

Osaamis- ja tietokäytäntöjen rakentuminen robotisoituvassa työssä

Robotiikan käyttöönotto työpaikalla muovaa monin tavoin työtä ja työn tekemisen tapoja. Työn sisällöllisten muutosten lisäksi robotisointi vaikuttaa laajasti esimerkiksi yhteistyö- sekä vuorovaikutusverkostoihin ja -tapoihin, tiedonhankintaan ja -jakamiseen sekä osaamistarpeisiin ja osaamisen kehittämiseen työpaikalla. Tässä esityksessä tarkastelemme, miten osaamis- ja tietokäytännöt rakentuvat robotisoituvassa työssä. Tutkimuksen kohteena on kolme taloushallinnon organisaatiota, joissa on meneillään tehtävien ja tehtävänosien automatisointi ohjelmistorobotiikan avulla.

Osaamis- ja tietokäytännöt kuvaavat yhteisöllisten oppimisprossien kautta rakentuvia kokonaisuuksia, joissa robotisoitavan työn ymmärrys ja sen kehittäminen rakentuu taloushallinnon työntekijöiden, (lähi)johtajien sekä robotiikkaratkaisujen kehittäjien välisessä vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä. Tarkastelun teoreettinen tausta perustuu käytäntöyhteisöjen ja sosiokulttuurisen oppimisen lähtökohtiin, joissa oppimista tarkastellaan osallistumisena työpaikan yhteisöihin ja prosesseihin, sekä niiden välisenä keskinäisenä vuorovaikutuksena.

Tutkimusaineisto koostuu kolmessa taloushallinnon palvelukeskuksessa toteutetun työpajatyöskentelyn nauhoitetuista ja litteroiduista ryhmäkeskusteluista. Työpajoja järjestettiin yhdeksän – kolme kussakin organisaatiossa. Yksittäisten työpajojen osallistujamäärät vaihtelivat 9–22 osallistujan välillä. Työpajoihin osallistui taloushallinnon ja robotiikkakehityksen työntekijöitä sekä lähijohtaja-asemassa toimivia. Työpaja-aineiston analyysimenetelmänä sovellettiin aineistolähtöistä temaattista analyysia.

Alustavien tulosten perusteella taloushallinnon ammattilaisten ja robotiikkakehittäjien yhteistyö ja tiedonjakaminen näyttävät keskeisenä robotisaatioprosessissa. Osaaminen vaikuttaa tällä hetkellä jakautuneen melko selvästi taloushallinnon substanssiosaamiseen ja robotiikkakehittäjien teknologiaosaamiseen. Näiden eri toimintojen ympärille on rakentuneet omat käytäntöyhteisönsä, joiden välistä vuorovaikutusta määrittää pitkälti tähän luodut muodolliset rakenteet ja prosessit. Työvaiheiden robotisointi edellyttää taloushallinnon työntekijöiltä tarkkoja kuvauksia omien tehtäviensä työvaiheista. Taloushallinnon henkilöstö puolestaan tarvitsee robotiikkakehittäjiltä tietoa ohjelmistorobotiikan mahdollisuuksista ja teknisistä ominaisuuksista. Aiempaa vahvemman tiedon ja osaamisen jakamisen tarve taloushallinnon ja robotiikan asiantuntijoiden välillä on tunnustettu organisaatioissa, mutta epämuodollisen kohtaamisen tapoja ei ole juurikaan syntynyt. Myös tähän liittyvät resurssit (mm. aika) on koettu riittämättömiksi. Muodollisten rakenteiden ja prosessien lisäksi vuorovaikutukseen liittyy myös niin sanottuja portinvartijoita – henkilöitä, jotka välittävät kommunikaatiota taloushallinnon ja robotiikkakehittäjien välillä. Taloushallinnon ja robotiikan ammattilaisten yhteistyö näyttää jatkuvasti muovautuvana prosessina, jossa uudet, moninaisemmat vuorovaikutuksen tavat etsivät muotoaan muodollisten prosessien, niukkojen resurssien ja usein ristiriitaistenkin odotusten raameissa.