

Osaamis- ja tietokäytäntöjen rakentuminen robotisoiduvassa työssä

Työelämän tutkimuspäivät 10.12.2020

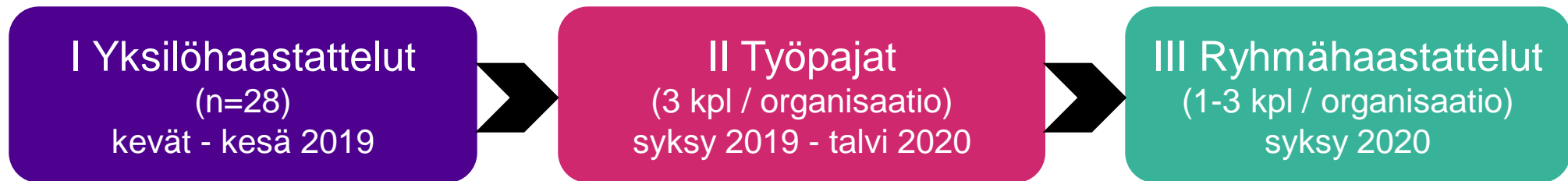
Laura Bordi & Sanna Nuutinen
Työhyvinvoinnin tutkimusryhmä
Johtamisen ja talouden tiedekunta



Työsuojelurahasto
Arbetarskyddsfonden
The Finnish Work Environment Fund

Yhteisöllinen oppiminen taloushallinnon robotisaatiomuutoksessa (TSR 11/2018 - 4/2021)

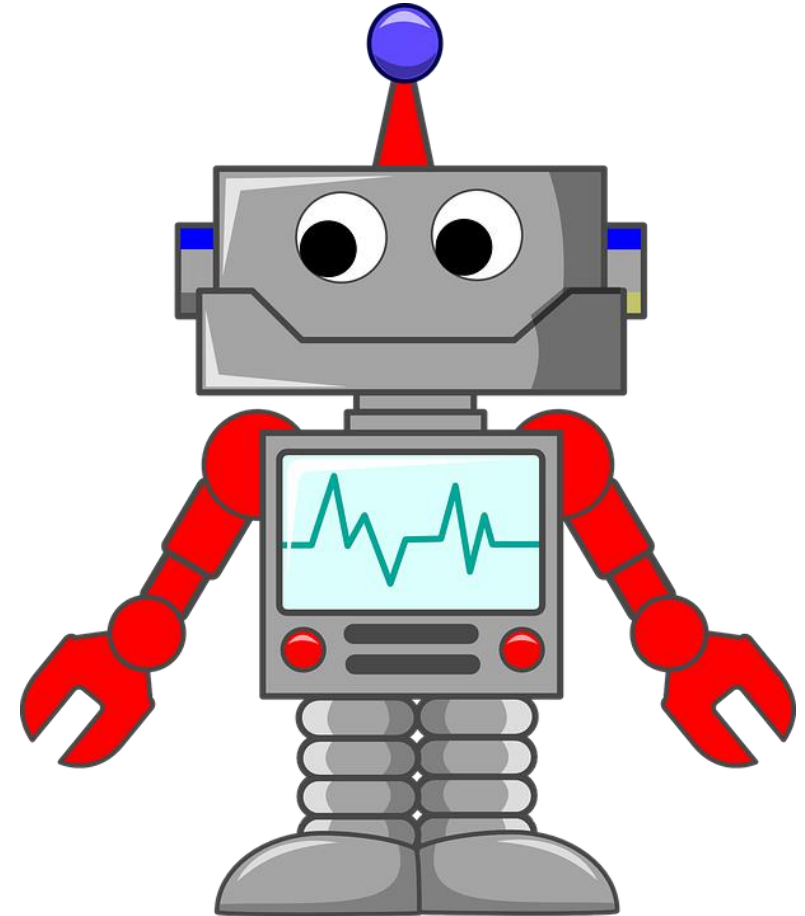
- Laadullinen, toimintatutkimuksellinen hanke
- Tavoitteena tutkia ja kehittää ohjelmistorobotiikan käyttöönottoon ja työn muutokseen liittyviä yhteisöllisen oppimisen käytäntöjä
- Osallistujina kolme kuntaomisteista taloushallinnon palvelukeskusta eri puolilta Suomea
- Hankkeen eteneminen:



Lisätietoa hankkeesta: projects.tuni.fi/robop

Taustaa

- Taloushallinto on tällä hetkellä yksi voimakkaimmin digitalisoituvista toimialoista.
- Ohjelmistorobotiikan käyttöönotto mahdollistaa työtehtävien, tehtävien osien ja jopa kokonaisten prosessien automatisoimisen.
 - Muuttaa merkittäväällä tavalla työn sisältöä ja työtapoja
 - Asettaa uudenlaisia osaamisvaatimuksia
 - Muuttaa yhteistyö- ja vuorovaikutussuhteita
 - Vaikuttaa työhyvinvointiin monitasoisesti



Osaamis- ja tietokäytännöt muuttuvassa työssä

- Tarkastelu perustuu käytäntöyhteisöjen (esim. Wenger 1998) ja sosiokulttuurisen oppimisen (mm. Vygotsky) lähtökohtiin:
 - Oppiminen osallistumisena työpaikan yhteisöihin ja prosesseihin, näiden keskinäinen vuorovaikutus
- Osaamis- ja tietokäytäntöjä lähestytään yhteisöllisinä oppimisprosesseina ja niiden kautta rakentuvina kokonaisuuksina:
 - Robotisoitavan työn ymmärrys ja kehittäminen rakentuu taloushallinnon työntekijöiden, (lähi)johtajien sekä robotiikkakehittäjien välisessä vuorovaikutuksessa

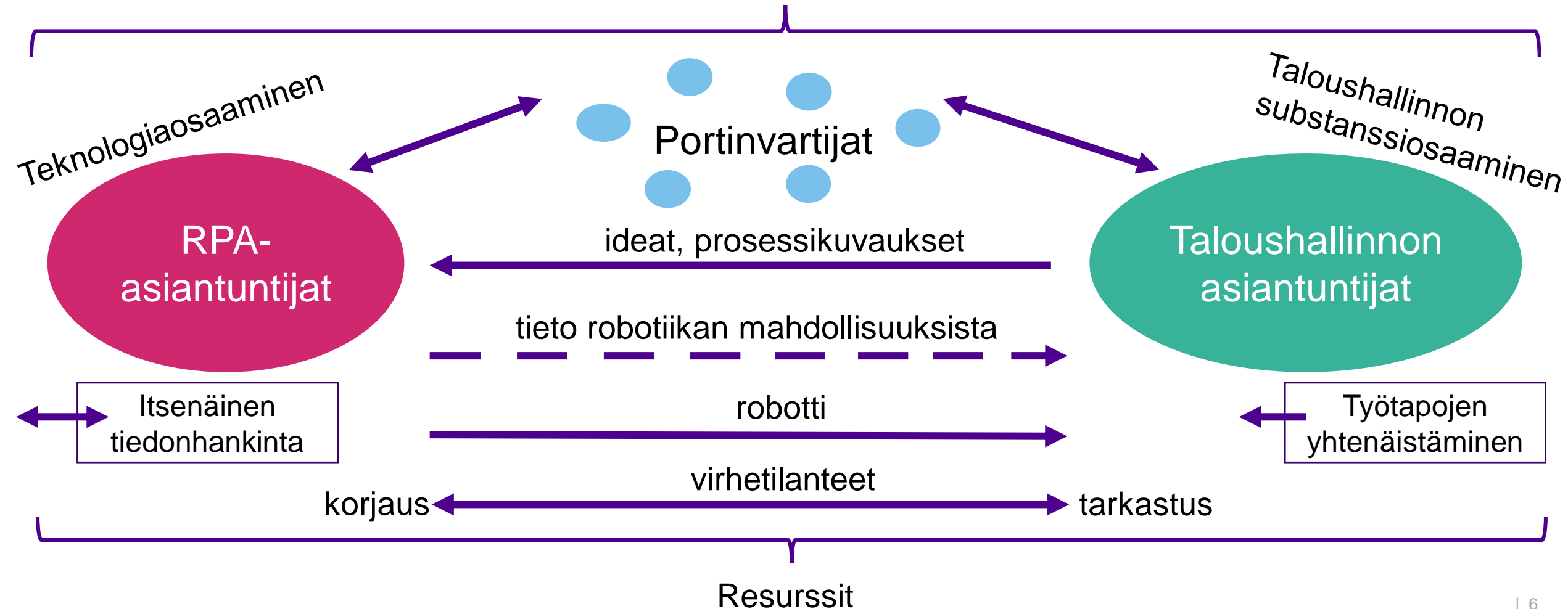
Tutkimuskysymykset, menetelmät ja aineisto

- **Kysymykset:** Miten robotisaatioon liittyvät osaamis- ja tietokäytännöt rakentuvat työpaikalla? Millaisia toimijoita ja prosesseja tähän liittyy? Millaisia työhyvinvointikokemuksia tähän liittyy?
- **Aineisto:** Yhdeksän työpajan keskustelut (kolme työpajaa / organisaatio, 9–22 osallistujaa / työpaja)
- **Osallistujat:** Taloushallinnon asiantuntijoita, lähijohtajia, robotiikan asiantuntijoita
- **Menetelmät:** Työpajatyöskentelyn kehyksenä arvostava haastattelu (Appreciative Inquiry), analyysimenetelmänä temaattinen analyysi

Alustavia tuloksia:

Keskeiset toimijat, prosessit ja dynamiikka

Strategia



Alustavia tuloksia:

Keskeiset toimijat ja dynamiikka

- Taloushallinnon asiantuntijat ja robotiikan asiantuntijat muodostavat pääasiassa omat käytäntöyhteisönsä, joilla omat tavat ja osaamisalueet
- Yhteistyötä välittämässä portinvartijoita (esim. päällikkö tai prosessinomistaja), joilla huomattavaa valtaa vuorovaikutukseen
- Yksittäisiä työntekijöitä, jotka ”rikkovat” yhteisöjen rajat (taloushallinnon henkilöstöä, joiden työtehtäviin sisällytetty robotiikan kehittämistä)
- Johto: strategiset painotukset ja resurssointi (epäselvyydet heijastuvat osaamis- ja tietokäytäntöihin)

Alustavia tuloksia:

Keskeiset prosessit ja dynamiikka

- Työtapojen muutospainne voimakas taloushallinnon asiantuntijoilla: työtapojen yhtenäistäminen
- RPA-asiantuntijoille sisältöä koskeva tieto organisaation sisältä, mutta teknologiaan liittyvä tieto pääasiassa oma-aloitteisesti talon ulkopuolelta
- Yhteistyötä määrittää pääasiassa muodolliset prosessit: prosessikuvaukset, virheraportit jne.
- Tunnistettu tarve tiiviimmälle yhteistyölle ja osaamisen ”sekoittumiselle” molempiin suuntiin, mutta käytännöt puuttuvat (”haaveissa” taloushallinnon osaamisen ja teknologiaosaamisen täysi integraatio)

Alustavia tuloksia:

Prosessiin linkittyviä työhyvinvointikokemuksia

- Työkuorman kasvu, kiire: kehittämistyö ja uuden opettelu muun työn ohessa
- Epävarmuus: mihin olemme menossa, miten työ muuttuu, loppuvatko työt
- Työn hallinta: yhtenäiset työtavat, seuranta- ja tarkastustyö vs. itsenäinen asiantuntijatyö, itseohjautuvuus
- Uudet työroolit kuormitus- ja voimavaratekijänä: uudet tehtävät ja oppiminen innostuksen ja motivaation lähteenä vs. kuormituksena

Lopuksi

- Osaamis- ja tietokäytäntöjen rakentuminen jatkuvasti muovautuva prosessi
- Uudet, moninaisemmat vuorovaikutuksen tavat etsivät muotoaan muodollisten prosessien, niukkojen resurssien ja usein ristiriitaistenkin odotusten raameissa.
- Työhyvinvoinnin näkökulmasta korostuu erityisesti muutokseen liittyvän epävarmuuden ja kiireen kokemukset.
- Työhyvinvointikokemusta leimaa myös työn hallintaan liittyvät ristiriidat sekä odottavuus (myönteiset vs. kielteiset odotukset).