

Ohjelmistorobotin toiminta henkilöstön näkökulmasta

Case Provincia Oy

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ja matkailun ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kevät 2018
Amanda Jokinen

Lahden ammattikorkeakoulu
Koulutusohjelma

JOKINEN, AMANDA:

Ohjelmistorobotin toiminta henkilös-
tön näkökulmasta
Case Provincia Oy

Liiketalouden opinnäytetyö, 46 sivua, 7 liitesivua

Kevät 2018

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona Provincia Oy:lle, joka osallistui hankkeeseen nimeltä PaRot. Sen tarkoituksena oli auttaa kuntien palvelukeskuksia muutoksen kehittämisessä automatisoinnin ja robotiikan avulla. Työn tarkoituksena oli selvittää, miten kehittäminen on onnistunut palkanlaskennan henkilöstön näkökulmasta.

Työn teoriaosuudessa käsiteltiin taloushallinnon kehittymistä paperisesta digitaaliseen versioon sekä automatiikan ja robotiikan käyttämistä henkilöstön tukemisen apuna. Teoriassa syvennyttiin palkanlaskennan sähköistymisen vaikutuksiin ja mahdollisuuksista onnistuneeseen muutokseen organisaatiossa.

Aineiston keräämiseen käytettiin Webropol-kyselyä, johon vastausprosentiksi saatiin 57,45 %. Tutkimuksen tulosten perusteella henkilöstön mielestä hanke on onnistunut hyvin. Henkilöstö ei koe ohjelmistorobottia uhkana omalle työlleen ja tuntee olevansa valmiita työskentelemään sen kanssa. Työntekijät tiedostavat käynnistävän tekijän muutokselle ja ovat valmiita muuttamaan henkilökohtaisia työskentelytapojaan. Henkilöstö odottaa innokkaana ohjelmistorobotin seuraavaa työskentelyprosessia.

Tutkimus oli oleellinen hankkeen jatkamisen kannalta, sillä tämä oli yrityksen ensimmäinen hanke ohjelmistorobotiikasta. Tuloksia voidaan hyödyntää yrityksen toiminnan kehittämisessä.

Asiasanat: palkanlaskenta, ohjelmistorobotti, PaRot-hanke

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business studies

JOKINEN AMANDA

The robotic process automation from
the point of view of employees
Case: Provincia Oy

Bachelor's Thesis in Business

46 pages, 7 pages of appendices

Spring 2018

ABSTRACT

This thesis was commissioned by Provincia Oy, which participated in the project called PaRot. Its purpose was to help municipal service centers to develop change through automation and robotics. The purpose of the study was to investigate how the development has been successful from the perspective of payroll employees.

The theoretical part of this thesis focuses on development of financial management from paper to digital version and the use of automation and robotics as support to employees. The theoretical part discusses the impact of digitalisation on payroll computation and opportunities for successful change in the organisation.

The Webropol online survey tool was used to collect the data and the rate of return was 57.45%. The study finds that the respondents are satisfied with the project. The payroll employees do not experience the robotic process automation as a threat to their own work and they feel ready to work with it. The payroll employees are aware of the reason for the change and are prepared to change their personal working methods. The respondents are eagerly awaiting for the next process of the robotic process automation.

The study was essential for the continuation of the project because this was the company's first project of robotic process automation. The results can be utilized in developing the company's business.

Keywords: payroll computation, robotic process automation, PaRot

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen tausta ja aiemmat tutkimukset	2
1.2	Tutkimuksen tavoite, tutkimusongelmat ja aiheen rajaus	3
1.3	Tutkimusmenetelmät	4
1.4	Opinnäytetyön rakenne	6
2	TALOUSHALLINNON KEHITTYMINEN DIGITAALISEKSI	8
2.1	Taloushallinnon kehittyminen vuosikymmenittäin	8
2.2	Alan kehittyminen automatiikan ja robotiikan tuella	10
2.3	Suomen suuntana tekoälykausi	11
3	MUUTOKSEN HUOMIOIMINEN PALKANLASKENNASSA	13
3.1	Digitaalisuuden näkyminen palkanlaskennassa	13
3.2	Muutoksen käynnistyminen organisaatiossa	14
3.3	Työkaluja muutoksen läpi vientiin	16
4	CASE PROVINCIA OY	19
4.1	Provincia Oy mukana PaRot-hankkeessa	19
4.2	Kyselyn suunnittelu ja ajoitus	20
4.3	Vastauksien jakaantuminen	22
4.4	Tuloksien analysointi ja johtopäätökset	34
4.5	Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys	40
5	YHTEENVETO	42
	LÄHTEET	44
	LIITTEET	47

1 JOHDANTO

Taloushallinnossa rutinoituneita tehtäviä on automatisoitu ja sähköistetty useiden vuosikymmenien ajan, silti kehitystyötä jatketaan edelleen. Uudet teknologiset ratkaisut vauhdittavat digitaalista taloushallintoa. (Teknologia-info 2018.)

Tämä opinnäytetyö käsittelee palkanlaskennan työtehtäviin liittyviä muutoksia ja työntekijöiden asenteita niihin. Taloushallinnon toimenpiteet kehittyvät kaiken aikaa sähköisempään suuntaan. Asioissa mennään eteenpäin ja välillä palataan takaisinpäin, mutta prosesseja pyritään jatkuvasti kehittämään helpommaksi niin asiakkaille kuin työntekijöille. Yritykselle muodostuneista rutiininomaisista työtehtävistä halutaan päästä eroon esimerkiksi ohjelmistoihin liittyvien automaatioiden ja robotiikan avulla.

Hain työharjoitteluun syksyksi 2017 Provincia Oy: hyn, jossa työtehtäväni kohdistuivat palkanlaskennan toimiin. Halusin tehdä opinnäytetyön työharjoitteluni kohdeyritykseen ja ilmaisin heti haastattelussa toiveeni. Opinnäytetyön aihe tuli helposti esiin, sillä yrityksessä oli käynnissä hanke, jonka avulla pyritään kehittämään palkkaprosesseja robotiikan avulla. Valtakunnallinen hanke PaRot eli palvelukeskuksille robotteja-hanke auttaa kuntien palvelukeskuksia muutoksen kehittämisessä automatisoinnin ja robotiikan avulla. Hankkeen päätavoitteena on sitoa ja innostaa organisaatioiden henkilöstöä muutoksen mukaisesti ja auttaa luomaan uusia toimintamalleja työskentelyyn. Syitä hankkeeseen mukaan hakeutumiselle Provincia Oy ilmaisee henkilöstön merkittävän eläköitymisen lähivuosina ja oman kilpailukyvyyn säilyttämisen alalla.

Tämän ansiosta yritykseltä tuli toimeksianto tutkimuksesta, miten työntekijät palkanlaskennan tiimeissä suhtautuvat uudistukseen. Minkälaisia näkökulmia henkilöstöstä nousee ilmi ohjelmistorobotista ja miten hanketta voitaisiin jatkossa kehittää eteenpäin. Tutkimukseen liittyvä aihe oli helposti lähestyttävä ja kiinnostava, sillä alan nopea kehittyminen robotiikan avulla on tulevaisuudessa merkittävää tietoa aluetta. Tärkeintä kuitenkin mielestäni on opinnäytetyön hyödyllisyys ja sen jatkokäytettävyys kohdeyritykselle.

1.1 Tutkimuksen tausta ja aiemmat tutkimukset

Työharjoittelun aikana tuli ilmi hanke, joka kehittäisi palkanlaskentaprosessia eteenpäin. Minulle tarjottiin mahdollisuutta seurata hankkeen etenemistä ja sen vaikutuksia työskentelyyn. Uudenlainen hanke on tehty yhteistyössä useimpien palvelukeskuksien kanssa. Hankkeen tarkoituksena on tuoda palkanlaskentaan mukaan robotiikkaa nykyisen automatiikan rinnalle. Provincia halusi tietää, miten henkilöstö ottaa vastaan tämän hankkeen ja miten he kokevat asian.

Käsitteeseen digitaalinen taloushallinto liittyviä tutkimuksia theseukseen on tallennettu lähes 1000 kappaletta, joten tätä asiaa on varmasti tutkittu monelta kannalta liittyen yritysten mahdolliseen siirtymiseen digitaaliseen taloushallintoon sekä sen kehittämistä parempaan suuntaan. Theseuksessa löytyi useita töitä sähköisen ohjelmiston valintaan ja taloushallinnon siirtymisestä sähköiseen versioon liittyviä positiivisia sekä negatiivisia kantoja. Tähän asiaan viitaten käsitteellä digimuutos löytyy 20 erilaista työtä. Tästä voidaan päätellä sen olevan vielä tuore käsite. (Theseus 2017a.)

Theseukseen tallennetut robotiikkaa liittyvät tutkimukset käsittelevät suurimmaksi osaksi kone- ja tuotantotekniikkaa. Liiketaloutta ja robotiikkaa sisältäviä opinnäytetöitä löytyi haulla alle 10 kappaletta. Tämä kertoo siitä, että asia on vielä uusi taloushallinnon puolella. Kehittyminen asioissa tapahtuu digitalisoitumisen myötä vauhdilla, joten tutkimuksen tekeminen aiheesta on ajankohtaista. (Theseus 2017b.)

Vuonna 2017 Karelian ammattikorkeakoulusta Taina Parviainen ja Petra Pietarinen käsittelivät opinnäytetyössään taloushallinnon ohjelmistorobotiikkaa. He tutkivat Joensuun alueen tilitoimistojen nykytilannetta ohjelmistorobotiikan parissa. Tutkimuksesta selvisi, että ohjelmistorobotiikkaa pidetään positiivisena asiana, mutta sen käyttöönotto on alkuvaiheessa. (Pietarinen & Parviainen 2017.)

1.2 Tutkimuksen tavoite, tutkimusongelmat ja aiheen raja

Tutkimuksen tavoitteena on selvittää, miten palkanlaskennan työntekijöiden mielestä Provincia Oy:n kehittäminen on onnistunut ja minkälaisia mielikuvia hankkeesta nousee. Tavoite kohdistettiin yhdessä toimeksiantoyrityksen kanssa, jotta saataisiin mahdollisimman hyödyllinen tulos yrityksen hyväksi. Opinnäytetyön edistymistä käytiin läpi säännöllisesti toimeksiantoyrityksessä valitun ohjaajan kanssa.

Tutkimusongelmat voivat muuttua prosessin aikana, sillä monet ongelmat saattavat tulla esiin vasta hankkeen edetessä. Tutkimus on hyvä pitää tietyn kehän sisäpuolella eikä tutkijan tulisi päästä menemään kehän ulkopuolelle eli aiheen ulkopuolelle, joten on parempi valita kapeampi osa-alue analysointiin kuin kirjoittaa liian laajasta ilmiöstä (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.). Provincia halusi tietää oman henkilöstönsä asenteita ja mielipiteitä hankkeesta, miten robotiikkaan liittyvä hanke on onnistunut heidän mielestään ja minkälaisella asenteella he ovat valmiita jatkamaan kehittymistä uudentyyppisiin työskentelytapoihin. Joten alla olevalle listalle kerättiin tärkeimmät tutkimuskysymykset, joihin haluttiin tämän avulla saada vastauksia ja päätelmiä.

Päätutkimuskysymykset

- Onko toiminnan kehittäminen onnistunut palkanlaskennan henkilöstön näkökulmasta?

Alakysymykset

- Millä tavoin henkilöstö ottaa ohjelmistorobotin tuekseen?
- Miten hanke on onnistunut työntekijöiden kannalta?

Aiheen rajausta perustuu nimenomaan case-yrityksen palkanlaskennan toimiin, sillä hankkeen ensimmäinen osio kohdistuu palkkojen puolelle. Kaikki palkanlaskijat kuuluvat kohderyhmään, vaikka hanke ei vielä kohdistuisi heidän työtehtäviinsä merkittävästi, sillä Provincia Oy halusi tietää palkkahallinnon työntekijöiden mielipiteistä yleisesti robotiikkaan ja hankkeeseen.

Hanke etenee prosesseittain, joten kysely tehtiin ensimmäisen robotiikkaan liittyvän toiminnon jälkeen. Robotiikkaa halutaan tuoda Provincian muihinkin palveluihin ja kasvattaa robottien osuutta yrityksen tehtävissä. Tuloksista halutaan tietää, miten hankkeen ensimmäinen osio on onnistunut. Tämän tutkimuksen tuloksia tullaan mahdollisesti käyttämään apuna tulevaisuudessa.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Tämä opinnäytetyö on case- eli tapaustutkimus, sillä tässä analysoidaan yksittäistä tapahtumaa. Tapaustutkimuksessa halutaan selittää pääsääntöisesti, miten ja miksi kysymysten avulla ja sen takia tavoitteena onkin pääsääntöisesti saada muodostettua kohteelle mahdollisimman totuudenmukainen ja selkeä kuvailu. Tämän kaltaisessa tutkimuksessa on hyvin yleistä käyttää kvantitatiivisia eli määrällisiä ja kvalitatiivisia eli laadullisia menetelmiä samaan aikaan. Erilaisiin yrityksiin ja organisaatioihin liittyvät aiheet ovat tyypillisimpiä tapaustutkimuksia. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

Tutkimukset voidaan jakaa perusjaollisesti kvalitatiiviseen ja kvantitatiiviseen. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa tavoitteena on löytää ilmiölle selitys tai mahdollinen ymmärrys. Tutkimusten pääpohjana voidaan käsittää laadullinen tutkimus, sillä sen tuotoksena tulee teoriaa ilmiöstä. Kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa tiedetään mahdolliset tekijät ja teoriaa sovelletaan ilmiöön. Määrällinen tutkimus alkaa teoriasta ja siitä mikä tilanne on. (Kananen 2014, 56.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on tyypillistä, että suunnitelma kehittyy hankkeen aikana. Ilmiöiden ja tapausten prosessiluonne tulee helposti osalliseksi tutkimusta. Avoin tutkimussuunnitelma sitoo tietynlaisen yhteyden tutkimuksien eri vaiheiden: aineistonkeruun, analyysin, tulkinnan ja raportoinnin välille. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006c.) Tässä tutkimuksessa on pidetty mahdollinen suunnitelma jatkuvasti avoinna muuttu-

via tilanteita varten, sillä näihin toimintoihin ei ole ennen tehty näin merkittäviä muutoksia. Suunnittelun aikana pyrittiin jatkuvasti kirjaamaan huomioonotettavat kohdat, jotta niistä kysyttäisiin henkilöstön mielipiteitä.

Empiirinen osuus on päälinjaltaan toteutettu kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää käyttäen, sillä se täyttää suurimman osan sille kohdistetuista tunnusmerkeistä. Objektivisuudella tarkoitetaan sellaista kertomisen lähtökohtaa, jossa kohdetta tai ilmiötä katsellaan puolueettoman näkökulmasta ns. ulkoapäin katsellen. Aineistolähtöisyydellä tarkoitetaan tutkimuksen ilmiön selvittämistä aineiston avulla. Ilmiötä ei voida kuvailla tai analysoida ellei perustietoa ole selvitetty. Laadullisessa tutkimuksessa tuodaan usein ilmi käsite hypoteesittomuus, jolla ilmaistaan, ettei tutkijalla saa olla ennalta määriteltyjä oletuksia tutkimuksen kohteesta tai siihen liittyvistä tuloksista. (Eskola & Suoranta 1999, 17-20.)

Tiedonkeruumenetelmäksi valittiin kyselylomake, johon suunniteltiin avoimia ja strukturoituja kysymyksiä. Strukturoidussa kysymyksissä muotoilu on kaikille sama ja vastausvaihtoehdot ovat valmiina. Ajatuksena on se, että kysymyksien merkitys pysyisi kaikille samana ja vastaaja voi valita hänelle sopivimman vaihtoehdon. Avoimilla kysymyksillä pyritään pääsemään vastaajan ajatuksiin syvemmin ja saada heidät ilmaisemaan mielipiteensä omin sanoin kuin strukturoiduilla kysymyksillä on mahdollista päästä. (Eskola & Suoranta 1999, 87.)

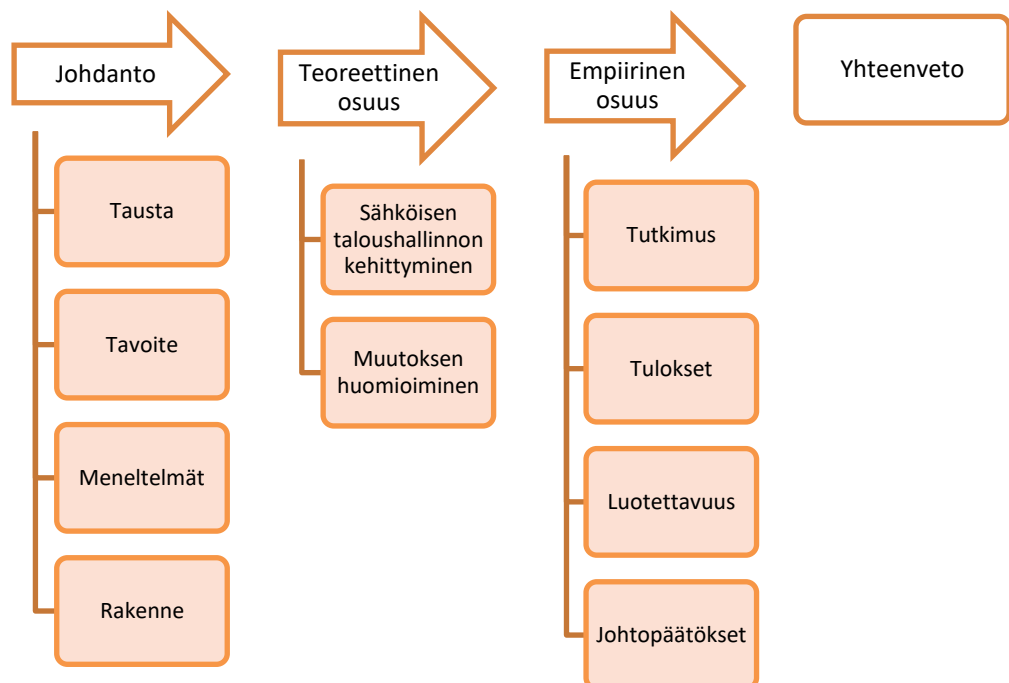
Harkinnanvaraiseen otantaan on valittu henkilöt harkinnan mukaan, joten kohderyhmä ei perustu tilastollisiin menetelmiin (Kananen 2014, 177). Palkkatiimi on suhteellisen suuri lukumäärä ihmisiä, mutta otannasta tulisi henkilökohtaisiin teemahaastatteluihin liian suuri. Tutkimukseen ei haluta käyttää satunnaisotantaa, vaan haluttiin käyttää koko palkkapuolen henkilöstön mielipiteistä koostuvaa analyysia.

Verkkokyselyllä on positiivisia sekä negatiivisia puolia. Eduiksi voidaan katsoa, että kustannuksia ei synny ja tiedonkeruu on erittäin nopeaa. Huonoina puolina voidaan pitää vastausprosenttien yleistä alhaisuutta ja tulos-

ten luotettavuuden arviointi on hankalaa. (Kananen 2014, 156-157.) Ammattikorkeakoulussa käytettävissä olevan Webropol-sivuston avulla luotiin kyselylomake, sillä se katsottiin yhdessä yrityksen kanssa helpommaksi ratkaisuksi. Vastaajille lähetettiin sähköpostiin saateviestin avulla linkki kyselylomakkeeseen. Sähköposti katsottiin käytännöllisimmäksi keinoksi saada valittuun kohderyhmään yhteys, sillä jokainen palveluasiantuntija käyttää päivittäin sähköpostiaan. Palkkahallinnon työntekijöiden sähköpostit oli helppo valita ryhmien avulla, joten siihen tarvinnut käyttää aikaa.

1.4 Opinnäytetyön rakenne

Tämä opinnäytetyö jaetaan neljään osuuteen: johdanto, teoreettinen osuus, empiirinen osuus sekä yhteenveto (kuvio 1). Johdannossa selvitetään tutkimukseen liittyvää taustaa sekä aiempia aiheeseen viittaavia tutkimustöitä. Osiossa käsitellään tutkimukseen liittyvät ongelmat, tavoitteet ja rajaukset sekä tutkimusmenetelmiin liittyvät suunnitelmat.



KUVIO 1 Opinnäytetyön rakenteen jakautuminen neljään osioon.

Teoreettinen osuus on jaettu kahteen osioon. Ensimmäinen teoriaosuus käsittelee suoralinjaisesti taloushallinnon kehittymistä sähköiseksi ja sitä kautta digitaaliseksi versioiksi. Tehtävien ja toimenkuvien kehittyminen muutoksen myötä sekä automaation että robotiikkatoimintojen tukemana on kerrottu omassa kappaleessa. Suomen suutauksesta pyrkii tekoälyaikakaudelle on tuotu viimeiseksi kappaleeksi. Toisessa teorialuvussa kerrotaan muutoksen läpiviennistä. Esimerkkinä on kuvailtu digitaalisuuden vaikutuksista palkanlaskentaan ja siihen liittyvään muutokseen. Kappaleissa käsitellään syytä siihen, minkä vuoksi muutos yleensä käynnistyy ja minkälaisten työkalujen avulla se voidaan viedä onnistuneesti läpi.

Opinnäytetyön empiirinen osuus käsittelee tutkimusprosessin valmistamista. Ensin käsitellään toimeksiantoyrityksen Provincian Oy:n taustaa ja käsitellään hanketta, josta tutkimus on saanut alkunsa. Tämän jälkeen esitetään henkilöstölle esitetyn kyselyn vastaukset. Niiden pohjalta kerrotaan tutkimuksesta ilmenneisiin tuloksiin. Lopuksi tulokset analysoidaan ja pohditaan tutkimuksen luotettavuutta.

2 TALOUSHALLINNON KEHITTYMINEN DIGITAALISEKSI

Sähköisestä taloushallinnosta on muodostunut nykypäivän tehokas ratkaisu, joten sitä ei voi enää kutsua tulevaisuudeksi. Yrityksen taloushallintoon lasketaan esimerkiksi kirjanpito, laskentatoimi ja palkanlaskenta. Seuraavissa kappaleissa kerrotaan yleisesti taloushallinnon sähköistymisen kehityshistoriasta, robotiikan ja automaation hyödyntämisestä alalla sekä Suomen tavoitetta pyrkiä tekoälyaikakaudelle.

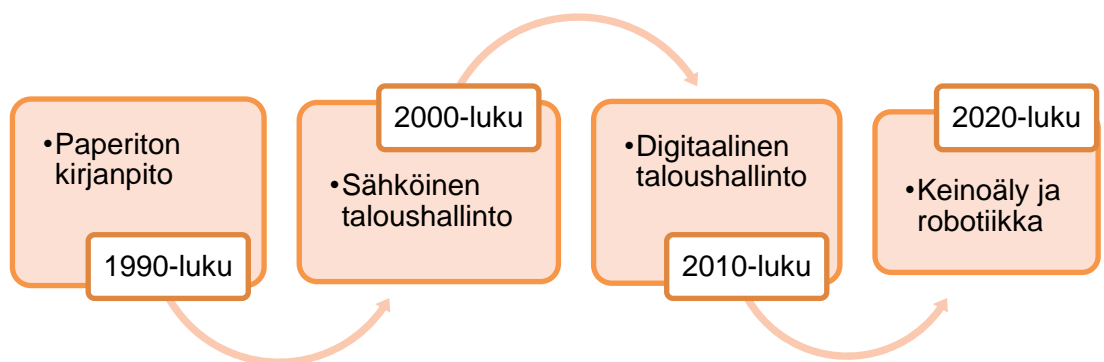
2.1 Taloushallinnon kehittyminen vuosikymmenittäin

Kaikista ennusteista huolimatta Suomessa digitaalinen taloushallinto on yleistynyt hitaammin kuin aiemmin oli arvioitu. 2000-luvun alkupuolella arvioitiin Suomen olevan sähköisen taloushallinnon edelläkävijä. Merkittävä mahdollistaja asialle oli Suomen lainsäädännön muutos vuonna 1997. Tällä vuosikymmenellä maa oli myös internetin käytön kärkimaa, sillä esimerkiksi internetin kautta maksaminen oli noussut nopeasti suosioon. Toinen merkittävä asia ennusteeseen oli yhtenäiset pankkistandardit, jotka tekivät maksutapahtumien automaattisen suorittamisen viitteiden mukaan mahdolliseksi ja nopeuttivat pankkien välistä maksuliikennettä. TITO-standardi ja tiliotteiden sähköinen käsittely oli pankki- ja maksuliikennejärjestelmissä vahvasti vaikuttava asia. Näiden tapahtumien vuoksi Suomen ennustettiin olevan kansainvälisesti tunnettu sähköisestä taloushallinnostaan. (Lahti & Salminen 2014, 28-29.)

Miksi digitaalinen taloushallinto ei kehittynyt Suomessa niin nopeasti kuin arviointiin aikaisemmin? Nuo edellä mainitut tekijät antoivat siihen selkeän mahdollisuuden ja niiden ansiosta kehittyi uusia toimintamalleja. Yksi mahdollinen ongelma muodostui verkkolaskujen huonosta yleistymisestä. Yrityksillä oli mahdollisuus lähettää ja vastaanottaa verkkolaskuja, mutta monet yritykset vastaanottavat suuremman osan paperisena versiona. Verkkolaskun hyödyt näkyvät vasta sitten, kun laskujen vastaanottaminen paperisena lopetetaan kokonaisuudessaan. Sopivien järjestelmien puuttumi-

nen taloushallinnon alalta sekä ihmisten kyky sisäistää uusia toimintamalleja vaatii aikansa, joten ne olivat esteenä digitaalisuuden kehittymiselle Suomessa. (Lahti & Salminen 2014, 30-32.)

Sähköisen taloushallinnon kehittymisen kaari alkoi paperittomasta kirjanpidosta 90-luvulla (Kuvio 2). Termiä paperiton kirjanpito käytettiin sähköisyyden yleistyessä taloushallinnossa 1990-luvun loppupuolelta 2000-luvun alkuun. Paperiton kirjanpito tarkoittaa lakisääteisten eli pakollisten säilöttävien tositteiden esitystapaa sähköisessä muodossa, mutta tässä kehitysvaiheessa aineisto muutettiin skannaamalla jälkikäteen. Tällöin paperiton vaihe on ollut manuaalinen ja tehoton prosessi. (Lahti & Salminen 2008, 22.) Suomi oli 1990-luvun lopulla sähköisen taloushallinnon kärkimaa. Tästä kymmenen vuotta myöhemmin sähköinen taloushallinto yleistyi aikaisempia ennusteita hitaammin. Ongelmana tuolloin pidettiin käyttöönoton monimutkaisuutta, yritysten mielipiteet olivat tuolloin vielä negatiivisia ja sähköisen taloushallinnon muodostamia hyötyjä pidettiin pieninä yrityksille. Järjestelmien ominaisuudet ja valmiudet ovat parantuneet huomattavasti tuosta ajasta verraten nykytilanteeseen. (Lahti & Salminen 2008, 24.)



KUVIO 2 Suomessa taloushallinnon kehittymisen kaari digitaalinen taloushallinto. (Lahti & Salminen 2008, 22)

Suomessa sähköinen taloushallinto on saavuttanut 20 vuoden iän ja siitä käytetään nykypäivänä yleisimmin termiä digitaalinen taloushallinto. Vaikka näitä kahta käsitettä voidaan käyttää nykyään samassa asiayhteydessä, pitää muistaa niiden määritelmäerot. Digitaalisessa taloushallinnossa koko aineisto liikkuu ja käsitellään sähköisesti niin vastaanottavassa kuin toimittavassakin päässä. Jos asiakasyritys lähettää paperilaskun ja vastaanottaja muuttaa sen skannaamalla sähköiseksi, tässä tilanteessa käytetään käsitettä sähköinen taloushallinto. Digitaalinen taloushallinto on sähköisestä kehittyneempi versio, johon ollaan taloushallinnon prosesseissa pyrkimässä kokonaisuudessaan. (Lahti & Salminen 2008, 28-29.)

2.2 Alan kehittyminen automatiikan ja robotiikan tuella

Digitaalisuuden ja sen johdosta myös automatiikan avulla taloushallinnon tehtävät ovat tehostuneet vuosien saatossa. Nykypäivänä taloushallinnon henkilöstö voi työskennellä reilusti yli puolet pienemmällä määrällä kuin 10 vuotta sitten. Toimenkuvat ja työtehtävät ovat luonnollisesti muuttuneet ajan myötä ja se asettaa henkilöstölle uudenlaisia osaamistavoitteita. Manuaalista tallentamista vaatineet tehtävät ovat muuttuneet ohjaamiseksi ja tarkistamiseksi järjestelmissä. (Lahti & Salminen 2008, 25-26.)

Ihmiset toteuttavat tiedostaen tai tiedostamattaan päivittäin rutiinitöitä kuin robotit. Robotisaation oleellisin haaste on työskentelyalueiden tuottaminen yhteistyönä ihmisten ja robottien kesken. Näin molempien parhaat puolet saataisiin esiin. Robottien hyödyt ovat raskaiden töiden tekeminen, toistettavuus ja jatkuva tarkkuus. Ihmisten etuja on joustavuus, päätöksentekokyky ja sopeutumiskyky. Näiden kahden yhteistyön kautta voidaan lisätä tehokkuutta, parantaa laatua ja kasvattaa kapasiteettia. (Andersson & Kaivo-oja 2012, 119.)

Automaation ja robotiikan saavutus on sama, sillä manuaalinen työ korvautuu. Roboteilla korvataan ihmisten tekemää rutiini työtä, kun taas automaatiolla kehitetään pääsääntöisesti järjestelmiä. Käyttämällä robotiikkaa ja automaatiota samanaikaisesti voidaan saada nopeita kehitysaskelia eteenpäin. Robotilla ei pyritä muuttamaan kokonaisprosessia työssä, vaan

siitä tulee osa aikaisempaa työsarjaa. Näin kuvailee Olli Ainasvuori Most Digital Oy:n perustajaosakas palkka- ja taloushallinnon mahdollisuuksia robotiikan ja automaation käytössä. (Aditro 2017a.)

Robotisaatioon liittyy olennaisena osana riskit, sillä robotit eivät ole virheettömiä. Kehitystyö tällä alueella vaatii aikaa ja panostusta, eri kehitysvaiheiden ja ratkaisujen kautta robotteja saadaan kehitettyä paremmiksi kokonaisuuksiksi. Robottien kehitys on riippuvainen keinoälytutkimuksen kehityksestä. Keinoäly on yleensä tietokoneohjelma, joka pyrkii suorittamaan ihmisten kaltaista ajattelua kuten esimerkiksi päätöksentekoa ja laskea. (Andersson & Kaivo-oja 2012, 117.)

2.3 Suomen suuntana tekoälykausi

Päivittäiseen elämäämme liittyy jo nyt tekoäly, vaikka sitä ei huomaisi. Tulevaisuudessa tekoälyn niin tavallisen ihmisen kuin yrityksenkin arkeen kehittyvät entisestään. Yleisesti sähköistyminen on muuttanut yhteiskuntaa, sillä se on esimerkiksi helpottanut ihmisten arkea huomattavasti ja antanut mahdollisuuden tarjota uudenlaisia tuotteita ja palveluita. Työympäristö muuttuu, kun useat työtehtävät korvataan tekoälyn avulla. Kuitenkaan suurin osa työstä ei häviä, sillä tekoälyä voidaan pitää ihmisille niin sanottuna tukiälynä. (Ala-Pietilä 2017a.)

Accenturen tutkimuksen perusteella Yhdysvaltojen jälkeen Suomella on toiseksi suurin mahdollisuus hyödyntää tekoälyä.

Tähän vaikuttavat maamme investointihyödykevaltainen elinkeinorakenne, korkea koulutusaste sekä julkisen sektorin pitkälle edennyt digitalisaatio ja merkittävät tietovarannot (Ala-Pietilä 2017).

Työ- ja elinkeinoministeri Mika Lintilä teki Suomelle päämäärän tekoälyn hyödyntämisessä vuonna 2017, Suomen tulisi olla kärkijoukoissa ja käyttää kasvun luomiseen tekoälyä osallisena. Tekoälyn käyttöönoton kiihdyttämisessä tarvitaan Suomeen yhteinen päämäärä yrityksiä, koulujen ja tutkimuslaitoksien osalta, jossa pyritään kokeilemaan tekoälyn toimintaa erilaisissa tilanteissa. Tekoälyaikakaudelle on luotu kuvitelma, jossa Suomi

hyödyntäisi vahvasti kaikilla yhteiskunnan alueilla tekoälyä terveydenhuol-
lostaan valmistavaan teollisuuteen. (Ala-Pietilä 2017b.)

3 MUUTOKSEN HUOMIOIMINEN PALKANLASKENNASSA

Edellisessä luvusta huomattiin, kuinka taloushallinto tulee muuttumaan digitaalisuuden johdosta. Taloushallinnon keskeisimpänä prosessina voidaan pitää palkanlaskentaa. Tämän suuren kokonaisuuden pitää olla valmis jatkuvasti muuttumaan esimerkiksi lakien tai ohjelmistojen takia. Alan muuntuminen toisenlaiseen suuntaan tulee ottaa huomioon yrityksiä johtavien henkilöiden puolelta. Kun toimintaympäristöön kohdistuu usein jopa nopeitakin muutoksia, täytyy tämä ottaa huomioon organisaatioissa. Jatkuva sopeutuminen uusiin muutoksiin sekä kannattavan liiketoiminnan tuottaminen pidemmällä aikavälillä on tärkeä taito organisaatioille.

3.1 Digitaalisuuden näkyminen palkanlaskennassa

Palkanlaskentaan voidaan pitää määrällisesti keskeisimpänä talousprosessina, joten tämä tulisi ottaa huomioon kehiteltäessä toimintaa. Monet työtehtävät ja prosessit kuluttavat manuaalisesti jopa useiden työntekijöiden työajan toisin kuin digitaalisessa mahdollisuudessa. Raportointi ja ilmoittaminen viranomaisille on palkanlaskentaan merkittävästi liittyvä toiminto. Kun asiaa katsotaan suuremmalta kannalta kuten Suomessa yhteiskunnalliselta, digitaalisuus on tuonut huomattavaa etua. Palkanlaskentaprosessin ilmoittamista viranomaisille yritetään kehittää yhteiskunnallisesti. Pyrkimys on, että viranomaiset saavat sen hetkiset palkkatiedot yksittäisestä rekisteristä ja palkkojen vuosi-ilmoitusmenetelmä poistuisi tarpeettomana tehtävänä. (Lahti & Salminen 2014, 138-142.)

Vuonna 2019 tulee käyttöön tulorekisteri, jonka vuoksi palkkoihin liittyvistä vuosi-ilmoituksista siirrytään keskitettyyn rekisteriin. Työantajien velvollisuutena on ilmoittaa asiakkaiden palkkatiedot rekisteriin eri viranomaisten käyttöä varten. Tällaisiin muutoksiin joudutaan varautumaan riittävän ajoissa, jotta muutoksen ajankohtana kaikki on valmiina. Automatisoinnin ansiosta tulorekisteri tulee olemaan reaaliaikainen. Palkanlaskentaan liittyy jatkuvia muutoksia, joiden vuoksi yrityksen pitää olla valmis kehittymään sen mukana. (Yrittäjät, 2018.)

Palkanlaskentaan liittyvä prosessi on ajateltua suurempi kokonaisuus. Työn määrä, joka liittyy työntekijälle maksettaessa palkkaa, saattaa olla laajempaa palkkahallinnon ulkopuolella. Syy muutoksen epäonnistumiselle voi usein löytyä palkanlaskennan ulkopuolelta. Onko sitä otettu organisaatiossa lainkaan huomioon? Digitalisoituminen palkkaprosessissa kehittyy nopealla tahdilla eteenpäin pääsääntöisesti isoissa yrityksissä. Isoista palkanlaskentamassoista johtuen prosessia halutaan automatisoida eteenpäin. (Lahti & Salminen 2014, 138-142.)

3.2 Muutoksen käynnistyminen organisaatiossa

Digitalisaatio on tämän hetken räjähtävin ilmiö ja käsite nousee jatkuvasti eri asiayhteyksissä esille. Kun organisaatio muuttuu perinteisestä digitaalisiksi, käytetään käsitettä digimuutos. Muutos on jokaiselle yritykselle uniikki matka, sillä siinä ei riitä pelkkä teknologian uudistaminen ja tehostaminen. Digimuutos vaikuttaa organisaatioon uudistumisena, sillä muutoksen jälkeen organisaation toimintaympäristöt ovat muuttuneet huomattavasti. (Savolainen & Lehmuskoski 2017, 13-14.)

Tämänlainen muutos saattaa käynnistyä pakotetusti tai organisaation halusta kehittyä. Nämä käynnistävät tekijät ovat jaoteltu viiteen tunnistusryhmään (Kuvio 3). Tavallisin muutoksen käynnistäjä on strategia, organisaatiot ja yritykset pystyvät itse vaikuttamaan tähän haluamallaan tavalla. Strategian päivittäminen digitaalisuuden myötä on yleistynyt ilmiön kasvamisen myötä. Teknologian kasvava kehitys vaikuttaa käynnistävällä tavalla digimuutoksen huomioon ottamiseen. Perinteisillä organisaatioilla on suurempia mahdollisuuksia valita, mihin suuntaan teknologiaa kehitetään ja katsoa minkälaisia mahdollisuuksia kehitys tuo. (Savolainen & Lehmuskoski 2017, 14-16.)



KUVIO 3 Muutoksen käynnistäviä tekijöiden jaottelu.

Kolmas avainasemassa oleva käynnistäjä on organisaation ympärillä toimivat markkinat. Toimintaympäristön ympärillä toimivat kilpailijat, yhteistyökumppanit sekä asiakkaat kuuluvat tähän kokonaisuuteen. Markkinat uusiutuvat jatkuvasti eri asioista johtuen. Kuluttajat toimivat entistä määrätietoisemmin, tällä hetkellä vaikuttavin asia kuluttajien ostokäyttäytymiseen on sosiaalisen median suosio. Neljäs muutoksen käynnistäjä on kansainväliset ilmiöt ja trendit, näihin luokitellaan esimerkiksi globalisaatio ja juuri-kin digitalisaatio. Nämä avaavat uusia mahdollisuuksia, sillä niiden vaikutus näkyy suurimpaan osaan toimialoista. Ilmiöihin sopeutuminen luo uudenlaisia toimintamalleja organisaatioille. Digitalisaatio on loistava esimerkki siitä, että organisaatioilla ei ole enää rajoitteena maantieteelliset esteet vaan yritystoimintaa voidaan luoda kansainvälisesti toimipaikasta riippumatta. Viimeinen kategoria on lakiin liittyvät muutokset. Muuttuvat lait ja asetukset pakottavat yritykset muuttamaan toimintatapojaan niiden puitteissa. (Savolainen & Lehmuskoski 2017, 14-16.)

Mitä suurempi muutos organisaatiolla on kyseessä, sitä vaikeampaa on sen ohjailu. Organisaation historia ja nykyiset toimintamallit pitävät henki-

löstöä vankoisissa ohjaksissaan ja uusien näkökulmien näkeminen voi näkyä negatiivisena. Muutos voi olla hallittu tai avoin muutos. Hallitussa muutoksessa ympäristö voidaan ennustaa ja muutos voidaan kuvitella selkeästi, näin ollen muutoksen tavoite määritetään. Tällaisessa tapauksessa voidaan käyttää käsitettä hallittu muutos. Jos ympäristön ennustettavuus on heikkoa, muutoksen suuntaa on hankalaa ennalta määrittää. Tässä tapauksessa muutos on avoin, ja prosessilla ei ole yksinkertaista suunnitelmaa. (Valpola, Kvist, Heimonen & Niutanen 2010, 110-111.)

3.3 Työkaluja muutoksen läpi vientiin

Yritysten ja organisaatioiden tulee digimuutoksen aikana etsiä parhaiten sopivimmat työkalut etenemiseen haluttuun suuntaan. Johtajien, omistajien ja hallituksen rooli on tärkeä, sillä heidän tulisi näyttää rohkeutta ja ennakkoluulotonta asennetta, vaikka lopullinen tavoite ei olisikaan täysin selvä. Johtajien ja johtoryhmien tulee tulkita muutoksen suuntaa ja ohjata yksittäisiä työntekijöitä sekä koko organisaatiota muutoksesta johtuvien esteiden ylitse. Tämän kokoisissa ja laatusissa muutoksissa tekemättä jättäminen on pahin este, mitä voi kohdata organisaatiossa. Johtajien vastuulla on yleensä koko organisaation muutoksessa mukana pysyminen. Tämän takia jokaisen ihmisen organisaatiossa tulee olla ymmärtänyt, miksi muutokseen on ryhdytty ja sitoutua siihen. Organisaation johdon on siis itse nähtävä muutokset positiivisessa valossa, jotta he voivat pyrkiä vaikuttamaan sidosryhmien asenteisiin muutosta kohtaan. (Savolainen & Lehmoskoski 2017, 18-19.)

Muutosjohtaminen on erittäin tärkeää muutoksessa ja voidaan lukea haasteellisimmaksi johtamisen sektoriksi. Onnistuneessa muutosprosessissa luodaan tavoite, jossa henkilöstö varmasti luopuu vanhoista kustannustehottomista työskentelytavoista ja siirtyy käyttämään uusia malleja. Johtajan täytyy olla valmiina seisomaan yksin vastuussa muutoksesta. Henkilöstö saattaa usein vastustaa muutosta, joten johtaja joutuu tekemään nopeita päätöksiä muutoksen ylläpitämiseksi. (Winstras 2018.)

Ihmiset ovat usein innoissaan sanasta muutos. He saattavat puhua digitaalisuuden korostamisesta ja asiakkaisiin panostamisesta. He eivät kuitenkaan halua tehdä muutoksen eteen töitä.

Ihmiset haluavat muutosta, mutta he eivät muuttua (Savolainen & Lehmuskoski 2017)

Siinä tilanteessa, kun muutos kohdistuu heihin, he alkavat ymmärtää muutoksen tarkoituksen. Henkilöstön kiinnostavuuteen kannattaa muutoksen aikana kiinnittää huomiota. Työkaluna voi toimia nimettämän palautteen saaminen henkilöstöltä. Ihmiset eivät kerro toiminnan kehittämisideoitaan ja omia mielipiteitään, koska ovat huolissaan negatiivisista seurauksista siitä johtuen. Loppujen lopuksi henkilöstön mielipiteet ovat yleensä positiivisempia kuin oletetaan. Toinen työkaluna toimiva ratkaisu on luoda ryhmä tekemään päätöksiä henkilöstön puolesta. Henkilöstö pääsee tuomaan ryhmälle mielipiteensä esiin ja niiden pohjalta voidaan tehdä päätöksiä. Tällä työkalulla henkilöstö pääsee helposti mukaan päätöksentekoon. (Savolainen & Lehmuskoski 2017, 36-37.)

Robottiikan ja tekoälyn vuoksi asioihin tulee runsaasti muutoksia, jonka takia yhteiskunnan on uudistettava lainsäädäntöä ja yrityksen tulee muuttaa toimintaansa ja valmiuksia ottaa digitalisaatio vastaan. Ihmisiltä vaaditaan uusien työelämätaitojen ja toimintamallien oppimista. Yrityksien on luotava työkalut, joiden avulla saadaan työntekijät hallitsemaan uudenlaiset taidot. Tärkeintä muutoksessa on asenne muutokseen ja taito oppia uutta.

Yksi tärkeimmistä työelämän – jopa elämäntaidoista – on muutoskyvykyys eli resilienssi (Fischer, 2017).

Resilienssiin kuuluu alla olevan kuvion mukaisesti kuusi kyvykkyyttä (Kuvio 4). Näitä voidaan tulisi harjoitella ja tulevaisuudessa tulisi auttaa nuoria kehittämään näitä taitoja työelämää varten. Tulevaisuudessa tarvittavia työelämän osaamisia tai taitoja ei voida ennakoita etukäteen, joten ihmisillä tulisi olla muutoskyvykyttä muutoksien ja haasteiden selviämiseen. (Fischer 2017.)



KUVIO 4 Muutokseen valmistautuminen kyvykkyyksien avulla

Muutoksessa syntyy vastarintaa, mutta sitä ei kannatta pitää esteenä vaan kääntää hyödyksi. Henkilöstön reaktiot voidaan laskea muutosvastarinnaksi. He voivat olla vastamieltä siitä, mihin suuntaan organisaatio on menossa. Näiden henkilöiden mielipiteiden kuuntelu voi olla hyödyllistä muutoksen suunnittelussa. He ovat sitoutuneita omaan tämän hetkiseen työhönsä ja osaavat kyseenalaistaa ja tuoda esiin kohtia, joita ei ole välttämättä huomioitu. Tämä auttaa huomioimaan muutoksessa uudenlaisia näkökulmia. (Valpola, Kvist, Heimonen & Niutanen 2010, 117.)

4 CASE PROVINCIA OY

Robottiikan tuominen palkanlaskennan tueksi Provincian Oy:ssa on tärkeä hanke tulevaisuuden kannalta. Tämän hetkisen henkilöstön mahdollinen eläköityminen lähivuosina ja kilpailukyvyyn vahvistaminen vaativat kehittymistä omissa toiminnoissa. Robotiikka muuttaa palkanlaskijan työtehtäviä, sillä rutinoituneista toimenpiteistä pyritään pääsemään eroon ja siirtymään enemmän asiantuntijatehtäviin. Toimeksiantajayritys Provincia Oy halusi tietää henkilöstön suhtautumisesta ja näkökulmista PaRot-hanketta ja siihen liittyviä muutoksia kohtaan. Onko hankkeen eteneminen onnistunut tavoitteen mukaisesti ja millä tavoilla voidaan toiminnan kehittymistä jatkaa eteenpäin tulevaisuudessa henkilöstön mielestä.

4.1 Provincia Oy mukana PaRot-hankkeessa

Calpro Oy:n toiminta päijäthämäläisenä palvelukeskuksena alkoi vuonna 2013 Päijät-Tili Oy:n fuusioitumisesta. Yhtiö vaihtoi elokuussa 2017 nimensä Provincia Oy:ksi. Provincia seuraa toiminnassaan hankintalain In house- eli sidosyksikköaseman säilyttämiseksi asetettuja ehtoja. (Provincia 2017a.)



KUVIO 5 Provincia Oy:n tarjoamat palvelut sidosryhmilleen vuonna 2018

Asikkalan, Hollolan, Kärkölan, Lahden, Orimattilan ja Padasjoen kunnat toimivat Provincia Oy:n osakkaina. Tämän lisäksi Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä, Koulutuskeskus Salpaus -yhtymä ja Päijät-Hämeen maakuntaliitto omistavat yhtiöstä osakkeita. Provincia toteuttaa asiakkailleen muuan muassa taloushallinnon-, kirjapidon- ja palkanlaskennanpalveluita (Kuvio 5). (Provincia Oy 2018a.)

Valtakunnallinen hanke PaRot auttaa kuntien palvelukeskuksia muutoksen kehittämissä automatisoinnin ja robotiikan avulla. MOST Digital Oy johtaa yhteistyöverkoston avulla toimijoita kehittämään valituissa projekteissaan. Hankkeen tavoitteena on sitoa ja innostaa organisaatioiden henkilöstöt muutoksen mukaan luomalla uusia työskentelymalleja.

Provincian syy hakeutua hankkeeseen mukaan oli rutinoituneista töistä siirtyminen asiantuntijatyöskentelyyn ja oman kilpailukyvyn vahvistaminen. Painavin syy kehityksen käynnistämiseksi oli varmasti henkilöstön ikä. Provincia julkaisi vuoden 2016 toimintakertomuksessaan, henkilöstön keskimääräisen iän olevan 48 vuotta. Tästä todettiin, että tulevina vuosina tapahtuva eläköityminen näkyisi merkittävästi, koska yli 60-vuotiaiden osuus oli 16% koko henkilöstöstä. (Provincia 2016a.)

Ensimmäinen hanke kohdistui palkkahallinnon puolelle, jossa palveluasiantuntijoiden tukena toimisi ohjelmistorobotti. PaRot-hankkeesta muodostui ohjelmistorobotti nimeltä Siru, jonka vuoksi kyselyä henkilöstölle aloitettiin tekemään. Ohjelmistorobotin ensimmäinen tehtävä kohdistui sairauspoissaolojen aktivointiin. Palkkaohjelma Personec FK tuo virhelistalle asiakkaiden sairauspoissaolot, jotka tulee käydä aktivoimassa. Sairasloma-ajat asettuvat täten oikeaan järjestyksen ja palkkaan liittyvät oikeudet päivittyvät oikeellisiksi. Tämä toiminto siirrettiin palveluasiantuntijoilta ohjelmistorobotin tehtäväksi.

4.2 Kyselyn suunnittelu ja ajoitus

Henkilöstölle kohdistetun kyselyn suunnittelu aloitettiin ajoissa, jotta saataisiin muodostettua mahdollisimman kattavat tulokset yrityksen käyttöä

varten. Kyselyä tehdessä vertailtiin PaRot-hankkeen kautta tulleeseen alkukyselyyn, ja niiden kautta saatuihin vastauksiin. Sähköinen lomakekysely nähtiin ainoana vaihtoehtona, sillä palveluasiantuntijoiden vaihtelevat aikataulut ja työn kuormittavuus asettivat haastetta kyselyn ajankohdan valinnalle. Tutkimuskysely luotiin Webprobol-sivustolle, sillä se koettiin tässä tilanteessa helpoimmaksi työkaluksi kerätä henkilöstön mielipiteitä ja ajatuksia sekä työstää saatuja tuloksia.

Kysely haluttiin pitää mahdollisimman ytimekkäänä ja helppona palveluasiantuntijoiden aikataulut huomioon ottaen. Provinciassa otettiin ohjelmistorobotti nimeltä Siru käyttöön 18.1.2018. Kysely haluttiin sijoittaa ajalle, jolloin robotti on toiminut tietyn ajan. Näin henkilöstö saisi käsityksen siitä, miten ohjelmistorobotti työskentelee uudenaikaisessa toimintaympäristössä. Kyselyn vastausajankohdaksi valittiin palkka-ajojen jälkeinen viikko, jolloin palveluasiantuntijoilla olisi parempi mahdollisuus keskittyä ja vastata siihen (kuvio 6). Kyselylomake lähetettiin työntekijöiden työ sähköposteihin saatekirjeellä ja linkillä varustettuna (Liite 1). Alkuperäisen vastausajan puitteissa vastausprosentti olisi jäänyt alle 40, joten lähetin uuden saatekirjeen sisältönä tutkimuksen tavoite saavuttaa vastausprosentti 50%.



KUVIO 6 Kyselyn suorittamiseen liittyvät toimenpiteet kuukausittain

Kysely jaettiin tiettyihin teemoihin, jotta muodostuisi mahdollisimman hyvä kuva henkilöstön mielipiteestä robotiikkaa kohtaan. Kyselyssä käsiteltiin tutkimuksen kannalta oleelliset tiedot vastaajien taustamuuttujista, henkilöstön tämän hetkiseen tilanteeseen ja PaRot-hankkeeseen kohdistuviin kysymyksiin. Sirun käyttöönottoon liittyvät kysymykset kohdennettiin sellaisille palveluasiantuntijoille, joiden kannoissa Siru-ohjelmistorobotti oli otettu käyttöön. Tulevaisuuteen liittyvät kysymykset jätettiin viimeiseksi ja niiden jälkeen kyselyssä esitettiin avoimia kysymyksiä. Avoimiin kysymyksiin haluttiin suoraa vastausta henkilöstöltä. Alla olevan kuvion mukaisesti kysely on jaettu kuuteen eri osioon (Kuvio 7).



KUVIO 7 Kyselyn jakaantuminen eri teemojen avulla

4.3 Vastauksien jakaantuminen

Kyselylomake lähetettiin sähköpostitse 47 henkilölle jokaisen omaan työ-sähköpostiin ja 27 työntekijää vastasi kyselyyn vastausajan aikana (Liite2). Ensiksi käsitellään kyselylle valittujen taustamuuttujien tiedot. Kyselyn vastaamisajankohdassa ollut vastaajan sen hetkinen mieliala, ikä, alan työko-

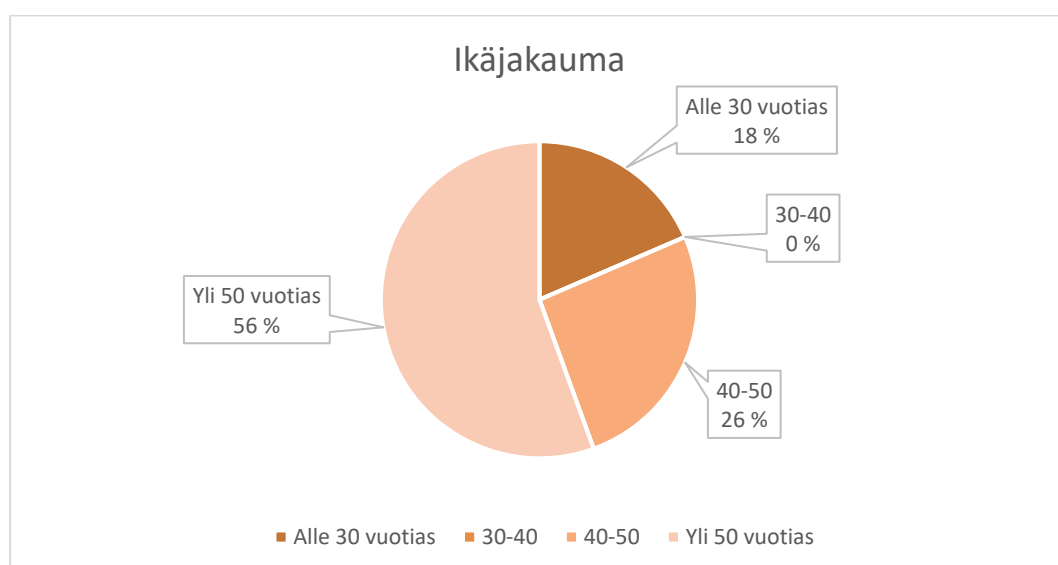
kemus ja missä kannassa vastaaja työskentelee järjestelmässä. Vastausajankohdassa ollut fiilistä tuli kuvata valitsemalla parhaiten siihen tilanteeseen sopiva hymiö (Kuva 1).



Kuva 1 Lomakkeessa esiintyneet ensimmäisen kysymyksen graafiset vastausvaihtoehdot.

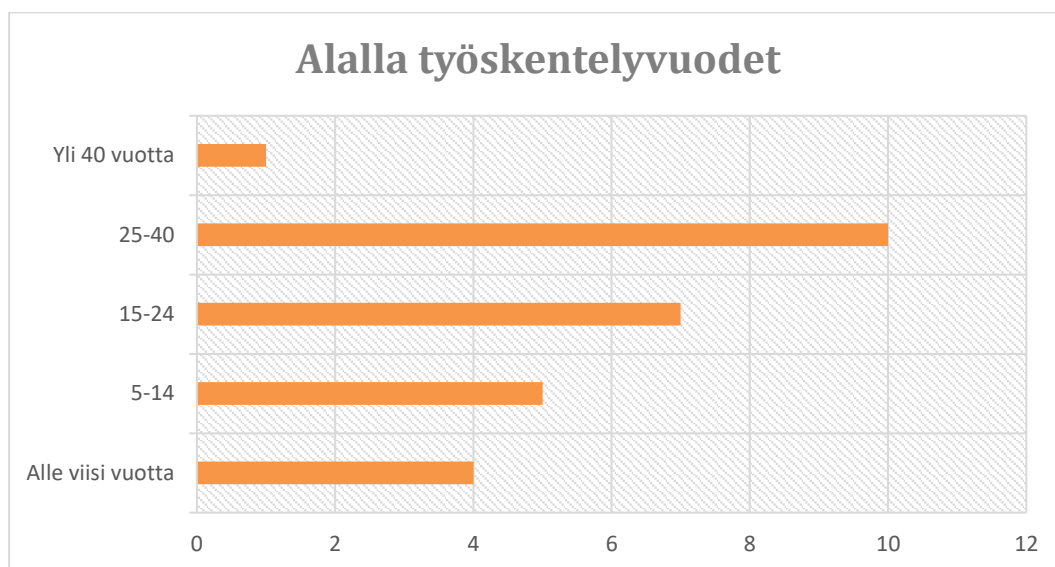
Yli puolet vastanneista koki olevansa hyvällä tuntemuksella sinä päivänä, kun vastasivat kyselyyn. Graafisista vastausvaihtoehdoista negatiivisimman mielialan valitsi ainoastaan yksi vastaaja.

Kyselyn ikäjakauma jakaantui siten, että 82% vastanneista oli yli 40-vuotiaita ja loput vastanneista olivat alle 30-vuotiaita. Kukaan kyselyyn vastanneista ei asettunut jakauman ikäluokkaan 30-40 vuotias (Kuvio 8).



KUVIO 8 Kyselyyn vastanneiden ikäjakauman muodotuminen

Alalla työskennellyt vuodet jakaantuivat vastaajien kesken siten, että neljän työntekijän työkokemus oli tältä alalta alle viisi vuotta ja loput vastaajista olivat olleet alalla yli viisi vuotta tai pidempään. Suurin osa vastaajista oli työskennellyt 25-40 vuotta alalla ja yksi vastaajista vastasi olleensa tällä alalla yli 40 vuotta (Kuvio 9).

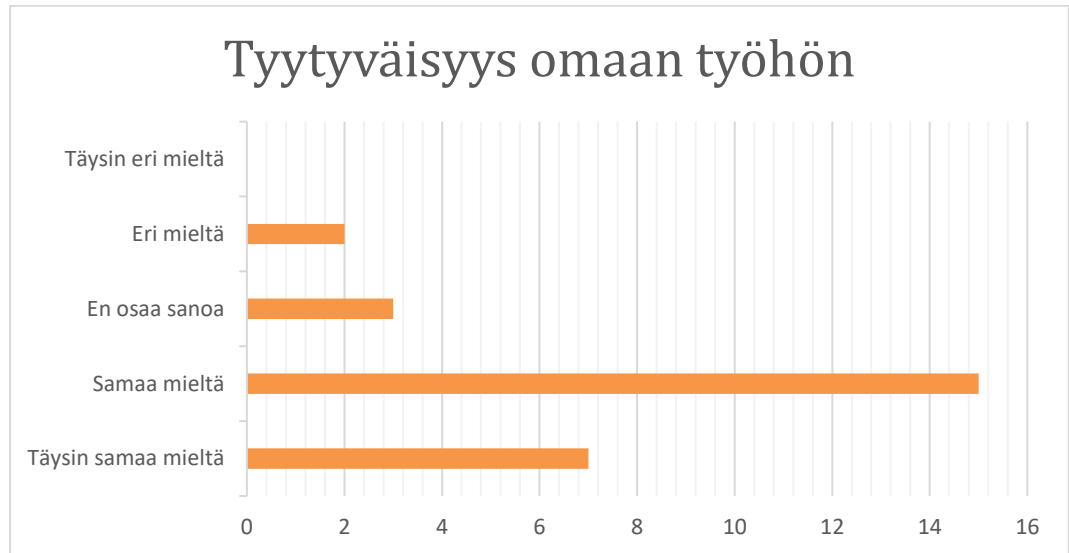


KUVIO 9 Työkokemuksen jakaantuminen vastaajien perusteella.

Työntekijät työskentelevät eri kannoissa palkkaohjelmassa, joten viimeisenä taustamuuttujana oli vastaajien jakaantuminen eri kantojen kesken. Suurin osa vastaajista vastasi työskentelevänsä sairaalan ja Lahden kaupungin kannoissa. Kuusi vastaajista valitsi vastauskohdan joku muu, johon oli pakolliseksi vastaukseksi kirjoitettava avoimeen tekstikenttään vastaus. Sinne vastaajat kertoivat työskentelevänsä useissa eri kannoissa samaan aikaan.

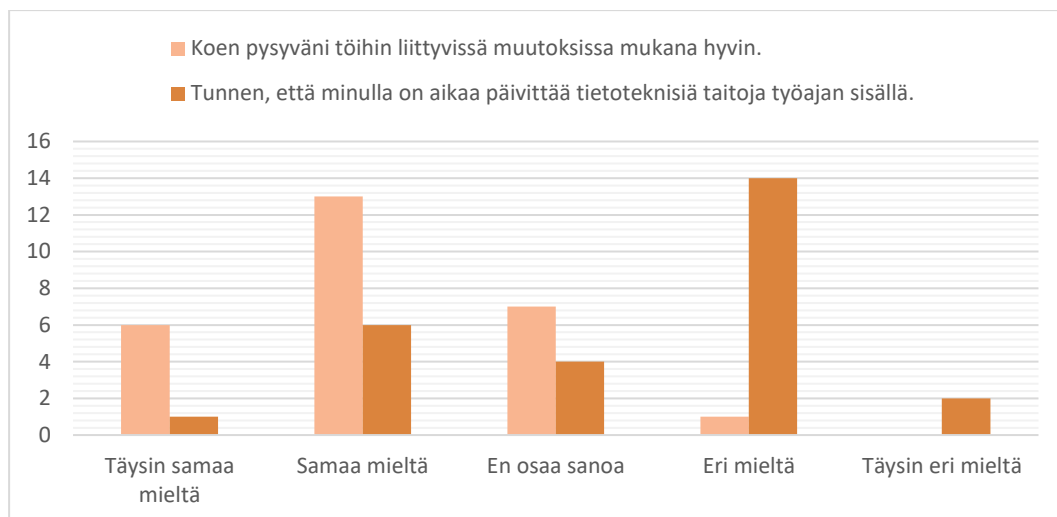
Kyselyn osioon kaksi oli luokiteltu teemana tämän hetkinen tilanne ja kysymyksiä tässä osiossa oli viisi kappaletta. Ensimmäisenä haluttiin tietää vastaajan kokemus tyytyväisyydestä omaan työhönsä. Yli puolet eli 56% vastaajista koki olevansa samaa mieltä tyytyväisyydestä työhönsä ja 26% vastaajista tunsivat olevansa täysin samaa mieltä. Kaksi vastaajaa oli eri

mieltä väitteen kohdalta ja 3 henkilöä ei osannut sanoa mielipidettään asiaa kohden (kuvio 10).



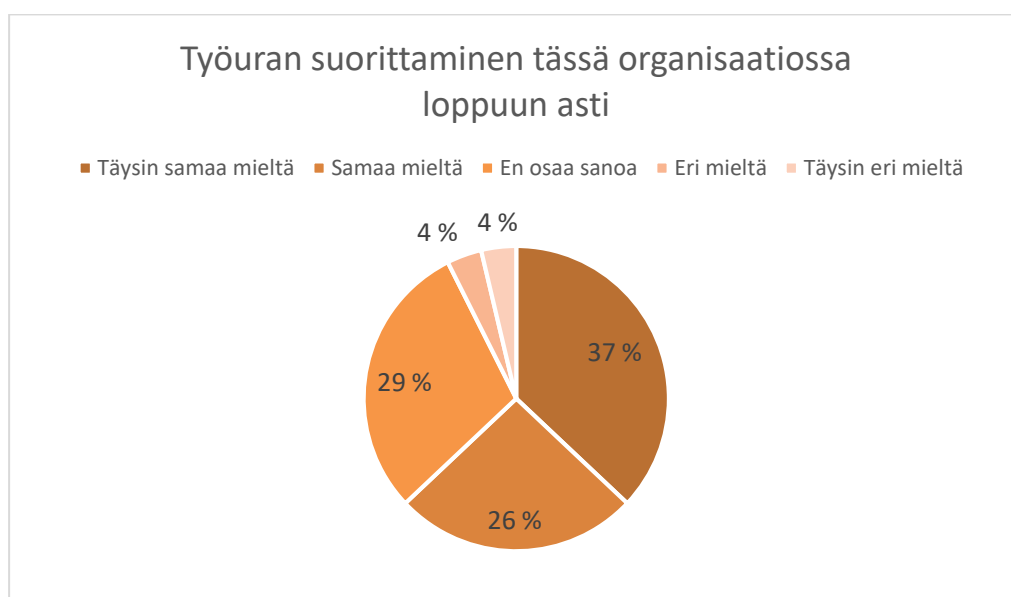
KUVIO 10 Tyytyväisyyden kohdistuminen omaan työhön vastauksien jaottelu

Seuraava kysymys käsitteli työntekijän kokemusta pysyä mukana töihin liittyvissä jatkuvissa muutoksissa. Kokeeko työntekijä pysyvänsä ajan hermolla muutosten aikana. Suurin osa henkilöstöstä tunsivat olevansa samaa mieltä väitteen kanssa ja kuusi henkilöä tunsivat olevansa täysin samaa mieltä. Yksi vastaaja oli eri mieltä ja tunsivat, että ei koe pysyvänsä muutoksissa mukana (kuvio 11). Muutokseen liittyen seuraava kysymys toimi jatkumona edelliselle. Kysymyksenä oli, tunteeko työntekijä, että hänellä on aikaa päivitellä tietoteknisiä taitoja työajan sisällä. Suurin osa vastaajista (14) oli väitteen kanssa eri mieltä. Vastaajista neljä kappaletta ei osannut sanoa, mitä mieltä oli lauseesta (kuvio 11).



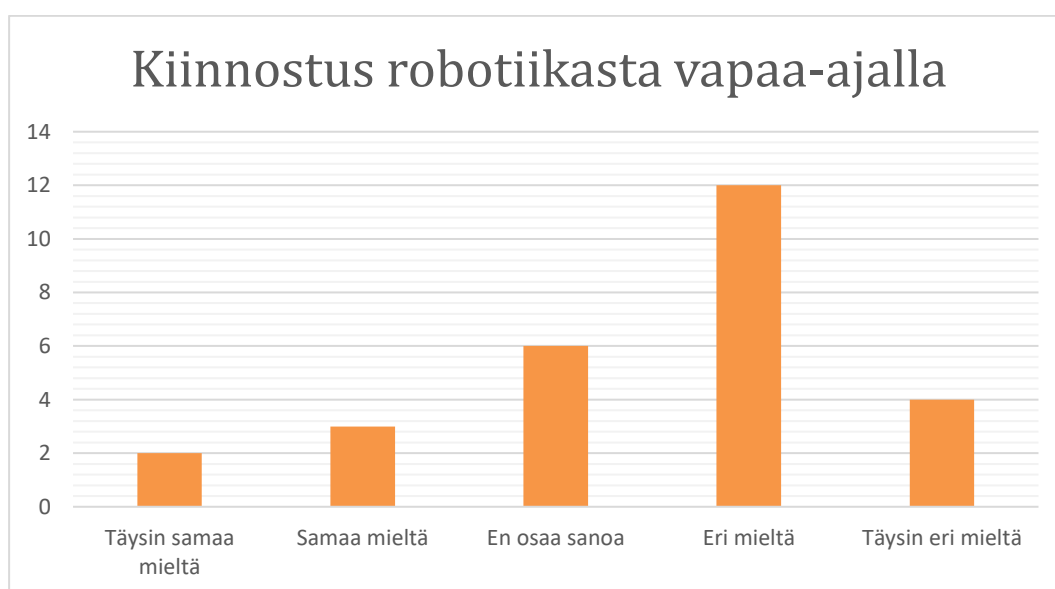
KUVIO 11 Työntekijän pysyminen muutoksessa mukana sekä työajan sisällä tietoteknisten taitojen päivittämisen vastauksien jakaantuminen.

Seuraava kysymys liittyi työuran suorittamiseen loppuun saakka toimeksiantoyrityksessä. Yli puolet vastaajista (63%) oli lauseen kanssa samaa mieltä. 29% ei osannut vastata asiaan millään tavalla. 8% koki olevansa eri mieltä, että ei aio viettää tässä työpaikassa työuraansa loppuun asti (kuvio 12).



KUVIO 12 Työuran suorittaminen tässä yrityksessä näkemysten jakaantuminen

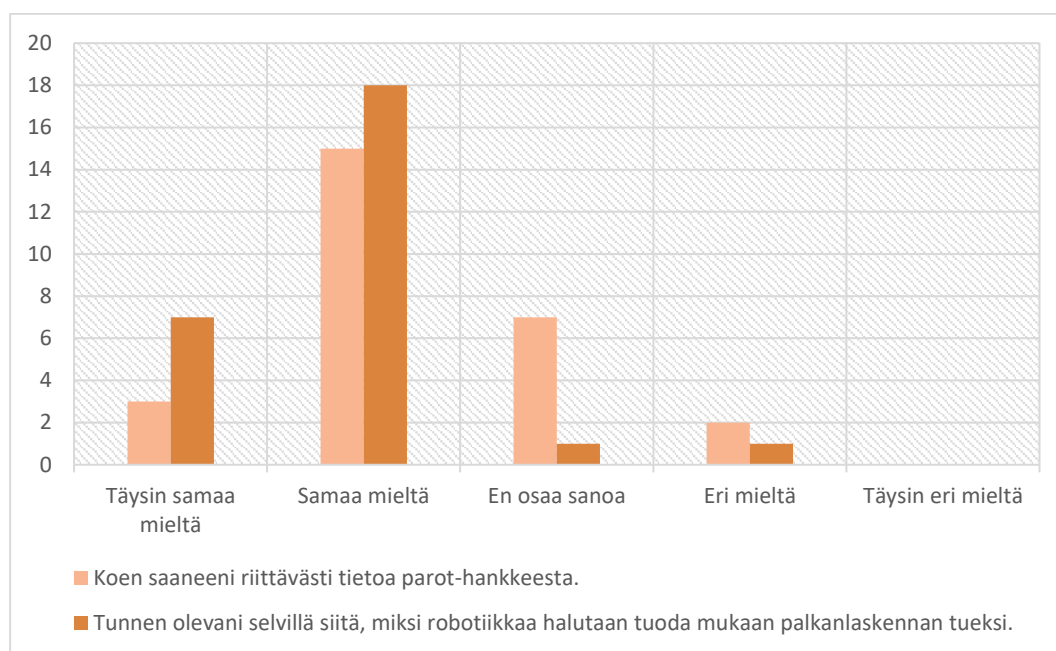
Tämän osion viimeisessä kysymyksessä haluttiin, tietää työntekijöiden kiinnostuksesta robotiikkaan ja sen kehittämiseen työajan ulkopuolella. Yli puolet vastaajista koki, että ei ole kiinnostusta robotiikkaa kohtaan vapaa-ajalla. Kuusi vastaajaa ei osannut sanoa asiaan puolesta eikä vastaan. Viisi henkilöä vastasi olevansa kiinnostunut robotiikasta työajan ulkopuolella (kuvio 13).



KUVIO 13 Henkilöstön kiinnostus vapaa-ajalla robotiikkaa kohtaan jakautuminen

Seuraavan teeman kysymykset kohdistuivat PaRot-hankkeeseen. Ensimmäisenä kysyttiin henkilöstöltä, millä mahdollisilla tavoilla he ovat seuranneet hanketta ja sen etenemistä. Suurin osa henkilöstöstä oli seurannut hanketta siihen liittyen järjestettyjen henkilöstötilaisuuksien muodossa ja sähköpostitse tulleiden tiedotteiden avulla. Kolme henkilöä vastaajista oli seurannut hankkeen omia webinäärejä.

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin tietoisuutta hanketta kohtaan eli kokeeko vastaaja saaneensa riittävästi tietoa siitä. Yli puolet tunsi saaneensa tarpeeksi tietoa asiasta ja seitsemän henkilöä ei osannut sanoa kysymykseen mitään (kuvio 14). Tästä jatkokysymyksenä toimi, tunteenko henkilöstö olevansa selvillä, miksi robotiikkaa halutaan tuoda palkanlaskennan tueksi. 93%:a henkilöstöstä koki tietävänsä syyn, miksi robotiikkaa halutaan tuoda avuksi palkanlaskentaan ja muihin palveluihin (kuvio 13).

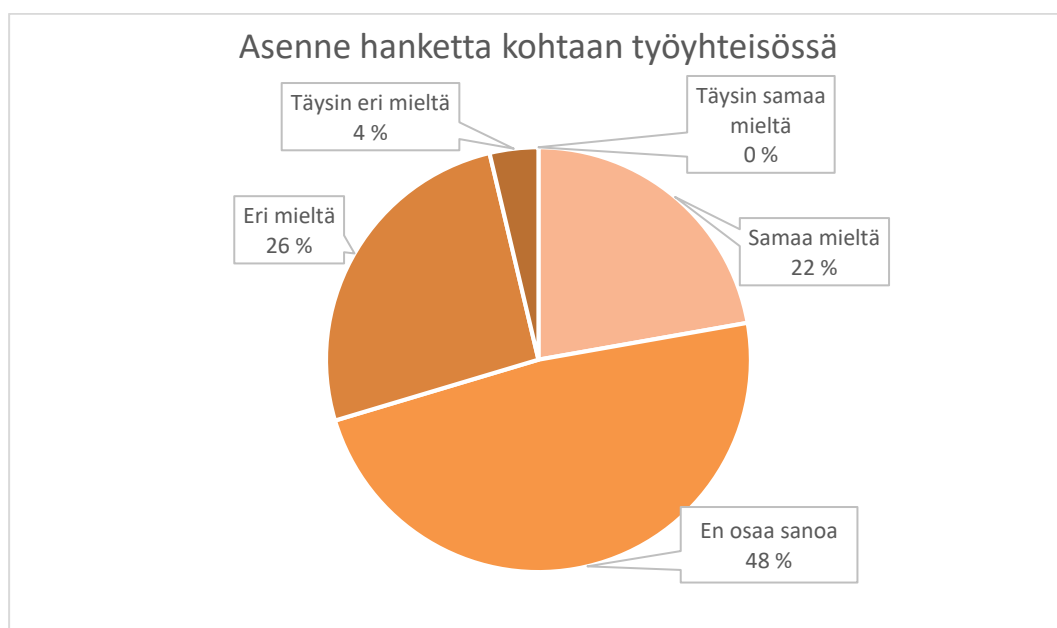


KUVIO 14 Vastauksien jakaantuminen henkilöstön tietoisuuteen PaRot-hankkeeseen sekä ymmärtämiseen syihin palkanlaskennan kehittämiseen

Tuntee henkilöstö saaneensa kysymyksiinsä hankkeeseen liittyen vastaukset helposti oli seuraavana kysymyksenä kyselyssä. Vastaajista 16 henkilöä oli asian kanssa samaa mieltä ja kaksi oli täysin samaa mieltä. Loput vastaajista ei osannut sanoa omaa mielipidettään asiaan. Henkilöstön mahdollisuudesta vaikuttaa hankkeeseen ja yleisesti liiketoiminnan kehittämiseen kysyttiin seuraavassa kysymyksessä, onko yrityksen henkilöstö mielestään saanut olla mukana. 52%:a ei osannut vastata väitteeseen millään tavalla. Vastaajista kahdeksan koki olleensa saanut vaikuttaa

kehittämiseen ja kuusi ei kokenut saaneensa mahdollisuutta vaikuttaa lainkaan.

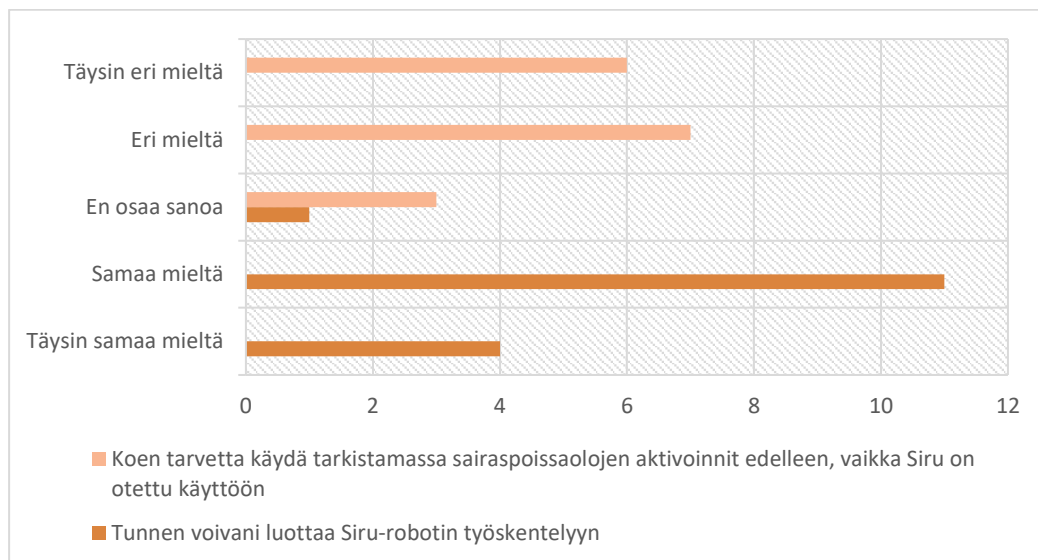
Tämän osion viimeisessä kysymyksessä kysyttiin vastaajilta yleisesti heidän kuulemaansa mielikuvaa PaRot-hanketta kohtaan työyhteisöstä. Vastaajista 13 henkilöä ei osannut sanoa tai määrittää, oliko kuullut ainoastaan positiivista mielipidettä hanketta kohtaan työyhteisöstä. Kuusi henkilöä oli asian kanssa samaa mieltä, kun taas kahdeksan henkilöä vastasi kuulleensa myös negatiivisia mielipiteitä hankkeesta (kuvio 15).



KUVIO 15 Positiivisten mielipiteiden kuuleminen hanketta kohtaan työyhteisössä

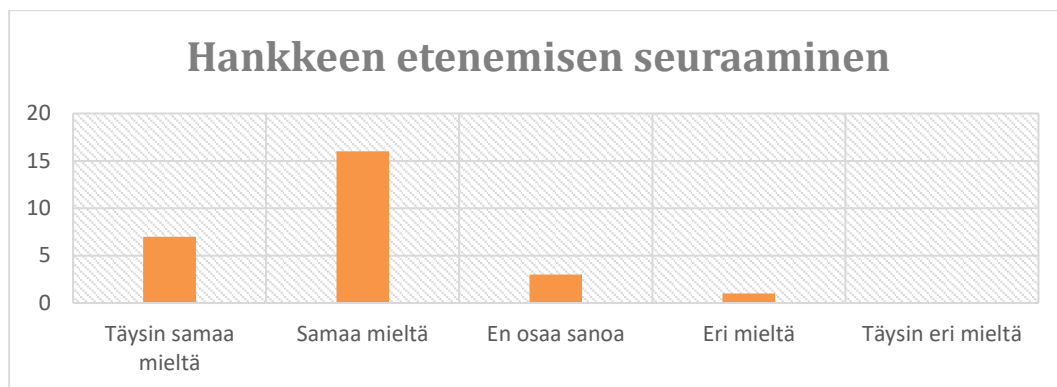
Seuraava teema liittyi Siru-ohjelmistorobotin käyttöönottoon. Kysymykset olivat kohdistettu ainoastaan niille henkilöille, jotka työskentelevät ohjelmistorobotin kanssa samassa kannassa. Henkilöstön luotto kohdistuen ohjelmistorobotin työskentelyyn ja toimintaan oli ensimmäisenä kysymyksenä. Vastaajista selkeästi suurin osa oli sitä mieltä, että pystyy luottamaan työympäristössä Sirun toimintaan (kuvio 16). Seuraava kysymys toimi käänteisenä versiona ensimmäiselle. Tunteeko henkilöstö tarvetta

käydä tutkimassa Sirun työskentelyä, vaikka se on otettu käyttöön. Tässäkin selkeästi suurin osa oli eri mieltä väitteensä kanssa ja ei ole kokenut tarvetta tarkistaa sen toimivuutta (kuvio 16).



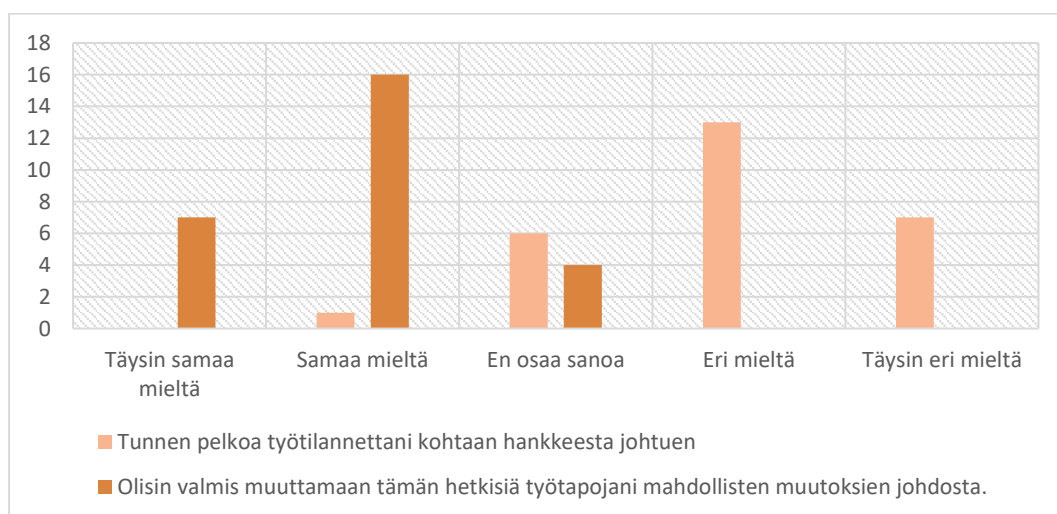
KUVIO 16 Siru-ohjelmistorobotin luottavuuteen liittyvien mielipiteiden jakautuminen

Seuraava teema käsitteli tulevaisuuden näkemystä henkilöstön näkökulmasta. Vastaajien innostuneisuudesta seurata robotiikan kehittymistä organisaatiossa tulevaisuudessa oli ensimmäisenä kysymyksenä. 85%:a vastaajista oli samaa tai täysin samaa mieltä, että seuraa hankkeen etene- mistä mielenkiinnolla ja 11% ei osannut kertoa mielipidettään asiaan liit- tyen. Vastaajista 4% ei tunne seuraavansa innostuneena hankkeen etene- mistä (kuvio 17).



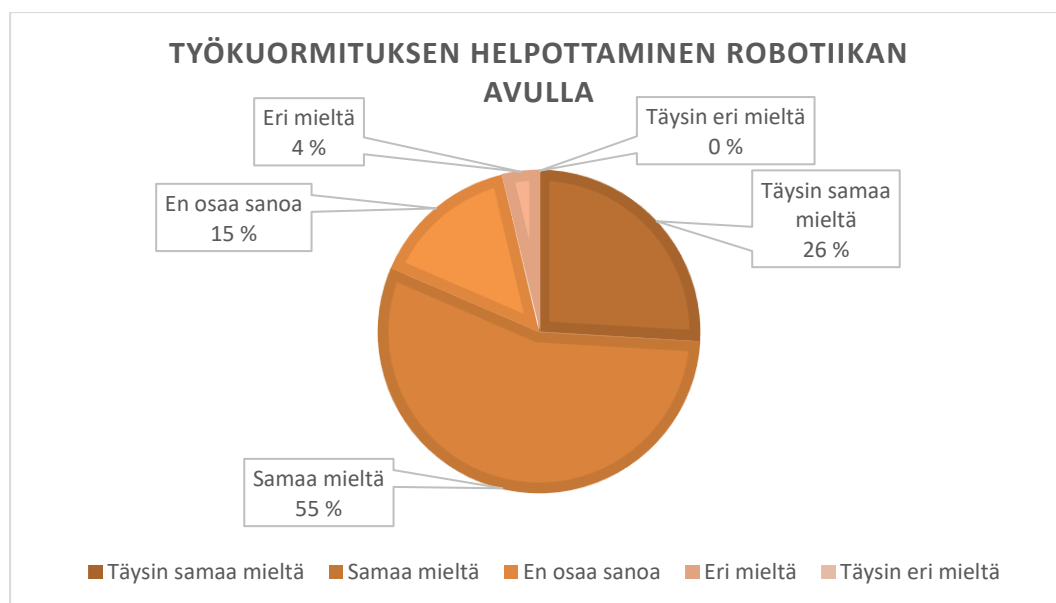
KUVIO 17 Henkilöstö odottaa innolla hankkeen etenemistä

Pelon tunteminen tulevaa työtilannetta kohtaan PaRot-hankkeesta johtuen oli osion seuraava kysymys. Suurin osa vastanneista henkilöistä ei koe tuntevansa pelkoa työtilannettaan kohtaan, vaikka ohjelmistorobotiikkaa on tuotu palkanlaskennan tueksi. Vastaajista kuusi henkilöä ei osannut sanoa tai arvioida tuntemustaan ja yksi henkilö kokee pelkoa työtilannetta tai muuttuvaa työympäristöä kohtaan (kuvio 18). Tähän jatkokysymyksenä toimi onko henkilöstö valmis muuttamaan tämän hetkisiä työskentelytapojaan tai -mallejaan tulevan muutoksen myötä. Vastaukset jakaantuivat selkeästi siten, että 85 % vastaajista koki olevansa valmis muuttamaan tapojaan työskennellä ja 15% ei osannut arvioida tämän hetkistä valmiuttaan muutoksen alla (kuvio 18).



KUVIO 18 Suurin osa henkilöstö ei pelkää työtilanteen muuttumista ja on valmis muuttamaan työtapojaan muutoksien vuoksi.

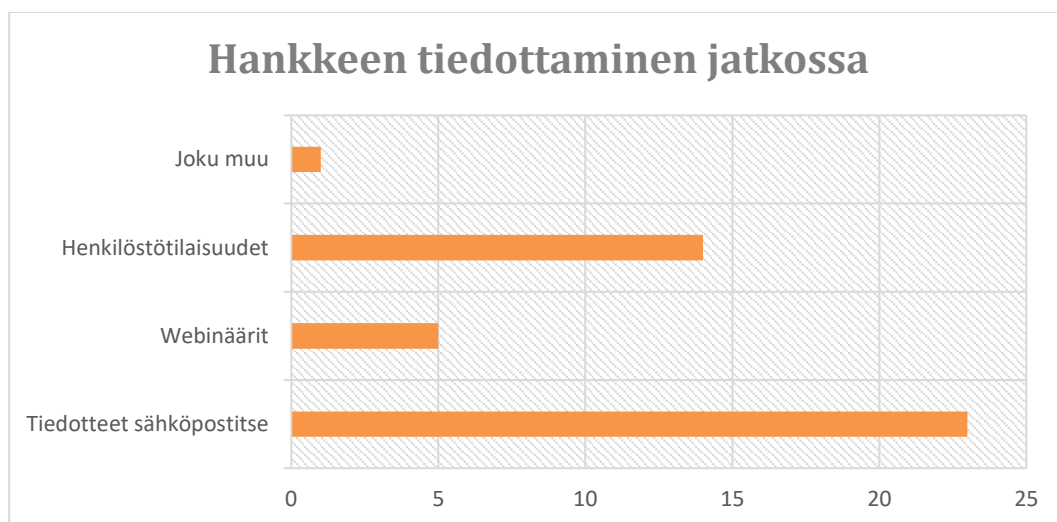
Seuraavassa osiossa kysyttiin vastaajien mielipiteitä ja oletuksia, tuleeko robotiikka helpottamaan työkuormitusta tulevaisuudessa ja olisiko vaikea kuvitella, että tulevaisuudessa työparin asemassa toimisi samankaltainen ohjelmistorobotti kuin Siru. Suurin osa vastaajista oli selkeästi sillä asenteella, että robotiikka tulee vaikuttamaan työkuormitukseen positiivisesti eli helpottamaan sitä, ja 15% ei osannut arvioida robotiikan vaikutusta työtilanteeseen ollenkaan tällä hetkellä. 4% vastaajista oli sitä mieltä, ettei näe robotiikan hyödyntämisessä minkäänlaista helpotusta tämän hetkiseen työtilanteeseen (kuvio 19). Seuraava kysymys koski tulevaisuuden arviointia siitä, osaako henkilöstö kuvitella ohjelmistorobotin toimimista tiimiparin roolissa. Vastaajista suurin osa eli 21 henkilöä näkee tämän erittäin mahdollisena ratkaisuna tulevaisuudessa ja kuusi henkilöä ei osannut määrittellä vastausta kysymykseen millään tavoin.



KUVIO 19 Suurin osa kokee työkuormituksen helpottavan robotiikan avulla.

Seuraava kysymys käsittelee hankkeen jatkumista tulevaisuudessa. Ensimmäinen kysymys kohdistui hankkeen tiedottamista tulevaisuudessa, millä tavoin henkilöstö haluaa seurata hanketta jatkossa. Vahvimmiksi

vaihtoehtoiksi nousivat henkilöstölle järjestetyt tilaisuudet hankkeesta ja sähköpostitse tulevat tiedotteet. Vastaajista viisi henkilöä nostivat webinäärit tärkeäksi tiedottamisen työkaluksi jatkossa (kuvio 20).



KUVIO 20 Henkilöstötilaisuudet ja sähköpostitiedotteet nousevat henkilöstön mielestä parhaiksi tiedottamisen välineiksi.

Viimeiset kaksi kysymystä olivat avoimia kysymyksiä, toisessa kysyttiin henkilöstön mielestä tärkeimpiä prosesseja, joita ohjelmistorobotin pitäisi työstää mahdollisimman pian ja viimeisenä henkilöstölle annettiin mahdollisuus antaa vapaasti palautetta esimerkiksi kyselystä tai robotiikasta. Vastaajat antoivat paljon avoimia vastauksia siihen, mitä tehtäviä ohjelmistorobotin tulisi seuraavaksi ottaa työskentelyn alle. Asiakkaiden työurien skannaaminen ja tallentaminen nousivat suurimpana tekijänä esiin. Palkkaluettelon tarkistaminen ja tiettyjen yksittäisten tehtävien tekeminen mm. verokorttiin ja ulosottoon liittyvät käsittelyt olisivat henkilöstön mielestä parempi, että ohjelmistorobotti työstäisi ne. Vapaassa palautteessa henkilöstölle annettiin mahdollisuus kertoa mielipide asiasta riippumatta.

Mahtavaa, että meillä näin hieno harjoittelija/työkaveri

Kiire työssä ei ehdi tutustua tähän asiaan tarpeeksi, vaikka olisi kiinnostusta.

Palautteeksi nousivat suurimmaksi osaksi henkilöstön positiivinen näkökulma ohjelmistorobotiikkaa ja kehittymistä kohtaan. Muutamissa vastauksissa tuotiin esille kiire, jonka vuoksi tutustuminen hankkeeseen on jäänyt kokonaan, vaikka olisi kiinnostusta siihen olisi.

4.4 Tuloksien analysointi ja johtopäätökset

Tavoitteena oli, että henkilöstökyselyyn vastaisi ainakin puolet palkkatiimin henkilöstöstä, jotta saataisiin tarpeeksi aineistoa analysointia varten. Kyselyn vastausprosentiksi muodostui 57,45% eli yli puolet kohdejoukosta vastasi henkilöstökyselyyn, joten tavoite täyttyi kohtuullisesti. Seuraavissa kappaleissa on analysoitu ja pohdittu vastaajien vastauksia kyselyyn. Kappaleet ovat jaoteltu kyselyn mukaisesti kuuteen eri osioon selvennykseksi.

Taustatekijät

Taustatekijöiden määrittelyssä pohdittiin olennaisimpia asioita kyselyn kannalta, näihin valikoitui vastaajan ikä, fiilis vastaushetkellä, työkokemus ja työskentelykanta järjestelmässä. Yleisesti käytetty taustamuuttuja on sukupuoli, mutta yrityksen palkkatiimissä työskentelevät työntekijät ovat kaikki sukupuoleltaan naisia. Provinciassa työskentelevien henkilöiden ikä on noin suuressa organisaatiossa melkoisen korkea, joten kyselyyn vastanneiden kesken ei saatu suurempia jaotteluluokkia ikien perusteella. Ikään verraten luonnollisesti työkokemusvuodet ovat myöskin suuria, mutta siihen muodostui vastaajien kesken monipuolisempaa jaottelua. Vastauksia vertailtiin iän perusteella, siten vaikuttaako ikä työntekijöiden suhtautumiseen robotiikkaa kohtaan. Tuloksien mukaan ikä ei kuitenkaan vaikuttanut henkilöstön suhtautumiseen asiaan, sillä alle 30-vuotiaat ja yli 40-vuotiaat vastasivat lähes samalla tavoin kyselyyn. Sama tulos saatiin vertailemalla vastaajia työkokemusvuosien perusteella.

Palveluasiantuntijoiden työskentely on todella vaihtelevaa, sillä toisella viikolla on rauhallista ja toisella taas vaaditaan hermoja ja paineensietokykyä. Työntekijät työskentelevät erilaisissa jaksoissa, toisella tiimillä saattaa

olla palkkojen maksuun liittyvät ajot menneet, kun taas toisella vasta alkaa. Tämän vuoksi kyselyssä haluttiin tietää, minkälaisessa mielialassa työntekijä vastaa kyselyyn. Parhaimmaksi vastausvaihtoehdoiksi valittiin hymiöt, mutta niihin voidaan luokitella ongelma. Vastaajat voivat ajatella vaihtoehdoista eri tavalla kuin kyselyn luoja. Alun perin ajateltiin, jos henkilöstön mieliala on vastaushetkellä huono, se vaikuttaa vastauksiin negatiivisessa mielessä. Vastaajista kuitenkin lähes kaikki katsoivat fiiliksen olevan joko neutraali, positiivinen tai iloinen, joten vertailu koettiin turhana.

Neljäs teema Sirun käyttöönotto oli kohdistettu ainoastaan työntekijöille, jotka työskentelevät sairaalan ja pelastuslaitoksen kannoissa, sillä Siru-ohjelmistorobotti oli otettu käyttöön kyselyn vastausajan kohtana ainoastaan niissä kannoissa. Taustamuuttujana kantoihin liittyen toimi alun perin varmistajana, olivatko ihmiset lukeneet ja ymmärtäneet kysymykset kunnolla. Tämä testi osoittautui luotettavaksi, sillä vastaajista 12 ilmoitti työskentelevänsä sairaalan kannossa ja 0 henkilöä pelastuslaitoksen. Teemaan neljä vastasi nämä 12 henkilöä liittyen Sirun käyttöönotosta.

Tämän hetkinen tilanne

Tässä osiossa haluttiin tietää, miten ja millä tavoin henkilöstö tuntee tämän hetkisen tilanteen. Palkkatiimissä selkeästi suurin osa koki olevansa tyytyväisiä työhönsä. Työntekijöiden tyytyväisyys toimii hyvänä mittarina sille, että he haluavat ja/tai pyrkivät olemaan sitoutuneita yritykseen pidemmällä tähtäimellä. Tämän hetkisen työllisyystilanteen vuoksi ihmiset saattavat olla tyytyväisiä mihin tahansa työpaikkaan, joten vastaajien arviointi, mitä kysymyksellä haettiin saattaa vaihdella asiayhteydessä. Jos ihminen kokee olevansa tyytyväinen tällä hetkellä työssään, hän harvemmin kokee halua muuttaa työtään tai siihen liittyvään ympäristöä.

Seuraavissa kahdessa kysymyksessä pohdittiin muutoskyvykkyyttä ja teknisten taitojen päivittämistä. Selkeästi henkilöstö koki olevansa valmis muutokseen ja liiketoiminnan kehittämiseen. Positiivinen näkemys ja omaaloitteisuus kuuluivat muutoskyvykkyyden osiin ja tämä selkeästi osoittaa

henkilöstöltä riittävää muutoskyvykkyyttä haasteiden ja muutoksen kanssa selviämiseen.

Kun taas tietoteknisten taitojen päivittämiseen/ oppimiseen suurin osa vastaajista koki, että ei ole työajan sisällä mahdollisuuksia. Palveluasiantuntijat työskentelevät tietokoneen ja puhelimen avulla, joten jatkuvien muutosten kanssa pärjääminen on todella kuluttava asia työssä. Järjestelmät päivittyvät nopealla aikavälillä ja työskentelymalleihin saattaa tulla helpotusta jonkin päivityksen myötä. Tästä ei ole kuitenkaan suurta hyötyä, jos henkilöstöllä ei ole mahdollisuutta työajan sisällä käydä ohjeistusta läpi ja sisäistää asiaa työskentelyyn mukaan. Seitsemän henkilöä koki ehtivänsä käydä tietoteknisiä taitojaan hyvin lävitse työajan sisällä. Onko tässä mahdollisesti ihmisten erilaisten työskentelytapojen ja priorisoinnin eroavaisuuden tulos? Tämä on sellainen asia, mihin tulisi kiinnittää yrityksessä huomiota. Millä tavoin henkilöstö kehittää taitojaan ja miksi osasta tuntuu, että ei ehdi työajan sisällä tekemään sitä.

Henkilöstön korkean iän vuoksi haluttiin tietää vastaajan mielipide siitä, aikooko työskennellä tässä organisaatiossa työuransa mahdolliseen eläköitymiseen saakka. Henkilöstöllä on vankka kokemus tältä alalta ja työntekijän yllättävä irtisanoutuminen vaikuttaa merkittävästi työtiimeihin ja –parien toimintaan, siinä kohtaa muilta tiimin jäseniltä tarvitaan joustavuutta ja sitoutuneisuutta organisaatiota kohtaan. Yli puolet vastaajista olivat vakuuttuneita siitä, että tuntevat halua viettää työuran loppuun asti juuri tässä yrityksessä. Tässä kysymyksessä voidaan katsoa ongelmaksi ne henkilöt, jotka eivät ole osanneet vastata mitään. Mitä nämä työntekijät miettivät tämän hetken tilanteesta ja tulevaisuudesta tässä yrityksessä.

Ihmisten mielenkiinnon kohteet vaihtelevat yksilöstä riippuen ja tämän vuoksi haluttiin tietää, onko henkilöstöllä mielenkiintoa työajan ulkopuolella robotiikkaa ja kehittämistä kohtaan. Vastaajat olivat selkeästi sitä mieltä, että aiheena robotiikka ei kiinnosta vapaa-ajalla. Robotiikkaa voi vaikuttaa tylsälle aiheelle, mutta organisaatiolle olisi hyvä, että ihmisillä olisi kiinnostusta kehittämiseen myös työajan ulkopuolella, sillä vapaa-ajalla työntekijä

saattaa ajatella ja pyrkiä ajattelemaan eri tavalla työskentelyään. Tämä voi toimia merkittävänä ratkaisuna kehityksen kannalta.

PaRot-hankkeeseen kohdistuvat kysymykset

Hankkeeseen kohdistuvissa kysymyksissä haluttiin selvittää henkilöstön tietämystä ja ymmärrystä siihen, miksi robotiikan hyödyntäminen on tärkeää juuri tällä hetkellä. Hankkeen etenemisen seuraaminen on selkeästi tapahtunut henkilöstötilaisuuksien ja sähköpostilla tulleiden tiedotteiden avulla. Hankkeen järjestämiä omia webinääritilaisuuksia henkilöstö ei ole ottanut omakseen eikä ole seurannut suuresti. Hankkeen kannalta tärkein portti olla yhteydessä PaRot-hankkeen takia muodostettuun tiimiin on jäänyt kokonaan henkilöstöltä käyttämättä. Kehittämisestä vastaava tiimi on nimenomaan luotu sitä varten, että saadaan kehitettyä ja tehostettua palkanlaskennan henkilöstön työtä. Rutiininomaisista työtehtävistä tulisi päästä eroon ja siirtää mahdollisesti ohjelmistorobotin haltuun. Tiimi toimii käytännössä edustajana henkilöstölle kehittämiseen liittyvässä työssä, joten tämä kanava tulisi ottaa huomioon suuremmin.

Vastanneista henkilöistä puolet kokivat saaneensa riittävää tietoa hankkeeseen liittyen ja lähes kaikki vastaajat tunsivat ymmärtävänsä, miksi palkanlaskennan tueksi halutaan robotiikkaa. Henkilöstö selkeästi on seurannut hanketta ja tämä on hyvä asia, sillä kehittyminen tulee varmasti jatkumaan tulevaisuudessa. Ymmärtäminen on tärkeä asia muutoksen kannalta, sillä jos ihminen ei ymmärrä miksi halutaan tehdä muutosta ja kehittää asioita eteenpäin, niin asiaa ymmärtämätön ihminen saattaa luoda tarpeetonta negatiivisuutta ja vastarintaa asiaa kohdistuen, josta hän ei ole saanut tarpeeksi tietoa.

Suurin osa vastanneista koki saaneensa mieleen tulleisiin kysymyksiin helposti vastauksen tai selvityksen. Loput eivät osanneet sanoa mielipidettään. Tämä jättää auki paljon merkittäviä asioita, kuten esimerkiksi sen, onko ihmisillä kysymyksiä, mutta eivät tiedä mistä tai keneltä voivat saada

vastauksia. Tämä selkeästi avasi kehitystiimin kanavan käyttämättä jättämisen ongelmaa, henkilöstö ei tiedä keneltä voi mennä kysymään asioita hankkeeseen liittyen.

Henkilöstöstä suurin osa ei osannut sanoa, oliko saanut mahdollisuutta vaikuttaa hankkeeseen tai sen kulkuun. Hanke oli edennyt tässä vaiheessa vasta askeleen eteenpäin ja henkilöstölle ei ollut kerrottu jatkosta tai mahdollisesta seuraavasta prosessista, jota ohjelmistorobotti alkaisi tuottaa. Tästä johtuen henkilöstöstä voi tuntua, että ei ole saanut mahdollisuutta vaikuttaa vielä millään tavalla eikä osannut sanoa sen takia mitään. Henkilöstöstä osa oli ollut mukana palkanlaskennan hyvien ja huonojen puolien etsinnässä. Näistä jaotteluista tilaisuuksista olisi hyvä tiedottaa koko henkilöstöä, mitä tilaisuuksissa oli tapahtunut ja mitä siitä oli mahdollisesti selvinnyt. Näin koko henkilöstö pysyisi mukana siitä, mitä ideoita tai näkemyksiä on ehdotettu ja mitä ei. Tästä ihmiset saattaisivat rohkaistua ja tulla ehdottamaan omia ideoitaan tai ajatuksia kehittymiseen liittyen.

Viimeinen kysymys kohdistui työympäristön asenteeseen uudistumista kohtaan. Muutoksessa löytyy varmasti aina vastarintaa ja negatiivisuutta, mutta tärkeintä olisi kääntää tämä hyödyksi ja kuunnella, miksi asia tuottaa vastarintaa. Sillä usein vastarintaa näyttävät henkilöt ajattelevat asioita eri näkökulmasta. 13 henkilöä ei osannut vastata, oliko kuullut PaRot-hankkeesta pelkästään positiivisia mielipiteitä. Miksi näin suuri osa ei osannut kertoa näkemystään asiasta? Onko mahdollista, että PaRot-hanke olisi jäänyt työyhteisön keskusteluiden ulkopuolelle? Tämä ratkaisu vaikuttaa omituiselle, sillä näin iso muutos organisaatiossa ei tuottaisi puheenaihetta. Ihmiset ovat luonteeltaan erilaisia ja reagoivat muutokseen eri tavoin, joten on normaalia, että negatiivista mielipidettä on noussut esiin työyhteisössä. Uudistuksissa negatiivisella asenteella olevat ihmiset mieltävät ennakoasetelmia itselleen ja voivat kokea niin sanottua onnistumista, jos hankkeessa jokin epäonnistuu. Tällaisissa suurissa hankkeissa on luonnollista, että kaikki ei mene kerralla putkeen ja suunnitelmiin tulee muutoksia. Joten positiivinen asenne auttaa asian etenemisessä ja uskominen muutoksen tuomiin parempiin valmiuksiin.

Sirun käyttöönotto

Seuraava osio oli kohdistettu ainoastaan tietyille joukolle vastaajia. Siru-ohjelmistorobotti otettiin käyttöön aluksi sairaalan ja pelastuslaitoksen kannassa, joten kysymykset olivat heille, jotka työskentelevät näissä. Kuten taustamuuttajat luvussa ilmeni, ihmiset lukivat kysymykset hyvin, sillä taustamuuttuja kantoihin liittyen toimi. Yleensä tällaisilla tilanteissa ihmisille saattaa tulla mahdollisia virheitä ja vastaavat väärin kysymyksiin, mutta ilmeisesti kyselyssä oli tarpeeksi selkeästi esitetty kohdejoukko.

Suurin osa vastaajista tunsi, että pystyy luottamaan Sirun työskentelyyn ja toimintaan. Suurin osa myöskin kokee, että ei koe tarvetta tarkistaa, onko Siru tehnyt työnsä. Tämä on selkeästi hyvä asia, että henkilöstö on ottanut ohjelmistorobotin omakseen. Kiire voi myöskin näkyä siinä, että ei ole aikaakaan tutkia vaan pakko luottaa sen toimintaan. Ohjelmistorobotin tämän hetkinen tehtävä on suhteellisen pieni koko palkanlaskennan prosessissa, joten johtuuko ihmisten mahdollinen luottamus tästä

Näkemykset tulevaisuudesta

Tämä osio käsitteli henkilöstön näkemystä tulevaisuudesta. Suurin osa vastaajista haluaa mielenkiinnolla seurata robotiikan kehittymistä yrityksessä. Henkilöstö selkeästi haluaa tietää, mitä muutoksia on tulossa ja minkälaisia mahdollisuuksia ohjelmistorobotilla on. Henkilöstöstä suurin osa ei koe tuntevansa pelkoa tulevaa työtilannetta kohtaan, vaikka robotiikka tekee alalle tulemistä. Alan nimikkeet muuttuvat ja muuntautuvat sopivammaksi tämän hetkistä tilannetta kohtaan ja sähköinen taloushallinto mahdollistaa työtehtävien muuttuminen entistä enemmän asiantuntijuutta vahvistavaksi.

85 % vastaajista tuntee olevansa valmis muuttamaan työtapojaan tulevaisuudessa ja loput eivät osanneet kertoa mielipidettään. Henkilöstö on selkeästi valmis ottamaan ohjelmistorobotista tulevat edut omakseen ja muuttamaan työskentelymallejaan tai jopa tehtäviään. Henkilöstö kokee työkuormituksen helpottavan muutoksen myötä ja mikä voi olla mahdollista. Ohjelmistorobotin ottaessa tehtäviä toimintansa alle, työntekijöille tulee

varmasti muutoksia toimenkuviin, joten työnkuormittavuus ei välttämättä muuta muotoaan. Ohjelmistorobotin työparikseen tulevaisuudessa on suurin osa henkilöstöstä valmis ottamaan. Se on selkeä etu yritykselle, sillä ohjelmistorobotti tulee nimenomaan palkanlaskennan tueksi.

Avoimet kysymykset

Työntekijät haluavat seurata hankkeen etenemistä pääsääntöisesti samalla tavalla kuin ovat tähänkin asti seuranneet henkilöstötilaisuuksien ja sähköpostitiedotteiden avulla. Avoimissa kysymyksissä vastaajat selkeästi osoittivat, mitkä tehtävät tulisi mahdollisimman nopeasti siirtää Sirun käsittelyyn. Avoimissa vastauksissa tuli esiin vastaajien tietämättömyys, minkälaisissa työtehtävissä robottia olisi mahdollista käyttää ainakin vielä tämän hetkisillä resursseilla. Vapaassa palautteessa vastaajat ilmaisivat pääsääntöisesti positiivisia mielipiteitä muutoksesta ja odottavat hyvillä mielin jatkoa.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja pätevyys

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa yleisimmin käsitellään tutkimuksen luotettavuutta eli reliabiliteettia. Tällä mittarilla arvioidaan tutkimuksen pätevyyttä ja toistettavuutta. Tämän tutkimuksen reliabiliteettia tukee kyselylomakkeeseen nähden melko korkea vastausprosentti. Puolet henkilöstöstä vastasi kyselyyn. Reliabiliteettia huonontavana asiana katsotaan vastapainona puolen henkilöstön mielipiteiden puuttuminen ja ihmisten sopeutuminen muutoksiin. Jos kuvitellaan, että tutkimus tehtäisiin henkilöstölle parin vuoden päästä. Realistisella ajatuksella tutkimuksen tuloksiin syntyy eroavaisuuksia tähän verraten. Sillä maailma kehittyy jatkuvasti eteenpäin ihmisten arkiseen ja työelämään kohdistuen, ihmiset sopeutuvat muutoksiin ja oppivat elämään niiden kanssa. (Digma, 2018)

Validiteetti on tutkimuksen pätevyyden ja luotettavuuden mittari, jolla pohditaan taitoa selvittää, saatiinko tutkimuksella vastaus siihen mihin oli tarkoitus. Jos tutkimuksesta syntyneet tulokset vastaavat tai toimivat tarkentavina ja kehittävinä teoriaa kohtaan, tulos voidaan määritellä validiksi.

Tutkimus on hyödytön, jos siitä puuttuu validiteetti kokonaisuudessaan.
(Digma, 2018)

Tutkimuksen validiteettiin vaikuttaa heikentävästi puolen henkilöstön mielipiteiden puuttuminen tuloksista. Aikaisempien henkilöstökyselyiden vaikutuksista henkilöstöön ei ole tietoa, mutta kokevatko työntekijät tällä tavoin ilmaisevansa mielipiteen asiaan liittyen vai onko kyselyn ajankohta ollut huono. Kyselyn ajankohdaksi asetui koululaisten talviloma, joten mahdollinen huono ajankohta voi olla syy vastauksien puuttumiselle. Tutkimukseen valittu kohderyhmä oli harkinnallisesti valikoitu, jotta tulokset havainnollistavat tutkittavaa ilmiötä mahdollisimman tarkasti. Vastauksien perusteella selviää, että kyselylomakkeella olevat käsitteet ja asiat olivat tuttuja henkilöstölle. Edellä mainittu asia tukee tutkimuksen pätevyyttä. Tutkimuksen ilmiöön olisi voinut päästä syvemmin sisään käyttäen kyselylomakkeen lisäksi teemahaastatteluja. Teemahaastatteluiden avulla olisi ilmiön kuvaamiseen tullut lisää ulottuvuutta.

5 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, millä tavalla opinnäytetyön toimeksiantajayrityksen työntekijät ovat ottaneet ohjelmistorobotin käyttöönoton palkanlaskennan tukena. Provincia Oy halusi tietää, miten PaRot-hanke oli onnistunut ja miten sitä voidaan mahdollisesti jatkaa henkilöstön mielestä. Tämä opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona keväällä 2018 case-tutkimuksen muodossa.

Opinnäytetyö on jaettu kahteen osioon teoriaan ja empiiriseen osuuteen. Teorian ensimmäisessä luvussa käsiteltiin lävitse taloushallinnon kehittymistä sähköiseksi sekä robotiikan ja tekoälyn mahdollista hyödynnettävyyttä alan tukena. Toisessa luvussa syvennyttiin palkanlaskennan sähköistymisen vaikutuksiin ja miten organisaatiot voivat viedä mahdolliset tulevaisuuden muutoksen onnistuneesti läpi.

Empiirisessä osuudessa taustoitettiin enemmän toimeksiantajaa ja PaRot-hanketta. Luvussa käsiteltiin tutkimuksen suunnittelusta valmistuneeseen kyselylomakkeeseen. Kyselylomake jaettiin kuuden teeman mukaisesti ja sisälsi strukturoituja sekä avoimia kysymyksiä. Kyselylomake lähetettiin kaikille palkkahallinnossa työskenteleville sähköpostitse ja vastausprosentiksi muodostui 57,45%.

Tutkimustulosten perusteella voidaan todeta, että toimeksiantoyrityksen henkilöstö on innostuneella mielellä ottanut muutokset vastaan. Suurin osa vastanneista henkilöistä ei pidä ohjelmistorobottia uhkana työlleen, vaan ovat erittäin valmiita ottamaan sen tuekseen. Työntekijät tiedostavat käynnistävän tekijän muutokselle ja kokevat selkeästi olevansa valmiita hankkeen mahdolliselle jatkolle. Suurimman osan mielestä hankkeen etenemisestä tiedottaminen on onnistunut hyvin, mutta hankkeen pohjalta muodostetun kehitystiimin todellinen tarkoitus on jäänyt osalta huomioimatta. Ohjelmistorobotin tuottama tehtävä oli tutkimuksen ajankohdassa vielä suhteellisen pieni osa palkanlaskennan kokonaisuutta, mutta alku toi-

mii varmasti hyvänä suunnannäyttäjänä yrityksen tulevaisuuden kehitysprosesseissa. Yhteenvetona tuloksista voidaan todeta, että Provincia Oy on onnistunut toiminnan kehittämisessä henkilöstön näkökulmasta hyvin.

Jatkotutkimuksena olisi hyvä selvittää hankkeen edetessä useampiin toimintoihin, millä tavoin henkilöstö ottaa ohjelmistorobotin laajemman työnkuvan. Tulevaisuudessa voitaisiin tutkia työnkuormituksen mahdollista helpottumista henkilöstön näkökulmasta, jos ohjelmistorobotti siirtyy useampaan tehtävään.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Andersson, C & Kaivo-oja, J. 2012. Boho business: Ihmiskunnan voitto koneesta. Helsinki: Talentum Media Oy.

Eskola, J. & Suoranta, J. 1999. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 3. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Kananen, J. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä- laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino Oy

Lahti, S & Salminen, T. 2008. Kohti digitaalista taloushallintoa- sähköiset talouden prosessit käytännössä. Helsinki: Wsoy.

Lahti, S & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. 1. painos. Helsinki: Sanoma Pro

Savolainen, T. & Lehmuskoski, K. 2017. Digimuutos.fi. 1. painos. Turku: HansaPrint Oy.

Valpola, A., Kvist, H., Heimonen, J. & Niutanen K. 2010. Strategia toimaksi- muutosvoimana ihmiset. Espoo: Painotalo Redfina Oy

Elektroniset lähteet

Ainasvuori, O. & Pitkänen, P. 2018. Robotiikka ja automaatio ovat tehokkaita digitalisaation edistämisen ja asiantuntijuuden syventämisen välineitä. Blogi [viitattu 02.04.2018]. Saatavissa: <https://aditro.com/julkishallinnolle/tietojarjestelmat/robotiikka-ja-automaatio-ovat-tehokkaita-digitalisaation-edistamisen-ja-asiantuntijuuden-syventamisen-valineita/>

Digma. 2018. Tutkimuksen validiteetti [viitattu 20.4.2018]. Saatavissa: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojak-sot/0709019/1193463890749/1193464185783/1194413809750/1194415367669.html>

Kontola, S. 2017. Digitalisaatio mullistaa taloushallinnon(kin). Artikkelit [viitattu 10.04.2018] Saatavissa: <http://www.teknologiainfo.com/digitalisaatio/digitalisaatio-mullistaa-taloushallinnonkin>

Parviainen, T & Pietarinen, P. 2017. Taloushallinnon ohjelmistorobotiikan käyttöönotto joensuun alueen tilitoimistoissa. Opinnäytetyö [viitattu: 1.5.2018]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-201703243685>

Provincia. 2018. Asiakkaat [viitattu 11.04.2018]. Saatavissa: <http://www.provincia.fi/asiakkaat/>

Provincia. 2018. Palvelut [viitattu 11.04.2018]. Saatavissa: <http://www.provincia.fi/palvelut/>

Provincia. 2018. Vuosikertomus 2016 [viitattu: 12.04.2018]. Saatavissa: http://provincia.fi/wp-content/uploads/2017/05/calpro_toimintakertomus_2016_web.pdf

Provincia. 2018. Vuosikertomus 2017 [Viitattu: 20.4.2018]. Saatavissa: http://www.provincia.fi/wp-content/uploads/2018/04/Provincia_vuosikertomus_2017_web.pdf

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. Yhteiskuntatieteellinen tietoaristo. [viitattu 15.4.2018]. Saatavissa: <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Suomen yrittäjät. 2018. Tulorekisteri tulee 2019 – mikä muuttuu?. Artikkelit [viitattu 01.04.2018]. Saatavissa: <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/verotus/tulorekisteri-tulee-2019-mika-muuttuu-567245>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2017. Yrityskatsaus- Suomi tekoälyajan kynnyksellä. Opas [viitattu 1.4.2018]. Saatavissa: https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160388/TEM_opaat_11_2017_Yrityskatsaus_2_2017_141220_17_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vappula, M. 2018. Ihmisäly+tekoäly=Superäly. Blogi [viitattu 11.04.2018]. Saatavissa: <https://aditro.com/julkishallinnolle/tietojarjestelmat/ihmisalytekoalysuperaly/>

Vappula, M. 2018. Maailma digilasien läpi – tulevaisuuden taloushallinto. Blogi [viitattu 20.3.2018]. Saatavissa: <https://aditro.com/julkishallinnolle/taloushallinto/maailma-digilasien-lapi-tulevaisuuden-taloushallinto/>

Wintras. 2018. Muutosjohtaminen [viitattu: 28.03.2018]. Saatavissa: <http://www.muutos-johtaminen.fi/>

Kuvalähteet

Kuva 2 Lahti, S & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. 1. painos. Helsinki: Sanoma Pro

LIITTEET

LIITE 1 – Saatekirje henkilöstölle

Lähtettäjä: Jokinen Amanda

Lähetetty: 22. helmikuuta 2018 13:13

Vastaanottaja:

Aihe: Henkilöstökysely palkkatiimille

Heippa työkaverit!

Olen Amanda Jokinen ja opiskelen Lahden ammattikorkeakoulussa tradenomiksi viimeisiä kuukausia. Teen opinnäytetyötä toimeksiantona Provincialta robotiikan vaikutuksista henkilöstöön.

Tutkimus on rajattu palkkatiimin puolelle, sillä hankkeen ensimmäinen osio suuntautuu tänne. Tutkimuksen tavoite on selvittää, miten te eli henkilöstö otatte PaRot-hankkeen ja yleisesti robotiikan vastaan ja millä tavalla koette sen vaikuttavan työhönne.

Opinnäytetyön tarkoituksena on saada teiltä tietoa, jonka avulla voidaan pyrkiä kehittämään PaRot-hanketta ja sen tiedottamista sekä mahdollisia tulevia hankkeita.

Kysely suoritetaan anonyymisti. Kyselyyn vastaamiseen menee arvioidusti noin 10 minuuttia.

Kysely on seuraavassa osoitteessa: <https://www.webropolsurveys.com/S/082F8427094D51F7.par>

Vastausaika päättyy **1.3.2018** ja kysymykset kyselystä voi laittaa minulle sähköpostilla tai tule kysymään henkilökohtaisesti.

Kiitos paljon jo etukäteen vastauksista 😊

LIITE 2 – Henkilöstölle lähetetty kyselylomake

16% valmiina



Kysely Provincian henkilöstölle liittyen robotiikkaan ja Parot-hankkeeseen

Taustatekijät

1. Kuvaile parhaiten sopivalla hymiöllä, minkälainen fiilis sinulla on tänään? *



2. Olen iältäni *

- Alle 30 vuotias
- 30-40
- 40-50
- Yli 50 vuotias

3. Olen työskennellyt tällä alalla yhteensä *

- Alle viisi vuotta
- 5-14
- 15-24
- 25-40
- Yli 40 vuotta

4. Missä kannassa työskentelet? *

- Lahden kaupunki
- Sairaalan
- Pelastuslaitoksen
- Joku muu

Seuraava -->

Kysely Provincian henkilöstölle liittyen robotiikkaan ja Parot-hankkeeseen

Tämän hetkinen tilanne

5. Olen tyytyväinen työhöni *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

6. Koen pysyväni töihin liittyvissä muutoksissa mukana hyvin. *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

7. Tunnen, että minulla on aikaa päivittää tietoteknisiä taitoja työajan sisällä. *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

8. Olisin mielelläni työurani loppuun asti tässä työpaikassa. *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

9. Olen kiinnostunut vapaa-ajalla selvittämään lisää robotiikkasta ja sen mahdollisuuksista *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

<-- Edellinen

Seuraava -->

Kysely Provincian henkilöstölle liittyen robotiikkaan ja Parot-hankkeeseen

Parot-hankkeeseen kohdistuvat kysymykset

10. Millä keinoin olet tutustunut Parot-hankkeen etenemiseen? (Saa valita useamman vastauksen) *

- Sähköpostitse tulleet tiedotteet
- Webinäärit
- Henkilöstötilaisuudet
- Jutteleamalla aiheesta Parot-hankkeen tiimiläisen kanssa
- Joku muu

11. Koen saaneeni riittävästi tietoa parot-hankkeesta. *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

12. Tunnen olevani selvillä siitä, miksi robotiikkaa halutaan tuoda mukaan palkanlaskennan tueksi. *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

13. Olen saanut hanketta kohdistuviin kysymyksiini helposti vastaukset. *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

14. Kirjoita kysymyksiä liittyen hanketta kohtaan (Tuija mahdollisuuksien mukaan vastaa seuraavassa tiedotteessa sähköpostitse)

15. Koen jokaisen halukkaan työntekijän saaneen mahdollisuuden olla mukana suunnitelmassa hankkeeseen liittyviä asioita. *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

16. Olen kuullut työyhteisössä pelkästään positiivisia ajatuksia ja mielipiteitä liittyen parot-hankkeeseen *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

[<-- Edellinen](#)

[Seuraava -->](#)

66% valmiina



Kysely Provincian henkilöstölle liittyen robotiikkaan ja Parot-hankkeeseen

Sirun käyttöönotto (Nämä 2 kysymystä on suunnattu ainoastaan sairaalan ja pela:n kannassa työskenteleville)

17. Tunnen voivani luottaa Siru-robotin työskentelyyn

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

18. Koen tarvetta käydä tarkistamassa sairaspoissaolojen aktivoinnit edelleen, vaikka Siru on otettu käyttöön

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

[<-- Edellinen](#)

[Seuraava -->](#)

Kysely Provincian henkilöstölle liittyen robotiikkaan ja Parot-hankkeeseen

Näkemykset tulevaisuudesta

19. Seuraan mielenkiinnolla hankkeen etenemistä jatkossa *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

20. Tunnen pelkoa työtilannettani kohtaan hankkeesta johtuen *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

21. Olisin valmis muuttamaan tämän hetkisiä työtapojani mahdollisten muutoksien johdosta. *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

22. Oletan robotiikan helpottavan työkuormitustani tulevaisuudessa *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

23. En koe mahdottomana ajatuksena, että tulevaisuudessa ns. työparinani toimisi robotti. *

- Täysin samaa mieltä
- Samaa mieltä
- En osaa sanoa
- Eri mieltä
- Täysin eri mieltä

[<-- Edellinen](#)

[Seuraava -->](#)



Kysely Provincian henkilöstölle liittyen robotiikkaan ja Parot-hankeeseen

24. Miten haluaisit jatkossa tietää tästä tai tulevista hankkeista? *

- Tiedotteet sähköpostitse
- Webinäärit
- Henkilöstötilaisuudet
- Joku muu

25. Kerro mielestäsi tärkeimpiä manuaalisia prosesseja, jotka pitäisi siirtää Sirun ja Pekon käsittelyyn mahdollisimman pian.

26. Vapaa palaute

[<-- Edellinen](#)

[Lähetä](#)