

Teknologistuvien palveluyritysten henkilöstöodotukset

Teknologian ja tekoälyn hyödyntäminen
palvelualoilla muuttaa työvoiman rakennetta

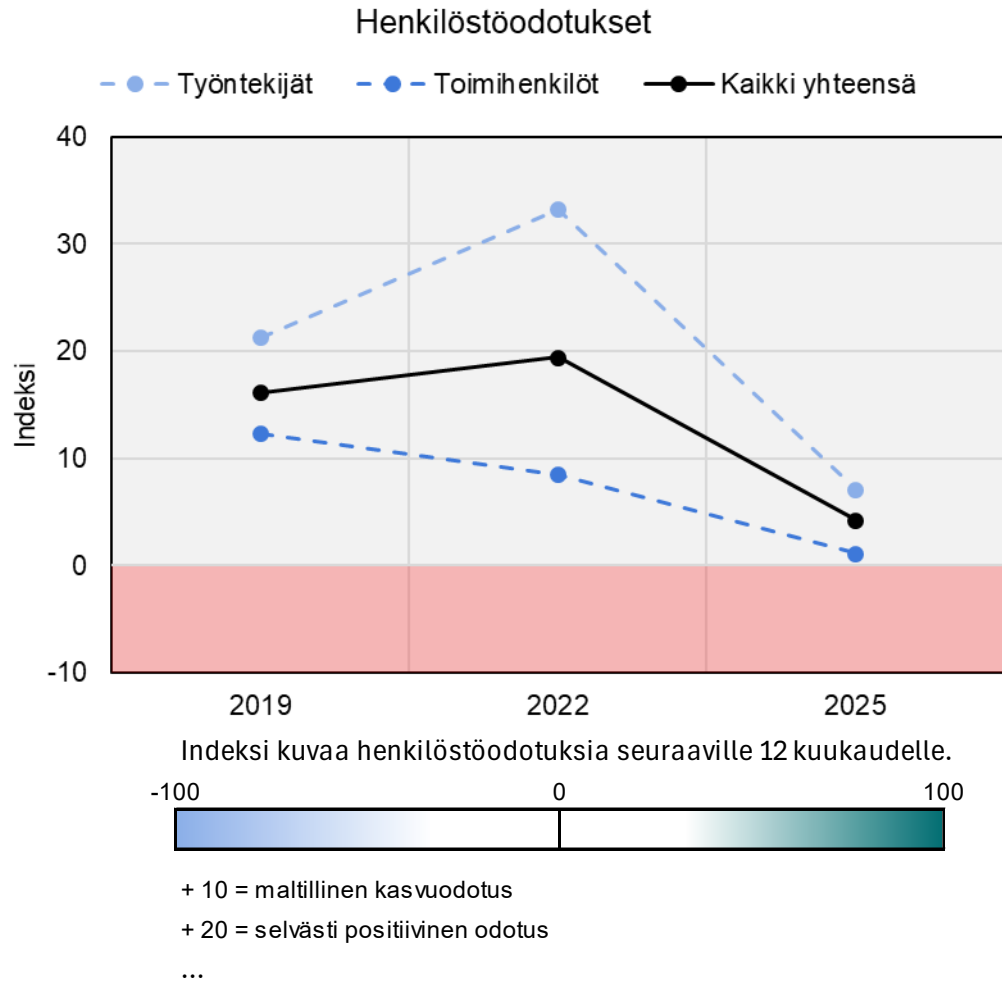
palta

Tiivistelmä

- **Teknologistuvien¹ palvelualojen yritysten** henkilöstöodotukset ovat aikaisemmin (2019 ja 2022) olleet muita yrityksiä positiivisemmat sekä toimihenkilöiden että työntekijöiden osalta. Nyt tilanteessa on tapahtunut muutos:
 - Teknologistuvien yritysten **työntekijätason henkilöstöodotukset ovat muita yrityksiä matalammat**.
 - Toimihenkilöiden osalta odotukset ovat edelleen korkeammat, ja ero on jopa aavistuksen kasvanut.
- Tulos viittaa siihen, että teknologiaa ml. AI-ratkaisuja hyödyntävissä palveluyrityksissä työvoiman kasvu kohdistuu asiantuntijarooleihin samalla kun **operatiivista henkilöstöä korvataan** esimerkiksi prosessien ja työvuorojen optimoinnilla, itsepalvelulla, ohjelmistoautomaatiolla ja paremmalla kapasiteetin ohjauksella.
- Kyselyn tulos antaa viitteitä siitä, että **teknologian hyödyntäminen voi kasvattaa palveluiden tuottavuutta**, kun työtä korvataan tai täydennetään teknologialla.
- Kokonaisuutena työntekijätason tehtävät ja manuaalinen **työ ei ole kuitenkaan katoamassa**. Henkilöstöodotukset ovat kaikkein positiivisimmat ei-teknologisoituvien palveluiden työntekijätason tehtävissä, joissa teknologian korvaavuuspotentiaali on rajallinen.

¹Teknologistuvia yrityksiä ovat kyselyssä ne, joiden liiketoimintaympäristön muutosta ajaa digitaalisten ratkaisujen ja tekoälyn hyödyntäminen.

Henkilöstöodotukset lähellä neutraalia tasoa



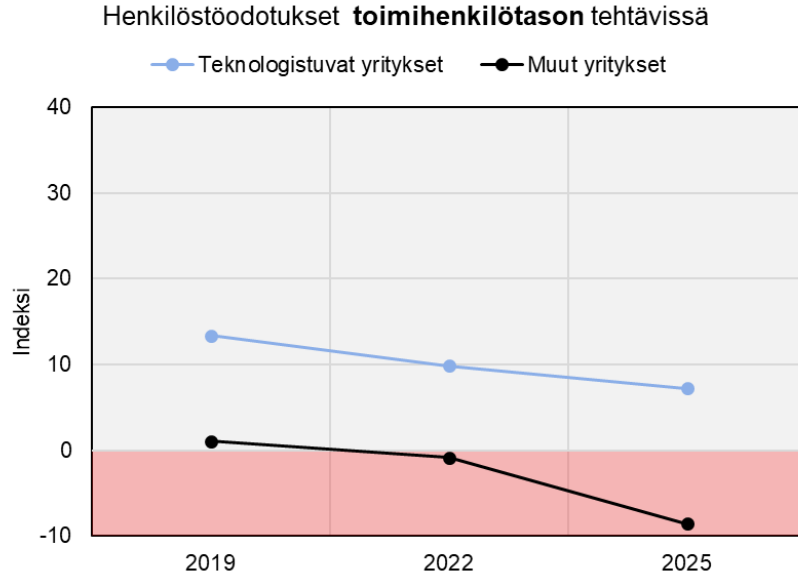
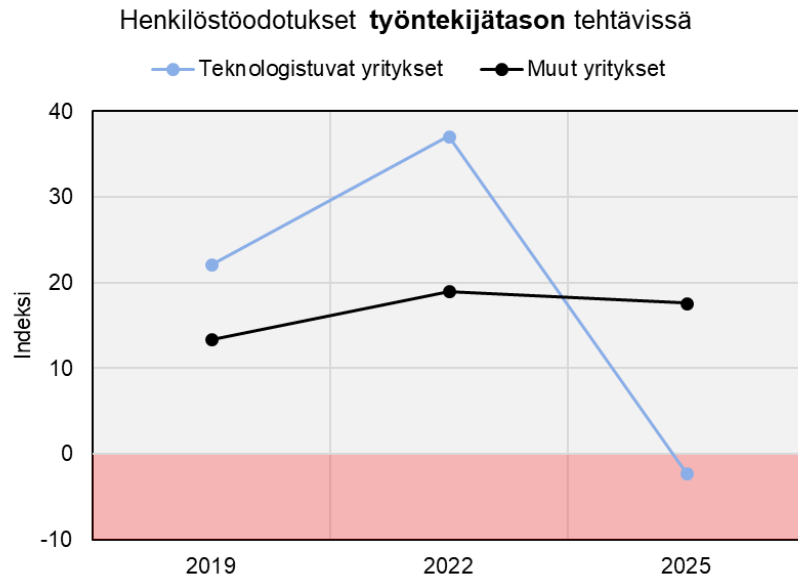
- Henkilöstöodotuksia 12 kuukautta eteenpäin arvioiva indeksiluku (4) on **neutraalilla tasolla** – odotettavissa ei ole vähennyksiä mutta ei juuri kasvuakaan.
 - Työntekijöiden (7) kysyntä on hieman toimihenkilöitä (1) vahvempaa.
- Henkilöstöodotusten lasku edellisiltä vuosilta heijastelee yleistä suhdannetta.
- Pandemiasta toipuminen vahvisti työntekijöiden kysyntää 2022.

Digi- ja tekoälyratkaisuja hyödyntävät yritykset ¹ muihin verrattuna

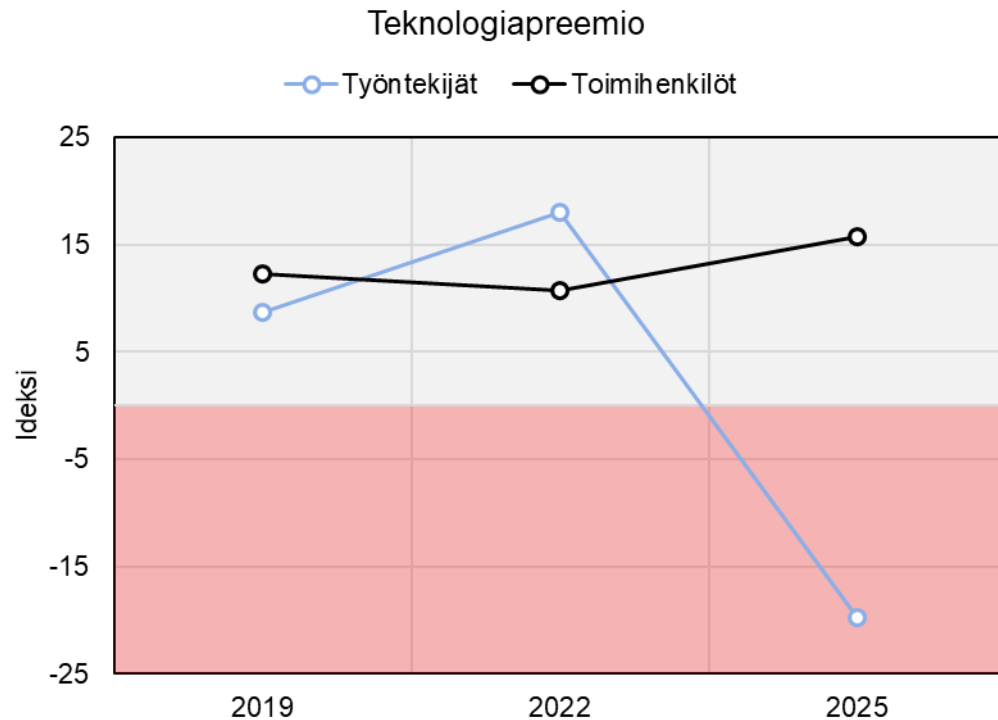
Yritykset, joiden liiketoimintaan eniten vaikuttava trendi on digitaalisten ja tekoälypohjaisten ratkaisujen hyödyntäminen:

- 2019 ja 2022 **tuntuvasti muita vahvemmat henkilöstöodotukset**, sekä työntekijöiden että toimihenkilöiden osalta.
- Nyt **työntekijöitä** koskevat odotukset (20 pistettä) muita yrityksiä matalammat, käytännössä nollakasvussa.
- **Toimihenkilöiden** osalta odotukset ovat pysyneet muita yrityksiä korkeampina (16 pistettä).
- **Toimihenkilötehtävien kasvu** on keskittynyt digi- ja tekoälyratkaisuja hyödyntäviin yrityksiin, muissa yrityksissä odotukset aiemmin neutraalit mutta nyt hienokseltaan laskusuuntaisia.

¹ Kuvioissa teknologistuvat yritykset



Teknologianäkemyksessä merkittävä muutos



¹Teknologiapreemio kuvaa teknologianäkemyksen vaikutusta henkilöstöodotuksiin.

Se on laskettu "digitaalisten ja tekoälypohjaisten ratkaisujen" hyödyntämistä merkittävimpana liiketoimintaympäristön trendinä pitävien yritysten henkilöstöodotusten erotuksena muista yrityksistä.

- Teknologiapreemio¹ on kääntynyt **työntekijöiden** osalta selvästi negatiiviseksi.
- **Toimihenkilöiden** osalta teknologiapreemio on säilynyt, vaikka henkilöstöodotukset kokonaisuutena ovat laskeneet suhdanteen seurauksena.
 - Jos teknologiaa hyödyntävät yritykset odottavat tarvitsevansa suhteessa vähemmän suorittavan työn tekijöitä, **yritysten toiminta voi tehostua ja tuottavuus kasvaa.**
 - Tulokset antavat tukea oletukselle, että teknologian hyödyntäminen on toimihenkilö-, tai asiantuntijatyötä, **täydentävää, ei korvaavaa.**

Taustatiedot ja menetelmä

- Tiedot perustuvat Paltan jäsenyrityksistä tehtyyn otokseen. Vastaukset on kerätty sähköpostikyselyn ja puhelinhaastatteluiden yhdistelmänä.
- Tuoreimmat kyselytiedot ovat maaliskoukokuulta 2025. Tuloksia verrataan vastaaviin kyselytietoihin vuosilta 2019 ja 2022.
- Yritysten **henkilöstöodotuksia** tulevien 12 kuukauden aikana kuvataan indekseillä:
 - Vastausvaihtoehdot ja niiden numeeriset vastineet, henkilöstön määrä: Kasvaa merkittävästi (+2), Kasvaa hieman (+1), Pysyy samana (0), Alenee hieman (-1), Alenee merkittävästi (-2).
 - Tulokset on skaalattu välille +-100, jossa +100 = kaikki odottavat henkilöstömäärän kasvavan merkittävästi ja -100 = kaikki odottavat henkilöstömäärän alenevan merkittävästi.
 - Tulokset on painotettu yrityksen henkilöstömäärällä ja henkilöstön jakautumisella työntekijöihin ja toimihenkilöihin olettaen henkilöstörakenteen säilyvän.
 - Tuloksissa tarkastellaan erikseen yrityksiä (AI-ryhmä), jotka pitävät ”*Digitaalisten ja tekoälypohjaisten ratkaisujen hyödyntämistä*” merkittävimpänä liiketoimintaan vaikuttavana trendinä ja muita yrityksiä (muut).
- Aineiston vastausmäärät (N) vuosittain: 409 (2025), 434 (2022), 463 (2019). Digitalisaatiota ja tekoälyä merkittävimpänä liiketoimintaan vaikuttavana trendinä pitävien vastaajien osuus: 53 % (2025), 53 % (2022), 70 % (2019). Vastaajien henkilöstörakenne, työntekijöiden osuutena: 52 % (2025), 44 % (2022), 43 % (2019)