



Työyhteisöviestintä ohjelmisto- robotiikan käyttöönotossa

Anu Oksanen

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2021

Liiketalouden tutkinto-ohjelma

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden tutkinto-ohjelma

OKSANEN, ANU:

Työyhteisöviestintä ohjelmistorobotiikan käyttöönotossa

Opinnäytetyö 26 sivua, joista liitteitä 1 sivu
Toukokuu 2021

Ohjelmistorobotiikka (RPA, Robotic Process Automation) on rutiinityötehtävien automatisointiin käytettävää teknologiaa. Sitä voidaan hyödyntää erilaisissa säännönmukaisissa työtehtävissä, jolloin työntekijöiden aikaa vapautuu enemmän inhimillistä pääomaa vaativiin tehtäviin. Ohjelmistorobotiikan avulla yrityksissä säästetään kustannuksissa, läpimenoajat nopeutuvat ja virheen mahdollisuus pienenee. Ohjelmistorobotiikan käyttöönotolla on vaikutuksensa työtyytyväisyyden paranemiseen, kun robotti hoitaa toistuvat rutiinitehtävät. Käyttöönotto vaatii työntekijöiltä uuden oppimista ja koko organisaatiolta onnistunutta viestintää. Uuden teknologian, kuten ohjelmistorobotiikan, käyttöönoton apuna voidaan hyödyntää yhteisöllistä oppimista.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli saada tietoa toimeksiantajaorganisaation henkilöstön asenteista ohjelmistorobotiikkaa kohtaan sen käyttöönoton alkuvaiheessa. Tavoitteena oli selvittää myös, millaisia toiveita heillä oli ohjelmistorobotiikan käyttöönottoon liittyvästä sisäisestä viestinnästä. Marraskuussa 2020 tehdyn kyselytutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa henkilöstön asenteita ohjelmistorobotiikkaa kohtaan sekä heidän toiveitaan sisäisestä viestinnästä. Kyselytutkimus tehtiin Mentimeter-työkalun avulla ohjelmistorobotiikan kick off -tilaisuuden päätteeksi.

Tutkimustuloksista ilmeni, että henkilöstö kokee ohjelmistorobotiikan käyttöönoton monin tavoin hyödyllisenä. Vastaajat suhtautuivat käyttöönottoon innokkaasti ja odottivat sen tuovan positiivisia muutoksia työtehtäviin. Uuden teknologian käyttöönottoaminen tuo mukanaan myös jonkin verran epävarmuutta, joten sisäisellä viestinnällä voidaan vaikuttaa muutoksen kokemiseen. Sisäiseltä viestinnältä toivottiin avoimuutta, selkeyttä ja vastavuoroisuutta. Ajantasaista tietoa toivottiin viestittävän eri viestintävälinein ja eri kanavien kautta.

Opinnäytetyön tuloksena saatiin toimeksiantajaorganisaatiolle ehdotuksia sisäisen viestinnän sisällöstä, keinoista ja välineistä ohjelmistorobotiikkahankkeen jatkoa ajatellen. Kyselyssä esiin nousseet pääteemat olivat samansisältöisiä kuin työyhteisöviestinnän teoriassa on esitetty. Työyhteisöviestinnän välittömiä ja välillisiä keinoja voidaan hyödyntää jatkossa ohjelmistorobotiikan käyttöönoton lisäksi myös muissa tulevilla muutoksilla.

Asiasanat: ohjelmistorobotiikka, työyhteisöviestintä

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration

OKSANEN, ANU:

Internal Communication in Workplace During Initialisation of Robotic Process Automation

Bachelor's thesis 26 pages, appendices 1 page
May 2021

Robotic Process Automation, RPA, is technology used to automate routine work tasks. It can be utilised in a variety of regular work tasks, freeing up employees' time for tasks that require more human capital. RPA saves company's costs, speeds up lead times and reduces the possibility of error. The introduction of Robotic Process Automation has an impact on improving job satisfaction while the robot handles repetitive routine tasks. It also requires learning new things and successful communication throughout the organisation. Community learning can be used to help workplaces introduce new technologies, such as RPA.

The aim of this thesis was to obtain information about the attitudes of the staff of the client organisation towards Robotic Process Automation in the initial phase of its implementation. The aim was also to find out what kind of expectations they had about the internal communication related to the introduction of RPA. The purpose of the survey fulfilled in November 2020 was to research personnel attitudes towards RPA and their aspirations for internal communication. The survey was conducted using the Mentimeter tool at the end of the RPA kickoff event.

The research results showed that the staff found the introduction of Robotic Process Automation useful in many ways. Respondents were enthusiastic about the introduction and expected it to bring positive changes to work tasks. The introduction of new technology also brings with it some uncertainty, so internal communication can contribute to experiencing change. Transparency, clarity and reciprocity were expected from internal communication. It was hoped that up-to-date information would be communicated through different means of communication and through different channels.

As a result of the thesis, the client organisation received suggestions on the content, means and tools of internal communication for the continuation of the RPA project. The main themes raised in the survey had the same content as presented in the theory of work community communication. The direct and indirect means of internal communication can be utilised in the future not only in the introduction of software robotics but also in other future changes.

Key words: robotic process automation, internal communication

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	OHJELMISTOROBOTIIKKA	6
	2.1 Ohjelmistorobotiikan hyödyntäminen	6
	2.2 Ohjelmistorobotiikan käyttöönottokokemukset	7
	2.3 Yhteisöllinen oppiminen uuden teknologian käyttöönoton apuna... 9	
3	TYÖYHTEISÖViestintä	12
	3.1 Sisäisestä viestinnästä työyhteisöviestintään.....	12
	3.2 Työyhteisöviestinnän tavoitteet	13
	3.3 Työyhteisöviestinnän lukuisat keinot ja kanavat.....	14
4	TUTKIMUS JA TUTKIMUSTULOKSET	16
	4.1 Tutkimuksen toteutus	16
	4.2 Asennoituminen ohjelmistorobotiikkaa kohtaan	17
	4.3 Asenneväittämien tulokset	19
	4.4 Toiveita sisäisen viestinnän toteutukseen	21
5	POHDINTA	23
	LÄHTEET	25
	LIITTEET	26
	Liite 1. Kyselylomake	26

1 JOHDANTO

Ohjelmistorobotiikka on melko uusi teknologia, jonka avulla automatisoidaan tietotyön toistuvia rutiiniprosesseja, jolloin resursseja vapautuu inhimillistä osaamista vaativiin työtehtäviin. Se on tietokoneohjelma, joka mallintaa ihmisen toimintaa. Automatisoinnin etuja ovat esimerkiksi kustannustehokkuus, nopeus ja virheiden mahdollisuuden väheneminen. Sisäinen viestintä on merkittävässä roolissa uuden teknologian käyttöönotossa, sillä se vaatii aina uuden opettelua ja sen vaikutukset kohdistuvat koko organisaatioon.

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää, miten toimeksiantajaorganisaation henkilöstö asennoituu uuden teknologian, ohjelmistorobotiikan, käyttöönottoon sen alkuvaiheessa. Opinnäytetyön teoriaosassa perehdytään siihen, mitä ohjelmistorobotiikka tarkoittaa, miten sitä voidaan hyödyntää sekä millaisia vaikutuksia sillä voi olla työtehtäviin ja työyhteisöön. Lisäksi käsitellään työyhteisöviestintää, sen eri keinoja ja sisäisen viestinnän vaikutuksia organisaatioissa uusien toimintamallien tai uuden teknologian käyttöönotto-tilanteissa.

Toimeksiantajayrityksenä oli sosiaali- ja terveysalan organisaatio, jossa ohjelmistorobotiikkaa alettiin ottamaan käyttöön vuoden 2020 lopulla. Ohjelmistotoimittaja piti marraskuussa 2020 konsernin esimiehille sekä kiinteistö- talous- ja henkilöstöhallinnon henkilöstölle tietoiskun ohjelmistorobotiikasta sekä prosessien analysoinnista. Tämän jälkeen pidettiin työpaja, jossa yhteistyössä laadittiin alustavaa listausta erilaisista työtehtävistä, joissa ohjelmistorobotiikkaa voitaisiin hyödyntää.

Opinnäytetyöhön liittyvän kyselyn tarkoituksena oli työpajan päätteeksi tehdyllä kyselyllä kartoittaa osallistujien mielenkiintoa ja asennoitumista ohjelmistorobotiikan käyttöönottoa kohtaan. Lisäksi kyselyllä haluttiin selvittää osallistujien toiveita sisäisen viestinnän toteutuksesta ohjelmistorobotiikan ja sen käyttöönoton etene- misen osalta. Opinnäytetyön empiirisessä osassa käydään läpi kyselyn tulokset ja johtopäätökset.

2 OHJELMISTOROBOTIIKKA

Ohjelmistorobotiikka eli RPA (Robotic Process Automation) tarkoittaa rutiiniprosessien ja -työtehtävien automatisointiin käytettävää teknologiaa. Sitä voidaan hyödyntää toistuvien ja manuaalisten työtehtävien automatisointiin esimerkiksi talous-, henkilöstö-, palkka- ja tietohallinnossa. Ohjelmistorobotiikalla ei ole tarkoitus korvata ihmistä, vaan se voi toimia organisaatiossa eräänlaisena virtuaalisena assistenttina. Ohjelmistorobotti asennetaan työasemalle tai palvelinympäristöön, josta käsin se työskentelee samalla tavalla kuin ihmiset eri järjestelmien välillä. Robotin työskentely perustuu sille opetettuihin työnkulkuihin: painalluksiin, tiedon keräämiseen ja syöttämiseen, järjestelmien väliseen tietojen vertaamiseen ja niiden pohjalta tehtäviin päätöksiin. Ihmiset voivat toistuvista ja säännönmukaisista työtehtävistä vapautuvalla työajallaan keskittyä vaativampiin työtehtäviin, joissa tarvitaan inhimillistä osaamista. (Staria Oyj n.d.a.; Staria Oyj n.d.b.)

2.1 Ohjelmistorobotiikan hyödyntäminen

Ohjelmistorobotiikan käyttö on perusteltua toistuvissa, manuaalisissa työtehtävissä sekä tarkkuutta vaativissa ja virheherkissä tehtävissä. Sitä hyödynnetään prosesseissa, jotka suoritetaan aina samalla tavalla tai joiden päätöksenteko perustuu tiedossa oleviin sääntöihin. Nopeaa käsittelyä vaativat ja aikakriittiset tehtävät ovat myös ohjelmistorobotiikan käyttökohteita. (Staria Oyj n.d.b.)

Ohjelmistorobotiikasta on moninaisia hyötyjä yritystoiminnassa. Ohjelmistorobotiikalla säästetään aikaa sekä kustannuksia. Kun se tekee rutiininomaiset työtehtävät, henkilöstö voi keskittyä vaativampiin ja mielekkäämpiin työtehtäviin, mikä osaltaan parantaa työtyytyväisyyttä. Myös prosessien läpimenoaika nopeutuu ja saadaan reaaliaikaisempaa tietoa. Robotit eivät tee inhimillisiä virheitä ja työskentelevät samalla vireystasolla tarvittaessa 24/7, mikä parantaa työn laatua. Asiakastytyvyisyys paranee, kun palvelu on tasalaatuista ja nopeaa. (Staria Oyj n.d.b; CGI 2021.)

Merkittävimpinä ohjelmistorobotiikan hyötyinä pidetään työntekijöiden vapautunutta aikaa sekä työn laadun paranemista. Työntekijöillä kuluu usein yllättävänkin paljon aikaa varsin yksinkertaisiin manuaalisiin tehtäviin, joissa ohjelmistorobotiikan avulla pystytään säästämään jopa 90 % työajasta. Vapautunutta aikaa voidaan hyödyntää keskittymällä ammattiosaamista vaativiin, kehittävämpiin ja mielenkiintoisempiin työtehtäviin. Robotiikan käyttö lisää työn läpinäkyvyyttä ja mitattavuutta. Ohjelmistorobotiikan avulla pystytään kasvattamaan tuottavuutta ja kustannussäästöjä. Vasteajat ja prosessien läpivientiajat paranevat. Ohjelmistorobotiikka mahdollistaa suorittamaan sellaisia uusia työvaiheita, joita ei ole aikaisemmin pystytty hoitamaan. (Staria Oyj n.d.a.; Staria Oyj n.d.b.)

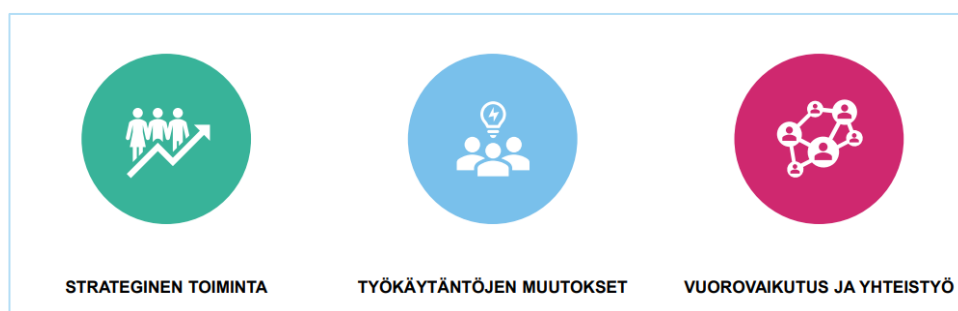
2.2 Ohjelmistorobotiikan käyttöönottokokemukset

Jatkuva oppiminen on nykyisin yritysten ja työntekijöiden arkea. Toimintaympäristöt muuttuvat nopeasti ja ennakoimattomasti, joten organisaatioiden on oltava uusiutumiskykyisiä, joustavia ja innovatiivisia menestyäkseen ja kyetäkseen muuttumaan ja uusiutumaan tarvittavalla nopeudella. Tämä vaatii paljon myös työntekijöiltä. (Sydänmaanlakka 2012, 27.) Uuden teknologian käyttöönotto edellyttää uudenlaisia taitoja. Tämä nostaa yleisesti esiin huolia siitä, millaisia vaikutuksia sillä tulee olemaan työhön ja ovatko yksilön taidot ja osaaminen riittävät. Uuden teknologian käyttöönotto vaikuttaa koko työyhteisöön ja sen toimintatapoihin. (Nuutinen & Bordi, 2021.)

Muutosjohtaminen on noussut tärkeäksi asiaksi, koska muutokset organisaatioissa eivät aina ole helppoja. Muutokset ovat tietoa, tunnetta ja tekemistä; muutosjohtamisella pyritäänkin luomaan muutosvalmiuksia sekä hallitsemaan ja ohjaamaan muutosta. (Sydänmaanlakka 2012, 71–72.) Tiedon ja keskustelun tarve lisääntyy muutostilanteissa ja tietoa halutaan saada suoraan sieltä, missä sitä eniten on eli organisaation johdolta. Niinpä muutostilanteissa ja muutosviestinnässä korostuu etenkin johdon ja esimiesten rooli. Parhaassa tapauksessa tietoa tulevista muutoksista saadaan jo ennakoivasti, sillä muutoksen sisäistämiseen ja hyväksymiseen tarvitaan aina aikaa. Muutokset onnistuvatkin sitä paremmin, mitä aiemmin henkilöstö pääsee mukaan niiden suunnitteluun ja toteutukseen. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 67.)

Ohjelmistorobotiikan käyttöönotto ei koske vain työvälineitä ja teknologioita, vaan se muuttaa työtä laajemmalla tavalla. Työn roolit ja sisällöt muuttuvat vahvasti. Työtehtävät muuttuvat usein laaja-alaisemmiksi ja robotiikan käyttöönotto vaatii työntekijöiltä kriittistä, arvioivaa ja aktiivista tarkastelua omaa työtään kohtaan. Ohjelmistorobotiikan myötä työntekijöiltä odotetaan laajempaa vastuunottoa ratkaista vaativampia ongelmia robotin hoitaessa rutiinitöitä. Työntekijät joutuvat osin poisoppimaan tarkkuutta ja huolellisuutta vaativasta työstä. Robotin käyttö edellyttää määrämuotoisia työkaluja ja dokumentteja, mikä vaatii myös työntekijöiltä yhdenmukaisia toimintatapoja. Työntekijät voivat kokea työnhallinnan siirtävän itseltä pois, kun mahdollisuudet vaikuttaa oman työn oikeellisuuteen saattavat heikentyä. (Nuutinen & Bordi, 2021.)

Nuutinen ja Bordi (2021) esittävät kolme osa-aluetta, jotka kuvaavat miten robotiikka muotoutuu osaksi työyhteisön toimintatapoja (kuvio 1). Vaiheet ovat strateginen toiminta, työkäytäntöjen muutokset sekä vuorovaikutus ja yhteistyö.



Kuvio 1. Robotiikan muotoutuminen osaksi työyhteisön toimintatapoja (Nuutinen & Bordi 2021)

Strateginen toiminta luo raamit uusien toimintatapojen ja teknologian muodoille. Viestinnän ensisijainen asema korostuu. Vaaditaan riittävän kattavaa ja konkreettista viestintää, jotta kaikki saavat tiedon siitä, mitä robotiikka juuri omassa työssä tarkoittaa ja minkä takia muutoksia tehdään. Tarvitaan avointa keskustelua siitä, miten tämä muutos vaikuttaa työhön lyhyellä ja pitkällä tähtäimellä. Strategiseen toimintaan liittyy vahvasti tavoitteellinen osaamisen kasvattaminen, mitä voidaan toteuttaa esimerkiksi täysin uudenlaisten työtehtävien perustamisella, työnkier-

rolla ja osaamisen jakamisella. Jo robotiikan käyttöönoton alussa on tärkeä huomioida, että uuden oppiminen ja työn kehittäminen vaatii aikaa, joten resursointiin on panostettava. (Nuutinen & Bordi, 2021.)

Työkäytännöt muuttuvat ohjelmistorobotiikan käyttöönoton myötä. Omaa työtään tulee tutkia työ- ja prosessikuvausten kautta, jotta löydetään tehtävät, joita robotti voisi hoitaa. Tässä yhdistyvät teknologiaan liittyvä pohjatieto ja osaaminen sekä oman työn osaaminen. Työtavat on muutettava sellaisiksi, jotta robotti pystyy ne suorittamaan. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että työntekijöiden tulee oppia pois omista tavoistaan ja sovitaan kaikille yhtenäisistä työtavoista. (Nuutinen & Bordi, 2021.)

Vuorovaikutus ja yhteistyö ovat tärkeässä asemassa uuden teknologian käyttöönotossa. Toimiva yhteistyö ohjelmistotoimittajan kanssa on tärkeää käyttöönoton ajan. Yhteisten työtapojen laatiminen vaatii laajaa tiimirajat ylittävää yhteistyötä organisaatiossa. Yksittäisiltä työntekijöiltä saattaa puuttua osaaminen nähdä robotiikan mahdollisuuksia, isommalla porukalla prosesseja tutkien uusia mahdollisuuksia on helpompi löytää. Työyhteisön sisällä tapahtuva vertaistuki ja vertaisoppiminen ovat niin ikään tärkeitä, kun joudutaan kenties luopumaan itselle mieluisista työtavoista ja oppimaan uusia. (Nuutinen & Bordi, 2021.)

2.3 Yhteisöllinen oppiminen uuden teknologian käyttöönoton apuna

Uuden teknologian, kuten ohjelmistorobotiikan, käyttöönoton apuna voidaan hyödyntää yhteisöllistä oppimista. Yhteisöllisen oppimisen edistämiseen vaikuttavia tekijöitä on kuvattu kuviossa 2. Niitä ovat yhteisen näkemyksen luominen, oppimisen roolin vahvistaminen, osallistumismahdollisuuksien edistäminen, yhteistyön laajentaminen sekä prosessien kehittäminen. Nämä yhdessä vaikuttavat organisaation toimintakulttuuriin. (Nuutinen & Bordi, 2021.)



Kuvio 2. Yhteisöllisen oppimisen edistämiseen vaikuttavia tekijöitä (Nuutinen & Bordi 2021)

Organisaation yhteisen näkemyksen luominen onnistuu, kun muutoksista ja robotisointikehityksen suuntaviivoista ja tavoitteista on yhteinen käsitys. Mikäli tavoitteet eivät ole selkeät, on työn muutokseen vaikea suhtautua ja niistä selviytyminen hankaloituu. Tavoitteista on siis tärkeää olla tietoinen ja niistä käytävällä keskustelulla on suuri merkitys työntekijöille. (Nuutinen & Bordi, 2021.)

Oppimisen roolia voidaan vahvistaa näkemällä oppiminen yhtenä työtehtävänä. On oltava oppimismahdollisuuksia, esimerkiksi palaverissa voidaan jakaa osaamista. Organisaatiossa jo olemassa olevan osaamisen tunnistaminen ja hyödyntäminen kannattaa huomioida työn muuttuessa. (Nuutinen & Bordi, 2021.)

Osallistumismahdollisuuksia voidaan edistää rohkaisemalla, kannustamalla ja motivoimalla työntekijöitä osallistumaan matalalla kynnyksellä. Työn kehittäminen tulee nähdä yhtenä työtehtävänä, joka on ajallisesti resursoitava eikä tule muun työn päälle. Vaikutusmahdollisuudet kasvavat vaatimusten kasvaessa. (Nuutinen & Bordi, 2021.)

Yhteistyön laajentaminen yli tiimirajojen ja eri sidosryhmiin on tehokasta kokemusten ja ideoiden jakamista, kun voidaan oppia toisten työtavoista. Prosesseja voidaan kehittää kartoittamalla ja kehittämällä toimimattomia työvaiheita ja -tapoja sekä tunnistamalla ja omaksumalla parhaita toimintatapoja. (Nuutinen & Bordi, 2021.)

Toimintakulttuurin merkitys korostuu yhdessä oppimisessa. Onnistumisen mahdollisuus kasvaa, kun koetaan että on matala kynnys avun pyytämiselle ja uuden kokeilemiselle, muutokseen liittyvät tunteet huomioidaan ja organisaatiossa on edellytykset itseohjautuvuudelle. (Nuutinen & Bordi, 2021.)

3 TYÖYHTEISÖViestintä

Viestintää tapahtuu yrityksissä jatkuvasti ja kaikkialla. Yrityksissä viestitään puheena ja teksteinä, henkilökohtaisesti ja viestintävälineiden avulla sekä virallisissa ja epävirallisissa verkostoissa. Viestinnän myötä yrityksen työntekijöistä ja yksittäisistä toiminnoista muodostuu yhtenäinen kokonaisuus. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2008, 7.) Viestintää tapahtuu sekä sisäisesti että ulkoisesti. Karkeasti jaoteltuna sisäisen viestinnän piiriin kuuluvat yrityksen työntekijät ja ulkoisen viestinnän piiriin asiakkaat ja muut yhteistyökumppanit. Viestinnän eli informoinnin, tiedonvaihdon ja vuorovaikutuksen ansiosta henkilöstö ja yhteistyökumppanit pysyvät ajan tasalla siitä mitä yrityksessä tapahtuu. (Honkala, Kortetjärvi-Nurmi, Rosenström, & Siira-Jokinen 2017, 13, 103.) Oikein resursoitu viestintä ja vuorovaikutus ovat johtamisen ensisijaiset välineet ja sujuvoittavat hankkeen toteutusta (Viestintätoimisto Selander & Co. Oy n.d.).

3.1 Sisäisestä viestinnästä työyhteisöviestintään

Tiimityöskentelyn ja eri sidosryhmien välisen viestinnän lisääntyessä työelämän viestintätaidot ovat yhä olennaisempi osa ammattitaitoa (Honkala ym. 2017, 9). Yrityksen sisäistä viestintää kutsutaan nykyään enemmänkin työyhteisöviestinnäksi. Työyhteisöviestintä on tiedon tuottamista, muokkaamista ja välittämistä. Se on myös keskustelua ja ymmärryksen luomista sekä yhteisöllisyyden rakentamista ja työyhteisön arvoja ja historiaa heijastavaa kulttuuria. Työyhteisöviestintään sisältyy kaikki yrityksen sisäinen kirjallinen ja suullinen viestintä eri välinein ja kasvokkain sekä pysty- ja vaakasuunnassa tapahtuva viestintä eri henkilöiden, yksiköiden tai osastojen kesken. Lisäksi työyhteisöviestintään kuuluu viestintä yrityksen ja sen yhteistyökumppanien kesken. (Honkala ym. 2017, 104.)

Työyhteisöviestinnän perusajatuksena ovat vuorovaikutus, avoimuus ja vastavuoroisuus. Organisaation kaikilla osapuolilla on mahdollisuus, ja myös velvollisuus, osallistua keskusteluun. Eri näkökulmat huomioidaan arvostavassa ja kuuntelevassa vuoropuhelussa. Vuorovaikutteisuuden myötä kaikilla on mahdol-

lisuus tulla kuulluksi ja vaikuttaa omaan työhönsä liittyviin asioihin. Vuorovaikutteiset työskentelytavat, joihin liittyy tiedon ja osaamisen jakaminen, parantavat työntekijän ja työyhteisön oppimista. Nämä seikat lisäävät motivaatiota ja työhyvinvointia. Samalla kun yhdessä tekemisen tunne ja yhteisöllisyys voimistuvat, myös koko organisaation toimintakyky ja tuottavuus vahvistuvat. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 62.)

3.2 Työyhteisöviestinnän tavoitteet

Työyhteisöviestinnän päätarkoituksena on saavuttaa hyvä ja avoin tiedonkulku organisaatiossa sekä organisaation ja sen yhteistyökumppanien kesken. Työmotivaation ja työssä viihtymisen kannalta on erityisen tärkeää, että työyhteisöviestinnässä onnistutaan. Työntekijän motivaatiolle ja hänen onnistumiselleen omassa työssään on olennaista, että hän tietää tehtävänsä, asemansa, organisaation tavoitteet ja oman työnsä merkityksen organisaatiolle. Näiden tietojen puuttuminen tai epäselvyys aiheuttavat epävarmuutta, mikä edelleen saattaa vaikuttaa negatiivisesti työmotivaatioon. (Honkala ym. 2017, 107.)

Menestyksekkään työskentelyn innoittajana toimii onnistunut työyhteisöviestintä (Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 9). Sen lisäksi, että työntekijällä on tarvittavat tiedot liittyen omiin työtehtäviin, työyhteisöön ja toimialaan, hän tarvitsee tietoa myös organisaation muutoksista ja tulevaisuuden suunnitelmista. Työyhteisöviestinnällä on mahdollisuus vaikuttaa toimintaan, kun informaatio on ymmärretty ja sisäistetty oikein ja yhdenmukaisesti. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 61.)

Koska johtaminen on pääasiassa viestimistä, työyhteisöviestinnällä pyritään myös tukemaan johtamista. Tässä tulee esiin vastavuoroisuuden tärkeys. Siinä missä johto ja esimiehet viestivät alaisilleen selkeästi organisaation tavoitteista, delegoivat tehtäviä, koordinoivat toimintaa, motivoivat ja antavat palautetta, on myös työntekijöille mahdollistettava avoin viestintä ylöspäin omista toiveistaan, tavoitteistaan ja ongelmistaan. (Honkala ym. 2017, 107; Kortetjärvi-Nurmi ym. 2008, 8.) Kaikki työyhteisön jäsenet ovat siis työyhteisöviestinnän aktiivisia ja oma-aloitteisia toimijoita, jotka vastaanottavat, tuottavat ja välittävät viestejä vuorovaikutteisesti (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 63).

3.3 Työyhteisöviestinnän lukuisat keinot ja kanavat

Viestintä voi olla joko välitöntä tai välillistä. Suullinen viestintä voi olla näistä kumpaakin, mutta kirjallinen viestintä on aina välillistä, sillä viestintä tapahtuu jonkin välineen kautta. Viestinnän keinovalikoima on kasvanut sovellusten ja sosiaalisen median palveluiden myötä. Samalla viestinnän vuorovaikutuksellisuus ja monikanavaisuus ovat lisääntyneet. Samasta asiasta informoidaan eri välineiden avulla ja eri kanavien kautta. (Honkala ym. 2017, 105.) Kuviossa 3 on esitetty erilaisia sisäisen viestinnän välittömiä ja välillisiä keinoja.

Parhaimpia viestinnän keinoja on kasvokkain tapahtuva inhimillinen vuorovaikutus. Mahdollisuus molemminpuoliseen ja kasvokkaaseen vuorovaikutukseen rakentaa luottamusta viestijöiden välillä. Tehokasta ja onnistunutta viestintää edesauttaa se, että sidosryhmien toiveita asiaan liittyvän informaation saamisen keinoista kuullaan etukäteen. (Kähönen-Anttila, P. 2020, 24–25.)



KUVIO 3. Sisäisen viestinnän välittömät ja välilliset keinot (Honkala ym. 2017, muokattu)

Yksilöiden tavat käsitellä ja hankkia informaatiota poikkeavat paljon toisistaan. Siksi monikanavaisuudella on suuri vaikutus siihen, että viesti tavoittaisi mahdol-

lisimman monia halutuista vastaanottajista. Toistaminen on viestinnän tärkeä elementti mahdollisimman laajan vastaanottajajoukon tavoittamiseksi. Liikaa toistoa tulee kuitenkin välttää aiheeseen ja siihen liittyvään viestintään turhautumisen ehkäisemiseksi. On tärkeää kohdistaa viestit tarkoin, sillä turhat viestit kuormittavat suotta kohderyhmään kuulumattomia henkilöitä. (Kähönen-Anttila, P. 2020, 24–25.)

Informaation esittäminen visuaalisin keinoin on erinomainen työkalu viestinnässä, sillä näin informaatio muuntuu helpommin ymmärrettävään ja paremmin mieleen jäävään muotoon kuin kirjallisesti esitettynä. Sähköpostiviestinnällä viestin saa jaettua kerralla laajalle vastaanottajajoukolle. Silloin on kuitenkin kohdistettava viesti tarkkaan harkituille henkilöille. Viestin tulee olla myös lyhyt ja ymmärrettävä. Siltikään ei voida olla varmoja, että viesti on tavoittanut halutut vastaanottajat tai että se on ymmärretty oikein. Jos vain mahdollista, puhelimitse tai kasvokkain tapahtuvat keskustelut johtavat sähköpostia parempaan viestintään. (Kähönen-Anttila, P. 2020, 24–25.)

Yhteiset sähköiset työtilat, joista kaikki dokumentit löytyvät, toimivat hyvinä viestintävälineinä. Siellä dokumentteja voidaan yhdessä kommentoida ja muokata. Projekteissa kannattaa heti alkuun laatia viestintäsuunnitelma, josta ilmenee vähintään se, mistä asioista viestitään ja kenelle, miten paljon viestitään ja millä välineillä sekä kuka vastaa viestinnästä. Virallisen viestinnän lisäksi työelämään kuuluu epävirallista päivittäisviestintää. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 70.)

4 TUTKIMUS JA TUTKIMUSTULOKSET

Opinnäytetyön empiirisen osuuden toimeksiantajaorganisaationa oli sosiaali- ja terveysalan organisaatio, jossa käynnistettiin ohjelmistorobotiikan (RPA, Robotic Process Automation) käyttöönottoon tähtäävä hanke vuonna 2020. Tavoitteena oli, että ohjelmistorobotiikkaa pilotoidaan organisaatiossa kevään 2021 aikana. Marraskuussa 2020 toteutettiin kyselytutkimus, jonka tarkoituksena oli selvittää henkilöstön ennakkoasenteita ohjelmistorobotiikan käyttöönotosta sekä toiveita sisäisestä viestinnästä hankkeen edistymisestä.

Toimeksiantajaorganisaatiossa ohjelmistorobotiikalla tähdätään ensisijaisesti työtyytyväisyyden ja laadun paranemiseen, riskien pienenemiseen ja tehokkuuden lisääntymiseen. RPA:n toivotaan muuttavan työtehtäviä mielekkäämmiksi, kun se hoitaa toistuvia rutiinitehtäviä ja henkilöstölle vapautuu entistä enemmän aikaa vuorovaikutukseen sekä monimutkaisempiin ja päättelykykyä vaativiin tehtäviin. Ohjelmistorobotiikan avulla pyritään varmentamaan tehtäviä, joita vain harva henkilö organisaatiossa hallitsee. Laatua ja tehokkuutta robotiikan uskotaan lisäävän, koska se tekee sen mitä sille on opetettu ilman virheitä ja tarvittaessa jatkuvasti väsymättä.

4.1 Tutkimuksen toteutus

Marraskuussa 2020 valittu ohjelmistotuottaja piti esittelytilaisuuden ohjelmistorobotiikasta. Tämä toimi hankkeen kick off -tilaisuutena toimeksiantajaorganisaatiolle. Verkkotapahtumaan osallistui 80 organisaation työntekijää, joiden työhön ohjelmistorobotiikkaa ensisijaisesti oli suunniteltu käyttöön otettavaksi. Osallistujina oli organisaation yksiköiden johtajia sekä kiinteistö-, talous- ja henkilöstöpalveluiden henkilöstöä. Tämän jälkeen ohjelmistorobotiikan käyttöönottohankkeen edetessä on pidetty työpajoja, joissa on etsitty ja analysoitu syvemmin robotisoidtavia työtehtäviä sekä niiden soveltuvuutta ohjelmistorobotille.

Opinnäytetyötä varten toteutettiin kyselytutkimus Mentimeter -työkalua käyttäen verkkotapahtumaan osallistuneille työntekijöille. Kysely toteutettiin välittömästi informatiivisen ohjelmistorobotiikkaesittelyn ja osallistavan työpajan päätteeksi. Kyselyllä pyrittiin selvittämään, millaisia ennakkonäkemyksiä henkilöstöllä oli ohjelmistorobotiikkaan liittyen projektin alussa sekä millaista sisäistä viestintää he toivoivat robotiikan käyttöönottoprojektin edetessä.

Osallistujia yhteistyöfoorumissa oli yhteensä 80 henkilöä. Kyselyyn vastasi 42 henkilöä eli vastausprosentti oli 52. Yksi vastaajista lopetti vastaamisen ensimmäisen kysymyksen jälkeen, muut vastaajat kävivät kaikki kysymykset läpi.

Vastaajista 41 koki saaneensa lisätietoa ohjelmistorobotiikasta ohjelmistotoimittajan pitämästä robotiikan ja prosessien analysoinnin tietoisesta. Esitys koettiin tyhjentäväksi eikä lisäkysymyksiä esitetty tässä kohtaa. Kuusi vastaajaa kommentoi olevansa innostuneita tulevasta.

Avoimista vastauksista ilmeni, että ohjelmistorobotiikka oli monille teoriassakin uusi asia, joten tietoisesta saatu ensitieto vaatisi sisäistämistä. Asioiden sisäistämisen ja hankkeen etenemisen ja konkretisoitumisen myötä lisäkysymyksiä saattaisi tulla. Ohjelmistorobotiikka koettiin mielenkiintoisena ja sen käyttöönoton toivottiin tapahtuvan nopeasti. Vastaajat luottivat siihen, että RPA on hyödyllinen ja että se tuo mukanaan uusia mahdollisuuksia työn tekemiseen.

Myönteisten ajatusten ohessa vastauksissa pohdittiin myös sitä, miten RPA palvelisi tiettyjä yksittäisiä toimintoja organisaatiossa. Aprikointia ilmeni myös siitä, ovatko organisaation volyymit riittävän suuret RPA:n taloudellista kannattavuutta ajatellen ja löytyykö organisaatiosta riittävästi sellaisia työtehtäviä ja sellaista suurta ”massaa”, jossa robotiikkaa kannattaisi hyödyntää.

4.2 Asennoituminen ohjelmistorobotiikkaa kohtaan

Kaikki kyselyyn vastanneet (n=42) kokivat ohjelmistorobotiikan käyttöönoton omassa työssään mahdollisuutena, ei uhkana. Kun vastaajilta kysyttiin avoimella kysymyksellä perusteluita näkemyksilleen, nousi vastauksista esiin muutamia

pääteemoja. Vastaaajista 15 mainitsi ohjelmistorobotiikan järkevöittävän henkilöstöresurssien käyttöä. Uskottiin, että henkilökunnalle avautuu entistä parempi mahdollisuus keskittyä ydintehtäviinsä ja asiakkaiden kohtaamiseen. Näiden muutosten koettiin tuottavan arvoa niin asiakkaille kuin työntekijöille itselleenkin. Vastauksissa tuli esiin myös, että henkilöstöresursseja voidaan vapauttaa luovuutta ja ongelmanratkaisukykyä vaativiin tehtäviin, kuten työn kehittämiseen ja henkilöstöjohtamiseen.

Ohjelmistorobotiikan mahdollisuuksina nähtiin sen kyky hoitaa rutiininomaisia työtehtäviä (17 vastaajaa) ja säästää aikaa (13 vastaajaa). Näiden ominaisuuksien nähtiin vaikuttavan myönteisesti henkilöstöresurssien järkevöittämiseen sekä koetun työtaakan vähenemiseen. Vastauksissa nousi esiin se, että kun robotti hoitaa toistuvia rutiinitehtäviä, vapautuu ihmisten työaikaa vaativampiin tehtäviin. Ohjelmistorobotiikasta uskottiin saatavan apua päällekkäisten, yksitoikkoisten, aikaa vievien ja/tai mekaanisten työtehtävien hoitamiseen.

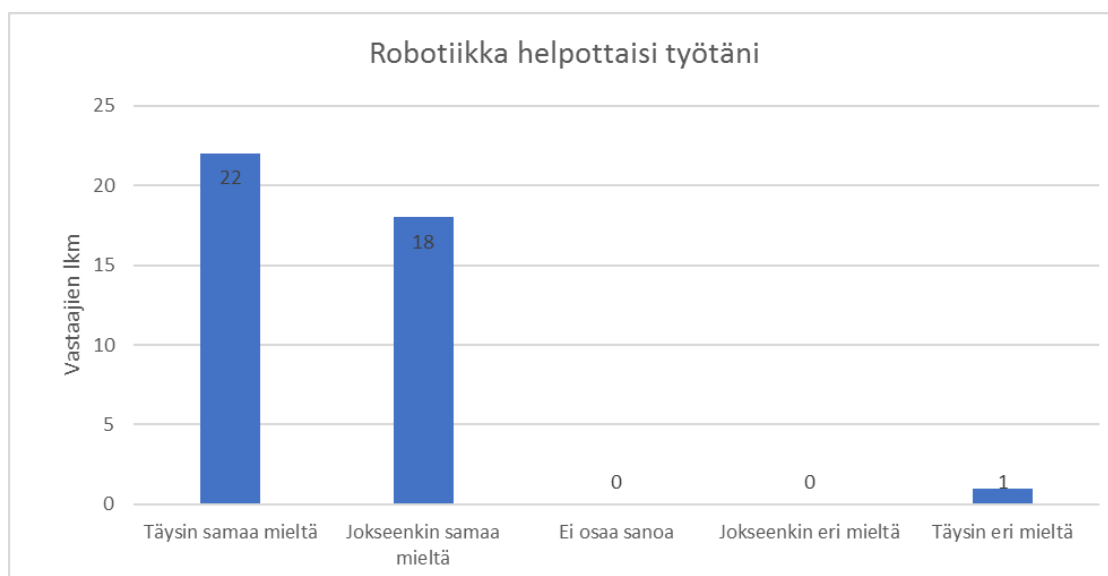
Ohjelmistorobotiikan uskottiin helpottavan työtaakkaa (8 mainintaa). Työtaakka vähenisi jo työn mielekkyyden paranemisella. Robotiikan käyttöönoton yhteydessä prosesseja ja työtehtäviä täytyy selkeyttää ja yksinkertaistaa tarkemman tarkastelun ja analysoinnin kautta, minkä nähtiin osaltaan helpottavan työtaakkaa tulevaisuudessa. Yhdessä vastauksessa oli huomioitu myös se, ettei muutos tapahdu hetkessä, vaan toimintatapojen uudistaminen vie alkuun resursseja, mutta pitkällä tähtäimellä vapauttaa niitä. Mekaanisten työtehtävien odotettiin toteutuvan jatkossa sujuvammin, selkeämmin ja nopeammin.

Lisäksi vastauksissa tuli ilmi työntekijöiden halu olla mukana teknologisessa kehityksessä ja ohjelmistorobotiikan nähtiin olevan organisaatiossa hyvä väline siihen. Ohjelmistorobotiikan uskottiin parantavan työn tehokkuutta ja laatua sekä vähentävän ihmisten tekemää tuplatyötä. Lisäksi sen mahdollisuuksina nähtiin prosessien ja työtehtävien yksinkertaistaminen ja selkeyttäminen sekä työn mielekkyyden lisääminen.

4.3 Asenneväittämien tulokset

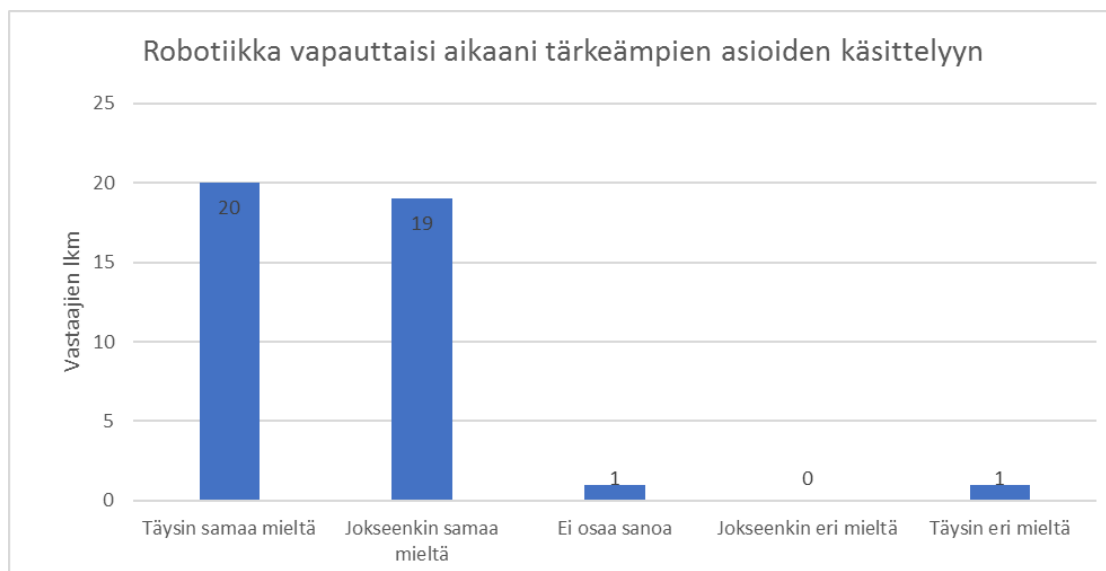
Kyselyssä esitettiin kolme asenneväittämää liittyen siihen, miten vastaajat asennoituvat robotiikan vaikutuksiin koskien omaa työtään. Vastausvaihtoehdot annettiin Likertin viisiportaisella järjestysasteikolla (täysin samaa mieltä – jokseenkin samaa mieltä – ei osaa sanoa – jokseenkin eri mieltä – täysin eri mieltä). Jokaiseen väittämään saadut vastaukset jakautuivat niin, että arvolla 5 (täysin samaa mieltä) oli eniten vastauksia ja arvolla 4 (osittain samaa mieltä) oli toiseksi eniten vastauksia. Muihin vastausvaihtoehtoihin tuli vain yksittäisiä vastauksia.

Kuvio 4 esittää vastausten jakaantumista väittämään ”robotiikka helpottaisi omaa työtäni”. Vastaajista 22 eli 54 % (n=41) oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja 18 vastaajaa (44 %) oli jokseenkin samaa mieltä. Yksi vastaajista oli täysin eri mieltä tämän väittämän osalta.



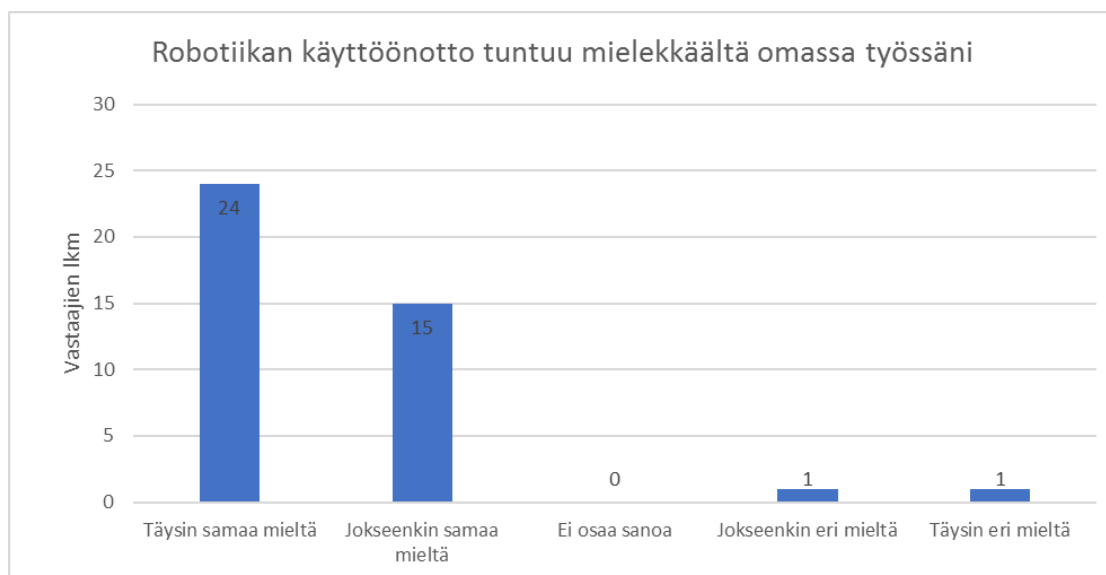
Kuvio 4. Asenneväittämän ”Robotiikka helpottaisi työtäni” vastausten jakaantuminen

Vastaajat olivat lähes yksimielisiä siitä, että robotiikan käyttöönotto vapauttaisi heidän työaikaansa tärkeämpien asioiden käsittelyyn. Kuvio 5 nähdään, että vastaajista 49 % (20) oli väitteen ”Robotiikka vapauttaisi aikaani tärkeämpien asioiden käsittelyyn” kanssa täysin samaa mieltä ja 46 % (19) jokseenkin samaa mieltä. Vastaajista yksi oli täysin eri mieltä ja yksi ei osannut sanoa.



Kuvio 5. Asenneväittämän ”Robotiikka vapauttaisi aikaani tärkeämpien asioiden käsittelyyn” vastausten jakaantuminen

Kuviossa 6 esitetään, miten vastaukset jakaantuivat väittämään ”Robotiikan käyttöönotto tuntuu mielekkäältä omassa työssäni”. 59 % (24) vastaajista oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja 37 % (15) jokseenkin samaa mieltä. Kaksi vastaajaa ei kokenut robotiikan käyttöönottoa mielekkääksi omassa työssään.



Kuvio 6. Asenneväittämän ”Robotiikan käyttöönotto tuntuu mielekkäältä omassa työssäni” vastausten jakaantuminen

4.4 Toiveita sisäisen viestinnän toteutukseen

Kyselyn lopussa vastaajilta kysyttiin, millaisia toiveita heillä oli sisäisestä viestinnästä ohjelmistorobotiikkahankkeeseen liittyen jatkossa. Kysymysmuotona oli avoin kysymys. Vastauksia saatiin 26 kappaletta, 17 jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Vastaukset pitivät sisällään toiveita sekä sisäisen viestinnän sisällöistä että viestinnän tavoista. Sisältöön liittyviä toiveita ja ideoita esitettiin yhteensä 24 vastauksessa ja viestinnän keinoja pohdittiin kahdeksassa vastauksessa.

Valtaosa kysymykseen vastanneista (17 hlö) toivoi, että organisaatiossa viestittäisiin avoimesti siitä, miten ohjelmistorobotiikkahanke etenee. Oltiin kiinnostuneita saamaan ajantasaista tietoa siitä, mitä työtehtäviä pilotoidaan tai missä työtehtävissä robotiikkaa on testattu ja kokeiltu sekä millaisia onnistumisia ja haasteita käyttöönotossa ilmenee. Vastausten perusteella henkilöstö oli kiinnostunut kuulemaan, mitä uutta suunnitellaan ja millaisella aikataululla RPA:n käyttöönotto missäkin työtehtävissä etenee. Toivottiin myös informaatiota siitä, mihin työtehtäviin ohjelmistorobotiikkaa suunnitellaan otettavan myöhemmin käyttöön.

Ohjelmistorobotiikkaan liittyvältä viestinnältä odotettiin avoimuutta, selkeyttä ja ymmärrettävyyttä. Viestinnältä toivottiin lisäksi vastavuoroisuutta. Toivottiin, että työntekijöitä kuullaan kehitystyössä ja heidän näkemyksensä ja kokemuksensa huomioidaan. Heiltä saataisiin tärkeää informaatiota siitä, miten työtä käytännössä tehdään. Tähän liittyi vahvasti ajantasaisen tiedon saamisen tarve. Tärkeäksi koettiin myös ideoiden ja kokemusten jakaminen organisaatiossa eri toimijoiden kesken tiimirajat ylittäen. Siinä missä yksi vastaaja toivoi saavansa tietoa robotiikkahankkeen etenemisestä koko organisaatiossa, toinen toivoi vain oman yksikkönsä toimintaan liittyvää kohdennettua viestintää.

Microsoft Teams voisi vastaajien mukaan olla yksi kanava, jossa ohjelmistorobotiikan käyttöönoton etenemisestä tiedotettaisiin. Teamsissa voisi julkaista tiedotteita, tiedostoja ja ohjeita aiheeseen liittyen. Organisaation sisäiseen henkilöstölehteen toivottiin julkaisuja ajankohtaisista robotikkaan liittyvistä asioista. Perinteisellä sähköpostilla toivottiin myös informoitavan ajankohtaisten asioiden edis-

tymisestä, toteutuksen kulusta eli siitä missä milloinkin mennään ohjelmistorobotiikan käyttöönoton suhteen. Myös yhteisten tilaisuuksien järjestämistä ehdotettiin ja esimerkiksi organisaation vapaaehtoisten ja vapaamuotoisten verkkotapaamisten yhteydessä voitaisiin käydä läpi, mitä RPA:n osalta on suunnitteilla ja keilussa.

5 POHDINTA

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää toimeksiantajaorganisaation henkilöstön ennakkoasenteita ohjelmistorobotiikan käyttöönottoon liittyen sekä heidän toiveitaan aiheen käsittelyyn sisäisen viestinnän avulla. Tätä varten toteutettiin opinnäytetyön osana kyselytutkimus ohjelmistorobotiikkaan liittyneen työpajapäivän yhteydessä. Verkkotapahtuman päätteeksi henkilöstö oli saanut runsaasti informaatiota aiheesta. Henkilöstön positiivinen asenne ohjelmistorobotiikkaa kohtaan tuli esiin opinnäytetyönä tehdystä kyselystä. Henkilöstön motivaatio ja innokkuus uutta teknologiaa kohtaan edesauttaa hankkeen edistymistä. Varsinaista muutosvastarintaa ei organisaatiossa ollut havaittavissa.

Asenneväittämien vastausten perusteella ohjelmistorobotiikkaan suhtaudutaan työyhteisössä varsin myönteisesti. Vastaajat asennoituivat pääsääntöisesti myönteisesti, mutta joukossa oli yksi vastaaja, jonka vastaukset poikkesivat muista. Hän vastasi kaikkiin asenneväittämiin olevansa täysin eri mieltä väittämien kanssa. Tämä herätti huomiota ja olisikin mielenkiintoista tietää onko hän todella tätä mieltä vai ehkä epähuomiossa vastannut asteikon toiseen äärilaitaan. Onhan mahdollista, että hänen oma työnsä on luonteeltaan sellaista, että ohjelmistorobotiikkaa ei pystytä siinä juurikaan hyödyntämään.

Ohjelmistorobotiikan luotettiin tuovan paljon hyötyjä tulevaisuuden työhön. Sen hoitaessa rutiinitehtäviä, säästyisi aikaa, jolloin henkilöstöresursseja voitaisiin suunnata vaativampiin ja luovempiin työtehtäviin. Robotiikan käyttöönotto aiheuttaa työn luonteen ja sen myötä työtehtävien ja työtapojen muutoksia. Muutos ei siis tapahdu hetkessä, vaan se vaatii henkilöstöltä ja johdolta uuden oppimista ja sisäistämistä. On hyvä pohtia esimerkiksi sitä, miten arvioidaan henkilöstön osaaminen uusiin, ehkä entistä vaativampiin tehtäviin. Uuden oppimiseen ja vanhoista työtavoista poisoppimiseen tarvittavien resurssien huomioiminen on olennaista. Myös motivaation ylläpitäminen on tärkeää ja sisäisellä viestinnällä on tässä merkittävä rooli.

Kyselyn tulosten perusteella henkilöstön toiveet sisäisestä viestinnästä sisälsivät samoja asiakokonaisuuksia kuin teoriaosassa käsitelty työyhteisöviestintä. Viestinnältä toivotaan ennen kaikkea avoimuutta ja ajantasaisuutta. Viestinnän tulee olla selkeää ja vastavuoroista. Henkilöstö koki tärkeäksi, että ollaan perillä siitä mitä organisaatiossa tapahtuu. Viestintä kuuluu kaikille, joten on tärkeää, että työkuultuuri koetaan luottamukselliseksi ja viestintää voidaan toteuttaa monikanavaisesti eri suuntiin ja eri toimijoiden kesken. Organisaatiossa toteutetaan viestintää näiden samojen periaatteiden pohjalta, joten kyselyn tuloksista ei nousut täysin uusia ideoita työyhteisöviestinnän toteuttamiseen. Niitä olisi tarvittaessa mahdollista kartoittaa tarkemmin ja laajemmin tehdyllä kyselyllä omana projektinaan.

Ohjelmistorobotiikan käyttöönotto ja siihen liittyvät mahdollisuudet ja haasteet ovat mielenkiintoinen aihe. Aiheeseen liittyen löytyisi paljonkin potentiaalisia tutkittavia asiakokonaisuuksia. Ohjelmistorobotiikkahankkeen etenemisen myötä voisi tutkia käyttöönottoprosessin toteutumista käytännössä. Mielenkiintoista voisi olla tietää, miten ohjelmistorobotiikan käyttöönotto on vaikuttanut työhön ja henkilöstön asenteisiin sitä kohtaan. Tutkittavia aihealueita löytyisi myös työyhteisöviestinnästä: millaisena sisäinen viestintä on toteutunut, miten siinä on onnistuttu ja onko sillä kenties ollut vaikutuksia henkilöstön asenteisiin.

LÄHTEET

CGI. 2021. Ohjelmistorobotiikka. Luettu 10.5.2021. <https://www.cgi.com/fi/fi/alykas-automaatio/ohjelmistorobotiikka>

Honkala, P., Kortetjärvi-Nurmi, S., Rosenström, A. & Siira-Jokinen, S. 2017. Linkki. Työyhteisön viestintä. 6., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Kortetjärvi-Nurmi, S., Kuronen, M-L. & Ollikainen, M. 2008. Yrityksen viestintä. 5., uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Kortetjärvi-Nurmi, S. & Murtola, K. 2015. Areena. Yritysviestinnän käsikirja. Helsinki: Edita.

Kähönen-Anttila, P. 2020. Onnistuneen projektiviestinnän keinot. Projektitoiminta 1/2020, 24–25.

Nuutinen, S. & Bordi, L. 2021. Robotiikka osaksi työyhteisön toimintatapoja. Puheenvuoro. Robotisoituva työ – yhdessä oppimisen mahdollisuudet työpaikalla? -etäseminaari 22.4.2021. Tampereen yliopisto.

Viestintätoimisto Selander & Co. Oy. n.d. Hankeviestintä. Luettu 17.5.2021. <https://viestintaselander.fi/palvelut/hankeviestinta/>

Staria Oyj. n.d.a. Mitä on ohjelmistorobotiikka. Luettu 17.5.2021. <https://staria.com/fi/blogi/mita-ohjelmistorobotiikka/>

Staria Oyj. n.d.b. Ohjelmistorobotiikka. Luettu 10.5.2021. <https://staria.com/fi/ratkaisumme/ohjelmistorobotiikka/>

Sydänmaanlakka, P. 2012. Älykäs organisaatio. 8. painos. Talentum Media Oy.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

1. Koetko robotiikan käyttöönoton omissa työtehtävissä
 - Uhkana
 - Mahdollisuutena
2. Perustelusi lyhyesti edelliseen kysymykseen (avoin)
3. Saitko ohjelmistorobotiikasta uutta tietoa? (K/E)
4. Jäikö jokin asia mietityttämään? Onko sinulla herännyt lisäkysymyksiä? (avoin)
5. Robotiikka helpottaisi työtäni.
 - Täysin eri mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - Täysin samaa mieltä
 - En osaa sanoa
6. Robotiikka vapauttaisi aikaani tärkeämpien asioiden käsittelyyn
 - Täysin eri mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - Täysin samaa mieltä
 - En osaa sanoa
7. Robotiikan käyttöönotto tuntuu mielekkäältä omassa työssäni.
 - Täysin eri mieltä
 - Jokseenkin eri mieltä
 - Jokseenkin samaa mieltä
 - Täysin samaa mieltä
 - En osaa sanoa
8. Millaista sisäistä viestintää robotiikasta toivot jatkossa? (avoin)