



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

Aurora Manninen

Kun tekoäly viestii

Diskurssianalyttinen tapaustutkimus tekoälyviestinnän
merkityksellistämistä herkkäluonteisissa kriisikonteksteissa

Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö
Viestintätieteiden kandidaatintutkielma
Viestintätieteiden kandidaattiohjelma

Vaasa 2026

VAASAN YLIOPISTO**Markkinoinnin ja viestinnän akateeminen yksikkö**

Tekijä:	Aurora Manninen		
Tutkielman nimi:	Kun tekoäly viestii: Diskurssianalyttinen tapaustutkimus tekoälyviestinnän merkityksellistämistä herkkäluonteisessa kriisikontekstissa		
Tutkinto:	Humanististen tieteiden kandidaatti		
Koulutusohjelma:	Viestintätieteiden koulutusohjelma		
Opintosuunta:	Viestintätieteet		
Työn ohjaaja:	Eliisa Vainikka		
Valmistumisvuosi:	2026	Sivumäärä:	29

TIIVISTELMÄ:

Generatiivisen tekoälyn voima uskotaan olevan sen tehokkuudessa, koska se mahdollistaa viestien tuottamisen organisaatiossa nopeasti, laajassa mittakaavassa. Samalla se herättää yhä enenevässä määrin kysymyksiä viestinnän vastuusta, autenttisuudesta ja inhimillisyydestä. Tekoälyn heikkoutena piilee sen empaattisuuden ja moraalin puute. Nämä kysymykset korostuvat erityisesti tilanteissa, joissa viestintä kohdistuu kriiseihin tai muihin tilanteisiin, joissa luottamusta pyritään kasvattamaan.

Tämä tutkielma tarkastelee sitä, miten tekoälyn tuottama viestintä merkityksellistetään julkisessa keskustelussa ja millaisia odotuksia viestinnälle asetetaan eettisesti herkkäluonteisessa kriisitilanteessa. Tutkielmassa analysoidaan Vanderbiltn yliopiston tekoälyllä kirjoittamaa suruvalitteluviestiä ja siitä seurannutta vastareaktiota kansainvälisessä media- ja yleisökeskustelussa. Tutkimus on laadullinen tapaustutkimus, jossa analyysimenetelmänä käytetään diskurssianalyysiä. Tutkimus tuo esiin sen, kuinka kritiikki ei kohdistunut viestin kielelliseen laatuun, vaan koettuun epäaitouteen ja inhimillisyyden puutteeseen.

Tulokset osoittavat, että tekoälyn käyttöä kriisiviestinnässä merkityksellistetään voimakkaasti negatiivisten diskurssien kautta. Tapauksessa tekoäly näyttäytyy normien rikkoutumisena ja se liitetään välinpitämättömyyteen, epäaitouteen ja moraaliseen sopimattomuuteen. Viestin kielellinen laatu ei yksin riitä takaamaan sen hyväksyttävyyttä, vaan viestin lähteellä on ratkaiseva merkitys sen tulkinnassa. Tutkimus syventää ymmärrystä tekoälyn käytön rajoista herkkäluonteisissa viestintätilanteissa sekä pohtii viestinnän ammattilaisen roolia tekoälyn rinnalla tulevaisuudessa.

AVAINSANAT: Tekoälyviestintä, Merkityksellistäminen, Kriisiviestintä, Retorinen arena, Diskurssianalyysi, Vastadiskurssi, Autenttisuus, Inhimillisuus

Sisällys

1	Johdanto	5
2	Tutkimusasetelma	7
2.1	Tutkimuksen tavoite	7
2.2	Tutkimusaineisto	8
2.3	Tutkimusmenetelmä	9
3	Teoreettisia näkökulmia tekoälyviestintään	11
3.1	Diskurssi ja merkitysten rakentuminen	11
3.2	Vastadiskurssi	12
3.3	Kriisiviestintä retorisena areenana	13
3.4	Autenttisuus ja inhimillisyyden viestinnässä	14
4	Tekoälyviestinnän merkityksellistäminen kriisissä	17
4.1	Retorinen areena ja odotusten rikkoutuminen	17
4.2	Epäjohdonmukaisuus ja autenttisuuden vaatimus	20
4.3	Toimijuuden ja inhimillisyyden rajat	22
5	Pohdinta ja johtopäätökset	25
	Lähteet	28

1 Johdanto

Mitä tapahtuu, kun tekoäly yrittää ilmaista myötätuntoa tragedian hetkellä? Asettaako organisaatio kyseenalaiseksi koko viestinnän moraalisen perustan ulkoistaessaan inhimillisyyden tekoälylle? ChatGPT:n kaltaiset generatiiviset tekoälytyökalut ovat nopeasti vakiinnuttaneet asemansa osana organisaatioiden viestintää. Nykyisin organisaatioiden kilpailuedun saavuttaminen edellyttää generatiivisen tekoälyn hyödyntämistä tuottavuutta parantavana työkaluna (Dwivedi ja muut, 2023, s. 56). Tekoälyn keskeinen vahvuus viestinnässä liittyy sen kykyyn tuottaa suuria määriä sisältöä nopeasti ja vaivattomasti erilaisiin tilanteisiin. Tekoäly ei ole pelkästään teknologinen työkalu, vaan nopeasti kehittyvä ja kiistanalainenkin puheenaihe, joka haastaa perinteiset käsityksemme vuorovaikutuksesta. Tekoäly on nostanut esiin kysymyksiä viestinnän vastuusta, autenttisuudesta ja luotettavuudesta. Sen käyttöön liittyy riski virheellisen tai harhaanjohtavan tiedon tuottamisesta, mikä voi heikentää sen tuottaman viestinnän luotettavuutta (Dwivedi ja muut, 2023, s. 43). Erityisesti tilanteissa, joissa viestinnältä odotetaan empatiaa ja moraalista herkkyyttä, tekoälyn käyttö on herättänyt ristiriitaisia reaktioita.

Monet organisaatiot joutuvat viestimään yhä useammin kriisien, väkivallantekojen, onnettomuuksien tai muiden herkkäluonteisten tapahtumien yhteydessä. Viestintä ei ole pelkkää informaation välittämistä, vaan erityisesti vuorovaikutuksen rakentaminen, yhteisöllisyyden luominen, yhteyksien ylläpito ja vaikuttaminen kuuluvat viestinnän ammatilliseen tehtäväkenttään (Koskela, Nissilä ja Nuopponen, 2023, s. 3). Tästä syystä viestinnällä on äärimmäisen tärkeä ja vastuullinen rooli organisaatiossa.

Aiempi tutkimus on tarkastellut tekoälyä esimerkiksi sen vaikutusten näkökulmasta. Tekoälyn kehitys on lisännyt merkittävästi viestintäkokemustemme vaivattomuutta, mutta samalla herättänyt huolta yksityisyydestä, läpinäkyvyydestä ja ihmisen mahdollisuudesta hallita niiden toimintaa (Sundar, 2020, s. 74). Bar-Gilin ja muiden (2024) mukaan lisää empiiristä tutkimusta ja tuloksia tekoälyn eettisyyteen vaikuttavista tekijöistä ja haasteista tarvittaisiin vielä.

Viimeaikaisessa tutkimuksessa on alettu tarkastelemaan tekoälyä myös yksilöiden merkityksellistämisen prosessien näkökulmasta. AI-välitteinen merkityksellistäminen viittaa prosessiin, jossa yksilöt tulkitsevat ja jäsentävät uusia ja epäselviä tilanteita generatiivisen tekoälyn avulla (Silvola ja muut, 2025, s. 2002). Tämä näkökulma on tuonut tutkimuksen lähemmäksi ihmisten konkreettisia toimintatapoja ja kokemuksia tekoälyn käytössä. Aiempi tutkimus on kuitenkin keskittynyt pääasiassa yleisiin prosesseihin, eikä niinkään siihen, miten merkityksellistäminen ilmenee tietyssä rajatussa kontekstissa.

Tässä tutkielmassa tarkastellaan tapausta, jossa organisaation käyttämä tekoäly on herättänyt julkista vastustusta herkkäluonteisessa viestintätilanteessa. Tutkielman tapausesimerkissä viestit olivat kielellisesti sujuvia ja muodollisesti asianmukaisia. Julkinen kritiikki kohdistui kuitenkin siihen, kuinka myötätunto ja tuki eivät välittyneet teknologian myötä organisaation tavoitteista huolimatta. Tämä herättää kysymyksen siitä, millaisia odotuksia viestintään liitetään ja millaisin perustein viestinnän pätevyyttä arvioidaan.

Tutkimus lähestyy aihetta diskurssianalyysin keinoin, jossa tutkitaan sitä, miten kielen avulla muodostetaan merkityksiä. Tutkimuksessa huomio kohdistuu siihen, kuinka julkinen keskustelu muokkaa tapaa ymmärtää tekoäly viestinnän välineenä. Tutkimus tuottaa tietoa siitä, millaisia rajoja ja odotuksia tekoälyn käytölle rakentuu tutkimuksen mediaympäristössä. Diskurssien avulla voidaan tarkastella merkitysten rakentumista ja niiden kytkeytymistä historiallisiin, kulttuurisiin ja poliittisiin prosesseihin (Pietikäinen ja Mäntynen, 2019, luku 2.1.). Aihe on yhteiskunnallisesti merkittävä, sillä tekoälyn rooli organisaatioissa ja niiden viestinnässä lisääntyy ja myös muuttuu jatkuvasti. Samalla diskurssit tekoälystä muovaavat ihmisten käsityksiä aiheesta.

2 Tutkimusasetelma

Tässä luvussa kuvataan tutkimuksen toteutus. Luvussa avataan tutkimuksen tavoite ja tutkimuskysymykset. Sen jälkeen esitellään tutkimusaineisto ja perustellaan tutkimuksessa käytetty laadullinen tapaustutkimus sekä diskurssianalyysi analyysimenetelmänä.

2.1 Tutkimuksen tavoite

Tämän tutkimuksen tavoitteena on analysoida, miten tekoälyn tuottama viestintä merkityksellistetään julkisessa keskustelussa eettisesti herkkäluonteisessa kriisitilanteessa. Tutkimuksessa ei tarkastella viestien teknistä laatua eikä arvioida niiden kielellistä sujuvuutta. Sen sijaan huomio kohdistuu siihen, miten tekoälyn käyttö viestin lähteenä merkityksellistetään ja kyseenalaistetaan. Tutkimuksessa pureudutaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Millaisin merkityksin tekoälyn käyttö esitetään ongelmallisena tapausta käsittelevässä julkisessa keskustelussa?
2. Millaisia autenttisuutta ja inhimillisyyttä koskevia odotuksia vastadiskurssissa rakennetaan?

Tutkimus keskittyy yhteen tapausesimerkkiin, jossa organisaation tuottama tekoälyviestintä on herättänyt julkista keskustelua. Tarkastelun kohteena ovat ne diskursiiviset keinot, joilla vastaanottajat rakentavat vastustavaa tulkintaa.

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, millaisia normeja ja odotuksia viestintään liitetään tilanteissa, joissa konteksti on emotionaalisesti ja moraalisesti latautunutta. Analyysin kautta tarkastellaan, miten viestin lähde vaikuttaa siihen, millaiseksi viestin merkitys rakentuu, ja millaisin retorisin ja argumentatiivisin keinoin tekoälyn käyttöä esitetään sopimattomana. Tutkimus ei pyri selittämään yksilöllisiä motiiveja, eikä se ota kantaa siihen, tulisiko organisaation käyttää tekoälyä sen viestinnässä.

Tutkimus kytkeytyy myös viestinnän etiikkaan, erityisesti kysymykset empaattisuudesta, inhimillisyydestä ja vastuusta tilanteessa, jossa viestintä kohdistuu kriiseihin. Ranskalaisen filosofin Emmanuel Levinasin ajattelussa vastuu toisesta ei ole viestinnän seuraus, vaan sitä edeltävä eettinen lähtökohta, jossa toisen kohtaaminen asettaa subjektin velvollisuuteen ennen omaa näkökulmaa (Thomas, 2004, s. 125-141). Hänen mukaansa tärkeintä on vastuu toisesta ihmisestä, jolloin se voidaan kokea ongelmalliseksi, jos viesti ei vaikuta aidosti välittävältä. Tässä tutkielmassa arvioidaan missä määrin viestintä vastaa tähän eettiseen vastuuseen.

2.2 Tutkimusaineisto

Tutkimusaineisto on valittu tarkoituksenmukaisesti siten, että se tarjoaa julkisesti dokumentoidun ja argumentatiivisesti rikkaan keskustelukentän, jossa vastaanottajien tuottama diskurssi on selkeästi nähtävissä ja avoimesti analysoitavissa. Aineisto mahdollistaa vastadiskurssin tarkastelun eettisesti herkkäluonteisessa viestintätilanteessa.

Tutkimuksen tapausesimerkki on Vanderbiltn yliopiston Peabody Collegen keväällä 2023 tapahtunut kriisi, joka sai alkunsa EDI-toimiston (Equity, Diversity and Inclusion) 17. helmikuuta 2023 lähettämästä suruvalittelusähköpostiviestistä, joka käsitteli Michigan Staten yliopistossa 13. helmikuuta 2023 tapahtunutta joukkoampumista. Viestin loppuun lisätty maininta ChatGPT-tekoälyn käytöstä siirsi huomion kuitenkin viestin sisällöstä suoraan viestin lähteeseen, eli tekoälyn käyttöön. Tämä johti yleisön välittömään julkiseen vastareaktioon, josta seurasi myös EDI-toimiston julkinen anteeksipyyntö sekä hallinnollisia seurauksia.

Ensimmäinen osa tutkimusaineistoa on The Vanderbilt Hustler -opiskelijaverkkolehden suruvalitteluviestiä käsittelevä uutinen ja siihen liittyvät lukijakommentit. Osa suruvalitteluviestiä julkaistiin Vanderbiltn yliopiston The Vanderbilt Hustler -opiskelijaverkkolehdessä. Toinen osa tutkimusaineistoa sisältää kansainvälisten medioiden, CNN:n ja The Guardianin, uutisointia aiheesta sekä niissä esiin nostetun

laajemman yhteiskunnallisen keskustelun tekoälyn käytöstä. Uutiset eivät ainoastaan raportoineet tapahtumasta, vaan nostivat esiin eettisiä kysymyksiä ja välittivät yleisön reaktioita.

Aineisto on kerätty julkisista verkkolähteistä ja siihen sisällytettiin vain sellaiset uutiset ja kommentit, joissa käsiteltiin nimenomaan tekoälyn käyttöä kyseisessä tapauksessa. Tavoitteena ei ole määrällisesti kattava aineisto, vaan keskustelussa rakentuvien merkitysten analysointi. Erillistä tutkimuslupaa ei tarvittu, koska aineisto on julkisesti saatavilla. Analyysi kohdistuu erityisesti sidosryhmien tuottamaan vastadiskurssiin, mutta yksittäisiä kommentoijia ei yksilöidä. Tarkastelun kohteena eivät ole tapausorganisaatioiden sisäiset prosessit tai teknologian toiminnallinen arviointi.

2.3 Tutkimusmenetelmä

Tämä tutkimus on laadullinen tapaustutkimus. Bambergin ja muiden mukaan, se ei ole itsessään yksittäinen metodi, vaan pikemminkin tutkimustapa, jonka sisällä voidaan käyttää erilaisia aineistoja ja menetelmiä (2007, s. 9). Laadullinen tapaustutkimus mahdollistaa useissa eri aineistolähteissä tapahtuvan keskustelun tarkastelun yhtenäisenä kokonaisuutena. Tapaustutkimuksessa kohde on useimmiten tapahtumakulku tai ilmiö (Bamberg ja muut, 2007, s. 9). Tässä tutkimuksessa tapausesimerkiksi on valittu ilmiö, jossa tekoälyviestintä on johtanut julkiseen kriisiin. Tapaustutkimus mahdollistaa ilmiöön syvällisemmän pureutumisen ja auttaa selittämään, miten tekoälyn käyttöä merkityksellistetään. Merkityksellistämällä (sensemaking) tarkoitetaan tässä tutkielmassa ihmisten pyrkimystä tulkita ja jäsentää uusia ja epäselviä tilanteita sekä luoda niiden kautta uutta ymmärrystä (Silvola ja muut, 2025, s. 2004). Tämä kytkeytyy suurempaan yhteiskunnalliseen keskusteluun tekoälyn käytöstä. Bamberg ja muut mainitsevatkin, että yksi tärkeimmistä kysymyksistä tapaustutkimusta tehdessä on se, mitä voimme oppia kyseisestä tapauksesta (2007, s. 10).

Tutkimusmenetelmänä käytetään diskurssianalyysiä. Diskurssitutkimuksen tehtävä on tarkastella sitä, miten erilaisia todellisuuksia ja tapahtumia merkityksellistetään, millä ehdoilla ja millaisia seurauksia sillä on (Pietikäinen ja Mäntynen, 2019, luku 1.1.). Jokisen ja muiden (2016, luku 1.) mukaan, diskurssianalyysi ei ole selkeärajainen tutkimusmenetelmä, vaan väljä teoreettinen viitekehys, joka sallii erilaisia tarkastelun painopisteitä ja menetelmällisiä sovelluksia. Tässä tutkimuksessa painopisteenä on se, miten yleisö ja media rakentavat vastadiskurssia tekoälyn tuottamaa viestintää kohtaan.

Tutkimusmenetelmän valinta perustuu siihen, että diskurssianalyysi mahdollistaa kielenkäytön tutkimuksen nimenomaan sosiaalisena toimintana. Menetelmän avulla tarkastellaan, miten merkitykset muotoutuvat vastaanottajan silmissä, kun viestin lähteenä on tekoäly. Pietikäinen ja Mäntynen toteavat, että kielenkäytöllä on aina seurauksia sekä puheena olevalle aiheelle että osallistujille (2019, luku 1.1.). Analyysin myötä voidaan tarkastella, näkykö teknologian ja ihmisyyden välillä jännitettä ja miksi.

3 Teoreettisia näkökulmia tekoälyviestintään

Tässä luvussa esitellään tutkimuksen teoreettinen viitekehys, jonka avulla tutkitaan tekoälyviestinnän herättämiä merkityksiä ja niihin liittyvää julkista keskustelua. Luvussa perehdytään diskurssianalyttiseen näkökulmaan, tarkastellaan vastadiskurssia retorisen areenateorian (RAT) avulla ja käsitellään autenttisuuden ja inhimillisyyden odotuksia viestinnässä. Nämä teoreettiset näkökulmat eivät ole toisistaan irrallisia, vaan täydentävät toisiaan. Diskurssianalyysi ja vastadiskurssi auttavat tarkastelemaan sitä, miten merkityksiä rakennetaan ja kyseenalaistetaan kielellisin keinoin, johon retorinen areenateoria tarjoaa moniäänisen tulkintakehyksen. Autenttisuuden ja inhimillisyyden käsitteet tuovat eettisen ulottuvuuden, joka on tutkielman tapausesimerkin ymmärtämisen ja analysoinnin kannalta keskeistä.

3.1 Diskurssi ja merkitysten rakentuminen

Tässä tutkielmassa diskurssi ymmärretään sosiaalisena toimintana. Fairclough'n mukaan diskurssi ei ole vain maailman representointia, vaan myös sen merkityksellistämistä, konstituointia ja rakentamista merkityksen kautta (1992, s. 64). Keskeiseksi käsitteeksi nousee siis myös merkityksellistäminen (sensemaking), eli prosessi, jossa ihmiset luovat merkityksiä jatkuvasti toiminnan keskellä yhdistämällä menneitä kokemuksia nykyhetkeen ja tulevaan (Hernes ja Maitlis, 2011, s. 27). Fairclough'n määritelmää soveltaessa tutkielman tapaukseen voidaan todeta, että tekoälyn käyttö ei ole vain tekninen valinta välittää informaatiota. Pietikäinen ja Mäntynen mukaan diskurssit määrittelevät, mitä, miten ja millä oikeutuksella ilmiöistä, asioista ja ihmisistä voi, saa, pitää ja kannattaa puhua tai vaieta (2019, luku 2.1.). Tekoälyn käyttöä voidaan pitää siis tekona, joka muokkaa käsitystä siitä, mitä pidetään hyväksyttävänä viestintänä kriisitilanteessa.

Diskurssilla on olennainen rooli siinä, miten toimijoiden väliset suhteet ja identiteetit jäsentyvät. Diskurssi osallistuu sosiaalisten identiteettien, suhteiden sekä tieto- ja merkitysjärjestelmien rakentamiseen (Fairclough, 1992, s. 64). Tekoälyviestinnän

kontekstissa tämä tarkoittaa, että valittu viestintätapa määrittelee organisaation identiteettiä suhteessa vastaanottajaan. Tutkimustapauksessa vakiintuneet käsitykset viestijän empatiakyvystä ja asiantuntijuudesta horjuvat, kun viestin lähteeksi paljastuu tekoäly. Tämä muuttaa myös sosiaalista suhdetta viestijän ja yleisön välillä. Pietikäisen ja Mäntynen mukaan, kieli antaa mahdollisuuden valita hyvin laajasta sanojen, sävyjen ja rakenteiden joukosta juuri ne, joita kulloinkin pidämme tarpeellisina ja sopivina (2019, luku 2.4.). Toisaalta Pietikäinen ja Mäntynen toteavat, että kielen neuvotteluluonteesta johtuen, on toisinaan vaikea muotoilla omia ajatuksia niin, että muut ymmärtävät ne tarkoittamallasi tavalla (2019, luku 2.4.). Kielenkäyttö on aina vuorovaikutuksessa tietyssä kontekstissa, ja siksi merkitykset viime kädessä syntyvät vuorovaikutuksessa muiden kielenkäyttäjien ja diskurssien kanssa (Pietikäinen ja Mäntynen, 2019, luku 2.4.). Haasteellisissa viestintätilanteissa tekoälyn puoleen saatetaankin kääntyä viestinnän ilmaisun tukena.

Tutkielman painopiste on erityisesti vastadiskurssissa, eli siinä, kuinka yleisö haastaa organisaatioiden tarjoamaa viestintäkäytäntöä. Pietikäisen ja Mäntynen mukaan diskurssit liittyvät niin vallankäyttöön kuin vastarintaan, sillä ne pyrkivät vakiinnuttamaan omat totuutensa ja nivoutuvat tapoihimme tietää ja vaikuttaa (2019, luku 2.1.). Merkitysten rakentumisessa eri diskurssit pyrkivät hallitsemaan, eli hegemoniseen asemaan. Fairclough määrittelee hegemonian jatkuvasti muuttavana tilana kamppailun keskiössä (1992, s. 58). Yleisön tuottama vastadiskurssi on Fairclough'n kuvaamaa kamppailua, jolla pyritään tutkimuksen tapausesimerkissä kumoamaan teknologinen hegemonia ja palauttamaan inhimillisyyden viestinnän keskiöön.

3.2 Vastadiskurssi

Vastadiskurssi ei ole vain reaktio viestiin, vaan osa jatkuvaa merkitysten kamppailua organisaation ja sen sidosryhmien välillä. Mumbyn mukaan, diskurssianalyttinen ote organisaatiotutkimukseen ei keskity niinkään yksittäisten diskurssien sisällön tunnistamiseen, vaan pikemminkin niiden väliseen tulkinalliseen kamppailuun (2005, s. 24). Mumby kuvailee tätä interpretatiivisenä kamppailuna (interpretive struggle). Se on

keskeisessä osassa tarkastellessa tekoälyn käyttöä viestinnässä herkkäluonteisessa tilanteessa. Organisaatio keskittyy niihin tapoihin, joilla sen toiminta on alttiina kilpaileville pyrkimyksille muovata ja vakiinnuttaa sen merkitystä (Mumby, 2005, s. 22). Tutkimuksessa tällä tarkoitetaan sitä, että organisaatio yrittää omalla viestinnällään antaa toiminnalleen tietyn merkityksen ja samaan aikaan yleisö ja media saattavat antaa sille aivan toisen merkityksen.

Mumbyn kehittämä dialektinen lähestymistapa korostaa, että hallinta ja vastarinta ovat toisistaan riippuvaisia ja toisiaan tuottavia (mutually implicative and coproductive) (2005, s. 21), jolloin eri tulkinnat rakentavat vastarintaa yhdessä sosiaalisesti. Tutkimuksen tapauksessa sidosryhmät hylkäävät tarjottua teknologista käytäntöä vastadiskurssilla. Vaikka vastarinta voi joskus olla suoraa, se nojaa usein organisaation käytäntöjä ympäröivään tulkinnalliseen epämääräisyyteen (Mumby, 2005, s. 29). Epämääräisyys antaa yleisölle ja medialle mahdollisuuden kyseenalaistaa tekoälyviestinnän käyttö ja vaatia inhimillistä vastuuta organisaatiolta.

3.3 Kriisiviestintä retorisenä areenana

Tutkielmassa organisaatioiden viestintää kriisitilanteessa tutkitaan osana laajempaa keskustelua. Kriisi ei näy vain organisaatioiden virallisissa viesteissä, vaan myös mediassa ja yleisön kommentteissa, jotka muodostavat oman vastaanäkemyksensä. Coombs määrittelee organisaatiokriisin (organizational crisis) sidosryhmien keskeisten odotusten rikkoutumiseksi, joka voi aiheuttaa negatiivisia seurauksia sidosryhmille ja/tai organisaatiolle (2022, s. 4). Sidosryhmä on henkilö tai ryhmä, johon organisaatio vaikuttaa tai joka voi itse vaikuttaa organisaatioon (Coombs, 2022, s. 4). Tutkielman tapausesimerkissä sidosryhmiä ovat yksityishenkilöt, jotka osallistuvat keskusteluun The Vanderbilt Hustler -opiskelijaverkkolehden kommenttikentässä sekä kansainväliset uutismediat CNN ja The Guardian.

Coombsin mukaan sidosryhmien havainnot auttavat määrittelemään tapahtuman kriisiksi (2022, s. 4). Kriisin määritelmässä korostuu se, että tapahtuma voidaan tulkita

eri tavoilla (Coombs, 2017, s. 36). Tutkielmassa analysoidaan näitä erilaisia tulkintoja, jotta ymmärrettäisiin, miten ja miksi tietyt viestintätilanteet tulkitaan kriiseiksi. Kriisiviestintää ei tässä tutkielmassa tarkastella organisaation hallitsemana tiedostusprosessina, vaan moniäänisenä ja dynaamisena julkisena tilana. Retorinen areenateoria (Rhetorical Arena Theory, RAT) on teoreettinen malli, jolla pyritään hallitsemaan ja selittämään kriisiviestinnän kompleksisuutta (Raupp, 2019, s. 2). RAT mahdollistaa kriisin tarkastelun laajana vuorovaikutussuhteiden verkostona, jossa media ja yleisö eivät ole vain passiivisia kohteita, vaan aktiivisia merkitysten rakentajia.

RAT määrittelee kriisin retoriseksi areenaksi, jossa useat eri toimijat osallistuvat aktiivisesti merkitysten tuottamiseen ja todellisuuden rakentamiseen (Raupp, 2019, s. 4). Tässä tutkielmassa retorinen areena koostuu A) The Vanderbilt Hustler - opiskelijaverkkolehden lukijakommenteista ja B) kansainvälisten uutismedioiden uutisista. RAT:n avulla voidaan tunnistaa, kuvata ja selittää näitä moninaisia viestintäprosesseja, joita areenan sisällä tapahtuu (Raupp, 2019, s. 2). RAT toimii teoreettisena näkökulmana, jonka avulla voidaan tarkastella tapausesimerkissä ilmenevää vastadiskurssia. Analysoimalla areenan eri toimijoiden ääniä, voidaan huomata, kuinka tekoälyviestintä muuttaa kriisin luonnetta ja miksi yleisö kokee sen ongelmalliseksi.

3.4 Autenttisuus ja inhimillisuus viestinnässä

Molleda määrittelee autenttisuuden havainnoksi, jossa kohdetta pidetään aitona, eikä kopiona tai väärennöksenä (2010, s. 226). Organisaatio ei voi itse määritellä olevansa autenttinen, vaan autenttisuus rakentuu sen ja sidosryhmien välisessä neuvottelussa. Autenttisuus on sosiaalinen konstruktio, joka on kontekstisidonnainen ja subjektiivinen ilmiö, joka syntyy sidosryhmien tulkinnoissa (Molleda, 2010, s. 225). Tässä neuvotteluprosessissa sidosryhmät voivat joko hyväksyä tai hylätä organisaation väitteen autenttisuudesta.

Sidosryhmät arvioivat aktiivisesti sitä, kohtaavatko organisaation arvot ja teot. Tämä liittyy Molledan käsitteeseen havaitusta johdonmukaisuudesta (perceived consistency). Autenttisuus kytkeytyy siis siihen, kuinka johdonmukaisia organisaation omat määritelmät arvoista ja sen todellinen toiminta ovat keskenään (Molleda, 2010, s. 234). Toisaalta, koska autenttisuus on subjektiivista, se mikä tuntuu yhdelle aidolta, voi näyttäytyä toiselle teennäiseltä.

Ihmiset arvioivat toisia toimijoita kahden ulottuvuuden kautta: kokemuksellisuuden (experience) ja toimijuuden (agency) (Liu ja Sundar, 2018). Toimijuudella tarkoitetaan kykyä ajatella, suunnitella ja toimia itsenäisesti, ja kokemuksellisuudella kykyä tuntea esimerkiksi nälkää, pelkoa ja empatiaa (Liu ja Sundar, 2018). Vaikka organisaatio pyrkisi viestimään arvojensa mukaisesti, tekoälyn käyttö voi johtaa Molledan (2010, s. 234) kuvaamaan epäjohdonmukaisuuteen. Näin tapahtuu, kun sidosryhmien odotukset viestiä kohtaan rikkoutuvat, kun koneellinen toimija yrittää simuloida inhimillistä tunnetta (Liu ja Sundar, 2018). Kokemuksellisuus nähdään siis ominaisuutena, joka on ainakin vielä ainutlaatuinen vain ihmisille. Tämä sosiaalinen normi rikkoutuu sellaisessa tilanteessa, jossa tekoäly välittääkin sellaista ominaisuutta, joka koetaan sopivaksi vain ihmiselle. Tämä saatetaan kokea häiritsevänä tai epämiellyttävänä verrattuna siihen, että kone suorittaisi esimerkiksi vain loogisia tehtäviä. Liu ja Sundar (2018) huomauttavat, että koneen kyky simuloida tuntemista voidaan nähdä uhkana ihmisen erityislaatuisuudelle. Kun koneelle annetaan perinteisesti vain ihmisille kuuluvia piirteitä, se hämärtää ihmisen ja koneen rajaa.

Tietokoneet ovat perinteisesti nähty vain välineinä, mutta Guzman ja Lewis kuitenkin kyseenalaistavat tätä perinteistä käsitystä. Heidän mukaansa, tekoälyn siirtyminen pelkästä välineestä itsenäiseksi viestijäksi haastaa perinteisen käsityksen siitä, mitä merkityksellinen viestintä edellyttää (Guzman ja Lewis, 2020, s. 80). Tämä roolien muutos haastaa käsityksemme siitä, mitä viestijänä oleminen tarkoittaa ja mitä ominaisuuksia merkityksellinen vuorovaikutus vaatii. Se, missä määrin koneen koetaan omaavan toimijuutta, vaikuttaa siihen, miten ihmiset soveltavat siihen sosiaalisia

sääntöjä ja odotuksia (Guzman ja Lewis, 2020, s. 76). Tekoälyn jatkuvasti kehittyessä, alamme alitajuntaisesti myös odottamaan siltä inhimillistä käytöstä.

Guzmanin ja Lewisin (2020) sekä Liu'n ja Sundarin (2018) näkemykset eivät ole suoraan ristiriidassa, mutta ne katsovat toimijuutta eri näkökulmista. Liu ja Sundar katsovat toimijuutta psykologisen jaottelun kautta, kun taas Guzman ja Lewis esittelevät viestinnällisen jaon, jossa kone nähdään viestinnällisenä toimijana. Liu'n ja Sundarin mukaan ongelma syntyy, kun kone esittää kokemuksellisuutta, vaikka siltä puuttuu siihen tarvittava inhimillinen perusta. Guzman ja Lewis näkevät ongelman siinä, että annamme koneelle viestinnällisen toimijan roolin ja alamme automaattisesti odottaa siltä myös niitä piirteitä, jotka Liu'n ja Sundarin mukaan kuuluvat vain ihmisille. Lopputuloksena on Molledan kuvaama tilanne, jossa sidosryhmät eivät neuvotteluprosessissaan hyväksy tekoälyn tuottamaa empatiaa aitona asiana.

4 Tekoälyviestinnän merkityksellistäminen kriisissä

Tässä luvussa analysoidaan sitä, miten tekoälyn käyttö muuttuu julkiseksi kamppailuksi viestinnän merkityksistä ja normeista herkkäluonteisessa viestintätilanteessa. Tarkastelu keskittyy sidosryhmien tuottamaan vastadiskurssiin, joka ymmärretään interpretatiivisena kilpailuna. Analyysin lähtökohtana on Vanderbiltin tapaus, jossa tekoälyllä kirjoitettu suruvalitteluviesti herätti välittömän julkisen vastareaktion, jota tarkastellaan omana retorisenä areenanaan.

Analyysissä pohditaan tämän tutkielman kahta tutkimuskysymystä: millaisin merkityksin tekoälyn käyttö esitetään ongelmallisena tapausta käsittelevässä julkisessa keskustelussa sekä millaisia autenttisuutta ja inhimillisyyttä koskevia odotuksia vastadiskurssissa rakennetaan. Aineistoja tulkitaan aiemmin esitellyn diskurssianalyysin ja teoreettisen viitekehyksen avulla. Analyysin keskiössä hyödynnetään erityisesti interpretatiivisen kamppailun, viestinnällisen toimijuuden ja havaitun johdonmukaisuuden käsitteitä.

4.1 Retorinen arena ja odotusten rikkoutuminen

Vanderbiltin tapaus muodostaa retorisen areenan, jossa on useita eri toimijoita, kuten yliopiston hallinto, opiskelijat, alumnit ja media. Kaikki toimijat osallistuvat aktiivisesti merkitysten tuottamiseen ja tapahtuman tulkitsemiseen. Tämä retorinen arena sai alkunsa opiskelijaverkkolehti The Vanderbilt Hustlerista. Opiskelijaverkkolehti nosti ensimmäisenä esiin suruvalitteluviestin teknisen alkuperän julkaisemalla kuvankappauksen kyseisestä sähköpostista ChatGPT-merkitöineen The Vanderbilt Hustlerin sivuille. Lehden kirjoitus toimi laukaisijana sille, että instituution viesti muuttui välittömästi kriisiksi.

Kriisin lähtökohtana on sidosryhmien odotusten rikkoutuminen, joka näkyy voimakkaana vastadiskurssina tekoälyn käyttöä kohtaan. Esimerkiksi yksi The Vanderbilt Hustler -opiskelijaverkkolehden kommentoijista ilmaisee voimakkaasti pettymyksensä, esimerkissä (1).

(1) "For fuck sake, people died, and you can't find someone to write a paragraph by a human to express sorrow and solidarity? What the fuck is wrong you fucking people?". (The Vanderbilt Hustler, 2023).

Oma suomennos: "Ei jumalauta, ihmisiä on kuollut, ettekä te löydä ihmistä kirjoittamaan yhtä kappaletta surun ja solidaarisuuden osoittamiseksi? Mikä helvetti teitä ihmisiä vaivaa?."

(2) "An inclusivity message in response to a mass shooting doesn't make any sense. Weren't the alleged shooter and his victims diverse and inclusive enough for Nicole Joseph and her AI ghostwriter? Not only was the response in poor taste, it was a bad woke joke." (The Vanderbilt Hustler, 2023).

Oma suomennos: "Inklusiivisuus-viesti joukkoampumiseen ei käy järkeen. Eivätkö väitetty ampuja ja hänen uhrinsa olleet Nicole Josephille ja hänen haamuviestijälleen jo riittävän monimuotoista ja inklusiivista? Vastaus ei ollut ainoastaan mauton, vaan myös huono woke-vitsi."

Esimerkki (1) heijastaa voimakasta moraalista kyseenalaistusta siitä, ettei yliopisto löytänyt tai vaivaantunut huolehtimaan, että ihminen kirjoittaisi osanoton tragediaan. Kommentti antaa ymmärtää, että sähköpostiviestin allekirjoittajilla ei nähty olevan riittävää ymmärrystä tilanteen vakavuudesta. Retorisen areenan näkökulmasta kommentti toimii vastadiskurssina, jossa sidosryhmät haastavat organisaation oikeuden määritellä viestinnällisen toimijan tekoälyksi kyseisessä tilanteessa. Voimakkaat tunnereaktiot ja kielenkäyttö "ei jumalauta" sekä "mikä helvetti teitä ihmisiä vaivaa" viittaavat siihen, että suruvalitteluviesti oli osunut eräänlaiseen kipupisteeseen lukijoissa. Samalla se muokkaa käsitystä siitä, että tekoälyn käyttö ei ollut vain tekninen ratkaisu, vaan osoitus välinpitämättömyydestä. Kommentti rakentaa myös normin, jonka mukaan aito empaattinen viestintä edellyttää inhimillistä vaivannäköä

Esimerkissä (2) osanotto kehystetään "huonoksi woke-vitsiksi" (bad woke joke), kun EDI-toimiston lähettämään suruvalitteluviestissä painotettiin inklusiivisuutta, vaikkei ampumatapaus suoranaisesti kytkeytynyt esimerkiksi syrjintään. Viestin sisältö nähtiin epäjohdonmukaisena, koska se koettiin irralliseksi kontekstista. Tekoälyn käyttö viestin lähteenä muutti viestin merkityksen myötätunnon osoituksesta loukkaukseksi ja asetti myös sen allekirjoittaneet kritiikin kohteeksi.

Tapauksen paikallinen shokki muuttui pian The Vanderbilt Hustler -verkkolehden julkaiseman tekstin jälkeen intertekstuaaliseksi globaaliksi uutisaiheeksi. CNN ja The Guardian tarttuivat aiheeseen viittaamalla suoraan opiskelijaverkkolehden uutisointiin ja sidosryhmien suuttumukseen. Vastadiskurssi sai globaalin uskottavuuden, kun opiskelijoiden kokema loukkaus muuttui eettiseksi keskusteluksi tekoälyn käytön rajoista.

(3) "Following the outcry from students about the use of AI to write a letter about community during human tragedy, the associate dean of Peapody sent an apology note the next day. Nicole Joseph, one of the three signatories of the original letter, called using ChatGPT "poor judgement", according to the Vanderbilt Hustler." (CNN, 2023).

Oma suomennos: "Opiskelijoiden voimakkaan paheksunnan jälkeen, joka koski tekoälyn käyttöä yhteisöllisyyttä käsittelevän viestin kirjoittamiseen inhimillisen tragedian yhteydessä, Peapodyn apulaisdekaani lähetti seuraavana päivänä anteeksipyyntöviestin. Vanderbilt Hustlerin mukaan Nicole Joseph, yksi alkuperäisen viestin kolmesta allekirjoittajasta, kuvasi ChatGPT:n käyttöä "huonoksi harkinnaksi".

Media ei ainoastaan raportoinut tapahtunutta, vaan sen voidaan tulkita kehystäneen tapaus takaiskuna. CNN:n uutisoinnissa referoitiin opiskelijoita, joiden kuvataan reagoineen "voimakkaalla paheksunnalla" (outcry), joka näkyy esimerkissä (3). Ilmaus ei pelkästään kuvaa negatiivista reaktiota, vaan se ilmentää tilanteen laajemmaksi moraaliseksi ongelmaksi. CNN tuo esiin organisaation oman arvion tapahtuneesta kuvaamalla sitä vain "huonoksi harkinnaksi" (poor judgement). Toisaalta vastadiskurssissa muodostuneen tulkinnan myötä, viestintätilanne näyttäytyy laajempaan eettiseen epäonnistumiseen. Opiskelijaverkkolehden kommentointi ja sitä referoineen CNN:n uutisointi puski lisää painetta organisaation reagoimiselle.

Moniäänisyys ja retorisen areenan dynaamisuus tulevat esiin siinä, miten vastadiskurssi ei kohdistu ainoastaan viestin lähettäneeseen EDI-toimistoon, vaan laajenee vaatimukseksi koko yliopiston johdolle. The Guardianissa referoitu opiskelija esittää vaatimuksensa esimerkissä (4).

(4) "Deans, provosts, and the chancellor: do more. Do anything. And lead us into a better future with genuine, human empathy, not robot." (The Guardian, 2023).

Oma suomennos: "Dekaanit, vararehtorit ja kansleri: tehkää enemmän. Tehkää mitä tahansa. Ja johdattakaa meidät parempaan tulevaisuuteen aidolla inhimillisellä empatialla, ei robotilla."

Opiskelijan vetoamus havainnollistaa useita areenan sisäisiä prosesseja. Ensimmäkin se osoittaa, kuinka sidosryhmät, eli opiskelijat, eivät ole passiivisia vastaanottajia, vaan aktiivisia merkitysten rakentajia, jotka määrittelevät kriisin laajuuden haastamalla koko yliopiston ylimmäkin johdon vastuuseen. Toiseksi, vaatimus tehdä "mitä tahansa" (do anything) viittaa siihen, että odotusten rikkoutuminen liittyi pohjimmiltaan inhimillisen vaivannäön puutteeseen, joka johtaa periaatteelliseksi keskusteluksi siitä, millaisia arvoja yliopiston johtajuuden tulisi edustaa tekoälyn aikakaudella. Tekoälyn ongelmallisuus ei siis johdu pelkästään sen käytöstä, vaan siitä, että sille annetaan viestinnällisen toimijan rooli tilanteessa, jossa sidosryhmät eivät hyväksy sitä toimijana.

4.2 Epäjohdonmukaisuus ja autenttisuuden vaatimus

Autenttisuus rakentuu organisaatioiden ja sidosryhmien välisessä neuvotteluprosessissa, jossa sidosryhmät arvioivat, vastaavatko organisaation teot sen esittämiä arvoja. Vanderbiltn tapauksesta syntyneestä vastadiskurssista voidaan päätellä, että tekoälyn käyttö suruvalitteluviestissä syytti vahvan epäjohdonmukaisuuden kokemuksen ja murensi siten yliopiston autenttisuuden sidosryhmien silmissä.

Aineistossa tekoälyviestintä merkityksellistetään toistuvasti laiskuutena ja välinpitämättömyytenä. Nämä piirteet ovat täysin ristiriidassa EDI-toimiston edustamien arvojen, kuten välittämisen ja inklusiivisuuden kanssa. Eräs The Vanderbilt Hustler -opiskelijaverkkolehden lukijoista kommentoi asiaa esimerkissä (5).

(5) "When you just can't be bothered to do the worthless job you were hired for..." (The Vanderbilt Hustler, 2023).

Oma suomennos: "Kun olet liian laiska nähdäksesi vaivaa tehdäksesi sitä arvotonta työtä, johon sinut on palkattu..."

Lukija viittaa kommentissaan siihen, että viestijä oli ulkoistanut laiskuuttansa eettisen vastuunsa koneelle. Vastadiskurssista voidaan huomata, että inhimillinen vaivannäkö nähdään välttämättömänä osana autenttista välittämistä. Viesti on muuttunut sidosryhmien silmissä tyhjäksi performatiiviseksi eleeksi. Neuvotteluprosessissa tekoäly hylätään aitona viestinnän lähteenä, koska se ei kykene edustamaan sitä moraalista perustaa, jota inhimillisen elämän arvon käsittely vaatisi. Tekoälyllä ei siis nähdä olevan riittävää empatiaa tai kokemuksellisuutta tragediseen tilanteeseen. Havaitun toiminnan ja organisaation arvojen väli on liian suuri tullakseen sidosryhmiltä hyväksytyksi.

Media syventää tätä tulkintaa kehystämällä yliopiston myöhemmän anteeksipyynnön välttämättömäksi reaktioksi tähän epäjohtonmukaisuuteen (3). Myötätunnon sanat kuitenkin muuttuivat merkityksettömiksi tekoälymerkinnän myötä opiskelijaverkkolehden kommenttikentässä käydyssä keskustelussa. Tekoälyn käytön avoin esiin tuominen voidaan toisaalta nähdä läpinäkyvyytenä, mutta samalla se herätti sidosryhmissä tunteen siitä, että heitä on petetty, kun viestinnältä odotettu inhimillisyyden jäi puuttumaan. Tämä viittaa jännitteeseen läpinäkyvyyden ja odotetun inhimillisyyden välillä. Vaikka avoimuus on tavoiteltavaa viestinnässä, se ei tässä kontekstissa riittänyt kompensoimaan koettua empatian puutetta. Tästä ilmenee havainto siitä, ettei aito myötätunto ole sidosryhmien normien mukaan automatisoitavissa. The Guardianin artikkelissa Vanderbilin yliopiston hallinnollista ja institutionaalista kantaa artikkelissa edustaa EDI-toimiston apulaisdekaani, yksi viestin allekirjoittajista. The Guardian referoi apulaisdekaania esimerkissä (6).

(6) "As with all new technologies that affect higher education, this moment gives us all an opportunity to reflect on what we know and what we still must learn about AI" (The Guardian, 2023).

Oma suomennos: "Kuten kaikkien korkeakoulutukseen vaikuttavien uusien teknologioiden kohdalla, tämä hetki antaa meille kaikille mahdollisuuden pohtia sitä, mitä tiedämme ja mitä meidän on vielä opittava tekoälystä."

Sen sijaan että organisaatio ottaisi täyden vastuun sidosryhmien odotusten rikkomisesta, se siirtää fokuksen yleiselle tasolle, joka hämärtää viestijän omaa toimijuutta ja vastuuta.

Kun opiskelijat merkityksellistivät tekoälyn käytön vastenmielisenä ja laiskuutena, yliopisto pyrkii The Guardianin referoinnissa määrittelemään tilanteen uudelleen esittämällä tapahtunut kollektiiviseksi "oppimisprosessiksi" (opportunity to reflect). Uudelleen määrittely lievensi yksittäisen toimijan vastuuta ja muutti koko tapahtuman luonnetta siirtämällä huomion pois moraaliseen arvioinnista rationaaliseen keskusteluun teknologiasta. Tämä voidaan tulkita yrityksenä palauttaa kontrolli merkitysten rakentumisesta retorisella areenalla.

4.3 Toimijuuden ja inhimillisyyden rajat

Vanderbiltin tapauksessa sidosryhmät eivät näe tekoälyä vain neutraalina apuvälineenä. Tekoäly merkityksellistetään opiskelijaverkkolehden esimerkissä (2) "haamuviestijäksi" (AI ghostwriter), joka yleisön mukaan on ottanut haltuunsa sellaisen roolin, joka olisi pitänyt kuulua ihmiselle. "Haamuviestijä" on hyvin kuvaava esimerkki siitä, kuinka vastadiskurssi kyseenalaistaa ja haastaa viestin lähteen oikeutusta. Viesti muuttuu sidosryhmien silmissä epäaidoksi, kun viestijän toimijuus ulkoistetaan tekoälylle tilanteessa, jossa vaaditaan todellista inhimillistä kokemuksellisuutta.

Tätä käsitystä tekoälyn roolin rajoista rakennetaan aineistossa myös määrittelemällä tilanteita, joihin tekoäly sopii ja joihin se ei sovi. Esimerkissä (7) tekoälyviestintä asetetaan hyväksyttäväksi arkisissa ja teknisissä yhteyksissä, esimerkiksi "pienen paikkakunnan poliisitiedotteessa" (small town police blotter), mutta täysin sopimatonta joukkoampumisen kaltaisessa tragediassa.

(7) "AI writing is perfectly fine if you're describing an unremarkable car crash in your small town police blotter." (The Vanderbilt Hustler, 2023).
Oma suomennos: "Tekoälyn käyttö on täysin ok, jos kuvaillet jotain merkityksetöntä pientä kolaria paikallisessa poliisiuutisessa."

(8) "What she typed in chatgpt to get this response?" (The Vanderbilt Hustler, 2023).
Oma suomennos: "Mitä hän kirjoitti Chat GPT:hen saadakseen tämän vastauksen?"

Toisessa opiskelijaverkkolehden kommentissa (8) pohtitaan sitä, minkä kehotteen viestin kirjoittaja oli antanut tekoälylle saadakseen kyseisen vastauksen. Kommentti nostaa esiin eettisyyden kysymyksen, hahmottelemalla rajaa tekoälyn käytön hyväksyttävyydelle. Kommentissa neuvotellaan siitä, millaisissa konteksteissa teknologinen toimijuus koetaan oikeutetuksi. Kommentti paljastaa, ettei siinä arvioida vain lopputulosta, vaan viestijän omaa ajatustyötä sen takana. Kommentoinnista voidaan päätellä, että kun ajatustyö korvataan tekoälykehotteella, se voidaan nähdä jopa inhimillisyydestä luopumisena.

CNN osallistuu tekoälyviestinnän merkityksellistämiseen rakentamalla diskurssia, jossa teknologia nähdään ensisijaisesti inhimillisen toiminnan jäljittelijänä esimerkissä (9).

(9) "Since it was made available in late November, ChatGPT has been used to generate original essays, stories and song lyrics in response to user prompts. It has drafted research paper abstracts that fooled some scientists. Some CEOs have even used it to write emails or do accounting work. While it has gained traction among users, it has also raised some concerns, including about inaccuracies, its potential to perpetuate biases and spread misinformation, and the ability to help students cheat." (CNN, 2023).

Oma suomennos: "Marraskuun lopulla tapahtuneen julkaisun jälkeen, ChatGPT:tä on käytetty tuottamaan alkuperäisiä esseitä, tarinoita ja laulun sanoja käyttäjien kehoitteiden perusteella. Se on laatinut tutkimusartikkelien tiivistelmiä, jotka ovat johtaneet harhaan jopa joitakin tiedemiehiä. Jotkut toimitusjohtajat ovat jopa käyttäneet sitä sähköpostien kirjoittamiseen tai kirjanpito tehtäviin. Vaikka se on saavuttanut suosiota käyttäjien keskuudessa, se on herättänyt myös huolta muun muassa epätarkkuuksista, mahdollisuudesta ylläpitää ennakkoluuloja ja levittää misinformaatiota sekä kyvystä auttaa opiskelijoita huijaamisessa."

CNN luo esimerkissä (9) tekoälystä kuvaa rajattomana, mutta eettisesti ongelmallisenakin toimijana. Eri käyttötarkoitusten listaaminen rakentaa kuvaa sen laaja-alaisesta sovellettavuudesta, mikä vahvistaa käsitystä siitä, että tekoäly voi olla vaikeasti hallittava ilmiö. CNN:n uutisoinnissa painotetaan tekoälyn kykyä "harhauttaa tiedemiehiä" (fooled some scientists), mikä asettaa teknologian epäilyttävään valoon jo

ennen tapauksen tapahtumista. Tekoälyn ei siis ainoastaan todeta tuottavan ajoittain virheellistä tietoa vaan että se myös aktiivisesti harhauttaa, mikä vahvistaa kuvaa sen epäluotettavuudesta. Vragan ja Boden mukaan, yksi yleinen misinformaation keino on käyttää vääriä asiantuntijoita harhaanjohtavien väitteiden esittämiseen (2020, s. 137). Tässä misinformaatiolla tarkoitetaan tietoa, joka on epätarkkaa tai ristiriidassa saatavilla olevan tutkimuksen ja asiantuntijatiedon kanssa (Vraga ja Bode, 2020, s. 136). Tämä tukee sidosryhmien vastadiskurssia, jossa tekoälyn käyttö herkkäluonteisessa kriisiviestinnässä ei näyttäydy teknisenä edellytyksenä, vaan osana laajempaa misinformaation ja epäaitouden uhkaa.

5 Pohdinta ja johtopäätökset

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli analysoida, miten tekoälyn tuottama viestintä merkityksellistetään julkisessa keskustelussa eettisesti herkkäluonteisessa kriisitilanteessa. Tutkimuksessa tarkasteltiin erityisesti sitä, millaisin merkityksin tekoälyn käyttö esitetään ongelmallisena sekä millaisia autenttisuuteen liittyviä odotuksia sidosryhmien vastadiskurssissa rakennetaan. Tulokset osoittavat, että tekoälyn käyttöä kriisiviestinnässä merkityksellistetään voimakkaasti negatiivisten diskurssien kautta. Aineistossa tekoäly liitetään toistuvasti esimerkiksi välinpitämättömyyteen, epäaitouteen ja moraaliseen sopimattomuuteen. Tekoäly näyttäytyy normien rikkomisena tilanteessa, jossa viestinnältä odotetaan erityistä herkkyyttä ja inhimillisyyttä. Näin ollen tekoälyn rooli viestinnässä rakentuu diskursiivisesti ongelmalliseksi silloin, kun viestinnän konteksti on emotionaalisesti latautunut.

Tutkimuksen perusteella keskeiseksi kysymykseksi nousee se, missä määrin tekoälyn voidaan luottaa tunnepitoisessa viestinnässä. Tulokset viittaavat siihen, että viestin kielellinen laatu ei yksin riitä takaamaan sen hyväksyttävyyttä. Viestin lähteellä on ratkaiseva merkitys sen tulkinnassa, jolloin tekoälyn tulkittu puutteellisuus inhimillisestä kokemuksellisuudesta ja moraalisesta vastuusta rajoittaa sen uskottavuutta tilanteissa, joissa viestinnältä odotetaan aitoa empatiaa. Tekoäly muutti viestinnän merkityksen täysin myötätunnon osoituksesta loukkaavaksi ja sopimattomaksi. Lisäksi tutkimus osoittaa, että kriisitilanteessa viestintään kohdistuvat odotukset korostuvat. Sidoryhmät eivät ainoastaan reagoi organisaation viestintään, vaan osallistuvat aktiivisesti määrittelemään sen, mitä pidetään hyväksyttävänä.

Tekoäly ja ihminen eivät ole kuitenkaan toisiaan korvaavia toimijoita, vaan toisiaan täydentäviä. Tekoäly tuo viestintään tehokkuutta ja laajan tietopohjan, kun taas ihminen tuo siihen empaattisuuden ja kontekstuaalisen harkinnan, joita ei tämän tutkielman mukaan voida vielä uskottavasti automatisoida. On silti huomattava, että tekoälyn käyttö viestinnässä ei ole itsessään ongelmallista. Sen tarjoamat mahdollisuudet voivat tukea

viestintää monin tavoin, mutta tämän tutkimuksen perusteella, sen soveltuvuus riippuu hyvin vahvasti viestintätilanteen luonteesta. Voi olla kuitenkin myös perusteltua pohtia, missä määrin tapauksessa havaittu vastustus tekoälyä kohtaan liittyy ilmiön uutuuteen. Uudet teknologiat saattavat herättää aluksi epäluottamusta, mutta voi olla, että vakiintuessaan yhä vahvemmin osaksi normaalia viestintäympäristöä niitä aletaan arvioimaan eri tavalla.

Tekoälyn yleistyminen viestinnässä korostaa vastaanottajan roolia kriittisenä toimijana. Viestien paikkaansapitävyyden ja alkuperän arviointi edellyttää harkintakykyä, jonka voidaan olettaa korostuvan erityisesti tulevaisuuden viestinnän ammattilaisen työssä. Tekoäly toimii lähtökohtaisesti ihmisen antamien ohjeiden mukaisesti, mikä siirtää vastuun viestinnän sisällöstä ja eettisyydestä tekoälyn sijaan sen käyttäjälle. Koska tekoäly ei kanna inhimillistä vastuuta tuottamastaan sisällöstä, luottamuksen merkitys viestinnässä ja viestijässä korostuu. Tutkimuksen perusteella viestijöiden tulisi kiinnittää erityistä huomiota siihen, kuinka tekoälyn soveltuvuus viestintään on vahvasti kontekstisidonnaista. Siinä missä tekoäly voi olla toimiva ratkaisu rutiininomaisessa viestinnässä, sen käyttö voi olla ongelmallista toisessa. Myös tarve selkeille arvoille ja eettisille linjauksille vahvistuu, sillä sen käyttö voi tehdä organisaatioiden viestinnällisistä valinnoista entistä näkyvämpiä ja arvioinnin kohteena olevia.

Tapaustutkimus osoittaa, että kriisi ei synny pelkästään viestin sisällöstä, vaan ennen kaikkea sidosryhmien odotusten rikkoutumisesta. Siksi viestijöiden tulisi arvioida huolellisesti, millaisia odotuksia eri viestintätilanteisiin liittyy ennen teknologisten ratkaisujen hyödyntämistä. Samalla on keskeistä tunnistaa, että tekoälyn käyttöön liitetään vahvoja moraalisia merkityksiä, jotka vaikuttavat ratkaisevasti viestinnän tulkintaan. On kuitenkin mielenkiintoista seurata, muuttuvatko normit tekoälyviestinnän hyväksyttävyydestä ajan myötä mikäli tekoäly kehittyy emotionaalisesti uskottavammaksi ja ihmiset tottuvat sen läsnäoloon myös herkkäluonteisissa viestintätilanteissa.

Tekoälyn yleistyessä viestinnässä kysymys ei ole siitä, voiko tekoäly viestiä, vaan siitä, milloin ja miten sen tulisi tehdä se. Tähän kysymykseen vastaaminen edellyttää sekä teknologista ymmärrystä että inhimillistä harkintaa.

Lähteet

- Bamberg, J., Laine, M., & Jokinen, P. (2007). *Tapaustutkimuksen taito*. Gaudeamus.
- Bar-Gil, O., Ron, T. & Czerniak, O. (2024). AI for the people? Embedding AI ethics in HR and people analytics projects. *Technology in Society*, 77. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2024.102527>
- Coombs, W. T. (2022). *Ongoing Crisis Communication: Planning, Managing, and Responding*. Sage Publications.
- CNN. (2023, 22. helmikuuta). *Vanderbilt University apologizes for using ChatGPT to write mass-shooting email*. <https://edition.cnn.com/2023/02/22/tech/vanderbilt-chatgpt-shooting-email>
- Dwivedi, Y. K., Kshetri, N., Hughes, L., Slade, E. L., Jeyaraj, A., Kar, A. K., . . . Wright, R. (2023). Opinion Paper: “So what if ChatGPT wrote it?” Multidisciplinary perspectives on opportunities, challenges and implications of generative conversational AI for research, practice and policy. *International journal of information management*, 71, 102642. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2023.102642>
- Fairclough, N. (1992). *Discourse and Social Change*. Polity Press.
- Guzman, A. L., & Lewis, S. C. (2020). Artificial intelligence and communication: A Human–Machine Communication guide. *New Media & Society*, 22(1), 70–86. <https://doi.org/10.1177/1461444819858691>
- Hernes, T., Maitlis, S. (2011). *Process, Sensemaking, and Organizing*. Oxford University Press, Incorporated.
- Jokinen, A., Juhila, K., & Suoninen, E. (2016). *Diskurssianalyysi: teorian, peruskäsitteet ja käyttö*. Vastapaino.
- Koskela, M., Nissilä, N., & Nuopponen, A. (2023). Viestinnän ammattilainen erikoisalujen maailmassa - asiantuntijana asiantuntijatietoa välittämässä. Teoksessa Waaramaa, T., & Nissilä, N. (Toim.). *Digitalisoituva viestintä muuttuvassa maailmassa*. Vaasan yliopisto.

- Liu, B., & Sundar, S. S. (2018). Should Machines Express Sympathy and Empathy? Experiments with a Health Advice Chatbot. *Cyberpsychology, behavior and social networking*, 21(10), 625. <https://doi.org/10.1089/cyber.2018.0110>
- Molleda, J. C. (2010). Authenticity and the construct's dimensions in public relations and communication research. *Journal of Communication Management*, 14(3), 223-236. <https://doi.org/10.1108/13632541011064508>
- Mumby, D. K. (2005). Theorizing Resistance in Organization Studies: A Dialectical Approach. *Management Communication Quarterly*, 19(1), 19-44. <https://doi.org/10.1177/0893318905276558>
- Pietikäinen, S., & Mäntynen, A. (2019). *Uusi kurssi kohti diskurssia*. Vastapaino.
- Raupp, J. (2019). Crisis communication in the rhetorical arena. *Public relations review*, 45(4), 101768. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2019.04.002>
- Silvola, A., Kajamaa, A., Merikko, J., & Muukkonen, H. (2025). AI-mediated sensemaking in higher education students' learning processes: Tensions, sensemaking practices, and AI-assigned purposes. *British journal of educational technology*, 56(5), 2001-2018. <https://doi.org/10.1111/bjet.13606>
- Sundar, S. S. (2020). Rise of Machine Agency: A Framework for Studying the Psychology of Human-AI Interaction (HAI). *Journal of Computer-Mediated Communication*, 25 (1), 74-88. <https://doi.org/10.1093/jcmc/zmz026>
- Thomas, E. L. (2004). *Emmanuel Levinas*. Routledge.
- The Guardian. (2023, 22. helmikuuta). *Vanderbilt apologizes for using ChatGPT in email on Michigan shooting*. <https://www.theguardian.com/us-news/2023/feb/22/vanderbilt-chatgpt-ai-michigan-shooting-email>
- The Vanderbilt Hustler. (2023, 17. helmikuuta). *Peabody EDI Office responds to MSU shooting with email written using ChatGPT*. <https://vanderbilthustler.com/2023/02/17/peabody-edi-office-responds-to-msu-shooting-with-email-written-using-chatgpt/>
- Vraga, E. K., & Bode, L. (2020). Defining Misinformation and Understanding its Bounded Nature: Using Expertise and Evidence for Describing Misinformation. *Political*

communication,

37(1),

136-144.

<https://doi.org/10.1080/10584609.2020.1716500>