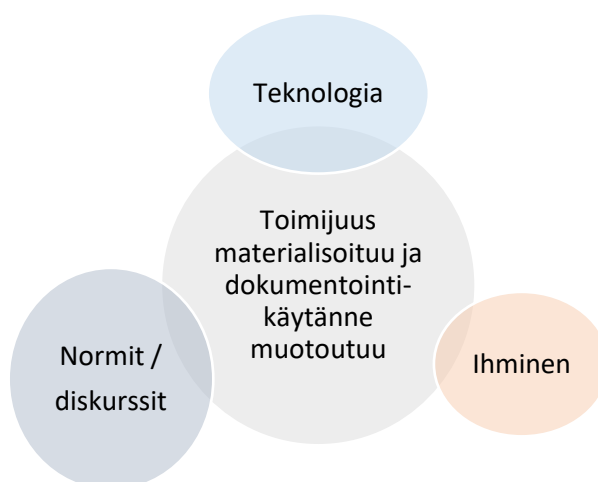
Tarkemmin ottaen kyseessä on niin kutsutulle ontoepistemologiselle teoretisoinnille perustuva toimijuuskäsitys, jota on teorisoitu organisaatioviestinnän kirjallisuudessa juuri tekoälyn toimijuuden lähtökohdista (ks. Bailey ja muut, 2022; Barad, 2003; Laapotti & Raappana, 2022; Leonardi, 2023). Relationaalinen ontologia korostaa, että mikään toimija ei ole olemassa tai merkityksellinen irrallaan muista, jolloin se rikastaa sosiomateriaalista ajattelua syväluotaavalla ontologisella eli todellisuuden perimmäiseen olemukseen liittyvällä perustalla. Tältä kannalta työpaikalla käytetty tekoäly ei ole merkityksellinen ennen kuin se tulee osaksi viestintää suhteiden kautta sisältöä jäsentäessään, muotoiluja ehdottaessaan ja dokumentointia arvioidessaan. Tässä mielessä tekoäly ei näyttyä välineenä, vaan viestinnällisen toimijuuden osana (ks. Barad, 2007; Cooren, 2020).

Relationaalinen ontologia ei aseta siis kumpaakaan, ihmistä tai teknologiaa etusijalle, vaan tarkastelee niiden yhteismuodostumista (Laapotti & Raappana, 2022). Haiderin ja Sundinin (2023, s. 3–4) sanoin sosiomateriaalisuuden lähtökohta onkin niin kutsutusti antiantroposentrinen, eli ei-ihmiskeskeinen, jolla viitataan toimijuuden laajentumiseen myös muihin-kuin-ihmisiin, kuten dataan, algoritmeihin ja digitaalisiin alustoihin. Tämä sisältää myös diskursiiviset ja infrastruktuuriset elementit, kuten ohjelmistojen rakenteet ja datan keruun tavat, jotka muovaavat tiedon käytettävyyttä, luotettavuutta ja tulkintaa eli viestintäkäytäntöjä kokonaisuutena.

Orlikowski ja Scott (2015, s. 698) vahvistavat, että relationaalisen ontologian näkökulmasta käytänteet eivät ole osa materiaalisuutta, vaan ontologisesti konstituivia, jolloin ne itsessään muodostavat sen, mitä esimerkiksi kehot, tilat ja teknologiat milloinkin ovat. Näkökulma tukee tämän tutkimuksen lähtökohtaa, jossa dokumentointia ei tarkastella

valmiina rakenteena tai teknologian vaikutuskohteena, vaan käytänteenä, jossa ihmiset, teknologiat ja organisatoriset rakenteet muotoutuvat toistensa kautta. Tästä syystä tässä tutkimuksessa ei erotella ihmistä käyttäjäksi ja tekoälyä työkaluksi, vaan molempien toimijuus ymmärretään dokumentointikäytännössä relationaalisesti muotoutuvaksi.

Leonardi (2023, s. xv) esittää mallin, jossa toimijuus materialisoituu ihmisten, teknologioiden ja instituutioiden leikkauspisteissä. Vaikka kyseinen malli lähestyy relationaalista ontologiaa, se omaa oletuksen siitä, että nämä kategoriat ovat olemassa ennen suhteiden muodostumista. Relationaalinen näkökulma eroaa tästä siten, että toimijuus ei synny valmiiden osapuolten leikkauspisteissä, vaan kaikki osapuolet muotoutuvat itse suhteissa (Cooren, 2020). Kuvio 3 havainnollistaa relationaalisen ontologian mukaisen näkemyksen, jossa toimijuus ei ole ihmisen tai teknologian ominaisuus, vaan se syntyy suhteissa. Tätä näkökulmaa tukevat Wilhoit ja Kisselburgh (2019, s. 881–882), jotka osoittavat, että toiminta voi tuottaa merkityksiä suhteessa vallitseviin normeihin, vaikka toimijat eivät itse nimeäisi sitä reflektiivisesti. Tämä tarkoittaa, että toimijuus ei edellytä tietoista tunnistamista, vaan se voidaan tavoittaa suhteiden ja käytäntöjen kautta.



**Kuvio 3.** Toimijuuden materialisoituminen sosiomateriaalisissa suhteissa.

Dokumentointikäytänteet muotoutuvat siis tilanteisesti sosiomateriaalisessa yhteistoinnassa, jossa inhimillinen osallistuminen, teknologiset ratkaisut ja organisatoriset normit ilmenevät osina samaa verkostoa. Tässä tutkimuksessa kuvion 3 ylälaidassa olevan *teknologian* osatekijöinä tarkastellaan erityisesti tekoälyavustaja Avaa ja Lumina-intranetiä. Nämä teknologiat eivät toimi erillisinä vaikuttajina, vaan osallistuvat yhtä lailla dokumentoinnin rakentumiseen osana käytännön suhteita. Samaan tapaan oikean reunan inhimillinen osallistuminen eli *ihminen* näyttäytyy yksilön kontrollin tai valinnan sijaan suhteellisena osallistumisena. Lisäksi vasemman reunan *organisatoriset normit ja diskurssit* muotoutuvat ja vaikuttavat käytänteisiin osana samaa sosiomateriaalista kokonaisuutta olematta pelkkiä taustalla vaikuttavia rakenteita.

Niin kuin edellisissä luvuissa on sivuttu, *kietoutumisen* metafora on tyyppinen tapa kuvata tällaista yhteistoinnallista suhdetta sosiaalisen ja materiaalisen välillä (esim. Leonard, 2023; Orlikowski, 2007). Cooren (2020, s. 15) esittää kuitenkin selvää kritiikkiä kyseistä, yleisesti hyväksyttyä kielikuvaa kohtaan. Ongelmallisuus johtuu hänen mukaansa siitä, että kuvaus olettaa sosiaalisen ja materiaalisen olevan aluksi erillisiä ja vasta myöhemmin yhteen kietoutuneita. Tästä syystä tällaista suhdetta tullaan tarkastelemaan tästä edespäin Coorenin (2020) kuvaamalla tavalla, jonka mukaan edellä mainitut entiteetit ovat jo alun alkaen erottamattomia ja ilmenevät relationaalisina ominaisuuksina käytännöissä. Tästä syystä kuviossa 3 elementtien lomittuminen toisiinsa ei tarkoita niiden kietoutumista erillistä lähtökohdista, vaan muotoutumista, jossa ne ilmenevät alusta alkaen suhteissa.

### 3.3.2 Viestivän tekoälyn toimijuuden tasot

Edellä esitetty relationaalinen ontologia tarjoaa ontologisen perustan tälle tutkimukselle, jossa toimijuus ei ole yksittäisten osapuolten ominaisuus, vaan suhteissa rakentuva ilmiö. Tekoälyn osallistumista viestintään tarkastellaan lisäksi Lindholmin ja Sihvosen (2024, s. 67–68) kehittämän viestinnällisen toimijuuden (VT) käsitteen avulla. He jakavat tällaisen viestinnällisen toimijuuden *matalaan*, *keskitasoon* ja *korkeaan*. Matala VT viittaa

tilanteisiin, joissa tekoäly toimii järjestelmän augmentoijana tai automatisoijana (ks. luku 2.2.2) esimerkiksi ehdottamalla otsikoita tai tiivistämällä tekstiä. Keskitasolla tekoäly osallistuu viestintään mekaanisesti, esimerkiksi täydentämällä sisältöä tai ehdottamalla muotoiluja. Korkealla tasolla tekoäly käyttää ihmisenkaltaista kieltä ja osallistuu viestintätilanteen tulkintaan esimerkiksi ehdottamalla sävyyn tai kontekstiin liittyviä muotoiluja (Lindholm & Sihvonen, 2024, s. 69).

Alun perin nämä tasot on esitetty työkaluna viestinnän työtehtävien ja teknologisten ratkaisujen yhteensovittamiseen. Tässä tutkimuksessa VT-tasot ymmärretään relationaalisesti, jolloin ne eivät kuvaa tekoälyn sisäisiä ominaisuuksia, vaan muotoutuvat tilanteisesti suhteissa (ks. Cooren, 2020). Tästä syystä tasoja ei tarkastella staattisina luokkina, vaan dynaamisina osallistumisen muotoina, jotka muotoutuvat käytännön tilanteissa dokumentoinnin yhteydessä. Tällaisesta lähtökohdasta VT-tasot toimivat analyyttisena apuvälineenä, jonka avulla voidaan tarkastella, millaisissa suhteissa ja käytännöissä tekoäly osallistuu dokumentointiin ja millaisia toimijuuden muotoja näissä tilanteissa materialisoituu (ks. kuvio 3). Tämä jäsentely auttaa tunnistamaan, miten tekoälyä ei ainoastaan käytetä, vaan miten se tulee osaksi viestinnällistä toimintaa ja muokkaa dokumentointikäytänteitä yhdessä muiden toimijoiden kanssa.

### **3.4 Viestintäkäytänteiden tutkimuksellinen jäsenitys**

Niin kuin mainittu, luvussa 3.2 muodostetut analyyttiset ulottuvuudet yhdistetään tässä tutkimuksessa sosiomateriaaliseen näkökulmaan, jonka avulla teknologian rooli viestinnän käytänteissä tulee näkyväksi. Keskeisenä tausta-ajatuksena toimii aiemmassa luvussa esitelty relationaalinen näkökulma toimijuuteen (ks. Cooren, 2020). Näiden pohjalta syntyneen viitekehyksen avulla voidaan tarkastella, miten viestinnän käytänteet muotoutuvat tekoälyavusteisessa dokumentoinnissa sekä miten toimijuus, puhutavat, toiminnot ja arvot kytkeytyvät toisiinsa. Taulukko 1 kokoaa nämä ulottuvuudet yhteen ja osoittaa, miten ne tulevat ohjaamaan aineiston analyysiä.

**Taulukko 1.** Viestintäkäytänteiden analyysikehys.

Craigin (2005) teesi	Sovellettu ulottuvuus	Sosiomaterialismi (esim. Cooren, 2020)	Soveltaminen aineistoon
Teoria on käytänne	Metadiskurssi	Puhetavat muotoutuvat suhteissa	<b>Miten tekoälystä puhutaan dokumentoinnin yhteydessä?</b>
Teoria tulkitsee käytännön tietoa	Viestintätoiminnot	Teknologia osallistuu viestintään suhteissa	<b>Miten tekoäly osallistuu dokumentointiin?</b>
Teoria on normatiivista	Normatiivinen arviointi	Arviointikriteerit muotoutuvat käytännöissä, joissa teknologia on osallisena	<b>Miten dokumentointikäytänteitä arvioidaan ja millaisia arvoja niihin liitetään?</b>
<i>(Sovellettu yhdistelmä Craigin teeseistä)</i>	Käytännön muotoutuminen	Käytännöt muotoutuvat ihmisen ja teknologian yhteistoiminnassa	<b>Miten viestintäkäytännöt muuttuvat tekoälyn käytön myötä?</b>

Kehyksen ensimmäinen sovellettu ulottuvuus *metadiskurssi* viittaa siihen, millaisia merkityksiä ja puhetapoja viestinnän suhteissa rakentuu. Puhetapojen tarkastelu on tapa analysoida, miten merkityksiä muodostuu dokumentointiin liittyvissä käytännöissä. *Viestintätoiminnot* kuvaavat puolestaan konkreettisia viestinnän tekoja, joihin tekoäly voi osallistua. *Normatiivinen arviointi* nostaa esiin sen, miten dokumentointikäytänteitä arvioidaan ja millaisia, esimerkiksi organisaation, arvoja niihin liitetään. Viimeinen ulottuvuus *käytännön muotoilu* on tulkinnallinen yhdistelmä Craigin (2005) teeseistä ja se viittaa siihen, miten viestintäkäytännöt muotoutuvat ihmisen ja tekoälyn yhteistoiminnassa.

Edeltävissä luvuissa hyödynnettiin viestinnällisen toimijuuden (VT) käsitettä sekä sosiomateriaalista ja relationaalista ajattelua, joiden avulla voidaan analysoida ihmisten ja teknologioiden yhteistoimintaa kulloisessakin viestintäympäristössä. Kyseinen käsitteellinen jäsenitys tukee tulevaa analyysia, jossa dokumentointi ymmärretään yhteistoiminnallisena prosessina, jossa tekoälyn rooli ei ole neutraali vaan kontekstuaalisesti muotoutuva (ks. Einola & Khoreva, 2022).

## 4 Viestintäkäytännöt tekoälyavusteisessa dokumentoinnissa

Tutkimuksessani tarkastelen, miten viestinnälliset käytännöt muotoutuvat asiantuntija-organisaation sisäisessä dokumentoinnissa tekoälyavusteisessa ympäristössä. Tarkastelu kohdistuu erityisesti siihen, miten tekoäly osallistuu dokumentointiin, millaisena viestinnän käytännöissä rakentuvana toimijuutena se hahmottuu sekä miten dokumentointiin liittyvistä käytännöistä puhutaan ja miten niitä arvioidaan. Analyysi sisältää myös näkemystä, jonka mukaan tieto ei ole siirrettävä entiteetti, vaan käytännöissä rakentuva prosessi (ks. Heaton & Taylor, 2002). Analyysissä keskitytään siihen, miten tekoäly osallistuu viestinnän käytännöihin ja tiedon rakentumiseen eli ei pelkästään siihen, millaista tietoa se tuottaa, vaan miten se toimii suhteissa.

Tutkimusaineistoni koostuu puolistrukturoiduista teemahaastatteluista seitsemän Lumetronin asiantuntijan kanssa. Haastattelut pidettiin etäyhteydellä ja yrityksen toimistolla 26.9.–14.10.2025 välisenä aikana. Haastattelut on anonymisoitu eettisten periaatteiden mukaisesti (ks. Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019). Haastateltavat on merkitty tunnisteilla H1–H7 ja tutkijan kysymykset tunnisteella T. Englanninkieliset vastaukset on suomennettu vapaasti aineistoesimerkkeihin.

Seuraavissa alaluvuissa esittelen analyysin tulokset PIQDA-menetelmän (ks. luku 1.3) mukaisesti muodostuneiden teemojen kautta. Analyysi etenee abduktiivisesti aineiston ja teoreettisen viitekehyksen dialogina ja rakentuu Craigin (2005) metateoreettisten teesien pohjalta, joita on sovellettu sosiomateriaaliseen näkökulmaan (ks. luku 3.4). Luvun rakenne noudattaa tutkimuskysymysten kolmiportaista rakennetta, jolloin kukin alaluku vastaa yhtä tutkimuskysymystä ja analyysikehyksen osaa. Luvut 4.1, 4.2 ja 4.3 ovat samalla analyysissä muodostuneita pääteemoja ja niiden alateemat (esim. 4.1.1–4.1.3) tarkentavat kunkin teeman sisäisiä merkityksiä.

Sisällöllisesti luvussa 4.1 tarkastellaan, millä tavoin tekoälyä puhutaan dokumentoinnin yhteydessä ja luvussa 4.2 analysoidaan, miten tekoäly osallistuu viestintään ja jäsentää sisältöä. Luvussa 4.3 keskitytään puolestaan siihen, miten dokumentointikäytänteitä

arvioidaan ja millaisia arvoja niihin liitetään. Lopuksi luku 4.4 kokoaa nämä näkökulmat ja tarkastelee, miten viestinnälliset käytänteet muotoutuvat suhteissa tekoälyn kanssa. Luvun 4.5 sisältö toimii tutkimuksen käytännön sovelluksena ja tarjoaa tulosten pohjalta muodostetun mallin, jonka avulla organisaatiot voivat kehittää tekoäly-ystävällisiä dokumentointikäytänteitään.

#### 4.1 Tekoälyn käytön tuottamat puhettavat dokumentoinnissa

Tämä alaluku keskittyy kuvailemaan asiantuntijoiden puhetapoja dokumentointiin ja tekoälyyn liittyen. Luvun sisältö perustuu Craigin (2005) ensimmäiseen teesiin *teoria on käytänne*, jota vasten aineistosta tunnistettuja teemoja peilataan. Luvussa tarkastellaan siten asiantuntijoiden luomaa metadiskurssia, eli puhetta viestinnästä ajassa, jossa tekoälytyökalut osallistuvat organisaation dokumentointiprosesseihin ja toimijuus ymmärrettään suhteissa syntyvänä. Kiinnostus kohdistuu tämän osalta siihen, miten kyseisenlainen puhe itsessään toimii normatiivisena ja reflektiivisenä viestinnän käytänteenä, joka muokkaa asiantuntijoiden käsitystä tiedon laadusta ja teknologiasta viestinnän osapuolena. Puhettavat heijastavat sitä myötä asiantuntijoiden suhtautumista teknologiaan ja muokkaavat sitä, millaisena viestinnällisenä käytänteenä dokumentointi näyttäytyy kohdeorganisaatiossa.

Haastattelujen aikana nousi esiin, että dokumentointi saatetaan ymmärtää rajatusti teknisenä tallennusprosessina, joka käy ilmi esimerkistä (1). Osa haastateltavista myös vierasti dokumentoinnista puhumista, jolloin he esittivät vaihtoehtoisia käsitteitä, kuten *tiedonhallinta* tai *informaationhallinta* sen tilalle.

- (1) Mä oon siirtynyt puhumaan **informaationhallinnasta**, koska se on se todellinen tarve. Meillä ei ole tarve luoda dokumentteja, vaan meillä on **tarve saada se tietty tieto talteen** jossain tietyssä muodossa. Elikkä, jos me puhutaan tuotetiedosta, niin meillä on tarve saada joku ohjeistus asiakkaalle. [– –] Meillä on tarve saada heille kalibroitodistukset tai mitä ikinä, mutta se **dokumentti on vain väline**. (H6)

Esimerkissä (1) dokumentti näyttäytyy puhtaasti välineenä, ei merkityksellisenä viestinnän osana. Tällainen instrumentaalinen puhe ja tulkinta korostaa dokumentin teknistä roolia. Relationaalisesta ja sosiomateriaalisesta näkökulmasta dokumentti ei ole kuitenkaan irrallinen ”säilytyskontti”, vaan sen merkitys rakentuu vuorovaikutuksessa ihmisten, teknologioiden ja normatiivisten vaatimusten kanssa (ks. kuvio 3). Tällaista laajempaa näkemystä tukevat Heaton ja Taylor (2002, s. 230), jotka osoittavat, että dokumentit eivät ole vain tiedon tallennuspaikkoja, vaan sellaisia välineitä, joiden kautta yhteisöt ylläpitävät organisoitumistaan. Näin dokumentti voi näyttäytyä samanaikaisesti välineenä tiedon siirtämisessä ja toimijana, joka osallistuu yhteisön merkitysten rakentamiseen.

Merkille pantavaa on kuitenkin, että vaikka haastateltava ei eksplisiittisesti tunnista dokumentoinnin relationaalista toimijuutta, hänen puheensa osallistuu silti dokumentointikäytäntöjen normittamiseen ja jäsentämiseen. Puhe dokumentaation välineellisyydestä toimii täten normatiivisena metadiskurssina, joka aktiivisesti määrittelee, mitä dokumentoinnin pitäisi tai ei pitäisi olla. Tähän läheisesti liittyen Wilhoit ja Kisselburgh (2019, s. 881–882) ovat osoittaneet, että mikä tahansa toiminta voi asettua suhteeseen vallitsevien normien kanssa ja tuottaa merkityksiä, vaikka toimijat eivät itse nimeäisikään sitä reflektiivisesti. Tällöin merkityksiä syntyy myös silloin, kun toimijat eivät itse tunnista toimijuutta. Esimerkin (1) välineelliset puhutavat nähdään siis yhtä lailla osana metadiskurssia, joka toimii viestinnän käytänteenä Craigin (2005) ensimmäisen teesin mukaisesti.

Se, että asiantuntijat pohtivat dokumentoinnin ja informaationhallinnan kaltaisten termien eroja ja korostavat tiedon arvoa tiedostoihin nähden, osoittaa toisaalta senkin, että he pyrkivät uuden teknologian kanssa työskennellessään kohti tehokkaampia ja tarkempia käytänteitä. Tähän esimerkin (1) käsitteelliseen epäselvyyteen liittyen voidaankin todeta, että dokumentointi toimii tämän tutkimuksen analyttisena väylänä tarkastella tiedonhallinnan viestinnällisiä ulottuvuuksia. Tällä viitataan siihen, että dokumentointi ymmärretään viestinnällisenä käytäntönä, jossa tekoäly osallistuu tiedon jäsentämiseen ja merkityksellistämiseen (ks. luku 2.1).

#### 4.1.1 Tekoäly tehostajana ja tiedon löydettävyyden mahdollistajana

Tekoäly nähtiin asiantuntijoiden puheessa ensisijaisesti apu- ja tehostamistyökaluna, jonka tuoma hyöty liittyy suoraan ajan säästöön ja parempaan tiedon löydettävyyteen. Tällainen diskurssi peilaa organisaation normatiivista arvoa tiedon tehokkaalle hyödyntämiselle ja vastaa Einolan ja Khorevan (2022, s. 117) ajatusta augmentaatiosta (korkean tason käyttö). Haastateltavat katsoivat, että tekoälyn tehtävänä on nopeuttaa tiedon löytämistä erityisesti silloin, kun intranetin monimutkaiset rakenteet hidastavat ihmisen työtä. Esimerkissä (2) tekoälyn rooli tiivistetään juuri tähän tapaan tiedonhaun helpottajaksi. Tällaisen tehostamisen odotetaan johtavan siihen, että asiantuntijoiden aikaa vapautuu omaan substanssiin eli erikoisalaan liittyviin työtehtäviin, kuten haastateltava kertoo esimerkissä (3).

- (2) Mä ajattelen, että se auttaa käyttäjää **nopeemmin löytämään tietoa**, eli **helpottaa sen tiedon löytämistä**, jos se on siellä just hyvin tehty. (H5)
- (3) Sitä voi käyttää semmoseen asioihin, mitkä on toistuvia tai rutinoituneita, eli jotain mitä vois automatisoida. Niin kyllähän se **vapauttaa sun aikaa** ja sitä fokusta mielekkäämpään tekemiseen ja strategisempaan puoleen. (H5)

Esimerkin (2) haastateltavan esittämä näkemys asettaa tekoälyn relationaaliseen toimijuuteen suhteessa inhimilliseen asiantuntijuuteen, jolloin tekoäly ei ainoastaan tehosta tiedonhakua, vaan sen toiminta rakentuu yhdessä asiantuntijan osaamisen, hakurajaus-ten ja käytettävissä olevan datan kanssa. Toimijuus syntyy tällöin niissä suhteissa, joissa asiantuntija määrittää, mitä tietoa etsitään, mistä sitä haetaan ja millaisin kriteerein tuloksia arvioidaan. Esimerkin (3) kaltaiset ilmaukset luovat puolestaan diskurssia työn mielekkyydestä ja mahdollisesti parantuvasta työhyvinvoinnista, kun rutiininomaisia tehtäviä voidaan siirtää tekoälyn hoidettavaksi. Tehostamisen ja optimoinnin normi esiintyy myös muiden haastateltavien puheissa, kuten esimerkissä (4), jossa haastateltava määrittää dokumentoinnin optimaalisen tilan suorastaan radikaalina normatiivisena arviointina. Sen mukaan tekoälyä pidetään tehokkaana erityisesti silloin, kun ihmisiasiantuntija ei ole tavoitettavissa, minkä mukaista tilannetta kuvataan esimerkissä (5).

- (4) Mun mielestä tuotepäällikön tehtävänä on **tehdä itsensä hyödyttömäksi**. [– –] Jos kaikki on dokumentoitu, **tuotepäällikköä ei tarvita mihinkään**. (H1)
- (5) Heinäkuun tokalla viikolla täällä ei ole ketään ja sitten sä saat sen kaks kertaa maapallon ympäri kiertäneen viestin, joka liittyy kollegan tuotteen ja siinä kysytään, että mikä tää osa on. [– –] **Ennen sun on pitänyt soittaa kaverille** sinne lomalle, että tiedätkö sä mikä tää osa on, mutta **nyt sen voi laittaa keinoälyyn** ja se voi löytää vaikka 10 vuotta vanhan Powerpointin jostakin SharePointin syövereistä, josta käy ilmi, että tuote on tapettu. Eli se oli outdated dokumentti, mut sieltä mä löysin sen osan. (H1)

Aineistosta tunnistetun hyötydiskurssin äärimmäinen ilmaus nähdään siis haastateltavan puheessa esimerkissä (4), jossa hän asettaa optimaaliselle dokumentointikäytännelle vision, jossa ihmisen olemassaolo ei ole enää välttämätön rutiinitehtävissä. Tällöin metadiskurssilla ilmennetään dokumentoinnin onnistuneisuutta, jos se on tehokasta ja pystyy vastaamaan kaikkiin tiedon tarpeisiin esimerkiksi ilman ihmisen käymää sähköpostikeskustelua tai käyttötuen apua. Tekoälyn odotetaan näin ollen vahvistavan tällaista optimaalista, itsenäisesti toimivaa tiedonhallinnan käytännettä. Tekoälytyökalujen relationaalinen toimijuus täyttää aiemmin inhimilliseen vuorovaikutukseen sidotun aukon sisäisessä tiedonkulussa ja kriisivalmiudessa.

#### 4.1.2 Teknologian rajoitukset ja dokumentoinnin uudet vaatimukset

Edellisen luvun tehostamiseen liittyvää puhetta tasapainottaa vahva riskeihin ja varovaisuuteen liittyvä metadiskurssi. Kyseinen teema on hyvin keskeinen sosiomateriaalisesta näkökulmasta, sillä se osoittaa, kuinka teknologian toimijuus rakentuu relationaalisesti suhteessa tiedon laatuun ja sen ympärillä vallitseviin käytäntöihin. Haasteista keskusteltaessa asiantuntijat nostivat jatkuvasti esiin niin kutsutun *hallusinaation* riskin, jolla Fui-Hoon Nah ja muut (2023, s. 287–288) tarkoittavat generatiivisen tekoälyn taipumusta tuottaa näennäisen uskottavaa, mutta faktuaalisesti virheellistä sisältöä. Asiantuntijat kokivat tällaisen toiminnan yhtenä merkittävimpänä teknologian haasteena, joka on nähtävissä esimerkeistä (6), (7) ja (8). Tässä yhteydessä hallusinaatio toimii ennen

kaikkea käyttäjien kokemusta kuvaavana metaforana. Teknisesti kyse ei ole siis tekoälyn poikkeavasta toiminnasta, vaan todennäköisyyksiin perustuvasta sisällöntuotosta, joka voi tuottaa ihmisen näkökulmasta virheellistä tietoa.

- (6) Keinoäly, joka ei anna viitteitä suoraan hyperlinkkinä, niin sitä ei käytä, koska se **hallusinoinnin riski** on niin merkittävä, että on **pakko tarkistaa** lähdeviitteet. [—] Eli jos mä en tiedä, mistä se [tekoäly] haki sen [tiedon], niin se on **hyödytön**. Mutta nythän [Ava] ja Copilot pystyy ja se on hieno asia. (H1)
- (7) Mutta sittenhän meillä tietysti on nää rajoitteet, että ainakin noilla kieli-malleilla on ne omat opetusmateriaalit, niin ne **hallusinoi** ihan hirveästi. Se on uutta teknologiaa, niin siellä on **edelleenkin paljon bugeja**, mitä kukaan ei tule ajatelleeksi. (H6)
- (8) **Mä oon vähän huono siivoamaan niitä pois**, koska mä tiedän, että jonain päivänä joku tarvitsee niitä kuitenkin, niin se voi katsoa sen sieltä. Mutta onhan siinä se, että sitten kun keinoäly lukee viittä eri revikkaa (versiota) siitä samasta manuaalista, niin sittenhän se **hallusinoi jotain mediaanisi-sältöä sieltä**. (H1)

Esimerkissä (6) lähdeviitteiden tarkastaminen koetaan pakollisena käytänteenä, jota ei ole järkevää ohittaa. Tietoisuus hallusinaation mahdollisuudesta pakottaa inhimillisen asiantuntijan suorittamaan siis tietynlaisen kriittisen arviointikäytänteen. Toisaalta hallusinaation perimmäisen syyn nähdään liittyvän myös organisatoriseen haasteeseen, johon eräs haastateltava viittasi *tiedostojen hillona* eli valtavana määränä vanhentunutta tietoa ja eri dokumenttiversioita. Tämä todentaa sen, että organisaatioilla on hallussaan suuria määriä tietoa, jonka olemassaolosta ovat vastuussa kaikki sisältöjä yhteisiin viestintäkanaviin tallentavat (ks. Bottazzo, 2005; Jaillant, 2022).

Vastapainona esimerkki (8) esittää kuitenkin aiemman esimerkin (5) tapaan, että vanhentunutkin tieto voi olla arvokasta tilanteissa, joissa se onnistuu ratkaisemaan odottamattomia haasteita. Riskit tuntuvat nousevan kuitenkin kyseisen tosiasian yläpuolelle, sillä vanhentuneen tiedon olemassaolo voi johtaa virheellisiin tuloksiin, jos tekoäly "murskaa tietoa vanhoista dokumenteista", kuten samainen haastateltava kuvasi. Tämä huomio vahvistaa luvussa 2.1 esitellyn GIGO-periaatteen pätevyyden, korostaen tiedon laadun roolia viestinnän muotoutumisessa (ks. Kilkenny & Robinson, 2018). Tässä

riskidiskurssissa näkyy selvästi, että dokumentoinnin normatiiviset vaatimukset eivät synny vain ihmisten välisessä työssä, vaan myös suhteessa siihen, miten tekoäly käsittelee ja tulkitsee organisaation tietorakenteita.

Näiden lisäksi haastateltavat kuvasivat, että teknologian rajoitukset eivät liity vain tekoälyn sisäisiin ominaisuuksiin, vaan myös organisaation rakenteeseen. Globaalissa organisaatiossa dokumentoinnin yhtenäistäminen on haastavaa, mikä lisää tiedon hajanaisuuden riskiä ja vaikeuttaa tekoälyn hyödyntämistä. Tämä näkyy esimerkissä (9), joka havainnollistaa jälleen, että teknologian toimijuus rakentuu aina suhteessa organisaation käytäntöihin. Hajanaiset toimintatavat ja puuttuvat standardit luovat uudenlaisen vaatimuksen dokumentoinnille, jolloin siltä vaaditaan yhtenäisyyttä ja läpinäkyvyyttä, jotta tekoäly voi toimia luotettavasti. Sosiomateriaalisesta näkökulmasta tämä korostaa, että teknologian rajoitukset eivät ole irrallisia puutteita, vaan ne kytkeytyvät auttamattomasti organisaation rakenteisiin ja kulttuuriin ja syntyvät niiden muodostamisessa suhteissa.

- (9) Se on semmoinen aika haastava kehitettävä, kun meillä on niin valtavasti ihmisiä. **Meillä on ympäri maailmaa yksiköitä ja meillä ei ole sellaista so-tilaallista kuria** kuin joissain yrityksissä, että kaikki tekevät samalla tavalla. (H6)

Edellä kuvatut rakenteelliset rajoitteet kytkeytyvät läheisesti myös dokumentoinnin muotoon. Tietoisuus tällaisesta tarpeesta viestintäkäytänteiden muuttamiselle konkretisoituu esimerkissä (10), jossa haastateltava kuvaa tuotteen käyttöohjeen tulkintaa sekä ihmisen että tekoälyn näkökulmasta. Sen yhteydessä hän painottaa, että perinteiset dokumentointikäytänteet, jotka ovat visuaalisesti selkeitä ihmisille, eivät kelpaa koneille ja se syö hyötyä, jota tekoälytyökaluista haetaan Lumetronin kaltaisille organisaatioille.

- (10) Taulukot on käsittämättömän **hyviä ihmiselle**, mutta ilmeisen **huonoja keinoälylle**. Meillä on paljon tietoa kuvissa ja taulukoissa, eli voi olla vaikka ohje laitteeseen, jossa on 30 nastaa mihin sä voit kytkeä erilaisia johtoja, niin ihminenhän lukee, että nasta yksi: kytke tämä, nasta kaksi: laita sinne sähköä. Mutta sitten kun sä kysyt siltä [tekoälyltä], että mihin liittimen nastaan pitää kytkeä käyttöjännite, niin luoja tietää mitä se

vastaa. [– –] Eli **human readable, machine readable** ja **keinoöly readable** saattavat olla hyvinkin erilaisia. (H1)

Haastatteluissa kävi ilmi, että tällaiset tilanteet eivät liity vain yksittäisiin taulukoihin tai kuviin, vaan laajempaan kysymykseen siitä, millaisessa muodossa tieto ylipäätään on koneen tulkittavissa. Osa näistä havainnoista syntyi haastattelutilanteessa tutkijan esiin nostamien esimerkkien, kuten tiedostojen nimeämiskäytäntöjen, pohjalta, ja osa liittyi haastateltavien omiin kokemuksiin visuaalisen tiedon tulkinnan vaikeudesta. Keskusteluissa korostui, että tekoöly kykenee hyödyntämään dokumentteja luotettavasti vain silloin, kun sisältö on esitetty selkeästi jäsennellyssä, tekstimuotoisessa ja metatiedoiltaan kuvaavassa muodossa. Haastateltavat viittasivat esimerkiksi väliotsikoiden käyttöön, yhtenäiseen terminologiaan, kuvaaviin tiedostonimiin ja ajantasaisiin versiotietoihin, jotka auttavat järjestelmää tunnistamaan dokumentin rakenteen ja sisällön keskeiset suhteet. Tällaiset tekniset piirteet eivät näyttäydy pelkkinä dokumentoinnin käytännön valintoina, vaan ne materialisoivat suoraan sen, millaista tietoa tekoöly pystyy löytämään, yhdistämään ja tulkitsemaan (Leonardi, 2023; Orlikowski & Scott, 2015). Näin dokumentoinnin muoto kytkeytyy osaksi relationaalista vaatimusta, joka tarkoittaa, että sen on palveltava yhtä aikaa sekä ihmisen että koneen lukutapaa.

Esimerkin (10) ja edellä kuvatun laajemman teknisen kuvauksen tapainen relationaalinen vaatimus kilvoitti haastatteluissa laajempaakin keskustelua uudenlaisesta suhtautumisesta sisäisen dokumentoinnin kohderyhmiin. Samassa yhteydessä haastateltavat pohtivat myös tekoölyn mahdollista roolia dokumentoinnin tarkistusprosesseissa. Esimerkissä (11) kuvataan, kuinka vertaisarvioinnin käytännöt vaihtelevat kevyestä tarkistuksesta yksityiskohtaiseen arviointiin ja kuinka tekoöly voisi tulevaisuudessa ottaa osan tästä prosessista hoitaakseen.

- (11) [– –] meillä on eri tavalla tason peer rewietä (vertaisarviointia), jota me voidaan pyytää, et on semmoinen kevyt tsekki, keskiraskas tai oikein detaljikas (yksityiskohtainen), niin yksi ajatus meillä on se, että jos siitä detaljiikasta **sais osan ulkoistettua tekoöllylle**, että voisi tehdä sellaisia

pikasekkejä pitkin matkaa, niin sitten se peer review, **jonka ihminen tekee, voisi olla ehkä vähän kevyempi.** (H7)

Esimerkki (11) havainnollistaa, että tekoälyltä odotetaan paitsi sisällön tuottamista myös kykyä osallistua dokumentoinnin laadunvarmistukseen. Tämä heijastaa Craigin (2005) normatiivista näkemystä viestinnästä, jossa käytäntöjen arvo määrittyy suhteessa niille asetettuihin odotuksiin ja tavoitteisiin. Samalla se paljastaa uudenlaisen metadiskurssin, jossa tekoälyn roolia ei nähdä neutraalina, vaan sen hyväksyttävyyden riippuu siitä, koetaanko sen tarkkuus ja luotettavuus riittäväksi suhteessa asiantuntijan vastuuseen. Tällainen tilanne kuvataan myös esimerkeissä (12) ja (13), joissa tekoälyä kohtaan asetetut odotukset eivät olleet täyttyneet ja työkalun käyttö ei säästänytkaan aikaa. Sen sijaan käyttäjät kokivat käyttäneensä enemmän aikaa tekoälyn opettamiseen ja odottamiseen, kuin jos he olisivat tehneet tehtävän alusta asti itse. Samankaltainen kokemus kuvataan esimerkissä (14), jossa haastateltava kertoo tekoälytyökalun tuottaneen alkuvaiheessa niin heikkoja tuloksia, että hän lopetti sen käytön kokonaan. Pettymys alkuvaiheessa johti siis siihen, ettei työkalua testattu enää myöhemmin, vaikka sen ominaisuudet olisivat saattaneet kehittyä. Tämä havainnollistaa, että teknologian hyväksyttävyyden rakentuu paitsi sen teknisten ominaisuuksien, myös käyttäjien odotusten ja kokemusten kautta.

- (12) Mä kokeilin tehdä Copilotilla sellasta tehtävää, joka ei onnistunut ja sit siinä meni pari kolme kuukautta ennen, kun se onnistu. Mut en mä sitten tiedä, että **onko se käytetty aika sen arvosta**, kun mä **olis in ehkä tehnyt sen siinä ajassa sitten jo itsekin.** (H6)
- (13) Se on aika nopeesti kokeiltukin sitten, että onko tästä hyötyä ja sitten kun sä oot pari kertaa kokeillut ja todennut, **ettei tästä tule mitään, niin sitten sä teet sen ite.** (H1)
- (14) Mielestäni Copilotin suurin ongelma oli se, että se lanseerattiin liian aikaisin massamarkkinoille. **Olin niin tyytymätön sen tuloksiin, että en enää käytä sitä**, mutta se johtuu siitä, että minulla on muita vaihtoehtoja. Ehkä Copilot on sittemmin kehittynyt ja tuottaa hyvää tekstiä, mutta en enää testaa sitä kovin usein. (H4)

Yleisesti kaikki edeltävät esimerkit osoittavat, että tekoälyn on tuotettava lisäarvoa suhteessa inhimilliseen asiantuntijuuteen, sillä jos se ei kykene suoriutumaan tehtävistään

luotettavasti, sen käyttö voi menettää merkityksensä ja johtaa työkalun hylkäämiseen. Tämä vahvistaa myös ajantasaisen tiedon merkitystä, sillä tekoälyn tuottaman sisällön arvo riippuu syötetyn tiedon laadusta. Relationaalisen ontologian näkökulmasta nämä havainnot tarkoittavat, että dokumentointikäytännöt muotoutuvat jatkuvasti uudelleen ihmisen ja tekoälyn välisissä suhteissa, joissa molempien toimijuus rakentuu ja arvioidaan käytännön onnistumisen kautta.

#### 4.1.3 Asiantuntijuuden merkityksen diskurssi

Kolmas metadiskurssin osa keskittyy inhimilliseen toimijuuteen ja sen roolin muotoutumiseen suhteissa, joissa tekoälyn kehitys ja käytön yleistymisen muuttavat dokumentoinnin käytäntöjä. Tämä aineistosta tunnistettu asiantuntijuuden merkityksen diskurssi arvioi asiantuntijuuden kompetenssia ja yleistä suhdetta teknologiaan. Käytännössä diskurssi korosti sitä, että tekoälytyökalujen vastuullinen käyttö on mahdollista vain, jos inhimillinen toimija ylläpitää kriittistä suhdetta tekoälyn tuotoksiin. Tämä käy ilmi esimerkiksi (15), jossa haastateltava toteaa tekoälyn olevan hyvä työkalu, mutta sen käyttö vaatii harkintaa ja tietynlaista uutta lukutaitoa ollakseen toimiva. Selkeän välineellinen asennoituminen tekoälyyn liittyy jälleen samaan ei-relationaaliseen näkemykseen, jota analysoitiin luvussa 4.1.

- (15) Täytyy käyttää semmosta omaa järkeä. Se on tosi **hyvä työkalu**, mut sit pitää muistaa **käyttää sitä omaa harkintaa**, et ehkä just se lukutaito siihen tekoälyn tuottamaan dataan pitää kuitenkin muistaa. (H5)

Tällainen esimerkin (15) harkinnan tarve kumpuaa ensisijaisesti siitä, että tekoäly voi antaa valheellista tietoa liittyen esimerkiksi työaikalakiin, jonka seurauksena haastateltava kuvasi ”lisätyön monesta suunnasta”. Huoli liittyy läheisesti myös edellisessä luvussa esiin nostettuun esimerkkiin (6), jonka yhteydessä todettiin, että inhimillistä asiantuntijaa tarvitaan edelleen muun muassa lähdetiedon tarkistamiseen. Voidaan siis todeta, että luottamus on diskurssin ehdottomassa keskiössä, kuten esimerkissä (16) todetaan.

- (16) Vaikka just somessa on paljon sitä [puhetta lähdekriittisyydestä], mutta mikä se on se konteksti just organisaatioissa? [– –] Just ehkä tää balanssi, että **mun pitäis enemmän pystyä luottamaan, mutta ei voi silti ihan sokeana olla**, että OK tää tieto mitä mä oon saanut, niin tää on faktaa. (H5)

Esimerkin (16) mukainen jatkuva kyseenalaistamisen tarve koettiin haastateltavien keskuudessa uuvuttavana, sillä organisaation sisäisen tiedon pitäisi olla lähtökohtaisesti aina luotettavaa. Lindholm ja Sihvonen (2024, s. 70) ovat toisaalta todenneet, että hyväksi havaittua ”tekoälykollegaa” on syytäkin arvioida kriittisesti. Tällä he tarkoittavat, että tekoälyn kanssa viestivän asiantuntijan ei kannata unohtaa omaa vastuutaan tuotesta sisällöstä ja luopua kriittisestä ajattelusta tekoälyn rakentuneen luottamuksen takia. Tähän liittyen esimerkin (16) yhteydessä sivuttiinkin tietynlaista tekoälylukutaitoa ja -kriittisyyttä, joka toistui myös sitä edeltävässä esimerkissä (15). Haastateltavat esittivät siis tarpeen kehittää tällaista taitoa organisaatiotasolla, koska se nähtiin olennaisena osana uudenlaista asiantuntijuuden kompetenssia.

Asiantuntijuuden diskurssissa korostui myös se, että tekoälyn käyttöönotto synnyttää organisaatiossa erilaisia taitotasoja ja emotionaalisia reaktioita. Esimerkin (17) haastateltava kertoi, että hänen kollegaansa pelkää Avaa, mikä osoittaa, että tekoälyn kanssa työskentely ei ole pelkästään tekninen taito, vaan myös tunnepitoista neuvottelua uudenlaisen teknologian kanssa. Ajatus havainnollistaa, että asiantuntijuus rakentuu paitsi osaamisen kehittymisenä myös luottamuksen ja epäluottamuksen jännitteessä, jossa yksilöt asemoivat itsensä eri tavoin suhteessa tekoälyn tuottamiin mahdollisuuksiin ja riskeihin.

- (17) [– –] että se [koulutus] on niinku tason mukaista myös. Että jos mä koen, että mulla on jo ihan hyvät valmiudet, niin miten mä voin kehittää sitä seuraavalle tasolle? Toisaalta **mulla on kollega, jota niinku ihan pelottaa käyttää [Avaa]**, että miten sitten taas siitä tasosta. (H5)

Asiantuntijuuden diskurssiin huomattiin liittyvän huoli myös siitä, että rutiinitehtävien automatisointi johtaisi osaamisen surkastumiseen ja työn mielekkyyden katoamiseen, kuten esimerkeistä (18) ja (19) näkee. Esimerkin (18) huolen mukaisesti myös Laajalahti ja Koponen (2024, s. 48) ovat todenneet, että liiallinen luottamus tekoälyn voi todella

johtaa kriittisen ajattelun ja itsenäisen ongelmanratkaisukyvyyn heikkenemiseen. Merkittävää kuitenkin on, että esimerkki (19) on hienoisessa ristiriidassa luvun 4.1.1 esimerkin (3) kanssa, jossa juuri työläiden ja rutiininomaisten tehtävien ulkoistaminen tekoälylle nähtiin positiivisena kehityksenä. Ristiriitaisuutta voivat selittää yksilöiden erilaiset kokemukset tekoälyn käytöstä, sillä tekoälytyökaluihin suhtaudutaan eri tavoin riippuen siitä, millaista muutosta niillä tavoitellaan tai minkälaisessa asemassa teknologiaa käyttävä yksilö organisaatiossa on (Lindholm & Sihvonen, 2024, s. 66).

- (18) Jos tää menee siihen että, tekoäly tekee sen tiedon luomisen ja sitten **asiantuntijat on niitä, jotka vaan editoi** sen tuotoksen, niin **katoaako siitä työstä se mikä tekee siitä mielekkään?** Ja tuleeko meille sitten vaan genereristä tietoa kaikesta, että tuhoaako tää sen tiedon informaatioarvon pidemmällä aikavälillä, että muuttuuko meillä kaikki tosi generiseks. (H6)
- (19) **Susta ei myöskään tule asiantuntija, jos et sä joskus itse prosessoit niitä perusasioita.** Jos aina skippaa sen työlään vaiheen, niin nythän siitä on jo tutkimuksia, että **ihminen käyttää vähemmän aivokapasiteettia**, jos se käyttää tekoälyä. (H6)

Edeltävien esimerkkien puhetapojen voidaan nähdä siis todella muuttavan asiantuntijuuden roolia. Tekoälyn kanssa suhteessa ollessaan asiantuntijasta tulee helposti esimerkin (14) mukainen kriittinen muokkaaja ja valvoja, jonka voidaan nähdä vastaavan Collinsin ja Evansin (2007, s. 24) asiantuntijuuden jäsenyyksen viimeistä tasoa eli meta-asiantuntijuutta. Heidän mukaansa meta-asiantuntijuus on ennen kaikkea kykyä arvioida muiden asiantuntijuutta, joka saa uuden merkityksen juuri tämänkaltaisissa suhteissa tekoälykkäiden toimijoiden kanssa. Tekoälyn kanssa toimiessa arviointi kohdistuu myös teknologiseen toimijaan, mikä tekee meta-asiantuntijuudesta relationaalisen käytänteen. Asiantuntija arvioi tekoälyn tuottamaa tietoa ja tekoäly muokkaa samalla sitä, millaiseksi asiantuntijuus organisaatiossa rakentuu.

## 4.2 Tekoälyn osallistuminen dokumentointiin

Edellisen luvun aineiston analyysi osoitti, että tekoälyä koskeva metadiskurssi on jatkuvassa neuvottelussa oleva viestinnällinen käytäntö. Puhe tehokkuudesta ja

turvallisuudesta ei ole pelkkää ilmiön kuvausta, vaan se asettaa auttamattomasti uusia normatiivisia vaatimuksia dokumentoinnille. Näillä vaatimuksilla viitataan haastateltavien kuvaamiin tarpeisiin esimerkiksi tekoälyluettavuuteen liittyen. Tässä suhteessa luvun teemat peilasivat jo myöhemmän luvun 4.3 (normatiivinen arviointi) sisältöä, sillä relationaalinen ontologian näkökulmasta arvot muuttuvat suhteissa, joihin myös tekoälyn läsnäolo voi osallistua (ks. Cooren, 2020).

Tämä luku vastaa Craigin (2005) metateoreettiseen teesiin *teoria tulkitsee käytännön tietoa*, joka on operationalisoitu niin kutsutuiksi *viestintätoiminnoiksi*. Luvussa tarkastellaan, miten käytännön dokumentointityö materialisoituu tekoälyn toimiessa viestinnän osapuolena. Viestintätoimintojen analyysi on jäsennetty sosiomateriaalisen näkökulman mukaisesti hyödyntäen Lindholmin ja Sihvosen (2024) viestinnällisen toimijuuden (VT) tasoja. Tasojen käyttö on olennainen osa analyysin teoreettista ankkurointia, sillä ne tekevät relationaalisen näkemyksen toimijuudesta konkreettiseksi. Kuten kyseinen ontologinen näkökulma edellyttää, tekoälyn rooleja ei nähdä tässä suhteessa staattisina ominaisuuksina, vaan dynaamisina osallistumisen muotoina, jotka muotoutuvat tilanteellisesti suhteessa inhimilliseen toimijaan ja dokumentointikäytänteisiin.

#### **4.2.1 Matala VT: Järjestelmän tuki ja rutiiniautomaatio**

Matala VT käsittää tekoälyn roolit, jotka eivät tyypillisesti käytä ihmisenkaltaista kieltä tai liity suoraan vuorovaikutukseen (Lindholm & Sihvonen, 2024, s. 67–69). Organisaatiossa tämän tason voidaan nähdä olevan kuitenkin kriittinen perusta korkeamman tason toiminoille. Tasoja edustavat käytänteet, joissa tekoäly toimii esimerkiksi järjestelmien hostajana ja tiedonhallinnan käytäntöjen sosiomateriaalisena mahdollistajana. Aineistossa kyseinen toimijuuden muoto ei näyttäyty tekoälyn sisäisenä kykynä, vaan se materialisoituu inhimillisen päätöksenteon ja teknisen infrastruktuurin leikkauspisteessä. Esimerkissä (20) kuvataan tällaista käytännettä, jossa API-rajapintojen luominen Avalle mahdollisti sen, että tekoäly kykenee indeksoimaan ajantasaista tietoa.

- (20) [– –] punnittiin, että onko tää sellanen sisältömassa, joka halutaan avata sourceksi [Avalle] ja **tehtiin se päätös, että kyllä on ja annettiin [Avalle] se meidän API-avain**, joka mahdollistaa sen, että sitten [Ava] on indeksoinut kaiken sisällön, mitä meillä on ja [Ava] saa sitä kautta sen aina **ajan tasalla olevan materiaalin**. (H7)

Esimerkin (20) tilanne on selvä relationaalinen käytäntö, jossa inhimillinen päätöksenteko liittyen API-avaimen jakamiseen muovaa tekoälyn toimijuutta asettamalla sille fyysiset rajat. API:lla haastateltava viittaa sovellusohjelmointirajapintaan (*Application Programming Interface*), joka on joukko sääntöjä, joiden avulla eri järjestelmät voivat viestiä keskenään (ISO/IEC/IEEE 24765:2017, 2017). Esimerkki osoittaa samalla, että matala VT-taso ei ole valmiiksi olemassa oleva luokka, vaan se neuvotellaan joka kerta uudelleen teknisten rajojen, pääsyoikeuksien ja ihmisten tekemien valintojen kautta. Toimijuus ei ole siis tekoälyn sisäinen kapasiteetti, vaan se rakentuu suhteissa, jotka mahdollistavat tai rajaavat sen toimintaa. API-yhteys ei ole varsinaista vuorovaikutusta, mutta se on välttämätön tekninen perusta sille, että tekoäly voi ylipäättään saavuttaa korkeamman viestinnällisen toimijuuden tason (ks. luku 4.2.2 ja 4.2.3). Matalaan VT:hen liittyy myös haastateltavien puhe siitä, miten tekoälyä voitaisiin käyttää rutiininomaisen tiedon jakeluun, jolloin se toimii Lindholmin ja Sihvosen (2024, s. 69) jaottelun tapaan viestinnän automatisoijana ja tehostajana.

- (21) Se lukee sun kaikki sähköpostit läpi ja sitten se pääsee [Lumetron]docsiin ja joskus on kyllä tärkeä **tietää, että mistä se lukee ja mistä se ei lue tietoa**. Elikkä nyt jos mä lähtisin hakemaan jotain validia tuotetietoa uudesta tuotteesta, niin mä oikeastaan **haluaisin tietää, että se ei lue ikivanhoja dokumentteja intrasta**, vaan vain Docs[Lumetron]comista. (H1)

Lumetronissa Ava toimii useissa käyttötapauksissa hakukoneena, joka vastaa toistuviin kysymyksiin esimerkiksi HR-ohjeisiin ja yhteiseen terminologiaan liittyen. Haastatteluista kävi nopeasti ilmi, että matalakin VT-taso vaatii korkeaa inhimillistä osallistumista ja tarkkuutta esimerkiksi kehotteiden ja lähdemäärittelyn muotoilussa. Käyttäjät joutuvat siis aktiivisesti hallitsemaan ja rajaamaan tiedon hakualuetta, jolloin he saattavat esimerkin (21) tapaan pyytää tekoälyä lukemaan vain tietyn järjestelmän tiedot, kieltäen samalla

sen pääsyn muihin viestintäkanaviin. Jos ihminen ei kuitenkaan tiedä, mistä tietoa kannattaa antaa hakea, teknologian toimijuus matalallakin tasolla heikkenee oleellisesti. Tämä osoittaa myös sen, että toimijuus ei ole työkalun ominaisuus vaan suhteessa neuvoteltu tila, jonka kautta matala VT-taso konkretisoi Coorenin (2020) ajatusta siitä, että toimijuus syntyy aina tilanteisesti ja relationaalisesti. Tekoäly ei siis omista toimijuutta, vaan saa sen käyttöönsä vain niissä käytännöissä, joissa ihmiset, normit ja teknologiset rakenteet mahdollistavat sen.

#### 4.2.2 Keskitason VT: Reagoiva sisällön mekaaninen käsittely

Keskitason VT:llä viitataan tilanteisiin, joissa tekoäly käyttää ihmisenkaltaista kieltä ja reagoi siihen, mutta ei täysin mukaudu tai tulkitse monimutkaista kontekstia (Lindholm & Sihvonen, 2024, s. 69). Tekoäly osallistuu siis suhteellisen mekaanisesti viestinnän muokkaamiseen esimerkiksi täydentämällä sisältöä tai hiomalla ilmaisua. Tähän kategoriaan kuuluvat useat dokumentoinnin rutiininomaiset tekstinkäsittelytehtävät, joita kuvataan muun muassa esimerkeissä (22) ja (23). Esimerkeissä asiantuntijat kuvaavat käyttävänsä Avaa erityisesti sisältöjen luonnosteluun, hahmotteluun ja tiivistämiseen. Vaikka tiivistämiseen liittyy ylemmälle viestinnällisen toimijuuden tasolle ominaista kielen ymmärtämistä, se on prosessissa suhteellisen mekaaninen välivaihe, joka ei vaadi vielä varsinaista strategista tulkintaa.

- (22) Ihmiset käyttää sitä esimerkiksi vaikeiden teknisten konseptien **hahmotte- luun** tai **tiivistämiseen** tai tällaiseen **muokkailuun**. (H7)
- (23) Näitä ohjeita tosiaan riittää, meillä on muun muassa yli 200 sivua ohjeita, että miten näitä XML-elementtejä ja attribuutteja tulee meidän tyylin mukaisesti käyttää. [—] Niin me ollaan **syötetty [Avalle] sellasia ohjeita** pieninä palasina ja sitten tehty niistä semmonen **tiivistetty tietokammio**, josta voi kysellä, että miten mä nyt laitan tän kuvan tähän eli tuollaista dokumentaatiokompetenssia ja tiedon tuontia helpompaan muotoon on kokeiltu. (H7)

Esimerkissä (23) kerrotaan, että tekoälyä on kokeiltu käyttää organisaatiossa sisältömasojen siirtämiseen ja muotoiluun XML-pohjaisen dokumentaatiojärjestelmän vaatimaan

muotoon. Tämä on tietynlaista reagoivaa sisältökäsittelyä, joka noudattaa järjestelmän esimuotoiltuja sääntöjä. Samassa esimerkissä tekoälyjärjestelmä suorittaa tiedon mekaanista muokkausta luodakseen eräänlaisen kyseltävän tietokannan. Esimerkki osoittaa, että keskitason VT ei ole valmiiksi olemassa oleva luokka, vaan se rakentuu käytännöissä, joissa ihmiset pilkkovat sisältöä, määrittävät rajauksia ja syöttävät ohjeita tekoälylle. Toimijuus syntyy siis näissä suhteissa, ei tekoälyn sisäisenä kykynä.

Tämän voidaan todeta olevan selvää relationaalista toimijuutta, jossa Ava muokkaa materiaalisesta entiteetistä, eli 200-sivuisen ohjekokonaisuuden, muotoa osana sosiomateriaalista käytäntöä tehdäkseen siitä ihmiselle helpommin saavutettavan. Tekoälyn rooli ei perustu siis sen omaan kyvykkyyteen, vaan siihen, miten ihmiset ja teknologiset rakenteet yhdessä mahdollistavat sen osallistumisen. Tämä on jälleen Coorenin (2020) kuvaama relationaalista toimijuutta, jossa tekoäly saa toimijuutensa vain niissä suhteissa, joissa sitä käytetään. Molempien esimerkkien muodostama viestinnällinen käytäntö on myös suora vastaus organisaation tietointensiiviseen luonteeseen, jossa dokumenttien määrä on valtava. Merkittävä huomio on, että vaikka kyseessä on keskitason VT, sen relationaalinen merkitys organisaation tiedonhallinnalle on korkea. Tämä toimijuuden taso on myös eräänlainen relationaalinen siirtymä, jossa ihminen ulkoistaa aikaa vievän sisällön muokkaamisen tekoälylle, mutta säilyttää itsellään lopputuloksen valvonnan. Toimijuus ei siirry tällöin ihmiseltä tekoälylle, vaan jakautuu uudella tavalla niiden välille.

- (24) Tietoarkkitehtuuri ei aina tue käyttötilanteita. Esimerkiksi Confluencessa luokittelut eivät olleet riittäviä ja hyvin arkaluonteista tietoa oli liian monen saatavilla. Ongelma oli olemassa jo ennen tekoälyä, mutta **tekoäly teki sen näkyväksi**. Aiemmin voitiin luottaa siihen, että tieto pysyy piilossa syvällä järjestelmän rakenteissa, mutta **tekoäly ei välitä hierarkiasta, vaan nostaa tiedon esiin**. (H2)

Esimerkki (24) havainnollistaa puolestaan, että tekoäly voi paljastaa dokumentoinnin rakenteellisia puutteita. Sen yhteydessä haastateltava korosti, että tiedon luokitteluun ja löydettävyyteen liittyvät ongelmat olivat olemassa jo ennen tekoälyä, mutta tekoälyn kyky hakea tietoa rakenteista riippumatta teki ne näkyväksi. Tämä on keskitason VT:lle

tyypillinen tilanne, missä tekoäly reagoi ihmisen syötteisiin ja käsittelee sisältöä mekaanisesti, muuttaen kuitenkin käytäntöä merkittävästi. Relationaalisesta näkökulmasta tekoäly ei vain toista olemassa olevaa rakennetta, vaan sen läsnäolo muovaa dokumentoinnin käytäntöjä ja nostaa esiin tärkeät tiedonhallinnan riskit.

#### 4.2.3 Korkea VT: Strateginen yhteistoiminta ja mukautuva tulkinta

Korkea VT edellyttää, että tekoäly prosessoi ja mukautuu kirjoitettuun tai puhuttuun kieleen ja toimii kenties jonkinlaisena luovana osaajana tai kollegana viestintätilanteessa (Lindholm & Sihvonen, 2024, s. 69). Tähän luokkaan kuuluvat strategiset dokumentointikäytännöt, joihin liittyen aineistossa nousi esiin käytäntö, jossa tekoälyä käytetään viestintänsävyyn hallintaan ja kielenkääntöön, mikä on normatiivisesti tärkeää sisäisessä viestinnässä. Tällaista käytännettä kuvataan esimerkissä (25), jossa asiantuntija kertoo, miten tekoälyä käytetään korjaamaan tekstiä ja säätämään viestintänsävyä eli tietynlaista sosiaalista ulottuvuutta.

- (25) Ihmisellä on eri tapoja kiertää sitä viestiä ja se **sävy saattaa olla jopa hyökkäävä tai puolusteleiva tai positiivinen tai negatiivinen**, niin tekoäly helpottaa siinä. [–] niin saadaan se viesti lähtemään neutraalina tai ystävällisenä, että jos itse olisi kirjoittanut sen, niin **vastaanottaja olisi saattanut ottaa sen hyökkäävänä**. (H3)

Esimerkki (25) osoittaa, että tekoälyn kyky säätää sävyä ei ole sen sisäinen ominaisuus, koska toimijuus syntyy suhteissa, ei tekoälyn omassa logiikassa. Se, että tekoäly muokkaa tekstiä siten, että sen sävy on toivotun mukainen ja siinä suhteessa oikeanlainen, vaatii kontekstuaalista tulkintaa ja mukautumista organisaation normatiivisiin viestintäkäytäntöihin. Tässä suhteessa tekoäly nähdään myös aktiivisena relationaalisena kumppanina, joka auttaa ihmistä noudattamaan sosiaalisia ja ammatillisia normeja sekä välttämään virhetulkinnat. Tekoälyn toimijuus ei perustu kuitenkaan sen ymmärtämiseen, vaan siihen, miten se kytkeytyy organisaation normeihin, käyttäjänsä tavoitteisiin ja käytettävissä olevaan materiaaliin, jolloin korkea VT syntyy vasta näissä suhteissa. Samaan

tapaan kielenkääntö edustaa tätä tasoa, sillä se muuttaa ihmisen roolin kääntäjästä tarkastajaksi, mikä osoittaa tekoälyn korkean VT:n muuttavan itse inhimillistä käytännettä.

Korkean VT:n ydin on toisaalta tekoälyn käyttö strategisessa työssä, mikä materialisoituu dokumentoinnin roolin muutoksena. Asiantuntijat kertoivat käyttävänsä tekoälyä ”sparraustukena” ja ”idealähteenä”, mikä tekee siitä luovan kollegan (ks. Lindholm & Sihvonen, 2024, s. 69). Lisäksi aineistosta esiin nouseva käytänne, joka liittyy dokumentaation, kuten manuaalin luomiseen ennen fyysistä tuotetta, osoittaa, että dokumentointi on muuttunut osittain jälkikäteisestä toiminnosta ennakoivaksi viestintätoiminnoksi kuten esimerkissä (26) kerrotaan.

- (26) Mä päädyin sellaiseen ehdotukseen, että **tehdään manuaali ensin ja sitten vasta tuote**. Eli se menee pikemminkin konseptoinnin puolelle, että jos ajatellaan tuotekehitysprojekteja, joissa on design input ja sitten pamautetaan design output, niin jos on tällainen konseptointivaihe, niin **dokumentointia voi käyttää tuotekehityksen alkuvaiheessa** miettimään, että mitä me ollaan oikeasti tekemässä. (H1)

Esimerkissä (26) havainnollistettu käytänne on todiste relationaalisen ontologian mukaisesta yhteismuotoutumisesta. Se havainnollistaa, että korkea VT ei ole tekoälyn ”luova ominaisuus”, vaan toimijuus syntyy tilanteissa, joissa ihmiset ottavat tekoälyn mukaan konseptointiin ja suunnitteluun. Toimijuus rakentuu siis yhteistoiminnassa, ei tekoälyn sisäisessä prosessissa. Sitä myötä tekoälyn mahdollistama nopea konseptointi tekee dokumentista suunnittelun materiaalsen entiteetin, joka muuttaa tuotekehitykselle tyypillisiä ja laajalti tunnustettuja viestintäkäytänteitä. Tällaisessa tilanteessa dokumentti ei ole vain lopputulos, vaan dynaaminen osa koko suunnitteluprosessia. Haastateltavat kertovat myös, että Aava on koulutettu yrityksen sisäisillä laajoilla tyyliohjeilla, jotta se voi tiivistää monimutkaisia sisältöjä kyseltävään muotoon. Tällä VT:n tasolla tekoäly ei ole siis vain tietopankki, vaan aktiivinen normien tulkitsija, joka kykenee luomaan kuvatuolaisen toisen tason tietokannan, jotta asiantuntijan ei tarvitse lukea kaikkia ohjeita läpi.

### 4.3 Dokumentointikäytänteiden arviointi ja liitetyt arvot

Edellinen luku 4.2 osoitti, että tekoäly materialisoituu dokumentointikäytänteissä moninaisena toimijana, jonka korkeimmat viestinnällisen toimijuuden tasot ovat strategisimpia ja muokkaavat syvimmin organisaation viestinnällisiä käytänteitä. Tässä luvussa siirytään käsittelemään tutkimuksen kolmatta tutkimuskysymystä (ks. luku 1.1), jolloin analyysi perustuu Craigin (2005) viimeiseen teesiin *teoria on normatiivista*. Teesistä johdettu normatiivinen arviointi tarkoittaa jatkuvaa reflektiota ja arvopohjaista sääntelyä. Relationaalisen ontologian mukaisesti arvot ja normit eivät ole missään tapauksessa staattisia, vaan ne muotoutuvat suhteissa teknologian, ihmisten ja organisatoristen rakenteiden välillä (Cooren, 2020; Wilhoit & Kisselburgh, 2019).

#### 4.3.1 Tehokkuus ja taloudellinen arvo

Tehokkuuden ja taloudellisen arvon normit muodostavat yhden keskeisen arviointikehyksen, jonka kautta organisaatio määrittää dokumentoinnin merkitystä ja tekoälyn hyväksyttävyyttä. Asiantuntijoiden puheissa dokumentointikäytänteitä arvioidaan ensisijaisesti sen perusteella, miten työn mielekkyys ja sitä edeltävä tehokkuus todentuvat. Asiantuntijat asettavat dokumentoinnille korkean arvon, jos se onnistuu estämään ”ajan haaskauksen”.

Esimerkissä (27) haastateltava kuvaa, kuinka huonolaatuinen dokumentaatio johtaa turhiin helpdesk- eli käyttötukipuheluihin ja hukkaan heitettyyn aikaan, mikä voidaan tulkita jopa taloudellisena menetyksenä pitkällä aikavälillä. Samaan teemaan liittyen esimerkki (28) osoittaa, että tekoälytyökalujen korkea hinta on luonut jo uuden normin, jonka mukaan niiden on tuotettava mitattavissa olevaa liiketoiminnallista arvoa. Pelkkä parantunut työhyvinvointi ei siis välttämättä riitä oikeuttamaan kalliita tekoälyinvestointeja. Kyseisessä esimerkissä kuvatut kustannuksetkin toimivat materiaalisena normina, joka pakottaa organisaation rationalisoimaan tiedonhallinnalliset käytänteensä esimerkiksi

poistamalla tarpeetonta tietoa pilvipalvelujen kustannusten laskemiseksi. Työhyvinvoinnin rinnalla vaaditaan siis mitattavaa tehokkuutta ja taloudellista arvoa.

- (27) [– –] minkälaisia dokumentteja meidän pitää tehdä, jotta tää ketju toimii, koska **jokainen puhelinsoitto helpdeskiin on hukkaan heitettyä aikaa**. Se **olisi vaan voitu tehdä tehokkaammin** ja asiakas on tyytyväinen, kun se sai sen tiedon heti. (H1)
- (28) Tällä hetkellä ihmisten annetaan innovoida vapaasti, mutta jossain vaiheessa tulee se vaihe, että aletaan **mittaamaan sitä bisnesarvoa**, koska noi tekoälytyökalut maksaa paljon. Niin **jos ne ei tuota sellaista lisäarvoa**, muuta kuin että ihmisillä on kivempi työpäivä, niin se voi olla että ne ei pääse jatkoon. (H6)

Esimerkissä (27) tehokkuuden normi on se arviointikriteeri, jolla dokumentoinnin käytännettä itse asiassa mitataan. Relationaalisen ontologian suuntaisesti digitaaliset järjestelmät saavat tässä tapauksessa hyväksynnän, koska ne tarjoavat potentiaalinen täyttää normi. Lisäksi tehokkuusnormi ohjaa sisäisiä työkäytänteitä ja niiden arviointia. Dokumentointia tekevien henkilöiden on pystyttävä suorittamaan työnsä läpinäkyvästi, jotta he voivat arvottaa tehtävät tärkeysjärjestykseen. Esimerkissä (29) asiantuntija toteaa, että tällainen läpinäkyvyys on välttämätöntä priorisoinnin normin noudattamiseksi.

- (29) – – niitä [dokumentointitehtäviä] **päästään sitten laittamaan tärkeysjärjestykseen**, kun kaikkea ei ennätkä ehkä koskaan tehdä, mutta on tärkeetä, että ne tärkeimmät jutut tulee tehtyä ja oikea-aikaisesti, niin se [tekoäly] auttaa siinäkin. (H7)

Esimerkki (29) osoittaa myös, kuinka tietyt materiaalit, kuten digitaaliset artefaktit eli tässä tapauksessa tehtävienhallintajärjestelmien dokumentointitehtävät muovaavat priorisoinnin käytännettä yhdessä ihmisten ja teknologian kanssa. Toimijuus ei ole näiden elementtien ominaisuus, vaan suhteissa syntyvä vaikutus, joka mahdollistaa normatiivisen arvioinnin. Relationaalisen toimijuuden näkökulmasta dokumentointi ei ole vain sisällön tuottamista, vaan jatkuvaa neuvottelua siitä, miten työ voidaan tehdä mahdollisimman sujuvasti ja kustannustehokkaasti. Tämä luo perustan myös sille, että dokumentointikäytänteitä aletaan arvioida uusien näkökulmien, kuten työhyvinvoinnin ja

tekoälyvalmiuksien, kautta. Tämä tuli esiin tutkijan ja asiantuntijan välisessä keskustelussa esimerkissä (30), missä pohdittiin, pitäisikö työhyvinvointikyselyissä kartoittaa tekoälyn mahdollisia vaikutuksia esimerkiksi työn mielekkyyteen liittyen.

(30) (T): Oletteko te kerennyt ottaa vielä sellaseen [työhyvinvointi]kyselyyn mukaan jotain tämmöistä, että te kysyisitte, että onko tekoäly vaikuttanut esim. positiivisesti?

(H5): Ei me olla kysytty sitä vielä, mutta varmasti on teemana, mikä kyllä pitää tai halutaankin tietää. Niin se on hyvä pointti, että me ei olla kysytty sitä. Meillä on vähän, mitä ainakin itse olen ymmärtänyt, semmoinen kysymysmerkki, että **mikä on se meidän organisaation AI-osaamisen taso tai valmiuksien tai innon taso**, että kuinka tää [tekoäly] on otettu vastaan.

Esimerkki (30) osoittaa, että työhyvinvointi ja henkilöstön tekoälyvalmiudet ovat nousemassa osaksi dokumentointikäytänteiden arviointia, mutta niiden mittaaminen on vielä epäselvää. Tämä vahvistaa käsitystä, että dokumentoinnin arvo rakentuu useiden rinnakkaisten normien kautta. Tehokkuus ja taloudellinen arvo ovat vakiintuneita arviointikriteerejä, kun taas työhyvinvointi on vasta nousemassa osaksi arviointikäytäntöjä. Yhdessä nämä normit ohjaavat organisaatiota rationalisoimaan käytäntöjään ja arvioimaan dokumentoinnin merkitystä suhteessa sekä inhimilliseen että teknologiseen toimijuuteen.

#### 4.3.2 Dokumentoinnin laatu ja saavutettavuus

Haastateltavat kokivat, että tekoälyn läsnäolo on muuttanut dokumentoinnin laadun arviointia kahdella tavalla. Ensinnäkin tiedon on oltava ehdottoman ajantasaista, sillä vanhentunut sisältö johtaa virheellisiin vastauksiin ja heikentää tekoälyn luotettavuutta. Toiseksi tiedon on oltava saavutettavissa moninaisesti, jotta se palvelee sekä ihmisasiantuntijoita että tekoälysovelluksia. Tämä luo normatiivisen vaatimuksen tiedon elinkaaren hallinnalle ja jatkuvalla sisällönhuollolle. Tähän liittyen esimerkissä (31) korostetaan, että viestintä- ja dokumentointijärjestelmiä on huollettava aktiivisesti, mikä on jo itsessään relationaalinen käytänne teknologian luotettavuuden varmistamiseksi. Esimerkissä (32)

dokumentaatio hahmottuu taas uudenlaisena datamassana, jonka arvo rakentuu suhteessa tekoälyn hyödyntämiseen.

- (31) Me ei julkaista moniin eri kanaviin, vaan yhteen paikkaan ja sitten ohjataan ihmisiä linkeillä siihen sisältöön, niin se pysyy relevanttina, kun asiat muuttuvat, eikä **jää killumaan tekoälyn kannalta huonoja juttuja eli niitä vanhentuneita sisältöjä, jotka antaa virheellisiä vastauksia**. Niin sitä **portaalia me huolletaan ja poistetaan vanhat asiat** ja laitetaan uutta tilalle. [– –] niin se on iso osa sitä, että **oikeellisuus säilyy**. (H7)
- (32) On päästy semmoseen laadukkuuteen mitä ne on, koska ne hyödyntää tätä ajan tasalla olevaa [tuote]tietoa, niin tavallaan tän kannalta dokumenteista ei oo tullut pelkkää dokumenttia, eikä pelkästään sitä että viestitään loppukäyttäjälle, vaan **siitä on tullut myös semmoinen datamassa, joka on super hyödyllinen tekoälysovelluksille**. [– –] niin siinä AI:n käytössä se **on tosi tärkeää, että se data on laadukasta**. (H7)

Näissä esimerkeissä dokumentaation materiaalin olomuoto ei ole staattinen, vaan jatkuvan huollon ja muokkauksen kohteena, mikä havainnollistaa jälleen tekoälyn toimijuiden relationaalista rakentumista. Esimerkki (31) osoittaa konkreettisesti, että dokumentoinnin laatu ei synny pelkästään sisällön oikeellisuudesta, vaan siitä, miten ihmiset aktiivisesti ylläpitävät järjestelmiä, joissa tieto sijaitsee. Tämä on relationaalinen käytänte, koska laatu rakentuu ihmisen tekemän huollon, teknisen alustan ja tekoälyn tiedonhaku-kyvyn välisessä suhteessa.

Erityisesti esimerkissä (32) dokumentaation kuvaaminen ikään kuin tekoälyn ”polttoaineena” havainnollistaa, miten dokumentoinnin arvo ei ole sen sisäinen ominaisuus, vaan se muotoutuu jälleen suhteessa tekoälyn käyttöön ja sen edellyttämiin normeihin (ks. Wilhoit & Kisselburgh, 2019, s. 874–876). Dokumentti ei ole siis vain viestin välittämisen väline, vaan materiaalin resurssi, jonka arvo realisoituu vasta silloin, kun tekoäly kykenee hyödyntämään sitä. Tämä on sosiomateriaalinen suhde, jossa dokumentti, teknologia ja käyttäjä muovaavat toistensa merkitystä. Laadun ja saavutettavuuden arvioinnissa nousi esiin myös se, että dokumenttien tekijät eivät aina huomioi muiden sidosryhmien tarpeita. Tämä voi johtaa siihen, että tieto jää vaikeasti löydettäväksi, vaikka sen tuottaja itse kokee sen helposti saavutettavaksi. Esimerkit (33) ja (34) havainnollistavat, miten

dokumentoinnin laatu ja saavutettavuus eivät ole vain teknisiä kysymyksiä, vaan ne liittyvät suoraan viestinnällisiin käytänteisiin ja organisaation sisäisiin normeihin.

- (33) **Paljon olis parannettavaa** [tiedon löytymisessä]. Se, että täällä on monesti haluttu tehdä semmoisia helppoja ratkaisuja, on johtanut siihen, että se **löydettävyys on kärsinyt** aika pahastikin. Elikkä se, että se joka niitä [dokumentteja] luo, ei ole miettinyt, että jotkut sidosryhmät ei löydäkään helposti niitä, mitä hän on luonut, koska hän itse löytää ne. (H6)
- (34) Sä voisit yhtä hyvin deletoida ne [vanhentuneet dokumentit], mutta **kuukaan ei deleteoi**, koska sitä **verkkotilaa on ollut rajattomasti**. (H6)

Relationaalisesti tarkasteltuna dokumentoinnin laatu syntyy kuitenkin vasta silloin, kun tieto on löydettävissä eri sidosryhmille, ei vain sen alkuperäiselle tuottajalle. Tämä korostaa, että laatu ei ole dokumentin ominaisuus, vaan käytännöissä syntyvä suhde. Ajatus perustuu siihen, että dokumentti on laadukas vain, jos se toimii niissä suhteissa, joissa sitä käytetään. Tästä syystä tekoälyn hyödyntäminen ei yksin riitä parantamaan saavutettavuutta, vaan sen rinnalla tarvitaan tietoista dokumentointikäytäntöjen kehittämistä ja turhan tiedon poistamista.

Laadun ja saavutettavuuden arviointi ei rajoitu kuitenkaan sisäisiin käytäntöihin. Aineistosta kävi ilmi, että arviointikriteerit ja -käytänteet ovat laajentuneet ulkoisen lainsäädännön ja tietynlaisen sosiaalisen paineen myötä. Saavutettavuus nousi aineistosta esiin ennakoivana normina, sillä vaikka saavutettavuusdirektiivit eivät koske tällä hetkellä Lumetronin kaltaisia yrityksiä, asiantuntijat arvioivat, että asiakkaat tulevat vaatimaan sitä pian, kuten esimerkistä (35) näkee. Tämä luo paineen kehittää dokumentointia saavutettavammaksi jo ennen varsinaista pakotetta.

- (35) Vaikka se [saavutettavuus] on enemmän julkisille organisaatioille kohdennettu, niin **me halutaan silti tehdä voitavamme**. Että vaikka se ei olisi suora lakivaade, niin **aikanaan varmasti tulee asiakkaat pyytämään** tätä ja jopa vaatimaan ja ollaan me asiakaskyselyjä jo saatukin. (H7)

Esimerkki (35) osoittaa, että ulkoiset sosiaaliset toimijat voivat asettaa ehtoja organisaation viestinnälliselle toiminnalle. Kyseessä on jälleen relationaalinen ilmiö, koska normi

ei synny organisaation sisällä, vaan suhteessa asiakkaisiin, markkinoihin ja laajempaan yhteiskunnalliseen keskusteluun. Näin ulkoinen paine muokkaa sisäisiä käytäntöjä ja pakottaa organisaation tarkastelemaan dokumentointia uudesta näkökulmasta. Tämä näkyy esimerkiksi lisääntyvänä tarpeena kouluttaa henkilöstöä saavutettavuusvaatimuksiin liittyen.

Saman suuntaisesti Wilhoit ja Kisselburgh (2019, s. 877–878) korostavat, että normien noudattaminen ja haastaminen eivät ole toisistaan irrallisia ilmiöitä, vaan ne rakentuvat suhteessa toisiinsa. Toisin sanoen käytännöt, jotka vahvistavat vallitsevia sääntöjä, ja käytännöt, jotka kyseenalaistavat niitä, määrittyvät yhdessä. Aineistossa tämä näkyy kaikissa tämän luvun esimerkeissä siten, että tekoäly vahvistaa normia tiedon ajantasaisuudesta, mutta pakottaa samalla organisaation kehittämään uusia toimintatapoja, kuten dokumentoinnin muotoilua datamassaksi tekoälyn tarpeisiin. Sama pätee saavutettavuuden ennakoimiseen asiakaspainetta varten. Näin tekoäly ei ole pelkästään väline normien ylläpitämiseen, vaan sen läsnäolo synnyttää myös uusia käytäntöjä, jotka muokkaavat dokumentoinnin merkitystä ja käyttöä. Tämä havainnollistaa Craigin (2005) normatiivisen viestintäkäsityksen ja sosiomateriaalisen toimijuuslogiikan yhteenkietoutumista.

### **4.3.3 Ulkoisen ja sisäisen tiedonhallinnan normit**

Viimeinen aineistosta tunnistettu arvioinnin alue liittyy läheisesti edellisen luvun lopulla sivuttuun sääntelyyn, joka luo normatiivisen kehyksen ja rajoittaa tekoälyn relationaalista toimijuutta. Kyseisen kehyksen sisällä arvioidaan, voidaanko tekoälyä käyttää ylipäänsä vastuullisesti. Craigin (2005) teesin, *teoria on normatiivista*, mukaisesti havaitaan, että tekoälyn käyttö työssä muuttuu käytänteeksi, jossa sen toimijuudelle asetetaan tiukat raamit luottamuksen ja turvallisuuden takaamiseksi.

Haastatteluissa asiantuntijoiden puheissa korostui erityisesti voimakas tarve suojata yrityksen ydintietoa, joka ilmenee esimerkistä (36). Samassa esimerkissä kuvataan, että tarve on johtanut sisäiseen työhön, jossa on määritelty, mitä tietoa tekoäly saa käsitellä.

Työn taustalla on ollut tieto siitä, että asiantuntijat eivät luota, että julkiset järjestelmät ja ulkoiset kielimallit noudattaisivat aiemmin sovittuja ja vahvistettuja tietoturvanormeja. Tämän vuoksi yrityksen aiemmat tietoturvaluokat *public* (julkinen), *internal* (sisäinen), *restricted* (rajattu), *confidential* (luottamuksellinen) ja *secret* (salainen) on täytynyt määritellä myös tekoälylle. Samainen haastateltava kertoo, että rajauksen takana on ajatus siitä, ettei haluta ottaa riskejä aikana, jona tekoälytyökalujen kehitys on nopeaa ja osaltaan epävarmaa. Hän konkretisoi tätä esimerkissä (37).

- (36) Meillähän on tuotteista ihan julkistakin tietoa, niin sitten kun se tekoäly tässä parin kolmen vuoden aikana kerää sitä kaikkea tietoa, niin voi olla, että se pystyy viiden vuoden kuluttua rakentaa koko tuotteen ilman, että se tuote on koskaan ollut virallista tai julkista tietoa. Eli kyllä meidän tarvitsee pystyä **suojata meidän ydinosaaminen**, koska **tieto on [Lu-metronin] kallisarvoisin omaisuus**, ei näe järjestelmät tai laitteet. [– –] osa confidential-luokastakin on määritelty silleen, että siihenkään **ei tekoäly pääse käsiksi**. (H6)
- (37) Joku tieto **ei ole välttämättä nyt kauhean salaista**, mutta se saattaa olla jotain todella **arvokasta viiden vuoden kuluttua**. Se saattaa olla meidän parhaiten myyvä tuote. (H6)

Esimerkin (36) kuvaus on suora ilmentymä normatiivisesta sääntelystä, jossa organisaatio rajoittaa teknologian relationaalista toimijuutta. Muutkin haastateltavat nostivat esiin huolen tietosuojasta, mikä liittyi pelkoon siitä, että yrityksen tietoja käytettäisiin jonkin julkisen kielimallin opettamiseen. Laajalahden ja Koposen (2024, s. 46) mukaan luottamuksellisen tiedon syöttäminen generatiivisiin tekoälysovelluksiin onkin eettisesti ongelmallista, ellei kyseessä ole juuri Avan kaltainen suljettu ympäristö. Huoli ja siitä seuraava toiminta muodostavat tästä syystä keskeisen relationaalisen käytänteen, jossa ihmellinen toimija asettaa rajat tekoälyn toimijuudelle. Arviointikriteeri perustuu riskiin siitä, että tekoäly pystyisi esimerkiksi rakentamaan kokonaisen tuotteen tiedoilla, jotka eivät ole julkisia. Tiedon luokittelu (julkinen – salainen) on sitä myötä normatiivinen vaatimus, joka suojaa yrityksen kallisarvoisinta materiaalia eli tietoa. Tästä huolimatta erään asiantuntijan haastattelussa huomattiin, että vaikka normi on jo olemassa, sen toteutus vaatii toistaiseksi manuaalista työtä, mikä luo jännitteen tavoitteen ja käytännön välille. Tällainen manuaalisen luokittelun käytäntö on nähtävissä esimerkistä (38).

- (38) Meillä on käytössä tällä hetkellä se [tiedon luokittelu], mutta **se on täysin manuaalisyötä loppukäyttäjälle** [– –] eli meillä on se tietty oletusluokitteludokumentti, joka loppukäyttäjän pitää muuttaa. (H3)

Esimerkin (38) mukainen käytäntö osoittaa, kuinka organisaation on käytännössä pakko käyttää inhimillistä työvoimaa asettamaan relationaalisia ehtoja tekoälyn toiminnalle, sillä tekniset ratkaisut tällaisen luokittelun automatisoimiseksi ovat vasta kehitteillä. Tämä havainnollistaa sosiomateriaalista logiikkaa, koska normi ei toteudu ilman ihmisen ja teknologian yhteistoimintaa. Luokittelu ei ole vain sääntö, vaan käytännössä syntyvä suhde, jossa dokumentit, järjestelmät ja ihmiset muovaavat toistensa rooleja. Normin ylläpitäminen on kriittistä siitä syystä, että lähes jokainen haastateltava kuvasi tietosuojan olevan isoin haaste tekoälyavusteisia työkaluja käyttöönotettaessa. Voidaan siis kenties todeta, että tekoälyn käyttö hyväksytään vasta, kun inhimilliset asiantuntijat ovat sosiomateriaalisissa suhteissaan neuvotelleet ja asettaneet ehdot koneen pääsulle organisaation digitaalisiin dokumentteihin. Myös ulkoiset lait kuten ISO 27001, GDPR eli yleinen tietosuojasetus ja kirjanpitolaki asettavat tiukat normit sille, kuinka kauan ja missä muodossa tietoa on säilytettävä (ks. Euroopan unioni, 2024). Ulkoihin lakeihin liittyen esimerkiksi eri maiden maakohtaisten lakien mukaiset vaatimukset luovat normeja, jotka voivat olla ristiriidassa keskenään, kuten esimerkistä (39) käy nopeasti ilmi.

- (39) [– –] meidän Kiinan taloushallinnon dokumentaatiosta isolle osalle on kolmenkymmenen vuoden säilytysvaatimukset, koska siellä on aikaisemmin ollut tällainen **arkistointivaatimus paperille ja paperihan säilyy, mutta kuka tietää miten sä saat sähköisen formaatin auki kymmenenkään vuoden kuluttua**. [– –] se on kiva päättää, että mennään sinne [digitaaliseen maailmaan] ja vaatimukset säilyy entisellään, mutta kukaan ei oikein tiedä, miten tää käytännössä toimii. (H6)

Esimerkissä (39) kuvattu Kiinan 30 vuoden säilytysvaatimus luo siis normin, jota digitaalisten, tekoälyavusteisten dokumentointikäytänteiden on vaikea täyttää. Esimerkin mukaan paperi näyttyy edelleen luotettavampana säilyttämisen välineenä, vaikkakaan relationaalisen ontologian näkökulmasta tällainen luotettavuus ei ole paperin

ominaisuus sinänsä, vaan se rakentuu suhteessa normatiivisiin vaatimuksiin ja organisaatorisiin käytäntöihin. Tähän liittyen Wilhoit ja Kisselburgh (2019, s. 882–883) ovat osoittaneet, että mitkään materiaalit eivät ole neutraaleja, vaan ne osallistuvat aktiivisesti merkitysten rakentamiseen, jolloin esimerkin materiaallinen artefakti, paperi, saa toimijuutensa juuri näissä suhteissa. Se näyttäytyy siis luotettavana formaattina, koska se täyttää normin, ei siksi, että se olisi itsessään parempi. Haastateltava arvioi myös, että ulkoinen regulaatio luo tiettyjä teknisiä ongelmia erityisesti monikansallisille yhtiöille. Se osoittaa, että ulkoinen sääntely tarjoaa normatiivisen paineen organisaatioille, joiden tulee arvioida kriittisesti digitaalisten säilytyskäytänteiden sopivuutta ja pätevyyttä.

Digitaaliset järjestelmät voivat saada aktiivisen normatiivisen toimijan roolin käytännöissä. Haastateltavat kertovat esimerkiksi, että yrityksen käyttämä sisällönhallintajärjestelmä on "niin tiukka metadatan suhteen, että se pakottaa ihmiset noudattamaan sääntöjä, vaikka se aiheuttaisi turhautumista". Toisaalta vapaammat alustat, kuten SharePoint, mahdollistavat ainakin näennäisesti huonot käytänteet, joka on linjassa Craigin (2005, s. 40) huomion kanssa siitä, että käytännöt eivät ole automaattisesti esimerkillisiä tai tavoiteltavia tapoja viestiä. Tässä teknologia toimii normatiivisena toimijana, joka ei vain mahdollista toimintaa, vaan myös ohjaa ja rajoittaa sitä. Toimijuus syntyy siis järjestelmän sääntöjen, käyttäjien valintojen ja organisaation tavoitteiden välisessä suhteessa.

Normatiivinen arviointi siirtyy näin ollen inhimillisestä ohjeistamisesta teknologisesti säädeltyyn toimintaan. Tiedonhallinnan normeja myös arvioidaan jatkuvasti ulkoisten lakisääteisten vaatimusten ja sisäisten turvallisuusstandardien näkökulmasta. Nämä normit ovat ratkaisevia kriteereitä sille, miten dokumentaation elinkaarta (säilytys, luokittelu, poisto ym.) tulee hallinnoida tekoälyn aikakaudella. Ne ovat dynaamisia ja alati muuttuvia rajoituksia, jotka syntyvät teknologian ja ihmisen välisessä suhteessa. Lisäksi organisaation sisäiset käytännöt osoittavat, että tiedonhallinnan normit eivät rajoitu vain luokitteluun ja teknisiin sääntöihin, vaan ne ulottuvat myös tekoälytyökalujen käyttöoikeuksiin. Lumetronin sisäisessä viestinnässä on ilmoitettu, että Avan käyttöoikeudet poistetaan työntekijöiltä, jotka eivät ole hyödyntäneet työkalua aktiivisesti (Lumina,

2025). Vaikka tämä käytäntö ei noussut esiin haastatteluissa, se havainnollistaa, kuinka tekoälyn käyttö institutionalisoituu normatiiviseksi odotukseksi. Pääsy järjestelmään ei ole neutraali tekninen asetelma, vaan osa tiedonhallinnan sääntelyä, joka määrittää, kenenellä on mahdollisuus osallistua tekoälyn kanssa rakentuvaan relationaaliseen toimijuteen.

#### 4.4 Viestintäkäytänteiden muotoutuminen tekoälyn kanssa

Tämä luku toimii tutkimuksen tulkinallisena sovelluksena ja analyttisenä synteisinä. Luvussa kuvataan, miten dokumentointikäytännöt muuttuvat mahdollisesti pysyväisluonteisesti asiantuntijoiden arjessa vastauksena metadiskurssiin (ks. luku 4.1), viestintätoimintoihin (ks. luku 4.2) ja normatiiviseen arviointiin (ks. luku 4.3). Craigin (2005) teesien vuoropuhelu paljastaa, että käytännöt muotoutuvat jännitteessä tekoälyn tarjoaman potentiaalın, siihen kohdistuvan epäluottamuksen ja organisaation asettamien rajojen välillä. Relationaalisen ontologian näkökulmasta nämä käytännöt muotoutuvat sosiomateriaalisessa yhteistoiminnassa, jossa ihmiset, teknologiat ja organisaation sisäiset vaatimukset eli normit ilmenevät erottamattomina osina samaa käytäntöä (ks. kuvio 3). Tällainen muotoutuminen on dynaamista ja vaatii asiantuntijoilta jatkuvaa uuden oppimista ja prosessien uudelleenmäärittelyä.

**Taulukko 2.** Dokumentointikäytänteiden muutos tekoälyn aikakaudella.

Muutoksen ulottuvuus	Vanha käytäntö (antroposentrinen)	Uusi käytäntö (tekoälyavusteinen ja relationaalinen)
Kohderyhmä	Dokumentointi suunnitellaan ihmiselle. Lukija oletetaan inhimilliseksi asiantuntijaksi, joka tulkitsee kontekstin ja visuaaliset vihjeet.	Dokumentointi suunnitellaan kahdelle lukijalle: <b>ihmiselle ja tekoälylle</b> . Sisältö toimii rajapintana, joka on ihmislueuttavaa ja koneellisesti tulkittavaa.
Dokumentin muoto	Visuaaliset taulukot, kuvat ja tekstin sisäiset vihjeet ovat keskeisiä. Rakenne voi olla joustava ja kirjoittajakohmainen.	Muoto on <b>rakenteinen, modulaarinen ja metatietoon perustuva</b> . Sisältö standardoidaan, jotta tekoäly voi käsitellä sitä luotettavasti.

Muutoksen ulottuvuus	Vanha käytäntö (antroposentrinen)	Uusi käytäntö (tekoälyavusteininen ja relationaalinen)
Tiedon laadun normi	Laatu määrittyy ihmisen näkökulmasta, jolloin riittää, että asiantuntija itse löytää ja ymmärtää tiedon. Vanhentunut tieto voi jäädä järjestelmiin.	Tieto on <b>ajantasaista, kuratoitua ja saavutettavaa</b> . Vanhentunut tieto on riski, joka vääristää tekoälyn vastauksia.
Dokumentoinnin rooli	Dokumentaatio on jälkikäteen tuote (ohje, kuvaus tai arkistoitu tieto). Dokumentti on staattinen artefakti.	Dokumentointi on jatkuva prosessi ja osa organisaation infrastruktuuria. Se toimii <b>dynaamisena palveluna</b> , joka tukee ihmisen ja tekoälyn toimintaa.
Asiantuntijan rooli	Asiantuntija tuottaa sisältöä ja hallitsee oman substanssinsa.	Asiantuntija toimii meta-asiantuntijana, joka <b>arvioi, ohjaa ja validioi</b> tekoälyn tuotoksia sekä neuvottelee sisällön muodon kahdelle lukijalle.
Toimijuuden logiikka	Toimijuus ymmärretään ihmisen ominaisuutena. Teknologia on väline.	<b>Toimijuus jakautuu</b> ihmisen, teknologian ja normien välille. Tekoäly mobilisoituu osaksi käytäntöä ventrilokvistisesti (Cooren, 2010).
Tiedonhallinnan logiikka	Passiivinen säilyttäminen, jonka yhteydessä tietoa kertyy. Poistokäytännöt ovat löyhiä.	Aktiivinen elinkaaren hallinta, jossa <b>kuratointi, poistaminen ja standardointi</b> ovat välttämättömiä tekoälyn luotettavuuden varmistamiseksi.
Normatiivinen perusta	Normit ovat pääosin sisäisiä ja hiljaisia.	Normit ovat <b>eksplisiittisiä, teknologisesti välittyneitä ja ulkoisesti säädeltyjä</b> (tietoturva, saavutettavuus, laatu).

#### 4.4.1 Asiantuntijuuden ja toimijuuden uudelleenmuotoutuminen

Tekoälyn käyttöönotto muuttaa asiantuntijuutta tavalla, joka siirtää työn painopistettä sisällön tuottamisesta kohti kriittistä tulkintaa, validointia ja eettistä ohjausta. Tämä vastaa Collinsin ja Evansin (2007, s. 24) kuvaamaa meta-asiantuntijuutta, jossa keskeistä on kyky arvioida ja ohjata toisen, tässä tapauksessa tekoälyn, tuottamaa tietoa. Tähän liittyy Coorenin (2010) ventrilokvistiteoria (*ventriloquism theory*), jonka mukaan ihmiset ja teknologiat ikään kuin puhuvat toistensa kautta (ks. taulukko 2). Tekoälyn kontekstissa tämä tarkoittaa, että asiantuntija mobilisoi tekoälyn tuottamia sisältöjä ja tekoälyn tuottama kieli puolestaan ohjaa asiantuntijan toimintaa (ks. Wilhoit & Kisselburgh, 2019, s.

877–878). Toimijuus ei ole tällöin yksittäisen toimijan ominaisuus, vaan se syntyy ihmisen, teknologian ja normien välisessä suhteessa.

Tämä muuttaa asiantuntijan roolia kahdella tavalla. Ensinnäkin asiantuntija toimii välittäjänä, joka orkestroii inhimillisen harkinnan ja teknologisen panoksen yhdeksi viestinnälliseksi käytännöksi. Toiseksi dokumentoinnin kohderyhmä laajenee eli sisältö on suunniteltava ihmiselle ja tekoälylle. Tämä kaksoisyleisön periaate selittää, miksi dokumentoinnin muoto, rakenne ja normit muuttuvat tekoälyn aikakaudella. Tässä yhteydessä dokumentoinnin muodolla viitataan erityisesti niihin teknisiin piirteisiin, jotka tekevät sisällöstä koneelle ymmärrettävää, kuten kuvaaviin otsikoihin, metatietoon, selkeään rakenteeseen, yhtenäiseen terminologiaan ja eksplisiittisiin semanttisiin suhteisiin. Dokumentointi ei ole enää pelkkä artefakti, vaan yhteistoiminnallinen prosessi, jossa ihmisasiantuntija ja tekoäly toimivat rinnakkaisina sisällöntuottajina ja tulkitsijoina.

#### **4.4.2 Tiedonhallinnan ja dokumentoinnin infrastruktuurin muutos**

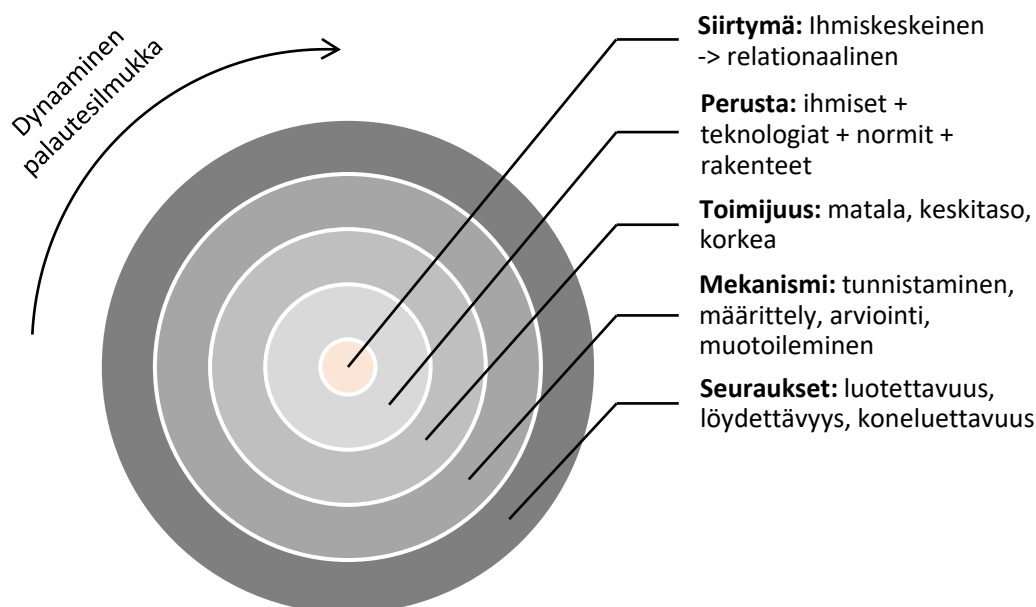
Tekoälyn käyttöönotto muuttaa organisaation tiedonhallinnan logiikkaa tavalla, joka haastaa aiemmat, passiiviseen säilyttämiseen perustuneet käytännöt. Kun tekoäly käsittelee tietoa rakenteista riippumatta, dokumentointi ei voi enää nojata siihen oletukseen, että vanhentunut tai epäselvästi jäsenneilty tieto pysyy piilossa. Tiedon luotettavuus alkaa rakentua jatkuvan kuratoinnin, ei kertaluonteisen tallentamisen varaan.

Tämä synnyttää uudenlaisen tekoälykkään tiedonhallinnan käytänteen, jossa dokumentaatio ymmärretään osaksi organisaation infrastruktuuria. Sen ylläpito edellyttää yhteisiä sääntöjä, rakenteellista yhdenmukaisuutta ja aktiivista poistamista, jotta tieto säilyy käyttökelpoisena sekä ihmiselle että tekoälylle. Tiedonhallinta ei ole enää yksittäisten työntekijöiden hiljainen vastuu, vaan kollektiivinen ja normatiivisesti ohjattu prosessi, jossa teknologia, ihmiset ja organisaation säännöt muovaavat jälleen toisiaan.

## 4.5 Malli organisaatioiden dokumentointikäytänteiden kehittämiseen

Tässä alaluvussa esitellään tutkimuksen tulosten pohjalta muodostettu malli, joka jäsen-tää dokumentointikäytänteiden muotoutumista tekoölyavusteisessa ympäristössä. Malli perustuu edellisissä luvun 4 alaluvuissa tarkasteltuihin viestinnällisiin ulottuvuuksiin, eli puhetapoihin, viestintätoimintoihin, normatiiviseen arviointiin ja käytänteen muotoiluun. Malli kokoaa yhteen analyysin keskeiset havainnot ja tarjoaa jäsennyksen, jonka avulla organisaatiot voivat kehittää tekoölyn virittämiä dokumentointikäytänteitään.

Tämän tutkimuksen perusteella dokumentointikäytänteiden kehittäminen tekoölyn aika-kaudella ei ole yksittäinen tekninen ratkaisu, vaan sosiomateriaalinen prosessi, jossa ihmiset, teknologiat, normit ja organisatoriset rakenteet muotoutuvat toistensa kautta. Tämän prosessin jäsentämiseksi muodostettiin relationaalinen dokumentointiekosysteemi, joka kuvaa mekanismin, jonka kautta dokumentointi siirtyy ihmiskeskeisestä toiminnasta kohti relationaalista dokumentointia. Kuviossa 4 kuvattu malli rakentuu viidestä kerroksesta, jotka muodostavat monipuolisen ja dynaamisen kokonaisuuden.



**Kuvio 4.** Tekoöly-ystävällisen dokumentoinnin relationaalinen viitekehys.

Mallin keskiössä on siirtymä ihmiskeskeisestä dokumentoinnista relationaaliseen dokumentointiin. Tämä transformaatio tarkoittaa, että dokumentointi ei ole enää yksittäisen asiantuntijan suorittama toiminto, vaan yhteistoiminnallinen käytänte, jossa ihminen ja tekoäly toimivat rinnakkaisina sisällöntuottajina ja lukijoina. Tätä kuvaa kaksoisyleisön periaate, jonka mukaan dokumentointi on suunniteltava samanaikaisesti ihmiselle ja tekoällylle (ks. taulukko 2). Periaate selittää, miksi dokumentoinnin muoto, rakenne ja normit muuttuvat tekoällyn aikakaudella.

Ensimmäinen keskustaa ympäröivä kerros kuvaa dokumentoinnin sosiomateriaalista perustaa. Dokumentointi syntyy suhteissa, joissa ihmiset, teknologiat, normit ja organisatoriset rakenteet ovat alun alkaen kietoutuneina toisiinsa. Relationaalisen ontologian suuntaisesti nämä elementit eivät ole toisistaan erillisiä, vaan ne muodostavat verkoston, jossa toimijuus ja käytänteet muotoutuvat (Cooren, 2020). Dokumentointi on tällöin kiinteä osa organisaation infrastruktuuria, joka rakentuu iteratiivisessa vuorovaikutuksessa.

Toinen kerros kuvaa tekoällyn viestinnällistä toimijuutta, joka ilmenee matalan, keskittämisen ja korkean toimijuuden rooleissa (ks. Lindholm & Sihvonen, 2024). Tekoäly voi toimia rutiineja tehostavana järjestelmänä, sisällön mekaanisena käsittelijänä tai strategisena sparrauskumppanina, jolloin toimijuuden tasot määrittävät, millaisissa suhteissa dokumentointi muotoutuu ja miten vastuu jakautuu ihmisen ja teknologian välillä. Tämä kerros tekee näkyväksi sen, että tekoäly ei ole pelkkä väline, vaan viestinnällinen toimija, joka osallistuu dokumentoinnin rakentumiseen.

Kolmas kerros muodostaa mallin mekanistisen ytimen. Dokumentointikäytänteet muotoutuvat neljän toisiinsa kytkeytyvän ulottuvuuden kautta, mitkä ovat *tunnistaminen*, *määrittely*, *arviointi* ja *muotoutuminen*. Tunnistaminen viittaa tekoällyn hyötyjen ja riskien hahmottamiseen ja määrittely ohjaa tehtävien rajaamista esimerkiksi sen suhteen, millä paikoin prosessia tekoäly toimii tuottajana ja millä avustajana. Arviointi nostaa puolestaan esiin tiedon laadun, elinkaaren hallinnan ja tietoturvan normit ja muotoutuminen konkretisoi dokumentoinnin uuden rakenteen, joka pitää sisällään modulaarisuuden,

metatiedon ja koneluettavuuden. Nämä ulottuvuudet muodostavat mekanismin, jonka avulla organisaatiot voivat kehittää dokumentointia, joka toimii sekä ihmiselle että tekoälylle.

Neljäs kerros kuvaa mekanismin tuottamia seurauksia. Tekoälyavusteinen dokumentointi edellyttää edellä mainittua rakenteisuutta, luotettavuutta, löydettävyyttä ja koneluettavuutta. Dokumentointi muuttuu staattisesta artefaktista dynaamiseksi palveluksi, joka tukee ihmisen ja tekoälyn toimintaa. Samalla asiantuntijan rooli muuttuu sisällöntuottajasta meta-asiantuntijaksi, joka suunnittelee dokumentoinnin rakenteen ja varmistaa sen laadun. Tämä muutos ei ole pelkästään tekninen, vaan se vaikuttaa merkittävässä määrin organisaation osaamiseen, työnjakoon ja tiedonhallinnalliseen kulttuuriin.

Mallin ulkokehän muodostaa dynaaminen palautesilmukka, joka kuvaa dokumentointikäytänteiden jatkuvaa muotoutumista. Uudet käytänteet vaikuttavat normeihin, normit vaikuttavat toimijuuteen ja toimijuus muuttaa dokumentoinnin muotoa. Kuvion 4 viisi kerrosta muodostavat näin ollen kehämäisen rakenteen, jonka ympärillä kiertävä nuoli korostaa prosessin jatkuvuutta ja sitä, että dokumentointi on kiinteä ja alati elävä osa organisaation päivittäistä toimintaa.

Tässä luvussa kuvattu relationaalinen dokumentointiekosysteemi tarjoaa organisaatioille tekoäly-ystävällisen dokumentoinnin viitekehyksen, jonka avulla voidaan suunnitella, arvioida ja kehittää dokumentointia tavalla, joka hyödyntää tekoälyn potentiaalia ja tukee asiantuntijoiden työtä. Malli osoittaa, miksi organisaatioiden kannattaa tarkastella tekoälyn toimijuutta relationaalisesti, koska vasta silloin dokumentointi voidaan rakentaa niin, että se toimii luotettavasti sekä ihmiselle että tekoälylle ja muodostaa kestävä perustan organisaation tiedonhallinnalle tulevaisuudessa. Tätä viitekehystä voidaan hyödyntää organisaatioissa sekä dokumentointiprosessien arvioinnin työkaluna että kehittämisen tukena, sillä se auttaa tunnistamaan tekoälyn käyttöönoton edellyttämät rakenteelliset muutokset, vastuunjaon uudelleenmäärittelyn sekä ne dokumentoinnin periaatteet, jotka mahdollistavat luotettavan ja tehokkaan tekoälyavusteisen tiedonhallinnan.

## 5 Päätäntö

Tässä pro gradu -tutkielmassa tarkasteltiin sisäisen dokumentoinnin rakentumista kohdeorganisaatio Lumetronin intranetissä, jonka yhteydessä toimii generatiivinen tekoälytyökalu. Tutkimuksen tavoitteena oli kuvailla ja ymmärtää, miten viestinnälliset käytännöt muotoutuvat asiantuntijaorganisaation sisäisessä dokumentoinnissa tekoälyavusteisessa ympäristössä. Organisaatiota lähestyttiin tutkimuksessa sosiomateriaalisena kokonaisuutena, jossa ihmiset, teknologiat ja organisatoriset rakenteet muotoutuvat toistensa kautta (Leonardi, 2023, s. xiii–xiv). Samoin dokumentointia tarkasteltiin sosiomateriaalisena käytänteenä (Cooren, 2020; Haider & Sundin, 2023). Abduktiivinen analyysi yhdisti haastatteluaineistosta nostetut teemat Craigin (2005) metateoreettisiin teeseihin neljän analyttisen ulottuvuuden kautta, jotka olivat metadiskurssi, viestintätoiminnot, normatiivinen arviointi ja käytänteen muotoilu (ks. taulukko 1). Luvun 4 alaluvut muodostivat analyysin keskeiset teemat, jotka nousivat esiin PIQDA-menetelmän mukaisessa iteratiivisessa teemoittelussa ja jotka toistuivat aineistossa läpi haastattelujen.

Aineiston analyysi osoitti, ettei ole mielekästä suhtautua tekoälyn käyttöönottoon pelkkänä teknisenä päivityksenä, koska on selvää, että se muuttaa perustavanlaatuisesti tiedon tuottamista, ylläpitämistä ja arvostamista. Tekoäly näyttäytyi aineistossa relationaalisenä toimijana, eräänlaisena peilinä, joka paljastaa armottomasti tiedonhallinnan piilevät ongelmat ja rakenteelliset vinoumat. Näiden havaintojen pohjalta tutkimuksen keskeinen kontribuutio on osoittaa, että tekoäly muuttaa dokumentoinnin ehtoja teknisyyden lisäksi relationaalisesti ja että dokumentaatio toimii tekoälyn aikakaudella organisaation viestinnällisenä infrastruktuurina.

Tutkimustulokset jäsentyivät kolmen tutkimuskysymyksen (ks. luku 1.1) kautta, jotka tarkastelivat tekoälyyn liittyvää puhetta, tekoälyn osallistumista työhön ja dokumentoinnin arviointia. Asiantuntijoiden puheessa eli metadiskurssissa korostui jatkuva jännite tehostamisen ja riskien välillä. Tämä vahvisti Craigin (2005, s. 42) näkemystä siitä, että viestintäteoria on itsessään käytäntö, sillä tapa, jolla tekoälystä puhutaan, muokkaa sen käyttöä. Tekoälyn viestinnällinen toimijuus näyttäytyi aineistossa relationaalisenä, mikä tarkoitti,

että toimijuus ei ollut sisäsyntyinen ominaisuus, vaan se rakentui vuorovaikutuksessa ihmisten, dokumenttien ja normien kanssa (ks. Laapotti & Raappana, 2022). Tämä tuli näkyväksi myös Lindholmin ja Sihvosen (2024) VT-tasojen kautta, jotka eivät ilmenneet tekoälyn ominaisuuksina, vaan tilanteisesti muotoutuvina suhteisina positioina.

Tekoäly nähtiin työarjessa ennen kaikkea työkaluna, joka vapauttaa aikaa rutiineilta strategisempaan työhön, mikä vastaa Einolan ja Khorevan (2022) kuvausta augmentaatiosta eli korkean tason käytöstä. Toisaalta käyttöön liittyi myös vahva huoli hallusinaatiosta ja tietoturvasta. Analyysi paljastikin, että tekoälyn toimintakyky on täysin riippuvainen dokumentaation laadusta, koska ilman ajantasaista ja tarpeeksi rakenteista tietoa tekoäly on hyödytön tai jopa haitallinen. Tämä havainto tukee selvästi Kilkennyn ja Robinsonin (2018) esittelemää GIGO-periaatetta, mutta vie sen viestinnällisesti pidemmälle, sillä huono dokumentaatio ei ole tekoälyn aikakaudella vain passiivista arkistotavaraa, vaan aktiivinen riski, joka vääristää organisaation viestintää.

Merkittävää on, että tekoäly tekee näkyväksi organisaation vanhentuneen ja siiloutuneen tiedon. Kun tekoäly hakee vastauksia vanhoista dokumenteista, se toimii organisaation peilinä, joka pakottaa kohtaamaan aiemmin huomiotta jääneet tai jätetyt tiedonhallinnan puutteet (ks. Kurian, 2013). Tämä johtaa väistämättä dokumentointikäytänteiden normatiiviseen muutokseen, mikä tarkoittaa, että tiedon on oltava paitsi ihmiselle ymmärrettävää (ihmisluettava) myös koneellisesti luettavaa, jotta se on ylipäätään hyödynnettävissä (ks. Jaillant, 2022).

Tällainen teknologinen imperatiivi muuttaa väistämättä myös asiantuntijuuden luonnetta. Tutkimuksen aineisto osoittaa, että asiantuntijuus on siirtymässä sisällöntuotannosta kohti meta-asiantuntijuutta, jossa korostuu kyky arvioida, validoida ja ohjata tekoälyn luomia tuotoksia (Collins & Evans, 2007). Tätä muutosta voidaan selittää Coorenin (2010) sekä Wilhoitin ja Kisselburghin (2019) ventrilokvismin käsitteellä, jonka mukaan ihmiset ja teknologiat puhuvat toistensa kautta mobilisoiden toisiaan käytännöissä. Asiantuntija mobilisoi siis tekoälyn tuotoksia, samalla kun tekoälyn logiikka ohjaa ihmistä

muotoilemaan tiedon koneelle sopivaksi. Tämä edellyttää uudenlaista lukutaitoa ja kriittisyyttä, ja asiantuntijan on ymmärrettävä, mihin aineistoon tekoälyn vastaukset perustuvat ja miten toimijuus jakautuu (ks. Laajalahti & Koponen, 2024).

Teoreettisesti tutkimus laajentaa viestintätieteellistä keskustelua osoittamalla, että Robert T. Craigin (2005) metateoreettinen malli täydentyy generatiivisen tekoälyn aikakaudella teknologian normatiivisella toimijuudella. Tekoäly ei ainoastaan noudata sääntöjä, vaan myös luo niitä. Se määrittelee ”hyvän” dokumentaation ehdot uudelleen vaatimalla rakenteisuutta, modulaarisuutta ja ajantasaisuutta. Lisäksi Orlikowskin (2007) ja Coorenin (2020) sosiomateriaalinen ja sitä fokuoiva relationaalinen lähestymistapa osoittautui hedelmälliseksi viitekehyyksi, sillä se teki näkyväksi, ettei tekoälyllä ole sisäsyntyisiä ominaisuuksia, vaan sen kyvykkyydet ja rajoitteet syntyvät aina suhteessa käyttäjään ja saatavilla olevaan dataan. Tulokset haastavat osittain Brynjolfssonin ja muiden (2025) näkemyksen tekoälystä hiljaisen tiedon siirtäjänä, koska tekoäly näyttäytyy aineiston perusteella pikemminkin neuvottelijana, joka vaatii hiljaisen tiedon muuttamista eksplisiitiksi ja rakenteiseksi dataksi toimiakseen.

Käytännön tasolla tutkimus osoittaa, että tekoäly-yhteensopiva dokumentointi vaatii siirtymistä passiivisesta säilyttämisestä aktiiviseen elinkaaren hallintaan. Dokumentteja ei voida kirjoittaa enää vain ihmiskollegoille, vaan ne on suunniteltava tasapuolisesti kahdelle yleisölle, ihmiselle ja koneelle. Tämä edellyttää vanhentuneen tiedon aktiivista ja systemaattista poistamista sekä tiukempaa tietoturvaluokittelua, jotta yrityksen ydintieto pysyy turvassa (ks. Euroopan unioni, 2024). Myös sääntely, kuten tuore EU:n AI Act, korostaa dokumentaation läpinäkyvyyden ja laadun merkitystä (Euroopan komissio, n.d.). Tämä vahvistaa tutkimuksen keskeisen havainnon siitä, että dokumentointi ei ole enää tekninen tukitoimi, vaan keskeinen osa organisaation riskienhallintaa ja tiedon luotettavuutta.

Näiden havaintojen pohjalta tutkimuksessa nousee esiin keskeinen reflektiivinen havainto, jonka mukaan organisaatioiden tulisi huomioida tekoälyn relationaalinen

toimijuus, sillä vain näin voidaan ymmärtää, miten se muuttaa viestinnän ehtoja, työnjakoa ja asiantuntijuuden muotoja. Tekoäly ei ainoastaan tue olemassa olevia käytänteitä, vaan se myös osallistuu niiden uudelleenmuotoiluun nostamalla esiin piileviä rakenteita, tuottamalla uusia normatiivisia odotuksia ja vaikuttamalla siihen, millaista tietoa pidetään relevanttina. Kun organisaatiot tunnistavat ja tunnustavat tämän, ne voivat siirtyä teknologian hyödyntämisestä kohti sen kanssa neuvottelemista ja autenttista yhteistointia. Tämä nostaa dokumentoinnin roolin hallinnollisesta velvoitteesta strategiseksi resurssiksi, joka vahvistaa organisaation kilpailukykyä. Kyseinen havainto resonoi myös Kemppaisen ja Laajalahden (2016, s. 20–21) näkemyksen kanssa, jonka mukaan viestintätoimijuus rakentuu aina yksilöllisten ja sosiokulttuuristen tekijöiden vuorovaikutuksessa. Koska toimijuus syntyy tällaisissa suhteissa, tekoäly näyttäytyy tämän tutkimuksen valossa relationaalisenä elementtinä, joka muovaa käytänteitä ja vaikuttaa siihen, millaista viestintätoimijuutta organisaatiossa ylipäätään voi syntyä.

Tässä yhteydessä on kuitenkin todettava, että kuten Wilhoit ja Kisselburgh (2019, s. 875) muistuttavat, toimijuus ei ole puhtaasti ihmisen tietoinen päätös, vaan se syntyy suhteissa, joissa myös normit ja käytännöt osallistuvat merkityksen rakentamiseen. Tämän vuoksi ei riitä, että organisaatiot tunnistavat tekoälyn toimijana, vaan niiden on myös aktiivisesti muokattava dokumentointikäytänteitään niin, että toimijuus voi realisoitua osana sosiomateriaalista verkostoa. Vasta tällöin dokumentointi tukee sekä teknologian että asiantuntijuuden yhteistä kehitystä ja mahdollistaa kestävästä oppimisesta.

Vaikka tutkimus tarjoaa siis uusia näkökulmia tekoälyn toimijuuteen dokumentoinnissa, on sen tuloksia syytä tarkastella myös kriittisesti suhteessa tutkimuksen rajoituksiin. Tutkimusaineisto perustui yhden organisaation asiantuntijoiden näkemyksiin, mikä rajaa havaintojen yleistettävyyttä, vaikka samankaltaiset ilmiöt voivatkin ilmetä myös muissa tekoälyä hyödyntävissä organisaatioissa. Lisäksi relationaalinen ontologia tarjoaa syväluotaavan tavan tarkastella tekoälyn toimijuutta, mutta se jättää vähemmälle huomiolle esimerkiksi teknologian taloudelliset ja poliittiset ulottuvuudet.

Rajoituksista huolimatta ja kenties juuri niiden vuoksi, tutkimus avaa monia mahdollisuuksia tekoälyn toimijuuden jatkotarkastelulle erilaisissa organisaatioissa ja muuttuvissa sääntely-ympäristöissä. Jatkossa olisi hyödyllistä tutkia, miten toimijuus näkyy muissa viestinnällisissä käytännöissä, kuten sisäisessä päätöksenteossa tai asiakasviestinnässä. Lisäksi olisi tärkeää selvittää, millaisia organisatorisia strategioita tekoälyn hyödyntäminen edellyttää ja miten nämä strategiat muokkaavat dokumentoinnin roolia. Tässä tutkimuksessa kehitetty relationaalinen dokumentointiekosysteemi (ks. luku 4.5) tarjoaa yhden mahdollisen välineen tähän, sillä se jäsentää selkeästi, miten ihmiset, teknologiat, normit ja organisatoriset rakenteet muovaavat toisiaan käytännöissä. Mallia voidaan hyödyntää sekä viestinnällisten käytänteiden analysoinnissa että dokumentointikäytänteiden kehittämisessä, sillä se auttaa tunnistamaan tekoälyn käyttöönoton edellyttämät rakenteelliset muutokset, vastuunjaon uudelleenmäärittelyn ja ne dokumentoinnin periaatteet, jotka mahdollistavat luotettavan ja tehokkaan tekoälyavusteisen tiedonhallinnan.

Näin voidaan syventää ymmärrystä siitä, miten generatiivinen tekoäly muokkaa organisaatioiden tiedonhallintaa laajemmin. Yhteenvetona todetaan, että onnistunut tekoälyn hyödyntäminen ei ole yksittäinen tekninen projekti, vaan laaja viestinnällinen ja kulttuurinen muutos, jossa dokumentointi nousee strategiseksi resurssiksi. Organisaatioiden on opittava käymään vuoropuhelua teknologian kanssa, sillä tekoäly tekee nopeasti näkyväksi, onko organisaation tietopohja kestävällä perustalla vai ei.

## Lähteet

- Alastalo, M & Vuori, J. (2021). Dokumentit. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Noudettu 19.9.2025 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/dokumentit/>
- Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0*. Vastapaino. ISBN 9789517685030
- Bailey, D. E., Faraj, S., Hinds, P. J., Leonardi, P. M., & von Krogh, G. (2022). We are all theorists of technology now: A relational perspective on emerging technology and organizing. *Organization Science*, 33(1), 1–18. <https://doi.org/10.1287/orsc.2021.1562>
- Barad, K. (2003). Posthumanist performativity: Toward an understanding of how matter comes to matter. *Signs: Journal of Women in Culture and Society*, 28(3), 801–831. <https://doi.org/10.14361/9783839403365-008>
- Barad, K. (2007). *Meeting the universe halfway: Quantum physics and the entanglement of matter and meaning*. Duke University Press. ISBN 0822339013
- Bottazzo, V. (2005). Intranet: A medium of internal communication and training. *Information services & use*, 25(2), 77–85. <https://doi.org/10.3233/ISU-2005-25202>
- Bourdieu, P. (1977). *Outline of a Theory of Practice*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511812507>
- Broussard, M. (2018). *Artificial Unintelligence: How Computers Misunderstand the World*. MIT Press. ISBN 9780262537018
- Brynjolfsson, E., Li, D., & Raymond, L. (2025). Generative AI at Work. *The Quarterly Journal of Economics*, 140(2), 889–942. <https://doi.org/10.1093/qje/qjae044>
- Callen, J. (2016). Evaluation research studies essential to ensuring health information systems meet the needs of users, including patients. *Health Information Management Journal*, 45(1), 3–4. <https://doi.org/10.1177/1833358316639457>
- Cameron, D. (2000). *Good to Talk?: Living and Working in a Communication Culture*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781446217993>
- Castor, T. (2024). Approaches to qualitative research on the communicative constitution of organizations. Teoksessa B. H. Brummans, B. C. Taylor & A. Sivunen (toim.), *The*

- Sage Handbook of Qualitative Research in Organizational Communication*. Sage Publications. <https://doi.org/10.4135/9781529674729.n7>
- Chomal, V. S. & Saini, J. R. (2014). Significance of software documentation in software development process. ResearchGate. Noudettu 17.10.2025 osoitteesta [https://www.researchgate.net/publication/281965276\\_Significance\\_of\\_Software\\_Documentation\\_in\\_Software\\_Development\\_Process](https://www.researchgate.net/publication/281965276_Significance_of_Software_Documentation_in_Software_Development_Process)
- Coffey, A. & Atkinson, P. (1996). *Making Sense of Qualitative Data: Complementary Research Strategies*. SAGE Publications. ISBN 0803970536
- Collins, H. M., & Evans, R. (2007). *Rethinking expertise*. University of Chicago Press. <https://doi.org/10.7208/chicago/9780226113623.001.0001>
- Cooren, F. (2010). *Action and agency in dialogue: Passion, incarnation and ventriloquism*. John Benjamins. <https://doi.org/10.1075/ds.6?locatt=mode:legacy>
- Cooren, F. (2020). Beyond entanglement: (Socio-)materiality and organization studies. *Organization Theory*, 1(3). Sage Journals. <https://doi-org.proxy.uwasa.fi/10.1177/2631787720954444>
- Craig, R. T. (2005). Communication as a practice. *Communication Theory*, 15(4), 411–426. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2885.2005.tb00338.x>
- Einola, K., & Khoreva, V. (2022). Best friend or broken tool? Exploring the co-existence of humans and artificial intelligence in the workplace ecosystem. *Human resource management*, 62(1), 117–135. <https://doi.org/10.1002/hrm.22147>
- Ejaz, H., Tsui, H. L. K., Patel, M., Ulloa Paredes, L. R., Knights, E., Aftab, S. B., & Subbe, C. P. (2025). Comparison of a Novel Machine Learning–Based Clinical Query Platform With Traditional Guideline Searches for Hospital Emergencies: Prospective Pilot Study of User Experience and Time Efficiency. *JMIR human factors*. <https://doi.org/10.2196/52358>
- Eloundou, T., Manning, S., Mishkin, P. & Rock, D. (2023). *GPTs are GPTs: An Early Look at the Labor Market Impact Potential of Large Language Models*. arXiv. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2303.10130>
- Eskola, J., & Suoranta, J. (1998). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Vastapaino. ISBN 9789517680356

- Euroopan komissio (n.d.). *Tekoälyssäädös. Shaping Europe's digital future*. Noudettu 23.1.2026 osoitteesta <https://digital-strategy.ec.europa.eu/fi/policies/regulatory-framework-ai>
- Euroopan unioni (2024, 3. maaliskuuta). *Yleinen tietosuojasetus*. Euroopan unionin virallinen verkkosivusto. Noudettu 24.11.2025 osoitteesta <https://europa.eu/youreurope/business/dealing-with-customers/data-protection/data-protection-gdpr/index.fi.htm>
- Finto (n.d.). *Tieto*. Noudettu 17.10.2025 osoitteesta <https://finto.fi/tt/fi/page/t117>
- Fui-Hoon Nah, F., Zheng, R., Cai, J., Siau, K., & Chen, L. (2023). Generative AI and ChatGPT: Applications, challenges, and AI-human collaboration. *Journal of Information Technology Case and Application Research*, 25(3), 277–304. <https://doi.org/10.1080/15228053.2023.2233814>
- Giddens, A. (1984). *The constitution of society: Outline of the theory of structuration*. Polity. ISBN 0520057287
- Gill, S. S. & Kaur, R. (2023). ChatGPT: Vision and challenges. *Internet of Things and Cyber-Physical Systems*, 3, 262–271. <https://doi.org/10.1016/j.iotcps.2023.05.004>
- Gkinko, L., & Elbanna, A. (2023). Designing trust: The formation of employees' trust in conversational AI in the digital workplace. *Journal of Business Research*, 158, 113707. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113707>
- Guzman, A. L., & Lewis, S. C. (2019). Artificial intelligence and communication: A Human–Machine Communication research agenda. *New Media & Society*, 22(1), 70–86. <https://doi-org.proxy.uwasa.fi/10.1177/1461444819858691>
- Haider, J., & Sundin, O. (2023). Sociomateriality. Teoksessa A. Hicks, A. Loyd & O. Pilerot, (toim.), *Information Literacy through Theory*. Facet Publishing. Noudettu 17.9.2025 osoitteesta [https://lucris.lub.lu.se/ws/portalfiles/portal/145897943/InformationLiteracyAndSociomateriality\\_preprint.pdf](https://lucris.lub.lu.se/ws/portalfiles/portal/145897943/InformationLiteracyAndSociomateriality_preprint.pdf)
- Heaton, L., & Taylor, J. R. (2002). Knowledge Management and Professional Work: A Communication Perspective on the Knowledge-Based Organization. *Management Communication Quarterly*, 16(2), 210–236. <https://doi.org/10.1177/089331802237235>

- Heilmann, P. (2022). Asiantuntijuuden käsite ja osa-alueet. *Hallinnon Tutkimus*, 41(4), 278–292. <https://doi.org/10.37450/ht.111274>
- Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2000). Tutkimushaastattelu: *Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Yliopistopaino. ISBN 9789523458123
- Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P., Sinivuori, E., & Sinivuori, E. (2004). *Tutki ja kirjoita* (10., osin uudistettu painos). Kustannusosakeyhtiö Tammi. ISBN 9512651130
- Huh, J., Nelson, M. R., & Russell, C. A. (2023). ChatGPT, AI Advertising, and Advertising Research and Education. *Journal of advertising*, 52(4), 477–482. <https://doi.org/10.1080/00913367.2023.2227013>
- Huotari, M., Hurme, P., & Valkonen, T. (2005). *Viestinnästä tietoon: Tiedon luominen työyhteisössä* (1. painos). WSOY. ISBN 9510299480
- Ikuomola, A., Oyekan, E. A. & Orogbemi, O. M. (2022). A Secured Cloud-Based Electronic Document Management System. *International Journal of Innovative Research and Development*. <https://doi.org/10.24940/ijird/2022/v11/i12/DEC22010>
- ISO/IEC/IEEE 24765:2017 (2017, 28. elokuuta). ISO/IEC/IEEE International Standard. *Systems and software engineering vocabulary*. IEEE. <https://doi.org/10.1109/IEE-ESTD.2017.8016712>
- Itkonen, T. (1992). Käytäntö koostuu käytänteistä. *Kielikello*. Noudettu 5.9.2025 osoitteesta <https://www.kielikello.fi/-/kaytanto-koostuu-kaytanteista>
- Jaillant, L. (2022). How can we make born-digital and digitised archives more accessible? Identifying obstacles and solutions. *Archival Science*, 22(3), 417–436. <https://doi.org/10.1007/s10502-022-09390-7>
- Jokinen, J. (2022, 23. toukokuuta). *Voiko kone ajatella kuten ihminen?* Jyväskylän yliopisto. Noudettu 12.1.2026 osoitteesta <https://www.jyu.fi/fi/artikkeli/voiko-kone-ajatella-kuten-ihminen>
- Juhila, K. (2021a). Koodaus. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Noudettu 13.9.2025 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/koodaaminen/>

- Juhila, K. (2021b). Teemoittelu. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkösikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. Noudettu 13.9.2025 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>
- Juholin, E. (2013). *Arvioi ja paranna!: Viestinnän mittaamisen opas* (2. painos.). Talentum. ISBN 9789521420955
- Kelly, A. (2006). *Maintenance Systems and Documentation*. Butterworth-Heinemann.
- Kempainen, B., & Laajalahti, A. (2016). Viestintätoimijuuden edellytykset ja tukeminen asiantuntijatyössä. *Prologi: puheviestinnän vuosikirja*, 2016, 6–23. <https://doi.org/10.33352/prlg.95910>
- Kettunen, J. (2018, 15. maaliskuuta). *Selvitä, tarvitsetko tutkimuksellesi luvan*. Vastuullinen tiede. Noudettu 2.10.2025 osoitteesta <https://vastuullinentiede.fi/fi/tutkimuksen-suunnittelu/selvita-tarvitsetko-tutkimuksellesi-luvan>
- Kilkenny, M. F., & Robinson, K. M. (2018). Data quality: "Garbage in – garbage out". *Health Information Management Journal*, 47(3), 103–105. <https://doi.org/10.1177/1833358318774357>
- Koponen, J., Julkunen, S., Laajalahti A., Turunen, M. & Spitzberg, B. (2024, 28. toukuuta). *How AI-Integration is Changing the Workplace*. Social Science Space (Sage). Noudettu 7.11.2025 osoitteesta <https://www.socialsciencespace.com/2024/05/how-ai-integration-is-changing-the-workplace/>
- Koski, L. (2020). Teksteistä teemoiksi. Dialoginen tematisointi. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 157–172). Gaudeamus. ISBN 9789523450646
- Kuhn, T., Ashcraft, K. L. & Cooren, F. (2017). *The Work of Communication: Relational Perspectives on Working and Organizing in Contemporary Capitalism*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315680705>
- Kumar, A., Agarwal, R. & Singh, A. (2025). AI-Powered Communication Frameworks in Industry: Analyzing Challenges, Opportunities and Impact. *Journal of Information Systems Engineering & Management*, 10(23), 955–965. <https://doi.org/10.52783/jisem.v10i23s.4558>

- Kurian, G. (2013). *The AMA dictionary of business and management*. AMACOM. Organizational mirror, 231–232. ISBN 0814420281
- Kuula-Luumi, A. (2021). Tutkimuslupa, suostumus, informointi ja tietosuoja. Teoksessa J. Vuori (toim.), *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Noudettu 2.10.2025 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusetiikka/tutkimuslupa-suostumus-informointi-ja-tietosuoja/>
- Kvale, S. (2007). *Doing interviews*. SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781849208963>
- Laajalahti, A., & Koponen, J. (2024). Tekoäly ja etiikka viestintäjohtajan työssä. Teoksessa J. Niittymaa & V. Luoma-aho (toim.), *Tekoälykäs viestintä* (s. 41–59). ProCom – Viestinnän ammattilaiset ry. <https://doi.org/10.31885/9789526548807>
- Laaksonen, S.-M., Laitinen, K., Koivula, M., & Sihvonen, T. (2020). Puhekaverina botti: Viestivä tekoäly inhimillistettynä vuorovaikutuskumppanina. *Lähikuva*, 33(1), 63–78. <https://doi.org/10.23994/lk.91435>
- Laaksonen, S., Laitinen, K., Koivula, M., Sihvonen, T. (2023). Triggered by socialbots: communicative anthropomorphization of bots in online conversations. *Human-Machine Communication*, 6, 135–153. <https://doi.org/10.30658/hmc.6.8>
- Laapotti, T., & Raappana, M. (2022). Algorithms and Organizing. *Human Communication Research*, 48(3), 491–515. <https://doi.org/10.1093/hcr/hqac013>
- Lehmuskallio, S. (2008). Intranet editors as corporate gatekeepers and agenda setters. *Strategic direction*, 24(7). <https://doi.org/10.1108/sd.2008.05624gad.010>
- Leonardi, P. M. (2023). Affordances and agency: Toward the clarification and integration of fractured concepts. *MIS Quarterly*, 47(4), ix–xx. <https://doi.org/10.25300/MISQ/2023/474E2>
- Lewis, S., Guzman, A., & Schmidt, T. (2019). Automation, Journalism, and Human-Machine Communication: Rethinking Roles and Relationships of Humans and Machines in News. *Digital journalism*, 7(4), 409–427. <https://doi.org/10.1080/21670811.2019.1577147>

- Lindholm, K., & Sihvonen, T. (2024). Koneesta kollegaksi: Tekoälyn viestinnällinen toimijuus. Teoksessa J. Niittymaa & V. Luoma-aho (toim.), *Tekoälykäs viestintä* (s. 59–76). ProCom – Viestinnän ammattilaiset ry. <https://doi.org/10.31885/9789526548814>
- Littman, M. L., Ajunwa, I., Berger, G., Boutilier, C., Currie, M., Doshi-Velez, F., Hadfield, G., Horowitz, M. C., Isbell, C., Kitano, H., Levy, K., Lyons, T., Mitchell, M., Shah, J., Sloman, S., Vallor, S. & Walsh, T. (2021). *Gathering Strength, Gathering Storms: The One Hundred Year Study on Artificial Intelligence (AI100) 2021 Study Panel Report*. Stanford University. Noudettu 27.9.2025 osoitteesta <http://ai100.stanford.edu/2021-report>
- Lumina (2025). Digitaalinen osaaminen. Lumetron intranet [rajattu pääsy]
- McNamee, S. & Hosking, D. M. (2006). *The Social Construction of Organization*. CBS Press. ISBN 8763003104
- Mease, J., & Branton, S. (2024). Analysis of sociomateriality and affect in qualitative organizational communication research. Teoksessa B. H. Brummans, B. C. Taylor & A. Sivunen (toim.), *The Sage Handbook of Qualitative Research in Organizational Communication*. Sage Publications. <https://doi.org/10.4135/9781529674729.n26>
- Niittymaa, J., & Luoma-aho, V. (2024). Tekoälykäs viestintä. Teoksessa J. Niittymaa & V. Luoma-aho (toim.), *Tekoälykäs viestintä* (s. 11–37). ProCom – Viestinnän ammattilaiset ry. <https://doi.org/10.31885/9789526523996>
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1996). The knowledge-creating company: How Japanese companies create the dynamics of innovation. *Long range planning*, 29(4), 592. [https://doi.org/10.1016/0024-6301\(96\)81509-3](https://doi.org/10.1016/0024-6301(96)81509-3)
- Orlikowski, W. J. (2000). Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations. *Organization science*, 11(4), 404–428. <https://doi.org/10.1287/orsc.11.4.404.14600>
- Orlikowski, W. J. (2007). Sociomaterial Practices: Exploring Technology at Work. *Organization studies*, 28(9), 1435–1448. <https://doi.org/10.1177/0170840607081138>

- Orlikowski, W. J. (2010). The sociomateriality of organisational life: Considering technology in management research. *Cambridge Journal of Economics*, 34(1), 125–141. <https://doi.org/10.1093/cje/bep058>
- Orlikowski, W. J., & Scott, S. V. (2015). Exploring Material-Discursive Practices. *Journal of management studies*, 52(5), 697–705. <https://doi.org/10.1111/joms.12114>
- Peltonen, H., Martio, A., & Sulonen, R. (2002). *PDM: Tuotetiedon hallinta*. Edita / IT Press. ISBN 9518266646
- Pietikäinen, S., & Mäntynen, A. (2009). *Kurssi kohti diskurssia*. Vastapaino. ISBN 9789517682435
- Ramaul, L., Ritala, P., & Ruokonen, M. (2024). Creational and conversational AI affordances: How the new breed of chatbots is revolutionizing knowledge industries. *Business Horizons*, 67(5), 615–627. <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2024.05.006>
- Reckwitz, A. (2002). Toward a Theory of Social Practices: A Development in Culturalist Theorizing. *European Journal of Social Theory*, 5(2), 243–263. <https://doi.org/10.1177/13684310222225432>
- Reiff, J., & Schlegel, D. (2022). Hybrid project management – a systematic literature review. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 10(2), 45–63. <https://doi.org/10.12821/ijispm100203>
- Ritala, P., Mero, J. & Pekkala, K. (2024). Generatiivisen tekoälyn siunaus ja kirous: viestintätyö ja viestintäalan kilpailudynamiikka muutoksessa. Teoksessa J. Niittymaa & V. Luoma-aho (toim.), *Tekoälykäs viestintä* (s. 97–116). ProCom – Viestinnän ammattilaiset ry. <https://doi.org/10.31885/9789526548838>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2006). *KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto* [verkkójulkaisu]. Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Noudettu 11.9.2025 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>
- Sanastokeskus (n.d.). *Dokumentointi*. Noudettu 5.2.2026 osoitteesta <https://terminpankki.fi/tepa/fi/haku/dokumentointi>
- Schatzki, T. R. (1996). *Social practices: A Wittgensteinian approach to human activity and the social*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511527470>

- Shove, E., Pantzar, M., & Watson, M. (2012). *The dynamics of social practice: Everyday life and how it changes*. SAGE Publications. ISBN 9781446250655
- Shropshire, K. (2018). *The error free workplace: How to write work instructions that people actually want to read* (1. painos). ISBN 9780692123294
- Sihvonen, T. (2020). Teknologinen näkökulma (viestinnän) tutkimukseen. *VAKKI Publications*, 11, 175–189. Noudettu 11.10.2025 osoitteesta <https://vakki.net/wp-content/uploads/2020/10/Sihvonen175-189Tieteellinenkirjoittaminentiedeyhteisossa.pdf>
- Stähle, P., & Grönroos, M. (1999). *Knowledge management: Tietopääoma yrityksen kilpailutekijänä*. WSOY. ISBN 9510235911
- Tieteen termipankki (n.d.). *Uskontotiede: käytäntö ja käytänne*. Noudettu 17.10.2025 osoitteesta <https://tieteentermipankki.fi/wiki/Uskontotiede>
- Tracy, S., Gist-Mackey, A., & Dehnert, M. (2024). Phronetic iterative qualitative data analysis in organizational communication research. Teoksessa B. H. Brummans, B. C. Taylor & A. Sivunen (toim.), *The Sage Handbook of Qualitative Research in Organizational Communication*. Sage Publications. <https://doi.org/10.4135/9781529674729.n21>
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos). Kustannusosakeyhtiö Tammi. ISBN 9789513199531
- Turing, A. M. (1950). Computing Machinery and Intelligence. *Mind*, 59(236), 433–460. Noudettu 5.2.2026 osoitteesta <http://www.jstor.org/stable/2251299>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019). Ihmistieteiden eettisen ennakoarvioinnin ohje. Noudettu 21.10.2025 osoitteesta [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2019.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf)
- Vuori, N., Burkhard, B., & Pitkäranta, L. (2025). It's amazing – but terrifying!: Unveiling the combined effect of emotional and cognitive trust on organizational members' behaviours, AI performance, and adoption. *Journal of Management Studies*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1111/joms.13177>

- Weir, C. R., & Nebeker, J. R. (2007). Critical issues in an electronic documentation system. *AMIA. Annual Symposium proceedings*, 786–790. Noudettu 2.2.2026 osoitteesta <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/18693944/>
- Wilhoit, E. D., & Kisselburgh, L. G. (2019). The relational ontology of resistance: Hybridity, ventriloquism, and materiality in the production of bike commuting as resistance. *Organization*, 26(6), 873–893. <https://doi-org.proxy.uwasa.fi/10.1177/1350508417723719>
- Zechiel, F., Blaurock, M., Weber, E., Büttgen, M., & Coussement, K. (2024). How tech companies advance sustainability through artificial intelligence: Developing and evaluating an AI x Sustainability strategy framework. *Industrial Marketing Management*, 119, 75–89. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2024.03.010>

## Liitteet

### Liite 1. Haastattelukysymykset

#### Yleiset kysymykset kaikille / General Questions for All

1. Kerro roolistasi ja vastuistasi dokumentoinnin parissa.  
/ Please describe your role and responsibilities related to documentation in the organization.
2. Millaisena näet dokumentoinnin merkityksen organisaatiossanne?  
/ How do you view the importance of documentation in your organization?
3. Miten dokumentointiprosessi etenee organisaatiossanne – millaisia vaiheita ja rooleja siihen kuuluu?  
/ How does the documentation process proceed in your organization – what stages and roles are involved?
4. Millaisia käytäntöjä noudatatte dokumentoinnin eri vaiheissa?  
/ What practices do you follow in different documentation stages?
5. Millä tavoin eri tiimit ja roolit toimivat yhteistyössä dokumentointiin liittyen?  
/ What kind of cooperation do different teams and roles engage in when it comes to documentation?
6. Tarjotaanko organisaatiossanne apua dokumentointiosaamisen kehittämiseen?  
/ Does your organization offer assistance in developing documentation skills?
7. Miten digitaalisen ympäristön ja tekoälytyökalujen (kuten SharePoint, [Ava] ja Copilot) olemassaolo vaikuttaa dokumentoinnin eri vaiheisiin?  
/ How does the existence of the digital environment and AI tools (such as SharePoint, [Ava] and Copilot) affect the different stages of documentation?
8. Millaisia hyötyjä tekoälyavusteisissa dokumentointityökaluissa on mielestäsi?  
/ What benefits do you experience with AI-assisted documentation tools?
9. Millaisia haasteita tekoälyavusteisiin dokumentointityökaluihin liittyy mielestäsi?  
/ What challenges do you experience with AI-assisted documentation tools?

10. Millaisia kehitystarpeita näet dokumentointiprosessissa ja siihen liittyvissä viestinnällisissä käytänteissä?

/ What development needs do you see in the documentation process and communication practices related to it?

11. Millaiseksi arvioit dokumenttien löydettävyyden ja hyödynnettävyyden nykyisessä toimintaympäristössä?

/ How do you assess document findability and usability in your current environment?

### **Roolikohtaiset lisäkysymykset / Role-specific supplementary questions**

#### IT:

- Tukeeko IT-tiimi dokumentointia ja tekoälyavusteisten työkalujen käyttöä?  
/ Does the IT team support documentation and the use of AI-assisted tools?
- Mitä teknisiä ratkaisuja tai uusia toimintoja kaipaisit dokumentoinnin kehittämiseksi?  
/ What technical solutions or new features would you like to see to improve documentation?

#### Viestintä:

- Miten viestinnän periaatteet ja tavoitteet näkyvät dokumentointiprosessissa?  
/ How are communication principles and objectives reflected in the documentation process?
- Millä tavoin viestinnän ammattilaiset osallistuvat dokumentointiprosessiin?  
/ How do communications professionals participate in the documentation process?

#### Sisäinen/ulkoinen dokumentointi:

- Miten johdatte ja koordinoitte dokumentointiprosessia eri tiimien välillä?  
/ How do you lead and coordinate the documentation process across teams?
- Miten organisaation tavoitteet ja käyttäjien tarpeet ohjaavat dokumentaatiostrategiaa?  
/ How do the organization's goals and user needs guide the documentation strategy?

Tuotekehitys:

- Mikä on dokumentoinnin merkitys tuotteen elinkaaren eri vaiheissa?  
/ What is the role of documentation in different stages of the product lifecycle?
- Miten tekoäly ja digitaaliset prosessit vaikuttavat dokumentointivaatimuksiin?  
/ How do AI and digital processes affect documentation requirements?

Henkilöstöhallinto:

- Miten digitaalisten alustojen ja tekoälyjärjestelmien olisi tarkoitus tukea henkilöstön työn tehokkuutta?  
/ How should digital platforms and AI-systems support the efficiency of staff work?
- Millaisia koulutus- tai tukitoimia tarvitaan tekoälyavusteisten työkalujen käyttöön?  
/ What training or support measures are needed for the use of AI-assisted tools?