



Kun robotti tuli töihin – oppeja ja oivalluksia

Jakso 5

musiikki Kuuntelet TyhyTeko-podcastia.

Mia: Tervetuloa kuuntelemaan podcastia, jossa sukellaan robottien maailmaan ravintoloissa. Minun nimeni on Hakullisen Mia ja toimin TKI-asiantuntijana Savonia-ammattikorkeakoululla

Sini: Ja minä olen Sini Sarén TKI-asiantuntija Savonia-ammattikorkeakoululta.

Mia: Tässä jaksossa pureudumme ainutlaatuiseen palvelurobottikokeiluun, joka toteutettiin osana TyhyTeko-hanketta, jossa Savonia-ammattikorkeakoulu toimii yhtenä osatoteuttajista.

Hankkeen tavoitteena on kehittää työhyvinvointia robotiikan ja automaation keinoin – käytännön tasolla. Tässä kokeilussa mukana oli kaksi kylpylähotellia, ja robotti työskenteli à la carte -ravintoloiden puolella henkilöstön tukena ja apuna arjen tehtävissä.

Keskustelemme kokemuksista, opituista asioista ja siitä, millaisia mahdollisuuksia palvelurobotit voivat tarjota työn sujuvuuden näkökulmasta. Mukana äänessä ovat sekä kokeiluun osallistuneiden yritysten edustajat että robotin toimittajan asiantuntija. Tervetuloa mukaan.

musiikki

Sini: Savonialla TyhyTeko-hankkeen robottikokeilu käynnistyi kesällä -25 ja se tarjosi konkreettisen mahdollisuuden testata, miten teknologia voi helpottaa työn arkea ja tukea työhyvinvointia. Kokeilu toteutettiin kahdessa eri kohteessa: Ensimmäisenä robotti työskenteli Kylpylähotelli Rauhalahdessa ja sen jälkeen robotti siirtyi Kylpylähotelli Kunnonpaikkaan. Robotti oli mukana ravintolatyön arjessa – kuljettaen annoksia, auttaen henkilöstöä ja tuoden konkreettista apua kiireisinä hetkinä. Kokeilussa kerättiin myös palautetta sekä henkilökunnalta että asiakkailta, jotta saadaan monipuolinen kuva robottien vaikutuksesta työpaikan arkeen. Nyt kuulemme ensimmäisenä, miksi yritykset lähtivät mukaan tähän kokeiluun ja millaisin odotuksin matkaan lähdettiin.

musiikki

Mia: Hei, ihan mahtavaa Juha Tirkkonen Kylpylähotelli Rauhalahden ravintolapäällikkö, että saadaan sinut mukaan tähän meidän podcastiin TyhTeon osalta. Teillä oli ala carte ravintolan puolella meidän tarjoilurobotti kokeilussa, niin mikä sai teidät mukaan siihen kokeiluun?

Juha: No hei vaan kaikki kuulijat. No kokeiluun sain, sanotaanko oikeastaan tämmöinen mielenkiinto, missä mennään tekniikan suhteen plus aidosti myös se, että joko on



robotiikka sillä asteella, että kunnollista hyötyä saataisiin tänne asiakasrajapintaan niin ravintolassa aikaiseksi.

Mia: No millaisia odotuksia teillä oli ennen tätä kokeilun alkua?

Juha: No odotuksia nyt ei oikeastaan hirveästi ollut, kun tää nyt oli ensimmäinen kerta kun törmäsin tai meidän työyhteisö oli konkreettisesti asian kanssa tekemisessä, että tietysti vähän mietittiin just sitä, että missä kaikessa voisi apua saada ennen kun sitten rupesi selviämään että mihin tää robotti meille käy ja sitten sen jälkeenhän se olikin se mielenkiinto, että miten asiakkaat tähän suhtautuu. Miten työntekijät tähän suhtautuu? Onko mitään kommelluksia tai onko jotain ihan selkeästi mikä parantaa meidän toimintaa niin asiakkaisiin nähden.

Sini: Tervetuloa myös vuoropäällikkö Veera Lokinoja, Kylpylähotelli Kunnanpaikasta. Mikä teidät sai mukaan tähän robottikokeiluun?

Veera: Täähän lähti ihan yhteistyötoiminnan kautta, teidän puolelta lähestyttiin meitä ja haluttiin sitten osallistua kokeiluun mukaan ihan mielenkiinnosta.

Sini: Kyllä. No millaisia odotuksia teillä oli kokeilun alussa?

Veera: Hyvin ristiriitaisia, osa oli hyvin skeptisempiä siinä, että työllistääkö se tarjoilijoita lisää viekö se enemmän työaika siis tarjoilijalta? Tuleeko se olemaan edessä, kun meilläkin kuitenkin iso alue ravintolassa on ja tuoko työhön lisää haasteita, mutta sitten taas toiset osa oli innoissaan näkemään, että miten toimii, miten käyttö toimii ja miten se innostaa sitten asiakkaita mukaan osallistumaan tähän kokeiluun.

Sini: No miten sitten lopulta otettiin vastaan sekä henkilöstön että asiakkaiden keskuudessa tämä robotti?

Veera: Palaute oli todella positiivista asiakkaita, ja lapsiperheet varsinkin tykkäsi kovasti ja halusi ehdottomasti just niihin pöytiin mihinkä tää robottipalvelu tuli. Vanhemmat asiakkaat sitten taas oli vähän ehkä peloissaan ja yrittivät sanallisesti komennella robottia pois edestä, mutta eihän hän ymmärtänyt niin henkilökunta oli kanssa sitä mieltä, että oli erittäin hauska kyllä käyttää ja toi lisää keskusteltavaa asiakkaiden kanssa.

musiikki

Sini: Nyt siirrymme tarkastelemaan palvelurobottien taustalla olevaa teknologiaa ja sitä, miten nämä laitteet oikein toimivat käytännössä. Meillä on ilo saada asiantuntija robottitoimittajalta eli Finn ID:ltä mukaan kertomaan robottien toiminnasta ja soveltuvuudesta erilaisiin ympäristöihin. Tervetuloa mukaan Jere Puranen.

Jere: Jes, kiitos paljon tästä mahdollisuudesta päästä tähän mukaan.

Sini: No ihan ensimmäiseksi millainen teknologia näiden palvelurobottien taustalla oikein on, miten ne käytännössä toimii?

Jere: Mä yleensä aloittanut siitä kun keskustellaan, niin tavallaan ehkä avaa vähän paremmin, että jos mietitään robottipölyimureita, niin hyvin vastaavanlainen tämä on.



Että tavallaan robottipölynimurin, kun pistää kotona päälle ensimmäistä kertaa se monesti vähän kolaroi ruokapöytätuoleihin ja ehkä seinälistoihin, mutta nää on tosiaan nää meidän robotit on semmoisia mitkä työnnetään. Tavallaan se haluttu reitti, niin se piirtää semmoisen hyvin vastaavanlaisen mustavalkoharmaan kartan kun mitä robottipölynimuri. Se kiinnitetään sinne niiden sovellukseen ja sitten sinne pystyy tekemään erilaisia muokkauksia tavallaan sen kartan kanssa ja sitten robotti käyttää stereonäköä ja lasersensoreita havaitakseen esteitä ja aina kun se tavallaan näkee, että sen eteen tulee jonkun näköinen este, niin sen jälkeen se käyttää koneen sensoreita ja laskentaa siihen, että se alkaa laskemaan itselleen uutta reittiä, että miten kiertää se este mikä siinä edessä näkyy, että miten se pääsee paikasta a paikkaan b. Että toi robottihan pyrkii niinkun vastaamaan 3 kysymykseen aina kun se toimii ja ensimmäinen kysymys on se, että missä minä olen, toinen kysymys on se, että minne minun pitää päästä ja kolmas kysymys onkin sitten se, että mitä tarvitsee tehdä että pääsee sinne lopulliseen pisteeseen.

Sini: Miten robotti mukautuu erilaisten ravintoloiden tarpeisiin, kun kuitenkin jokainen tila on erilainen ja toimintatavatkin vaihtelee?

Jere: Joo robotteja pystyy käyttämään aika monipuolisesti eri paikoissa, oikeastaan missä tahansa missä kuljetetaan tavaraa, että jos miettii niin kun esimerkkinä niin meidän verkkosivuilta löytyy usein tai muutama referenssi noista pikaruokaravintoloista. Ja sitten tota jos mietitään vaikka vastakohtaksi vähän yllättävän elikkä tämmöistä fine dining ravintolaa, niin siellä robotti voisi toimia tavallaan tarjoilijan apuna. Jos sinne tulee esimerkiksi tämmöinen 6–8 hengen porukka niin siinä kun on yksi tarjoilija tai 2 tarjoilijaa niin jotta ne tavallaan saa tarjoutua koko porukan, niin ne joutuu monesti kävelemään aika monta kertaa edestakaisin, kun ei saa kaikkea mahtumaan yhdellä kertaa, niin tuossa tilanteessa esimerkiksi robotin kyytiin voisi laittaa tilattujen juomia tai aterioita mitkä voisi sitten toimittaa sinne isommalle asiakasryhmälle, samalla kun tarjoilija tulee siinä vieressä ja kantaa sitten loput niin sitten tavallaan tuossa tilanteessa auttaa sitten aika paljon ja poistaa sitä edestakasin juoksemista ja vapauttaisi aikaa enemmän siihen asiakaspalveluun.

Siellähän meillä on noita esimerkkejä pikaruokaravintolasta. Katsotaan missä pöydässä asiakas istuu ja lähdetään robotti sinne niin siinä se toimii jo aika omatoimisesti täysin yksinään ja soveltuu hyvin siihen.

Siinä tosiaan hyvin periaatteessa mielikuvitus on vaan rajana, että noissa joissain uusimmissa sovellusversioissa alkaa olemaan astiankeräilytoiminto, että sitten se voisi myös robotti tavallaan pyöriä siellä ravintolasalissa ympyrää ja pyytää asiakkaita sitten laittamaan likaisia astioita siihen kyytiin.

Sini: Missä muualla näitä robotteja on käytetty kuin ravintoloissa onko kokemuksia esimerkiksi hotelleista tai muista asiakaspalveluympäristöistä?

Jere: Ja meillä on yksi huonepalvelurobotti on tuolla Espoossa, sieltä löytyy semmoinen hotelli kuin Heymo 1 niin siellä on huonepalvelurobotti mikä pystyy omatoimisesti liikkumaan hissillä ja toimittaa erilaisia huonepalvelutilauksi



asiakkaalle aina sinne hotellihuoneeseen asti. Se lähtee ihan siitä respasta ja sille on yks semmoinen hissi mitä se pystyy käyttämään ja ajelee sillä sitten edestakaisin.

Sini: No sitten vielä yksi iso kysymys joka usein nousee esiin kun puhutaan robotiikasta. Vievätkö robotit ihmisten työpaikat? Miten Finn ID:n näkökulmasta tähän kysymykseen vastaisit?

Jere: Lähtisin tässä sillä näkökulmalla, että Suomen kilpailukyvyyn kannalta on oleellista, että huolehdimme tehokkuudesta myös operatiivisissa asioissa. Ja tää sama sama kysymys on varmaan aikoinaan ollut myös siinä ravintolapuolella että vähentääkö astianpesukone työtä. Varmasti se jonkun verran on vähentänyt sitä, mutta tuskin se varsinainen työ tavallaan vähenee ravintolassa vaan robotiikan tulon kautta on enemmän aikaa keskittyä palvelemaan asiakasta, nopeuttaa palvelua ja parantaa monissa paikoissa myös ergonomia-asioita esimerkiksi sillä, että jos sulla muuten menee keittiössä salissa huomattavasti aikaa siihen että sä juoksisit edestakaisin sitä salia keittiön väliä niin siinä tulee aika paljon askeleita. Mikä sitten kuormittaa sitä työtä niin tavallaan jos botilla pystyttäisiin hoitaa ne liikuttelut niin sitten tarjoilija pystyy keskittymään enemmän asiakaspalvelussa ja työn kuormitus vähän vähenee.

Sini: Kiitos paljon näistä selvennyksistä. Teknologia kuulostaa sekä älykkäältä että yllättävän käytännönläheiseltä. Me jatketaan seuraavaksi kokemuksiin kentältä mitä mieltä henkilöstö ja asiakkaat olivat palvelurobotista.

musiikki

Sini: Veera Lokinoja Kylpylähotelli Kunnonpaikasta. Mikä tässä robottikokeilussa yllätti teidät positiivisesti?

Veera: Se mitenkä helppo sitä oli käyttää. Se järjestelmä itsessään oli hyvin yksinkertaiseksi suunniteltu ja se mitenkä se toi meille positiivisista asiakaspalautetta.

Sini: Missä nähtiin kehittämistarpeita?

Veeran: No onhan se vielä alkutekijöissään. Mm. meidän ravintolasali kuten sanoinkin aiemmin on hyvin suuri, niin robotti saattoi aika useasti eksyä. Sitten se vaati meillä kuitenkin jonkun henkilökunnan jäsenen kulkemaan sen perässä, kun meillä on korkeita tai korkeita ja korkeita kynnyksiä tuossa eli eri tasoisuutta, niin korkeimmat annokset meinasi sitten aina vähän kaatua, niin siinä piti olla jonkun vähän vahtimassa hänen toimintaa.

Mia: No miten robotti otettiin vastaan teidän henkilökunnan keskuudessa?

Juha: Kun se on kumminkin ihan uutta teknologiaa ja aivan uudenlainen työkaveri. Joo, kyllä kyllä hyvin positiivisesti otettiin. Toki herjaahan siellä heitettiin, että joo ei tarvitse kohta enää töihin tulla, tämä korvaa minut ja tämä korvaa meidät - mutta ei oikeasti, niin positiivinen oli asenne ja hyvin semmoinen myös tiedonhaluinen että miten se meillä suoriutuu.

Mia: No minkälaiset tunnelmat teille henkilökunnalle tuli sitten asiakkailta kun se tarjoilurobotti oli teillä käytössä?



Juha: No mehän aloitettiin aina sillä lailla kun asiakas tuli elikkä asiakkailta kysyttiin, että haluaako hän robotin palveltavaksi vai haluaako hän tätä sanotaanko perinteistä asiakaspalvelua tarjoilijoita suoraan ja mikäli asiakas halusi robottia kokeillaan, niin he oli myös hyvin kiinnostuneita tässä, että erittäin positiivista tunnelmaa toi tämä robottikokeilu meille.

Mia: Ja teiltähän kerättiin myöskin asiakkailta palautetta ja sehän oli erittäin positiivista.

Juha: Kyllä joo. Sehän oli melkein niin kuin puolet, jotka koki että se paransi tavallaan sujuvuutta ja viihtyvyyttä siinä asiakaspalvelukokemuksessa ja sitten noin puolet oli sitä mieltä, että se ei nyt vaikuttanut mihinkään suuntaan, mutta hyvin vähän oli mitä palautteita saatiin semmoista mikä oli todella negatiivinen, että muka meni huonompaan suuntaan, niin se ei tainnut olla kuin yksi palaute semmoinen.

Mia: No mikä kokeilussa yllätti positiivisesti.

Juha: No robotin nopeus se että sitä olin itse ainakin kuvitellut ja osa meidän henkilökunnasta sitä että jääkö se jalkoihin. Rolleksi hänet nimitettiin tämä robotti, mutta kyllä se ihan vauhdikkaasti meni ja tuota kanssa mikä yllätti sen että ei tullut minkäänlaisia kolareita tai muita, että miten hienosti robotti osaisi väistellä esteitä ja toisia kulkijoita eli ihmisiä tai pöytiä tuoleja yleensäkin.

Mia: No ainahan tällaisissä uuden kokeilussa on myöskin kehittämistarpeita niin minkälaisia kehittämistarpeita te huomasitte siinä arjessa?

Juha: No jos puhutaan ihan tekniikasta alunperin niin akku pitäisi olla meidän toimintaan vähän laajempi tai sanotaanko parempi kestoinen, että siinä oli meillä pieniä ongelmia että saattoi alkaa paras aika robotin työskennellä niin sepä lähtikin tauolle sitten kun piti lähteä lataamaan akkua, että se on yksi kehitystyövaihe siinä ja sitten mikä huomattiin. Mikä on varmaan aika vaikeakin säätää niin äänitaso elikkä kun robotti on paikallaan tai keittiössä tai ei ole paljon asiakkaita niin äänitaso on tietyllä levelillä ja sitten kun se tulee tänne asiakasrajapintaan missä saattaa olla kova hälinä ja paljon liikkuvuutta, taustamusiikkia, puheensorinaa niin siellä ei tahtonut saada aina sitten robotin äänestä että mitä se sanoi niin kunnolla selvää.

Mia: No miten sä nyt koet että näetkö sä robotit tulevaisuudessa osaa osana niin kuin ravintoloiden arkea?

Juha: Kyllä näen. Että kyllä tämä niinku sillä lailla mullekin avasi silmiä vähän, että tietysti hinta-laatusuhde täytyy olla tai hyöty ja hinta niin tuota kohdallaan siinä. Mutta kyllä mä näen sen että mietin vaikka meidänkin toimintoihin, niin jos meillä lähtisi paljon pöytiin tarjottavia aterioita, niin toi on kyllä tuommoinen robotti niin se menisi siellä lähes niinku jakelukanavana niin menisi ihan perustarjoilija mukana niin osittain kyllä.

Mia: No mitä te opitte kokeilusta?

Juha: Opittiin tai itse ainakin ajattelni näin -onko se oppia vai mitä - mutta kuitenkin se, että hyvin positiivisella asenteella ja ertä tämä on mahdollisesti tulevaisuutta, että ei



olla niin kuin kädet vastassa että ei käy, ei kokeilla. Että lyllä mä niinku mietin sitä, että pitää avoimin silmin katsoa tulevaisuuteen olisi ehkä oppi tässä.

Sini: Miten te Kunnonpaikassa valmistauduite työyhteisönä robotin tuloon?

Veeran: Me mietittiin nimeä hänelle etukäteen ennen kun me oltiin häntä nähty ja silloin mietittiin tällaisia ihan klassikoita kun Robotti Ruttunen tai sitten että hän voisi olla Pikku-Pete yhden meidän työntekijän mukaan nimettynä, mutta robotti kun saatiin meille, niin hänellä olikin aivan ihana tällainen kissamainen ulkonäkö - oli kissan silmät ja kissan korvat - niin me keksittiin hänelle sitten tällainen hellittelynimi kuin Lyyli. Ja Lyyli-sähän oli semmoinen ominaisuus, että kun sen korvia silitti, niin hänen posket punastui ja sitä me sitten monesti työyhteisössä tehtiin ja annettiin lastenkin kokeilla tuolla ravintolasalin puolella.

Sini: Kuulostaa ihanalta. Kiitos haastattelusta Veera Lokinoja.

Veera: Kiitos.

Mia: Kylpylähotelli Rauhalahden ravintolapäällikkö Juha Tirkkonen. Minkälaisia vinkkejä antaisit ravintoloille, jotka nyt kenties mieltii, että pitäisikö vastaavaa kokeilua heidän omassa ravintolassa kokeilla?

Juha: No antaisin semmoisia vinkkejä, että täytyisi tarkkaan miettiä tietysti ne toiminnot mihinkä hakee sitä apua robotiikan suhteen. Tällä hetkellä näen kuitenkin robotiikan tai mikä täällä meilläkin oli, niin olevan vielä varsin rajoitteinen, että kun joku aika menee eteenpäin ja siellä alkaa olla tällaisia niinku humanoidimallisia, että siellä on vaikka kättä mikä ojentaa ja antaa pystyy ottamaan. Että ne tuo enempi sitten tavallaan mahdollisuuksia missä voi robotiikka ravintolassa toimia, että tärkein on se just, että tarkasti mieltii toiminta, käykö se omiin toimintoihin? Antaako tilat sille myötä? Onko mitä esteitä sille ja sen jälkeen mieltii sitä, että onko se tavallaan työntekijän korvaava, mitä en usko nyt ainakaan lähivuosina lähellekään että on korvaava, vai miten suuri apu siitä on sitten kyseiseen paikkaan?

Ja sitä en ole vielä sanonut, mutta sanon myös senkin, että siinä kannattaa mieltii myös sen markkinoinnin kannalta sitä, että ainakin meille tuli tosi paljon positiivista asiakkailta - kuvasivat robotin kanssa itseensä, ottivat selfieitä ja välillä juoksivat perässä jopa kuvaamaan sitä robottia kun robotti tuli ja meni, että siinä on myös tavallaan tällainen markkinoinnillinen toimenpide tässä vaiheessa kehitystä, niin mielestäni myös mukana.

Mia: Kyllä hei ihan mahtavaa ja kiitos Kylpylähotelli Rauhalahdelle, että olitte mukana tässä meidän kokeilussa ja että jaoit näitä kokemuksia meidän kanssa

Juha: Ei kestä, kiitos ja mielellään seuraavassa kehitysvaiheessa niin haluamme olla mukana, jos se on mahdollista.

musiikki

Mia: On ollut tosi kiinnostavaa seurata, miten robotti otettiin vastaan näissä kahdessa paikassa. Meidän hankkeen asiantuntijoiden näkökulmasta kokeilun arvo on siinä, että



pystyttiin käytännössä näkemään, miten robotiikka voi tukea työn sujuvuutta. Tämä ei jäänyt vain teknologiatestaukseksi, vaan kyse oli aidosta kokeilusta, jossa mietittiin, miten robotti voi helpottaa työn arkea.

Sini: Ja ehkä vielä tärkeämpää oli se, että kokeilun myötä työyhteisöissä lähti syntymään yhteistä ideointia ja kehittämistä. Henkilöstön valmiudet kohdata uusia teknologioita kasvoivat, ja heille avautui konkreettisempi käsitys siitä, mitä tällainen teknologia voisi arjessa tarkoittaa.

Mia: Niinpä. Kun työntekijät pääsivät itse kokeilemaan ja arvioimaan, se herätti myös ajatuksia siitä, miten työn sujuvuutta ja työhyvinvointia voisi entistä paremmin suunnata ja kehittää. Tavallaan robotti oli keskustelunavaaja koko työyhteisössä.

Sini: Ja jos katotaan vähän eteenpäin, tällaiset kokeilut vahvistaa työpaikkojen valmiuksia muutokseen. Robotit ja automaatio tulevat varmasti yleistymään, ja nyt yritykset saivat turvallisen mahdollisuuden harjoitella ja oppia, mitä se käytännössä tarkoittaa. Samalla syntyi oivalluksia, joita voidaan hyödyntää pitkälle tulevaisuuteen.

Mia: Kiitos, että kuuntelit! Toivottavasti sait uusia näkökulmia robottien mahdollisuuksiin arjen apuna.

musiikki

Tämä jakso on osa TyhyTeko-podcastia, ja se toteutetaan TyhyTeko - Työhyvinvointia ja tuottavuutta marata-alan ammattilaisille tekoälyn ja robotiikan avulla -hankkeessa. TyhyTeko-hanke on valtakunnallinen Euroopan unionin osarahoittama hanke, jota toteuttamassa ovat Jyväskylän, Kaakkois-Suomen, Lapin, Savonia-, Seinäjoen ja Tampereen ammattikorkeakoulut. TyhyTeko-hankkeen tarkoituksena on marata-alan ammattilaisten työhyvinvoinnin ja tuottavuuden parantaminen sekä työn tehostaminen tekoälyn ja robotiikan käyttöönoton avulla. Voit lukea lisää hankkeesta osoitteessa jamk.fi/tyhyteko