

## **Kontorrobotter – din nye kollega**

Kontorrobotter er på få år blevet helt almindelige i danske virksomheder. De overtager typisk de gentagne, regelbaserede og manuelle opgaver fra det administrative personale.

Når talen falder på robotter, kommer mange til at tænke på forskellige former for mekanik, der kan efterligne menneskers bevægelser. Men robotter kan også være computerprogrammer, der understøtter det administrative arbejde. I rapporten "Arbejds miljø 4.0" er softwarerobotter et af de emner, som Teknologisk Institut har analyseret.

"Typisk er det de ensformige og gentagne opgaver, der bliver overtaget af softwarerobotter, og det er der masser af kontorvirksomheder, der nyder godt af i dag," fortæller Annemarie Holsbo, souschef for Analyse og Erhvervsfremme ved Teknologisk Institut. Hun er medforfatter på rapporten "Arbejds miljø 4.0".

## **Robotter frigiver tid**

I Statens Administration i Hjørring har de siden 2015 programmeret usynlige softwarerobotter, som lynhurtigt og automatisk kan løse regelbaserede, ensartede administrative opgaver. I dag har de 18 robotter kørende, og flere er under udvikling.

Statens Administration laver regnskab og løn for 160 statslige institutioner og skal holde styr på 220 store regnskabs- og lønopgaver. Omkring en tredjedel af opgaverne har en sådan karakter, at de kan overtages af softwarerobotter. Virksomheden fik identificeret mulighederne i en forundersøgelse om fordelene ved at implementere softwarerobotter (en RPA, robotic process automation). Forundersøgelsen pegede på, at robotterne kunne arbejde væsentligt hurtigere end en medarbejder. Hvor en medarbejder bruger 25 minutter på de mest rutineprægede opgaver, kan robotten klare dem på fire.

## **Naturlig skepsis vendt til begejstring**

Som ved mange forandringsprocesser blev de nye robotter dog mødt med en vis skepsis i starten.

"Vi var bevidste om, at robotter skaber forandring, og alle forandringer har begrænsninger så vel som fordele," fortæller proceskonsulent René Abel Christensen.

I Statens Administration har medarbejderinddragelse derfor været et vigtigt fokus, hver gang en softwarerobot er blevet en del af dagligdagen. Når der skal udvikles en ny robot, udarbejder medarbejderne detaljerede beskrivelser af deres arbejdsgang, som programmørerne dernæst udvikler kontorrobotterne på baggrund af. Derefter tester de ansatte robotterne, ligesom de kommer med forslag til forbedringer.

"Medarbejderne er inde over hver robot. Der er ikke lederen, der fortæller, hvilke resultater robotten skal levere," forklarer proceskonsulent René Abel Christensen

I Statens Administration har inddragelsen haft god effekt. De ansatte er glade for at slippe for rutineopgaverne, samtidig med at de har bedre tid til mere meningsfulde opgaver.

”RPA-robotterne har frigivet mere tid til komplicerede arbejdsopgaver, og medarbejderne kan også gå lidt mere i dybden eller beskæftige sig med mere spændende opgaver,” fortæller tillidsrepræsentant Jette Grønne.

### **Inddragelse er et nøgleord**

Ifølge Jette Grønne har inddragelsen betydet mindre utryghed, fordi der ikke er en følelse af, at digitaliseringen er blevet trukket ned over hovedet på medarbejderne.

”Hvis digitaliseringsprocesser bliver besluttet og udviklet oppefra og ned, kan der opstå angst for, hvad det vil komme til at betyde for den enkelte medarbejders arbejde.”

Og det er netop en af de pointer, Annemarie Holsbo, souschef for Analyse og Erhvervsfremme ved Teknologisk Institut, har:

”Hvis softwareroboter skal være en ressource, gælder det om at analysere situationen i samarbejde med medarbejderne. Virksomheden skal finde ud af, hvordan de får løftet kvaliteten af opgaverne. Jeg synes, man som virksomhed skal stille sig selv en række spørgsmål: Hvad har vi brug for? Hvad sker der, når de og de opgaver bliver overtaget? Hvad bliver der frigivet af ressourcer, og hvordan får vi brugt dem konstruktivt? Hvordan bruger vi vores hænder og hoveder bedst? Det handler ikke om at skære ned på medarbejderne, men om at optimere.”

Derudover mener Annemarie Holsbo, at virksomheden skal være opmærksom på medarbejdernes pauser, fordi de rutineprægede opgaver kan have fungeret som pusterum tidligere.

### **Skab nye pusterum**

Tillidsrepræsentant Jette Grønne er meget opmærksom på pauserne. Efter Statens Administration har indført robotter, skal medarbejdernes pusterum nemlig sikres på nye måder.

”I dag er det endnu mere vigtigt, at vi er opmærksomme på at holde pauser og for eksempel ikke springer frokosten over. Vi har ikke fået mindre travlt, efter at kontorrobotterne er blevet implementeret, men vi har travlt på en anden måde. Pauserne gør, at vi kan arbejde mere effektivt, når vi er på,” forklarer hun.