

LÜHIKOKKUVÕTE

RAHVUSVAHELINE UURING HOIAKUTE MÕJUST KÄITUMISELE SEoses ROBOTITEGA

Eilike Maarand

Käesolev magistritöö uurib ettevaatavalt Swedbanki kolme riigi (Eesti, Läti, Leedu) nõustamiskeskuse töötajate valmisolekut koostööks robotiga. Swedbankil on lähitulevikus plaan implementeerida robot Eesti, Läti ja Leedu nõustamiskeskuse struktuuri. Roboti ülesandeks onefektiivistada nõustamisprotsessi igapäevapanganduse küsimustes ja vabastada töötajate aegakeerulisemate probleemidega tegelemiseks. Töötajatelt oodatakse uute tehnoloogiate omaksvõtmist ja aktsepteerimist.

Magistritöö eesmärgi saavutamiseks seati järgmised uurimisküsimused:

1. Millised tegurid mõjutavad robotite aktsepteerimist ja omaksvõtmist ning kuidas on need seotud hoiakutega?
2. Millised erinevused ja sarnasused tulevad välja robotite omaksvõtmise ja aktsepteerimise tegurites võrreldes kolme riigi tulemusi?
3. Millised seosed mõjutavad koostöövalmidust robotitega?

Uurimusülesannete lahendamiseks püstitati neli hüpoteesi magistritöö teises peatükis metoodilises osas. Magistritöö eesmärgi saavutamiseks, uurimusülesannete lahendamiseks ning püstitatud hüpoteeside kontrollimiseks teostati kvantitatiivne uuring ajavahemikul 12.03-29.03.2018 struktureeritud ankeetküsimustiku abil tehnoloogia omaksvõtmise ja aktsepteerimise (*Unified Theory of Acceptance and Use of Technology*) mudelile toetudes kõigis kolmes riigis.

Uuringus osales kokku 108 töötajat, mis moodustab 19,9% koguvalimist: Eestist 45 töötajat, Lätist 49 töötajat ja Leedust 14 töötajat.

Uuringu tulemusena selgus, et kuuest tegurist mõjutavad kõige enam robotite omaksvõtmist ja aktsepteerimist kaks tegurit: oodatav tulemuslikkus ja eeldatav pingutus. Neljast hüpoteesist, mis uuris käitumuslikku kavatsust robotite suhtes, leidsid kolm hüpoteesi kinnitust.

Võtmesõnad: hoiakud, robotid, UTAUT, käitumuslik kavatsus, koostöö robotitega.