

Hybridityö koronapandemian jälkeen

Hybridityö Suomessa toimivassa kohdepankissa

LAB-ammattikorkeakoulu

Liiketalous (AMK), Tradenomi

2023

Kata Varis

Tiivistelmä

Tekijä(t) Kata Varis	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 40	Valmistumisaika 2023
Työn nimi Hybridityö koronapandemian jälkeen Hybridityö Suomessa toimivassa kohdepankissa		
Tutkinto ja koulutusala Tradenomi (AMK), Juridiikka		
Toimeksiantajaorganisaatio (jos opinnäytetyöllä on toimeksiantaja)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyössä tarkasteltiin, kuinka hybridityö toteutuu pankissa työntekijöiden näkökulmasta ja miten korona on siihen vaikuttanut. Tavoitteena oli antaa lukijalle selkeä kuva siitä, mitä kaikkea työntekijän ja työnantajan tulee ottaa huomioon hybridi- ja etätyössä. Lisäksi työssä tarkasteltiin mitä hyötyjä ja haasteita hybridityö pitää sisällään.</p> <p>Työn alussa on yleiskatsaus pankkitoiminnan periaatteista sekä sääntelystä ja valvonnasta. Seuraavat luvut muodostuvat hybridityön, etätyön ja monipaikkatyön määrittämisestä, lainsäädännöstä sekä hybridityön onnistumiseen liittyvistä edellytyksistä. Kuvauksessa luvussa käsitellään haastattelujen tuloksia. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista menetelmää. Aineistoa kerättiin teemahaastatteluilta ja erilaisista tietokannoista. Haastatteluihin osallistui työntekijöitä kohdepankista.</p> <p>Tutkimuksessa kävi ilmi, että etä- ja hybridityölle ei ole olemassa omaa lainsäädäntöä, vaan niihin sovelletaan samaa lainsäädäntöä kuin lähityöhön. Koronapandemia lisäsi hybridityötä pankissa ja on edelleen suosittu työskentelymuoto lähityön rinnalla. Hybridityössä työntekijän itsensä johtamisen taidot, vastuut ja velvoitteet lisääntyivät, kun taas työnantajan johtamisen taidot korostuivat etäjohtamisessa. Lisäksi työntekijän ja työnantajan välisen luottamuksen ja vuorovaikutuksen tärkeys nousi esille.</p>		
Asiasanat korona, pankkitoiminta, Hybridityö, etätyö, monipaikkatyö		

Abstract

Author(s) Kata Varis	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2023
	Number of Pages 40	
Title of Publication hybrid work after the corona pandemic hybrid job in a bank operating in Finland		
Degree, Field of Study Bachelor of Business Administration (UAS)		
Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party)		
Abstract <p>The thesis examined how hybrid work is implemented in the bank from the employees' perspective and how COVID -19 pandemic has affected it. The goal was to give the reader a clear picture of what the employee and employer must take into account in hybrid and remote work. In addition, the work examined the benefits and challenges of hybrid work.</p> <p>At the beginning of the work, there is an overview of the principles of banking as well as regulation and supervision. The following chapters consist of the definitions of hybrid work, remote work and multi-location work, legislation and the prerequisites for the success of hybrid work. The sixth chapter discusses the results of the interviews. The qualitative method was used as the research method. The material was collected through thematic interviews and from various databases. Employees from the target bank participated in the interviews.</p> <p>The research revealed that there is no separate legislation for remote and hybrid work, but the same legislation applies to them as for close work. The COVID -19 pandemic increased hybrid work in the bank and it is still a popular form of work alongside close work. In hybrid work, the employee's self-management skills, responsibilities and obligations increased, while the employer's management skills were emphasized in remote management. In addition, the importance of trust and interaction between employee and employer came up.</p>		
Keywords COVID -19, banking, hybrid work, remote work, multi-location work		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Työn taustaa.....	1
1.2	Työn tavoitteet, tutkimuskysymykset ja rajaus	2
1.3	Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu.....	3
2	Pankkitoiminta ja korona.....	4
2.1	Pankkitoiminnan periaatteet.....	4
2.2	Säätely ja valvonta.....	4
2.3	Finanssialalla työskentely ja digitalisaatio	6
2.4	Koronan vaikutukset	6
3	Hybridityö, etätyö ja monipaikkatyö.....	8
3.1	Hybridityön tunnusmerkistö.....	8
3.2	Etätyö	8
	Etätyön hyödyt	9
	Etätyön haasteet	9
3.3	Monipaikkainen työ	10
4	Lainsäädäntö	11
4.1	Työaikalaki 872/2019.....	11
4.2	Työsopimuslaki 55/2001	12
4.3	Työturvallisuuslaki 738/2002.....	13
4.4	Rahoitusalan työehtosopimus.....	13
4.5	Etätyötä koskeva puitesopimus.....	14
5	Hybridityö.....	15
5.1	Onnistuneen hybridityön edellytykset.....	15
5.2	Työympäristö- ja välineet	16
5.3	Toimiva yhteistyö ja avoin vuorovaikutus	17
5.4	Työntekijän osaamisen ja itsensä johtamisen taito.....	18
5.5	Hybridityötä tukeva johtaminen	20
6	Hybridityön toteutuminen kohdepankissa.....	22
6.1	Haastattelut	22
6.1.1	Koronan vaikutukset pankkitoimintaan.....	22
6.1.2	Työntekijöiden kokemukset.....	24
6.1.3	Hybridityön tulevaisuus.....	27
7	Yhteenveto ja Pohdinta.....	28
7.1	Yhteenveto	28

7.2	Pohdinta	30
	Lähteet	31

Liite 1. Haastattelukysymykset

1 Johdanto

1.1 Työn taustaa

Hybridi- ja etätyö ovat työskentelymuotoina yleistyneet viimeisen parin vuoden aikana huomattavasti ja koronapandemia ajoi useat yritykset kohti hybridityömallia nopealla aikataululla. Vaikka etätyöstä on puhuttu jo vuosikymmenten ajan, ei ole olemassa tarkkaa säätelyä siitä, mitä kaikkea tulee ottaa huomioon niin työntekijän kuin työnantajan näkökulmasta etä- ja hybridityömallia toteutettaessa.

Koronapandemian alussa maaliskuussa vuonna 2020 Hallitus päätti ensimmäisistä suosituksista koronaviruksen leviämisen hidastamiseksi. Tuolloin hallitus totesi yhdessä tasavallan presidentin kanssa, että Suomi on koronavirustilanteen takia poikkeusoloissa. Valtioneuvosto antoi valtakunnallisen etätyösuosituksen, joka koski sekä julkisen sektorin, että yksityisen sektorin työnantajia. Edellytys tälle suosituksen noudattamiselle oli kuitenkin, että työtä oli mahdollista toteuttaa etänä. (Valtioneuvoston kanslia 2020.) Tällä pyrittiin minimoimaan ihmiskontakteja sekä leviämiskä, sillä fyysiset kontaktit vähenivät etätyön myötä. Näin myös julkisen liikenteen käyttöä saatiin vähentymään, sillä enää ihmiset eivät liikkuneet kodin ja työpaikan välillä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2021.)

Nyt 2022 etätyösuositus ja rajoitukset ovat poistuneet, mikä tarkoittaa sitä, että niin sanottua terveydellistä syytä ei enää ole hybridityömallin jatkamiselle, vaikka koronaa ilmeneekin edelleen. Koronapandemian torjunta perustuu jatkossa ihmisten omaehtoisen terveysturvallisuuden tukemiseen kuten tautien vakavien muotojen ehkäisemiseen rokotuksin. Rajoitusten poistuttua kattavat rokotukset, kotitestaust, sekä alueellinen viestintä ovat suuressa roolissa. (Valtioneuvoston kanslia 2022.) Ensimmäiset koronavirusta vastaan kehitetyt ennaltaehkäisevät rokotteet otettiin käyttöön Suomessa vuoden 2020 loppupuolella. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020; Anttila 2021; Terveystieteiden tutkimuskeskus 2021a.) Monet yritykset ovat rajoitusten poistuttua kuitenkin jatkaneet hybridityömallin toteuttamista lähityöskentelyn rinnalla. Hybridityön ja etätyöskentelyn etuina pidetään muun muassa työmatkojen lyhentymistä, työnteon tehostumista sekä joustavuutta työnteon ja vapaa-ajan välillä. Hybridityö on siis tuonut osaltaan joustavuutta perinteiseen läsnätyöhön. (muutostaito.)

Yritysten tavoin myös pankit siirtyivät toteuttamaan valtioneuvoston asettamaa etätyösuositusta siirtymällä hybridityömalliin. Nopea siirtyminen hybridityömalliin aiheutti sen, että aikaa huolelliseen suunnitteluun jäi niukasti, joten yritykset eivät ole välttämättä kerenneet perehtyä ja selvittää mitä kaikkea säätelyä tulee ottaa huomioon hybridityömallin toteuttamisessa.

Pankissa työntekijät käsittelevät luottamuksellisia tietoja kaikissa työtehtävissään, joten on tärkeää, että tietosuoja-asiat ja tietoturvallisuus toteutuvat etätöitä tehdessä yhtä hyvin kuin konttorilla työskenneltäessä. Nykypäivänä pankeissa neuvottelu asiakkaiden kanssa ei enää tapahdu pelkästään kasvotusten. Neuvotteluja ja yhteydenpitoa asiakkaiden kanssa voidaan toteuttaa myös puhelimitse, verkkoviestien kautta tai Teamsin välityksellä. Tavat perinteisessä pankissa käynnistä ovat siis lähivuosina monimuotoistuneet merkittävästi. Tämä on myös osaltaan vaikuttanut siihen, että hybridityöskentely on mahdollista eikä aina tarvitse kohdata asiakasta kasvotusten konttorilla.

Aikaisempia opinnäytetöitä tutkiessa huomattiin, että etä- ja hybridityöstä on tehty jonkin verran tutkimuksia. Tämä opinnäytetyö eroaa aikaisemmista, sillä työssä perehdyttiin erityisesti pankin hybridityömalliin ja miten pankissa hybridityötä toteutetaan. Lisäksi haastatellen pankin työntekijöitä, miten he kokevat hybridityön osana työnteoa. Aihe on myös ajankohtainen, sillä koronapandemian myötä hybridityö on lisääntynyt huomattavasti lähivuosina. Kyseisen aiheen valitsemiseen vaikutti suurelta osin viimevuosien ajankohtaisuus ja lisääntyminen sekä se, että juuri tästä aiheesta ei ole ennen tehty opinnäytetyötä.

1.2 Työn tavoitteet, tutkimuskysymykset ja rajaus

Opinnäytetyössä keskitytään erityisesti koronapandemian myötä muuttuneisiin työskentelytapoihin. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää lukijalle, mitä kaikkea tulee ottaa huomioon hybridityössä sekä miten työntekijät kokevat hybridityömallin toteutumisen työssään. Tavoitteen toteutuminen antaa lukijalle tietoa siitä, kuinka hybridityötä toteutetaan pankissa, mitä velvoitteita työntekijällä ja työnantajalla on sekä mitä hyötyjä ja haasteita työntekijät kokevat hybridityöhön liittyvän. Erilaisten säädösten avulla selvitetään myös, kuinka hybridityöhön liittyvät vaatimukset ja velvoitteet eroavat perinteisestä lähityöskentelystä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ohjaavat tavoitteen toteutumiseen sekä olennaisten asioiden läpi käymiseen. Itse tutkimuskysymykset muodostuvat yhdestä päätutkimuskysymyksestä ja kahdesta alatutkimuskysymyksestä. Alatutkimuskysymysten on tarkoitus täsmentää ja syventää päätutkimuskysymystä sekä samalla ne auttavat rajaamaan aihetta.

Päätutkimuskysymys on seuraavanlainen:

- Miten hybridityö toteutuu kohdepankissa?

Alatutkimuskysymykset ovat seuraavanlaisia:

- Mitä toimenpiteitä korona on vaatinut työnteon osalta?
- Mitä hyötyä hybridityö on tuonut työntekijän näkökulmasta?

- Mitä haasteita hybridityö on tuonut työntekijän näkökulmasta?

Aihe on rajattu tavoitteen saavuttamiseksi tarkasti. Tarkasti tehdyt rajaukset helpottavat itse tutkimuksen tekoa sekä sen kohdentamista. Rajauksena voidaan pitää opinnäytetyön kohdistamista Suomessa toimivaan pankkiin ja heidän työntekijöiden kokemuksiin hybridityöskentelystä. Opinnäytetyössä on myös mukana ajallinen raja, sillä korona on osaltaan vauhdittanut siirtymistä hybridityömalliin ja on edelleen läsnä vaikkei niin sanottua terveydellistä suositusta tai rajoitteita hybridityön harjoittamiselle enää ole.

1.3 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmä on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kyseisen tutkimusmenetelmän valinta perustuu opinnäytetyön piirteisiin. Ottaen huomioon opinnäytetyön tavoitteen ja tutkimusongelman, kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä on soveltuvin. Tutkimusongelman ratkaisemisen tavoitteena on kuvata ja ymmärtää aihe kokonaisvaltaisesti, sekä havainnollistaa konkreettisia muutoksia aiheeseen liittyen.

Laadullinen tutkimus on tieteellisen tutkimuksen menetelmäsuuntaus, joka pyrkii ymmärtämään kohteen laatua, ominaisuuksia sekä merkityksiä kokonaisvaltaisesti. (Koppa 2021.) Laadullinen tutkimus kerää tietoja, joiden avulla pyritään kuvailemaan aihetta mittaamisen sijaan. Esimerkiksi mielikuvat, mielipiteet ja näkökulmat ovat tyypillisiä laadulliselle tutkimukselle. Tarkoituksena on tutkia käsiteltävää aihetta syvällisemmin, jotta saadaan tietoa esimerkiksi ihmisten motivaatioista, ajattelutavoista sekä asenteista. (Jyväskylän yliopiston Koppa 2021.)

Hybridityöstä pankkitoiminnassa sekä keskeisistä käsitteistä kerätään aineistoa laadullista tutkimusmenetelmää varten. Aineistoa kerätään eri tietokannoista, hyödyntäen erilaisia kirjallisia lähteitä, kuten kirjoja, blogeja, artikkeleita ja viranomaisjulkaisuja. Lisäksi aineistoa kerätään haastattelujen muodossa, haastattelemalla pankin eri tiimeistä työntekijöitä hybridityöskentelyyn liittyen. Kyseiset aineiston keruu tavat ovat tyypillisiä laadulliselle tutkimukselle ja sopivat tutkittavaan aiheeseen.

2 Pankkitoiminta ja korona

2.1 Pankkitoiminnan periaatteet

Pankkien keskeisimpiä tehtäviä karkeasti ajateltuna ovat talletusten vastaanottaminen ja luottojen myöntäminen niin henkilö- kuin yritysasiakkaille. Tämä johtaa siihen, että kotitalouksien sekä muiden toimijoiden säästöt kanavoituvat investointeihin. Pankkitoimintaan kuuluu myös luottoa hakevien ihmisten talouteen liittyvien riskien arvioiminen ja hinnoittelu, sekä päivittäisestä maksuliikenteestä huolehtiminen kotitalouksien, yritysten ja julkisen sektorin välillä. Edellä mainittujen tehtävien lisäksi pankit tarjoavat nykypäivänä kattavasti erilaisia palveluita, joita ovat muun muassa sijoitus-, neuvonta-, omaisuudenhoito ja rahoituspalvelut. (Finanssialalle b.)

Suomessa pankkien rooli luotonantajana on huomattava. Erityisesti kotitalouksien asuntorahoitukset hoituvat Suomessa pääosin pankkien tai kiinnitysluottolaitosten kautta eli pankit ja muut luottolaitokset myöntävät luotot suoraan kotitalouksille ja asunto-osakeyhtiöille. Syy, minkä takia pankit ovat Suomessa niin suuressa roolissa luoton myöntäjänä, johtuu viranomais määräyksistä. Pankkien myöntämiin lainoihin kuuluvat myös kulutusluotot sekä opintolainat. (finanssialalle b.)

Pankin päätehtävä on rahoituksen epäsuora välitys. Varojen hankinta hoidetaan pääomajarahamarkkinoilta, sekä asiakkaiden talletusten kautta. Näitä varoja myydään puolestaan luotoiksi, jolloin pankit kerryttävät korkokatetta. Korkokate on yksi pankin merkittävimmistä ja vakaimmista tulonlähteistä, joka muodostuu korkomarginaalista. Korkomarginaali puolestaan muodostuu korkotuottojen ja korkokulujen välisestä erotuksesta. Pankkien myöntämillä luotoilla on korkeammat korot kuin talletuksilla. Tämä johtuu siitä, että kun pankki myöntää luottoa asiakkaille, kantaa se myös riskit luotonantoon liittyen. Tällaisia riskejä ovat muun muassa maksuvalmius-, luottotappio- ja korkoriskit. Korkokatteen lisäksi tuottoja syntyy maksuliikenteen hoitamisesta, toimitusmaksuista ja palkkioista, arvopaperikaupasta, valuutanvaihdosta sekä takaustoiminnasta. Saaduilla tuotoilla rahoitetaan pankkien toimintaa, katetaan luottotappiota sekä maksetaan korvausta omistajille. (finanssialalle b.)

2.2 Sääntely ja valvonta

Pankkitoimintaa Suomessa säädellään tarkkaan lakien ja viranomais määräyksien mukaisesti Euroopan unionin tasolla. Yleislakina pankkitoiminnan sääntelyssä pidetään lakia luottolaitostoiminnasta. Luottolaitoslaki pitää sisällään säännökset kenellä on oikeus harjoittaa luottolaitostoimintaa. lisäksi laki pitää sisällään säännökset luottolaistoimintaan liittyvistä

vaatimuksista, sekä niiden noudattamiseen liittyvästä valvonnasta. (Laki luottolaitostoiminnasta 610/3014.) Luottolaitoslain lisäksi luottolaitostoimintaa sääntelee erityislait, jotka on ovat yhteisömuotoon sidottuja pankkilakeja. Näitä erityislakeja ovat esimerkiksi laki liikepankeista ja muista osakeyhtiömuotoisista luottolaitoksista, säästöpankkilaki ja laki osuuspankeista ja muista osuuskuntamuotoisista luottolaitoksista. Nämä lait asettavat kyseessä olevalle pankkitoiminnalle omat vaatimuksensa. (Liikepankkilaki 1269/1990; Säästöpankkilaki 150/2001; Osuuspankkilaki 1271/1990.)

Maksupalvelulaki sääntelee pankkien harjoittamaa maksujen välitystä. Maksupalvelulain soveltamisen piiriin kuuluvat muun muassa suoraveloitukset, tilisiirrot sekä pankki- ja luotokorttimaksut. (finanssialalle a). Rahanpesun ja terrorismin estäminen perustuu myös kansainvälisiin standardeihin. Edellä mainitulla sääntelyllä pyritään siihen, että pankeissa noudatetaan yhtenäisiä varojen alkuperän selvittämistä ja asiakkaan tuntemista koskevia menettelytapoja ja estetään näin rahanpesua ja terrorismia. Pankkien toimintaa ohjaavat lisäksi Euroopan unionin asetukset sekä niin sanotusti alemman asteiset säädökset, joita antavat komissio, Euroopan keskuspankki sekä Euroopan pankkiviranomainen EBA. (finanssivalvonta.)

Suomen Pankki toimii Suomessa rahaviranomaisena ja kansallisena keskuspankkina. Sen tehtäviin kuuluu vastata euroalueen maiden rahapolitiikasta sekä euron käytön hallinnoinnista. Suomen Pankin tulee toimia Euroopan keskuspankin antamien suuntaviivojen sekä ohjeiden mukaisesti. Hoitaessaan Euroopan keskuspankkijärjestelmän tehtäviä, se ei saa pyytää tai ottaa vastaan toimintaansa koskevia määräyksiä muualta kuin Euroopan keskuspankilta. Suomen pankin ensisijaisena tavoitteena voidaan pitää hintatason vakauden ylläpitämistä Suomessa. (suomenpankki.)

Suomen Pankki vastaa rahoitusjärjestelmän yleisvalvonnasta sekä arvioi rahoitusjärjestelmän riskejä yhdessä Finanssivalvonnan kanssa. Finanssivalvonnan tehtävänä puolestaan on valvoa muun muassa pankkeja, vakuutus- ja eläkeyhtiöitä, sijoituspalveluyrityksiä, pörssiä sekä rahastoyhtiöitä. (suomenpankki.) Suomen Pankki ylläpitää myös kriisinhallintavalmiuksia, joiden avulla pystytään tunnistamaan rahoitusjärjestelmän vakautta uhkaavia riskejä sekä hoitaa tarvittaessa pankkien hätärahoitus. Suomen Pankkia voidaankin kutsua niin sanotusti pankkien pankiksi, jonka tehtäviin kuuluu turvata kotimaisen rahoitusjärjestelmän maksuvalmius. Sillä on yksinoikeus käteisen liikkeeseenlaskuun Suomessa, minkä lisäksi tehtäviin kuuluu valvoa käteisrahan kuntoa ja aitoutta poistamalla rikkinäisiä ja väärrennettyjä seteleitä käytöstä eli sillä on yksi tärkeimmistä rooleista myös rahanpesun estämisessä. (suomenpankki.)

2.3 Finanssialalla työskentely ja digitalisaatio

Finanssialalla työskentelee Suomessa tänä päivänä noin 42 000 työntekijää (Tilastokeskus 2020). Viime vuosina alalla on vallinnut muutosten tuulet. Henkilöstön määrä on kääntynyt laskuun suuren ikäluokan eläköitymisen ja tehostamistoimien seurauksena. Alalle palkataan kuitenkin lisää väkeä, sillä henkilöstö ikääntyy ja tulevaisuudessa finanssialan työttiimit monipuolistuvat. Työttiimien monipuolistumisella tarkoitetaan sitä, että ne koostuvat nykyistä laajemmin eri alojen henkilöstöstä, esimerkiksi myyntivalmentajista, mobiilipalvelujen kehittäjistä sekä verotusasiantuntijoista. Tällä on osaltaan vaikutusta esimiestyöhön, sillä se tulee muuttamaan valmentavampaan suuntaan monipuolistumisen myötä, sillä esimiesten on tulevaisuudessa mahdotonta hallita substanssiosaamista niin laajasti. Myös työn itsenäisyyden kasvu korostaa esimiesten valmentavan roolin merkitystä, sillä etä- ja mobiilityön merkitys tulee kasvamaan monilla aloilla. (finanssialalle c.)

Digitalisaatio on yksi suurimmista muutosten aiheuttajista finanssialalla. Digitalisaation myötä käsin tehtävä työ vähenee huomattavasti. Näin ollen henkilöstöön kohdistuvat vaatimukset muuttuvat, sillä taitoja, joita henkilöstöltä vaaditaan, liittyvät yhä enemmän prosesseihin, joista osan tekee robotti sekä automatisoitu asiakaspalvelu verkossa (finanssialalle c.) Myös verkkotapaamiset Skypen ja Teamsin avulla ovat yleistyneet ja konttorit, joissa asiakkaat ennen kävivät henkilökohtaisesti asioimassa ilman ajanvarausta, muuttuvat ajanvarauksella toimiviksi. Muutosten seurauksena niin asiakkaat kuin henkilökuntakin ovat joutuneet sopeutumaan täysin uudenlaiseen tapaan kohdata ihmisiä. Järjestelmäosaaminen korostuu entisestään, sillä henkilökunnan tulee osata työskennellä virtuaalisissa palveluissa, kuten teamsissä tai chat-palvelussa yhtä luontevasti ja tehokkaasti kuin perinteisissä kohtaamisissa konttorilla. Myös henkilökunnan sisäiset kokoukset järjestetään yhä useammissa organisaatioissa etänä skypen tai teamsin välityksellä. On tärkeää, että myös etäkokouksissa huolellinen valmistautuminen, orientaatio sekä etäneuvotteluissa käytettävän ohjelmiston ominaisuudet ovat tärkeitä onnistumisen ja sujuvuuden kannalta. Esimerkiksi ”kuuluuko tämä?” tai ”miten saan dokumenttini näkyviin” eivät kuulu asiakasneuvotteluihin eivätkä myöskään organisaation sisäisiin palavereihin (Eklund ym., 92).

2.4 Koronan vaikutukset

Kun korona sulki yhteiskuntaa keväällä 2020, vaikutti se huomattavasti kotitalouksien sekä yritysten toimintamahdollisuuksiin. Tällöin monet talouden turvaamiseksi tehdyt viranomais-toimenpiteet ovat osoittautuneet toimiviksi, sillä ne ovat varmistaneet sen, että pankit kykenevät myöntämään luottoja ja sallimaan asiakkaille joustoja lainanhoitoon haastavina

aikoina. (finanssivalvonta.) Pankkien rooli on ollut siis huomattava koronan aiheuttaman taloudellisen kriisin ratkaisussa.

Koronapandemia on nopeuttanut finanssialalla tapahtuvia muutoksia huomattavasti. Kun hallitus linjasi keväällä 2020 etätyösuosituksen, pankit alkoivat siirtyä etätyövalmiuteen samoihin aikoihin. Kesällä suositukset helpottivat, mutta syksyllä lokakuussa hallitus joutui kiristämään suosituksia uudelleen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.) Näin ollen voidaan katsoa koronapandemian osaltaan vauhdittaneen pankkien digitalisoitumista. Perinteisenä pidetyt pankkilaitokset ovat saaneet rinnalleen rahoituslaitoksia, jotka toimivat ainoastaan verkossa. Myös Suomessa pankissa tapahtuva asiointi tapahtuu yhä enemmän verkon välityksellä, vaikka toistaiseksi henkilökohtainen asiakaspalvelu on ollut perinteisten pankkien valttikortti. (finanssivalvonta b.)

Pankit ovat huomioineet hyvin asiakkaat, joille etäasiointi on vierasta ja heille onkin järjestetty enemmän neuvontaa ja opastusta. Pankit ovat keskittyneet asiakkaiden laajaan opastamiseen etäkanavien käytössä. Vaikka korona vaikutti pankkien tarjoamiin kassapalveluihin, eivät pankit ole vähentäneet käteisen jakelupisteitä. käteistä on ollut saatavilla tavanomaiseen tapaan automaateista sekä pankkien kauppiaskumppaneiden pisteistä. (finanssivalvonta b.)

Finanssivalvonnan vuosittain tekemän selvityksen yhteydessä tehtiin vuonna 2020 pankeille suunnattu kysely koronapandemian vaikutuksista peruspankkipalveluiden tarjontaan sekä asiakaskäyttämiseen. Finanssivalvonnan johtajan Anneli Tuomisen mukaan pankit ovat pystyneet palvelemaan asiakkaitaan kohtuullisen hyvin koronapandemiasta huolimatta. Tuominen kuitenkin korostaa sitä, että vaikka pandemia on osaltaan lisännyt digitaalisten palveluiden käyttöä, tulisi pankkien huomioida myös jatkossa sellaisten ihmisten tarpeet, jotka eivät digitaalisia palveluita käytä, sillä asiakkaille tulee turvata peruspankkipalveluiden saatavuus myös poikkeusoloissa. (finanssivalvonta b.)

Koronan aikana niin työntekijät kuin asiakkaat alkoivat asioimaan enemmän verkon välityksellä välttääkseen ihmiskontakteja. Kun pankissa vähennettiin asiakaskohtaamisia, oli työntekijöilläkin mahdollista työskennellä osittain etänä. Etätyömahdollisuuden ansiosta myös työpaikoilla pystyttiin välttämään jatkuvia ihmiskontakteja.

3 Hybridityö, etätyö ja monipaikkatyö

3.1 Hybridityön tunnusmerkit

Hybridityö on etätyön ja lähityöskentelyn yhdistelmä. Se on työskentelymalli, jossa yhdistyvät etätyö ja perinteinen työpaikalla työskentely. Hybridityöskentelymallissa työtä tehdään säännöllisesti vuorotellen etänä työnantajan määrittelemässä paikassa ja työpaikalla. (IF 2021.) Hybridityö on joustavampaa työntekoa kuin etä- ja lähityö, sillä työntekijä voi vuorotella työntekopaikkoja. Näin työntekijä saa vaihtelua viikkoihin, kun hän tekee osan viikosta etänä esimerkiksi kotona ja osan viikosta puolestaan työpaikalla.

Työlainsäädäntö ei varsinaisesti tunne hybridityötä terminä. Vaikka hybridityö-termistä ei niin sanotusti ole vielä mitään tiettyä lakia, työsopimuslaki 55/2001, työaikalaki 872/2019 ja työturvallisuuslaki 738/2002 ovat lainsäädännöllisenä perustana myös hybridityöskentelyssä. Lisäksi etänä tehtävään työhön sovelletaan normaalisti työlainsäädäntöä ja työehtosopimuksia. Vuonna 2020 alussa uudistuneessa työaikalaisissa on huomioitu myös etätyöskentely, missä on mainittu, että työaikaan katsotaan myös muualla kuin työpaikalla tehty työ. (työaikalaki 872/2019.)

3.2 Etätyö

Vaikka etätyötä on tehty jo pitkään, parin viime vuoden aikana etätyö on tullut tutuksi myös niille, jotka eivät ennen ole työskennelleet etänä. Koronapandemia vauhditti huomattavasti etätyöskentelyyn siirtymistä eikä ilman pandemiaa siirtyminen olisi tapahtunut niin äkkiä.

Etätyö on ansiotyötä, jota tehdään pääsääntöisesti muualla kuin työpaikalla. Työntekopaikana voi toimia koti, hotelli, kahvila, mökki tai muu työnantajan määrittelemä etätyöpiste. Etätyö voi olla kokoaikaista työtä, jolloin työ on pääosin tai täysin etätyötä. (Työturvallisuuskeskus 2019.) Se voi olla luonteeltaan säännöllistä sekä sovitun rytmien mukaista ja toistuvaa, jolloin etätyötä tehdään esimerkiksi tiettyinä viikonpäivinä tai tietty määrä kuukaudessa eli silloin voidaan puhua myös hybridityöstä. Myös epäsäännöllistä ja tapauskohtaista etätyötä tehdään paljon. Tällaista on muun muassa työmatkan yhteydessä tehtävä työ tai tietyn projektin tai yksittäisen työtehtävän suorittaminen työpaikan ulkopuolella. Olennaista etätyölle on vapaaehtoisuus. Työntekijä ja työnantaja sopivat aina keskenään työn sisällöstä sekä toteuttamistavoista. (Eklund ym., 17).

Jokaisen täysin etätyöhön aikovan kannattaa sopia työnantajan kanssa etätyön pelisääntöistä etätyösopimuksella. Etätyösopimuksessa on sovittava muun muassa milloin etätyötä voi tehdä, työajasta, työn tulosten seurannasta, sairauspoissaolokäynneistä, tietoturva-asiista sekä mahdollisista kustannuksista ja niiden jakautumisesta. (Työsuojelu c.) Sopimus

on hyvä tehdä aina kirjallisesti, jotta etätyö ja siihen liittyvät seikat ovat selkeitä niin työntekijälle kuin työnantajalle ja välitytään mahdollisilta väärinkäsityksiltä. (työturvallisuuskeskus 2019). Etätyötä koskevia sopimuksia solmittaessa pohjana toimii Eurooppa-tasolla solmittu etätyön puitesopimus (Bonetti & Gabaglio & Jacobs & Plassman 2002; Akava 2019).

Etätyön hyödyt

Etätyö on yleistynyt monissa organisaatioissa etenkin koronapandemian myötä. On havaittu, että se on tuonut mukanaan paljon hyötyjä. Näitä hyötyjä ovat muun muassa etätyön mukana tuoma ajan sekä ympäristön säästäminen, sillä matkustaminen työpaikan ja kodin välillä on vähentynyt huomattavasti. Etätyö voi myös alentaa toimintaan liittyviä kustannuksia ja aiheuttaa kustannussäästöjä, sillä kustannukset jakaantuvat uudella tavalla työnantajan ja työntekijän välillä. Yksi tärkeimmistä etätyön tuomista säästöistä liittyy toimitiloihin, sillä toimitilarpeet vähenevät eikä suuria toimitiloja enää välttämättä tarvita. Etätyö on lisännyt myös mahdollisuuksia työn tekemisen suunnitteluun, mikä puolestaan helpottaa työn ja vapaa-ajan yhteensovittamista ja mahdollistavat joustavamman elämäntyylin omien tarpeiden mukaan. Joustavampi elämäntyyli voi puolestaan parantaa niin elämänlaatua kuin työvirettäkin. (Eklund ym., 47).

Joustavampien työaikojen seurauksena myös työn ja oman osaamisen kehittämisen yhdistäminen voi olla helpompaa. Jatkuva osaamisen kehittäminen on tärkeää lähes jokaisessa työtehtävässä. Niinpä oman ajankäyttöön vaikuttaminen ja työskentelyn tehostuminen vapauttavat sekä aikaa että antavat mahdollisuuden myös työn ohessa oppimiseen. (Eklund ym., 47–48.) Joillekin kotona työskentely lisää työrauhaa ja keskittyminen on helpompaa kuin työpaikalla, sillä etätyöympäristö voi olla rauhallisempi kuin toimistoympäristö. Vähentyneiden keskeytysten ja keskittymisen parantumisen myötä työtulokset ovat huomattavasti laadukkaampia ja nopeampia. (Ropponen; työterveyslaitos.) Etätyömahdollisuus vaikuttaa myös asuinpaikan sijaintiin, sillä asuinpaikkaa ei enää tarvitse valita työn sijainnin perusteella. Etätyö mahdollistaa myös työskentelyn poikkeustilanteissa. Tästä meille hyvänä esimerkkinä onkin koronapandemia, joka ajoi monet työpaikat siirtymään etätyöhön pandemian leviämisen estämiseksi. (tilastokeskus.)

Etätyön haasteet

Etätyöskentelyssä on myös haasteensa. Haasteina pidetään muun muassa työajan venymistä sekä työ- ja vapaa-ajan sekoittumista. Lisäksi vaikeudet irrottautua työstä voivat joutaa liialliseen kuormitukseen, jos töitä tehdään kotona ja työpäivät venyvät ja ajatukset pyörivät jatkuvasti työasioiden ympärillä. (työterveyslaitos.) Kotona työskentely vaatii myös sopeutumista perheeltä, sillä kotona tehtävän työn tulee olla yhtä tehokasta kuin toimistolla

työskennellessä eli työrauha tulee myös taata etätöitä tehdessä. Kotona keskittyminen voi helposti herpaantua lemmikkien, muiden perheenjäsenten tai esimerkiksi ovikellon soimessa. Monet etätöitä tekevät käsittelevät jatkuvasti luottamuksellista tietoa, joten on tärkeää, että perheenjäsenet eivät pääse käsiksi näihin tietoihin eli myös tietoturvasuus täytyy olla yhtä hyvin taattu kuin työpaikalla. Etätöiden haasteet kohdistuvat myös työergonomiaan. Kotona ei välttämättä ole sopivaa tilaa etätöipisteelle eivätkä kalusteet sovellu työntekoon. Etätö voi joillekin haastavaa sosiaalisten kontaktien puutteiden takia ja jatkuvasti etätöitä tekevä voi kokea yksinäisyyttä ja syrjäytyneisyyttä työyhteisöstä, sillä enää työkavereita ei nähdäkään työpaikalla joka päivä. Tämän takia on tärkeää, että työkavereihin pidetään säännöllisesti yhteyttä, vaikka tehdäänkin etätöitä. (Työturvallisuuskeskus.)

3.3 Monipaikkainen työ

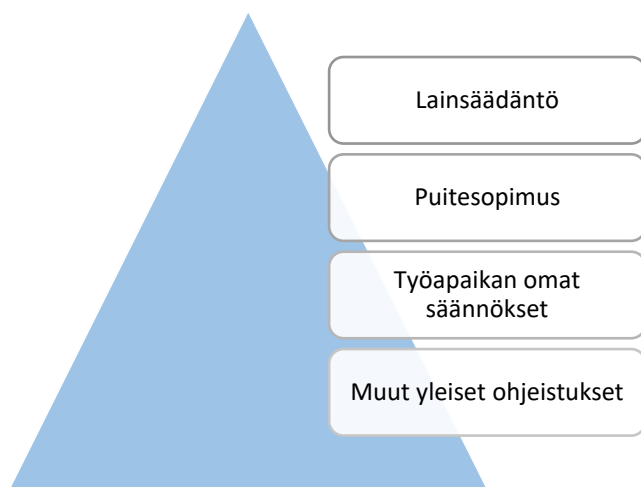
Monipaikkaisesta työstä puhutaan puolestaan silloin, kun töitä voidaan tehdä vaihtelevissa paikoissa riippuen missä asiakas, työnantaja ja työntekijä, milloinkin ovat. Monipaikkaisella työllä tarkoitetaan siis työskentelymuotoa, jossa työtä voidaan tehdä tietoverkkojen kautta eri paikoissa. Tämä tarkoittaa, että työtä voidaan tehdä työpaikan ja kodin lisäksi eri paikkakunnalla sijaitsevassa työnantajan toisessa toimipisteessä, asiakkaan tai yhteistyökumppanin luona, liikennevälineissä, kahvilassa, kirjastossa tai vaikkapa mökillä. Työnantaja määrittää työntekijälle erilaisia työpisteitä tai yhteisiä tiloja, joissa voi työskennellä. (Työterveyslaitos, 2021.)

Kun tehdään monipaikkaista työtä, työaika leviää ja rakentuu eri tavalla. Monipaikkainen työ vaatii siirtymistä eri paikkojen välillä ja työpisteiden perustaminen sekä purkaminen useita kertoja päivän aikana, matkustamiseen kuluva aika, eri aikavyöhykkeiden yli työskenteleminen sekä työntekijän tapa hoitaa tehtäviä, ovat asioita, jotka voivat osaltaan pidentää työaika. näiden asioiden huomioon ottaminen on tärkeää, kun seurataan työaika. (Työturvallisuuskeskus.)

4 Lainsäädäntö

Etä-, hybridi- ja monipaikkatyöstä säädetään niin laissa kuin puitesopimuksissa, työpaikan omilla säännöksillä sekä muilla sopimuksilla. Lainsäädäntö on näistä kaikista korkeimmalla velvoittavuusjärjestyksessä, sillä etä-, hybridi- ja monipaikkatyöhön liittyvät sopimukset tulee tehdä aina lainsäädännön mukaisella tavalla. Normaalit lähityöhön soveltuvat lait kuten työsopimuslaki, työaikalaki ja työturvallisuuslaki ovat perustana myös etä- ja hybridityöskentelyssä. Etä- ja hybridityön yleistymisen seurauksena on sovittu myös hyväksi havaittuja käytänteitä. Etätyöstä sovitaan pääsääntöisesti kirjallisesti ja sekä otetaan huomioon yhteistoiminnassa sovitut pelisäännöt. Yhteistoiminnassa sovitut pelisäännöt voivat koskea muun muassa sovittuja tietoturva-asioita, miten työn tulosta seurataan, milloin etätyötä tehdään, sairaus- ja lomapäiviä sekä yleisiä poissaolokäytänteitä ja työaika.

Lainsäädännön mukaan etä- ja hybridityöhön liittyvät tietoturva-asiat, työajan seurannat ja työtapoihin liittyvät turvallisuusasiat ovat työnantajan vastuulla, joita tulee valvoa, vaikka työtä tehdään muualla kuin työpaikalla. Myös työntekijän oma vastuu työn toteuttamisesta ja itseohjautuvuus korostuvat etätyötä tehdessä. (Työsuojeluhallinto, 2022.) Kuviossa 1 on esitetty säännösten velvoittavuus ylhäältä alaspäin.



Kuvio 1. Säännösten velvoittavuusjärjestys

4.1 Työaikalaki 872/2019

Työaikalaki on yksi keskeisin työntekoa säätelevistä laeista. Työaikalaisissa on määritelty työaika niin, että työajaksi lasketaan aika, jolloin työntekijä on töitä tehnyt sekä aika jonka työnantaja on määritellyt, että työntekijän tulee olla käytettävissä. (Työaikalaki 872/2019, 2 luku 3 §.) Työaikalain 2 luvun 3§:ssa on myös säädetty, että matkustamiseen käytetty aika ei kuulu työaikaan, ellei sitä jostain syystä katsota kuuluvan työsuorituksiksi. Nykyisin

työaika määritelmänä ei ole niin paikkasidonnainen kuin ennen, jolloin myös työmatkan aikana tehty työ luetaan työajaksi, mikäli työnantaja sitä vaatii. Tällöin voidaan puhua monipaikkatyöskentelystä.

Työaikalain 5§:n mukaan säännöllisenä työaikana voidaan pitää enintään 8 tuntia vuorokaudessa ja 40 tuntia viikossa. Yleissääntö ei estä kuitenkaan työaikajärjestelyjä, joissa työaika on edellä mainittuja työaikoja lyhyempi. Työaika voidaan järjestää myös keskimääräisenä, jolloin työviikko onkin viiden päivän sijasta kuusi päivää. Tätä työaikaa käytettäessä, työnantaja voi järjestää viikoittaisen työajan niin, että se tasoittuu 40 viikkotuntiin 52 viikon tasoittumisjakson aikana. Tällöin työaika ei saa ylittää 8 tuntia päivässä. Mikäli käytetään työaikalakiin tai työehtosopimukseen perustavaa keskimääräistä työaikaa, työnantajan tulee laatia työajan tasoittumissuunnitelma. Lainsäädäntö koskee kaikkia, riippumatta siitä tehdäänkö töitä työpaikalla tai etänä. (Työsuojelu a.)

Säännöllinen työaika voidaan sopia myös järjestettävän liukuvana. Tämä tarkoittaa sitä, että työntekijällä sovittujen reunaehtojen puitteissa oikeus itse päättää töihin tulemisesta ja töistä lähtemisestä. Jos käytetään liukuvaa työaikaa, on siitä sovittava aina kirjallisesti työnantajan ja työntekijän kesken. Säännöllisen työajan pituuden lisäksi on sovittava esimerkiksi:

- yhdenjaksoisesta kiinteästä työajasta
- lepoaikojen sijoittamisesta
- työajan vuorokautisesta liukumarajasta sekä liukuma-ajan sijoittamisesta
- liukumasaldon määrästä. (Työsuojelu b.)

Liukuvassa työajassa olennaista on se, että liukuma-ajan avulla on mahdollista pidentää tai lyhentää säännöllistä työpäivää. Liukuma saa olla korkeintaan 4 tuntia. (Työaikalaki 872/2019)

4.2 Työsopimuslaki 55/2001

Työsopimuslakia sovelletaan sopimukseen, jossa työntekijä ja työnantaja sopivat työstä työnantajan lukuun. Työntekijä suostuu sopimuksessa työskentelemään työnantajan johdon ja valvonnan alaisena palkkaa tai vastiketta vastaan. Työsopimuslakia sovelletaan myös, vaikka vastikkeesta ei olisi sovittu sopimuksessa. Lakia sovelletaan myös, vaikka työtä tehtäisiin työntekijän kotona tai hänen valitsemassa paikassa ja työ suoritettaisiin työntekijän omilla työvälineillä tai koneilla. (Työsopimuslaki 55/2001, 1 luku 1 §.)

Työsopimuslakia sovelletaan etä- ja hybridityöskentelyn osalta samalla tavoin kuin lähityöskentelyssä. Työsopimuslain 3§:n mukaan työsopimus voi olla suullinen, kirjallinen tai sähköinen. Lisäksi työsopimus on toistaiseksi voimassa oleva, mikäli ei ole perusteltua syytä tehdä määräaikaista sopimusta. (Työsopimuslaki 55/2001, 1 luku 3 §.)

4.3 Työturvallisuuslaki 738/2002

Työturvallisuuslain tarkoituksena on turvata työntekijöiden työolosuhteet sekä työympäristöä, jotta pystytään varmistamaan työntekijöiden työkyvyn ylläpitäminen. Lisäksi lain tarkoituksena on ennaltaehkäistä työtapaturmia, ammattitauteja sekä muita terveydelle haitallisia tekijöitä, joita työ ja työympäristö voivat aiheuttaa. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 1 luku 1 §.)

Työturvallisuuslakia sovelletaan myös etätöihin. Lain 1 luvun 5§:ssä on määritelty, että lakia sovelletaan tilanteisiin, joissa työntekijä tekee töitä kotoa käsin tai muussa työnantajan määrittelemässä paikassa. (Työturvallisuuslaki 738/2002, 1 luku, 5 §.)

Työnantaja on vastuussa työpaikan turvallisuudesta, eli työnantajan tulee olla tietoinen työpaikan mahdollisista haitta- ja vaaratekijöistä sekä toimintatavoista, kuinka niitä estetään. Työnantajan on huolehdittava myös siitä, että työntekijät ovat saaneet on tarvittavat tiedot ja taidot, joiden avulla työn tekeminen turvallisesti on mahdollista. (Työturvallisuuskeskus.fi) Työnantajan on siis varmistettava, että työntekijöillä on riittävät fyysiset, teknologiset sekä sosiaaliset edellytykset työn suorittamiseen. Työnantajan ja työntekijän välinen yhteistyö ja luottamus edesauttavat työturvallisuuden järjestämisessä. (Eklund ym., 30.)

4.4 Rahoitusalan työehtosopimus

Rahoitusalan työehtosopimusta noudatetaan pankeissa, rahoitus- ja korttiyhtiöissä. Pankeista muun muassa Nordea Bank, OP Osuuskunta, Säästöpankkiliitto ry sekä POP pankkiliitto Osk noudattavat rahoitusalan työehtosopimusta. Rahoitusalan tämänhetkinen työehtosopimus astui voimaan 25.3.2022 ja on voimassa 29.2.2024 saakka. Rahoitusalla työsuhteeseen tulee tehdä työsuhteen alussa kirjallisesti työehtosopimuksen mallin mukaan. (Rahoitusalan työehtosopimus 25.3.2022 – 29.2.2024.)

Rahoitusalan työehtosopimuksessa on määritelty säännöllinen työaika seuraavanlaisesti: ”Säännöllinen työaika on arkipäivisin 7 t -7 t 40 min/vrk siten, että se on 37 tuntia/vko.” Työviikko alkaa aina maanantaina, mutta säännöllinen työaika voi sijoittua myös lauantaille ja sunnuntaille. Sulkemisajan jälkeen varataan konttoreissa riittävästi säännöllistä työaika. Viikoittaisen säännöllisen työajan tulee tasoittua 3 viikon jaksolla 37 tuntiin. Työnantaja ja toimihenkilö voivat sopia myös yksilöllisestä työajasta, joka voi olla keskimäärin enintään

40 tuntia viikossa ja työtuntilistan enimmäistyöaika on 10 tuntia vuorokaudessa ja 48 tuntia viikossa. Yksilöllisen työajan kohdalla työajan on tasoitettava sovittuun keskimääräiseen työaikaan 3 kuukaudessa. (Rahoitusalan työehtosopimus 25.3.2022 – 29.2.2024.)

Rahoitusalan työehtosopimuksessa on määritelty myös tuntipalkkaista toimihenkilöä koskevat erillismääräykset. Sopimusta sovelletaan toimihenkilöihin, joiden säännöllinen työaika on alle 32 tuntia viikossa. Lisäksi toimihenkilöiden täytyy kuulua rahoitusalan työehtosopimuksen soveltamisalan piiriin. Säännöllisestä työajasta sovitaan aina työ sopimuksella. (Rahoitusalan työehtosopimus 25.3.2022 – 29.2.2024.)

4.5 Etätyötä koskeva puitesopimus

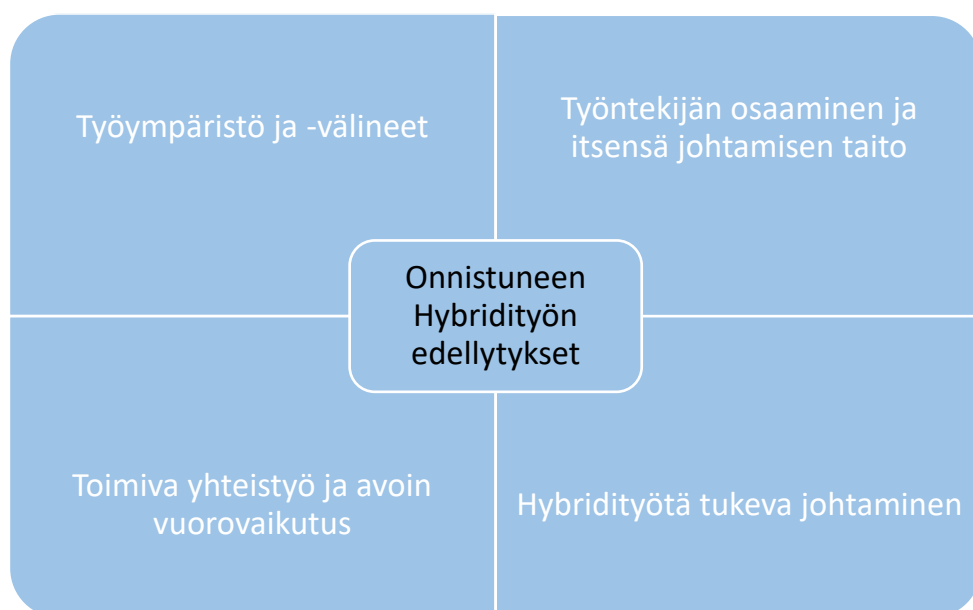
Euroopan työmarkkinaosapuolet allekirjoittivat 16.7.2002 etätyötä koskevan puitesopimuksen. Sopimuksen tarkoituksena on luoda Euroopan tasolle yleiset puitteet etätyöhön liittyvän turvallisuuden sekä joustavuuden takaamiseksi. Sopimus toimii pohjana, kun solmitaan etätyötä koskevia sopimuksia työntekijän ja työnantajan välillä. Puitesopimuksessa on määritelty, että kyseinen sopimus kattaa kaikki etätyöntekijät, jotka tekevät töitä työpaikan ulkopuolella, vaikka heillä olisi mahdollisuus tehdä töitä myös työnantajan tiloissa. Sopimuksessa on myös määritelty etätyön vapaaehtoisuuteen liittyviä asioita. Vapaaehtoisen luonteen lisäksi on selvennetty, että työsuhteen ehtojen osalta etätyöntekijöillä on oikeus samoihin lainsäädännön ja työehtosopimusten takaamiin oikeuksiin kuin työnantajan tiloissa olevilla työntekijöillä. Lisäksi puitesopimus pitää sisällään tietoturvaan, yksityisyyden suojaan, työvälineisiin, työsuojaan sekä -järjestelyyn ja koulutukseen liittyviä oikeuksia ja velvollisuuksia, jotka koskevat niin työnantajaa kuin työntekijää. (Bonetti & Gabaglio & Jacobs & Plassman 2002; Akava 2019.)

5 Hybridityö

5.1 Onnistuneen hybridityön edellytykset

Hybridityömalli ei kohdistu pelkästään etätöiden tekemiseen vaan kyseisen työskentelymallin tarkoituksena on yhdistää etä- ja lähityö mahdollisimman tehokkaasti. Hybridityön onnistuminen organisaatiossa vaatii erilaisia edellytyksiä. Näitä edellytyksiä ovat muun muassa hybridityötä tukeva johtaminen, toimiva työympäristö ja etätöskentelyä tukeva teknologia, toimiva työyhteisö sekä vuorovaikutus eri tahojen ja sidosryhmien välillä ja etätöitä tekevän työntekijän riittävä osaaminen ja itseohjautuvuus. Jos työ on näyttöpäätetyötä, on muun muassa tärkeää, että teknologia toimii moitteettomasti ja tietoturva on yhtä korkea etätö-
pisteessä kuin toimistolla työskenneltäessä. Onnistunut hybridityöskentely on siis monen asian summa. Hyvin suunniteltu ja yhteistyössä työntekijöiden kanssa laadittu etätöohjeistus ovat avaintekijöitä onnistuneen hybridityön toteuttamisessa. (Eklund ym., 24.)

Finanssialalla on paljon sääntelyä, joten on tärkeää huomioida pankin asettamat turvallisuusvelvoitteet, jotka liittyvät laitteiden käytön turvallisuuteen sekä niiden etäkäyttöön liittyviin seikkoihin ja vaatimuksiin. Yksi tärkeimmistä seikoista, joka tulee ottaa huomioon, on pankkisalaisuuden alaisten tietojen käsittely. Pankissa käsitellään jatkuvasti asiakkaiden henkilötietoja, joten on tärkeää varmistaa, etteivät nämä ole vaarassa joutua ulkopuolisten tahojen saataville etätöitä tehdessä vaan turvallisuus on yhtä korkea kuin lähityössä. (Minilex.) Kuviossa 2 on esitetty neljä erilaista osa-aluetta, jotka tulee ottaa huomioon mietittäessä onnistuneen hybridityön edellytyksiä.



Kuvio 2. Onnistuneen Hybridityön edellytykset (Eklund ym., 25)

5.2 Työympäristö- ja välineet

Työnantajalla on työturvallisuuslain mukainen velvollisuus huolehtia, että työnteko tapahtuu turvallisissa ja terveellisissä olosuhteissa. Tämä koskee niin lähityötä kuin etänä tehtävää työtä. Työnantajalla on kuitenkin vain rajallinen mahdollisuus valvoa työntekijän työolosuhteita tai seurata kuormittumista etätyössä, joten on tärkeää, että työturvallisuuden hallintaan kehitetään hyviä yhteistyökäytäntöjä ja varmistetaan näin turvallinen työympäristö. (Eklund ym., 32–33.)

Työympäristöä voidaan tarkastella kahdesta eri näkökulmasta, fyysisestä ja henkisestä näkökulmasta. Fyysisestä työturvallisuudesta puhutaan silloin, kun kyse on esimerkiksi työskentelytiloista tai ergonomiasta. Henkisellä työturvallisuuden näkökulmalla tarkoitetaan puolestaan työntekijän henkistä hyvinvointia työn kuormittavuuden kannalta. (Eklund ym., 34–35.)

Työnantajan vastuulla on myös ennaltaehkäistä työturvallisuutta uhkaavia tekijöitä sekä varmistaa ennakolta työntekopaikan työturvallisuus. Työympäristöön ja -tehtäviin liittyvät vaarat voidaan myös jakaa kahteen osa-alueeseen. Fyysisen ja teknisen työympäristön riskien aiheuttajia voivat olla työtilat, tilajärjestelyt, sisustus-, kalustus- ja varusteratkaisut sekä koneet, laitteet, sisäilma ja valaistus. Toiminnallisen työympäristön aiheuttamia riskejä voivat puolestaan olla huonoista työasennoista aiheutuvat ergonomiaan liittyvät riskit. Myös henkiseen työturvallisuuteen liittyviä riskejä on tärkeä ennaltaehkäistä. Näitä ovat muun muassa psykososiaaliseen ympäristöön liittyvät riskit, joita voivat aiheuttaa erilaiset puutteet työn johtamisessa sekä organisoinnissa, työyhteisön toimimaton yhteistyö tai viestinnän ja vuorovaikutuksen ongelmat. Virtuaalisen ympäristön aiheuttamia ongelmia voivat puolestaan olla toimimattomat teknologiaratkaisut, epäkäytännölliset työvälineet sekä sovellusten, alustojen, käyttöliittymien tai palveluiden työnteolle aiheuttamat haitat. (Eklund ym., 33–34.)

Etätyötä tehdään pääsääntöisesti näyttöpäätetyönä, joten työn onnistumisen kannalta on tärkeää, että työntekijällä on käytössään riittävän laadukkaat tekniset työvälineet. Laitteiden hankinta, asentaminen sekä huolto ovat pääsääntöisesti työnantajan vastuulla, ellei etätyöntekijä käytä omia laitteitaan. (Bonetti & Gabaglio & Jacobs & Plassman 2002; Akava 2019.) Kotona tehtävään etätyöhön tarvitaan myös kunnolliset tietoliikenneyhteydet. On tärkeää, että työntekijällä on myös itsellään hallussa tietotekniikkaan liittyvää osaamista, sillä etätyössä ilmeneviin ongelmiin ei saa yhtä nopeasti tukea kuin työpaikalla. Vaikka etätyön puitesopimuksen mukaan tietoturvasuosioista sekä siihen liittyvistä kustannuksista vastaa työnantaja, on työntekijän kuitenkin noudatettava työnantajan antamia tietoturvasuosioita. (työturvallisuuskeskus.)

Työtilaa järjestettäessä, etätyöntekijän on aina otettava huomioon työn luonne, sen arkaluonteisuus ja pankkisalaisuus. Perheellisen työntekijän on huomioitava etätyöpistettä, että muut perheenjäsenet eivät pääse käsiksi tietoihin tai näkemään vahingossakaan salassapitoon liittyviä asioita, kuten asiakkaiden henkilötietoja. Erillisen työtilan tarve ratkaistaan siten tapauskohtaisesti, sillä yksin asuvan ei tarvitse ottaa huomioon samoja asioita kuin perheellisen työntekijän. (Työturvallisuuskeskus.)

Työturvallisuuslaki sekä Valtioneuvoston päätös näyttöpäätetyön tekemisestä sisältävät ergonomiaan liittyviä velvoitteita, joita työnantajan tulee noudattaa myös etätyössä. Velvoitteet koskevat päätetyöpaikan ergonomiaa, työympäristön, laitteiden ja ohjelmistojen vaatimuksia, työn monipuolisuutta ja taukojen tärkeyttä, sekä opastuksia ja ohjeita näyttöpäätetyöhön liittyen. Työnantajan on järjestettävä myös näöntarkastuksia työntekijöille ja tarvittaessa kustannettava erityiset päätelasit. (Työturvallisuuskeskus.)

Ergonomiset työskentelyolosuhteet vaikuttavat työtehoon, joten on tärkeää, että hyvään ergonomiaan kiinnitetään huomiota. Kalustuksen, laitteiden ja valaistuksen tulisi olla mahdollisimman miellyttävät työnteolle. Huonossa asennossa työskentely voi aiheuttaa päänsärkyä ja lihaskipua etenkin niskahartia seudulla, joten kalusteisiin ja laitteisiin on syytä panostaa. Työturvallisuuskeskus on listannut vinkkejä liittyen etätyön ergonomiaan. Listalla on mainittu esimerkiksi, että säännöllistä etätyötä tekevän kannattaa tehdä pysyvä työpiste, jossa työtaso, näyttö ja tuoli ovat sopivalla korkeudella. Näppäimistö ja hiiri kannattaa olla samalla tasolla kyynärvarsien kanssa, jotta hartiat pysyisivät rentona ja niska suorassa. Työskentelyasentoa tulisi myös mahdollisuuksien mukaan vaihdella ja työtä kannattaa välillä tehdä seisten istumisen sijaan. Mikäli työtaso ei ole säädettävä, työpöydälle voi hankkia erillisen korokkeen seisomatyötä varten. Myös erilaisista apuvälineistä voi olla apua hyvän työskentelyasennon löytämiseksi, esimerkiksi irtonäppäimistö ja – hiiri, sekä erillinen näyttö helpottavat työntekoa, jos käytössä on kannettava tietokone. (Työturvallisuuskeskus.)

5.3 Toimiva yhteistyö ja avoin vuorovaikutus

Toimiva yhteistyö ja avoin vuorovaikutus ovat avaintekijöitä, kun mietitään hybridityön onnistumisen edellytyksiä. Hyvän teknologisen alustan luominen luo pohjan toimivalle kommunikaatiolle, mutta se ei kuitenkaan yksin riitä. Etätyön myötä kommunikaation merkitys on muuttunut, mikä vaatii työntekijöiltä uudenlaista asennoitumista ja hyviä vuorovaikutustaitoja. Työpaikalla kommunikointi työntekijöiden välillä tapahtuu itsestään ja huomaamatta, kun taas etätyössä se vaatii jonkinlaista järjestämistä. Työpaikalla kohtaamiset muiden työntekijöiden kanssa ovat spontaaneja ja kuulumisia voidaan vaihtaa työpäivän aikana kahvitauoilla, käytävillä tai työpisteillä. Tällainen kuulumisten ja ajatusten vaihto on etänä huomattavasti vaikeampi toteuttaa. (Eklund ym., 60–61.)

Etätyöskentely lisää myös riskiä viestien väärinymmärryksille. Kun kommunikointi ei tapahdu enää kasvatusten, vaan viestintä tapahtuu muita kanavia pitkin, voi viestin saaja tulkita viestin sellaisella tavalla, jota lähettäjä ei ole tarkoittanut. Väärinymmärrykset voivat happamoittaa tiimin yhteishenkeä ja sitoutumista sekä aiheuttaa harmia ja ahdistusta. (Eklund ym., 61.) Näitä ongelmia voidaan ennaltaehkäistä viestinnän sekä vuorovaikutuksen huolellisella suunnittelulla. Esimerkiksi koko tiimin voimin kannattaa yrittää keksiä keinoja, joilla vähennetään väärinkäsityksiä sekä vääriä tulkintoja. Ratkaisu edellä mainittuihin ongelmiin ei löydy teknologiasta, vaan jokaisen tiimin jäsenen tulee ymmärtää yhteistyön sekä vuorovaikutuksen lainalaisuudet etätyössä. Usein tarvitaan myös tiimin jäsenten vuorovaikutus- ja viestintätaitojen kehittämistä, sillä yhteisymmärryksen saavuttaminen digitaalisessa ympäristössä vaatii luonnollisesti enemmän suunnitelmallisuutta ja eri viestintämuotojen ja -välineiden tuntemusta kuin perinteinen toimistotyö, jossa vuorovaikutus tapahtuu kasvatusten. (Eklund ym., 60–61.)

Joillekin virtuaalinen kommunikaatio on puolestaan helpompi keino saada äänensä kuuluviin, sillä he ilmaisevat itseään mieluummin kirjoittamalla kuin kasvatusten. He saavatkin mielipiteensä esiin paremmin hybridi- tai etätiimissä kuin lähitiimissä. Yleensä kirjoitetussa viestinnässä mielipiteiden ilmaisu myös harkitumpaa ja täsmällisempää kuin spontaani kasvatusten tapahtuva viestintä. (Eklund ym., 59.)

5.4 Työntekijän osaamisen ja itsensä johtamisen taito

Työntekijän itsensä johtamisen taito korostuu hybridityössä ja se asettaa myös uudenlaisia haasteita. Etätyö sopii henkilöille, jotka ovat motivoituneita työstään ja jotka omaavat vahvat itsensä johtamisen taidot. Etätyö ei välttämättä puolestaan sovi sellaisille henkilöille, joiden on vaikea asettaa itselleen tavoitteita ja aikatauluja sekä pitää työmotivaatio korkealla tasolla. Etätyöstä päätettäessä olisikin hyvä ottaa huomioon kenelle etätyö sopii sekä miten se toteutetaan oikein.

Itsensä johtamisella tarkoitetaan sitä, että kykene pitämään itsestään kokonaisvaltaisesti huolta niin, että fyysinen ja psyykinen hyvinvointi ovat harmoniassa keskenään työn ja vapaa-ajan kanssa. Tähän kuuluvat taidot kuten ajanhallinta, asioiden priorisointi, kommunikointi, ongelmanratkaisu ja lepo. Itsensä johtamisen taitoja tarvitaan toisin sanoen itsenäisemmän työnteon haasteiden voittamiseen. Tällaisia etätyössä kohdattavia haasteita voivat olla esimerkiksi:

- Työajan venyminen, työn ja vapaa-ajan sekoittuminen
- Vaikeudet irrottautua työstä sekä liiallinen kuormittuminen

- Vähäiset mahdollisuudet päästä osallistumaan sekä vaikuttamaan työpaikan asioihin
- Sosiaalisen vuorovaikutuksen ja tuen niukkuus, kokemukset yksinäisyydestä ja työyhteisöstä eristyneisyydestä
- Työn ja perheen yhdistämisen haasteet yksissä tiloissa muun perheen kanssa työskenneltäessä
- Työskentelyyn sopimattomat tilat ja ylimääräiset kustannukset kotona työskentelystä. (Eklund ym., 75–76)

Toimistotyöpaikat on kehitetty tukemaan tehokasta työntekoa. On myös hyvä muistaa, että fyysisellä työympäristöllä on monenlaisia epäsuoria vaikutuksia. Vaikka toimistotyöskentelyssäkin on kehittämiskohteita, tukee se työntekijöiden työntekoa. Edellä mainitut haasteet on helpompi havaita ja ennaltaehkäistä kun työtä tehdään työpaikalla. Yhteiset rutiinit, rakenteet ja käytänteet, työajan, työhyvinvoinnin sekä muiden lainsäädännöstä tulevien määräysten valvonta sekä työyhteisön työrytmi ja tauot tukevat työntekijää oman työn suunnittelussa ja jaksottamisessa. Hybridimallissa edellä mainituista asioista muodostuva tuki jää vähemmälle, minkä seurauksena työntekijän oman työn hallinnan ja itsensä johtamisen taidot korostuvat entisestään. (Eklund ym., 76.)

Aloitekyky, kyky tehdä systemaattista työtä sekä työn valmiiksi asti tekeminen ovat taitoja, joita arvostetaan kaikenlaisissa työtehtävissä, mutta kyseiset taidot korostuvat, kun työtä tehdään etänä ja yksin. Aloitekyvyllä tarkoitetaan kykyä tunnistaa tekemättä olevat tehtävät sekä ratkaisua kaipaavat ongelmat itsenäisesti sekä valmiutta tarttua työhön ripeästi ilman, että sitä erikseen pyydetään. (Eklund ym., 77–78.)

Työnteon voidaan ajatella jakautuvan kolmeen eri vaiheeseen. Nämä vaiheet ovat aloittelu, työn varsinainen tekeminen sekä lopetteluvaihe. Työn aloittaminen voi viedä yllättävän paljon työaikaa. Mitä suurempi haaste tai mitä isompi projekti on kyseessä, sitä vaikeampi on aloittaa työnteko. Tässä korostuu työntekijän itsensä johtamisen taidot. Mitä paremmat itsensä johtamisen taidot ovat, sitä helpommin ja nopeammin työn saa aloitettua. Työn aloittamiseen tarvitaan myös vahvaa itseuria, jotta jaksetaan keskittyä myös vähemmän mielenkiintoisempiin työtehtäviin sekä rutiinitehtäviin, jotka loppupeleissä ovat suuressa roolissa onnistumista miettiessä. Työn lopetteluvaihe on tärkeää etenkin jaksamisen kannalta. Liian nopea siirtyminen seuraavaan työtehtävään ennen kuin edellinen tehtävä on kunnolla saatu lopetettua, voi johtaa siihen, että työtehtäviä ei viedä huolellisesti maaliin. On siis tärkeää hoitaa yksi tehtävä kerrallaan, jotta ajatukset pysyvät hallinnassa ja energiaa on riittävästi. (Eklund ym., 78.)

Hybridityötä tehdessä työ ja vapaa-ajan erottaminen voi käydä haasteelliseksi, mikäli itsensä johtamisen taidot eivät ole kunnossa. Työ voi huomaamatta viedä liian suuren osan valveillaoloajasta, jos ei vedä selkeää rajaa työn ja vapaa-ajan välille. Liiallinen työkuorma alkaa vaikuttaa jaksamiseen ja tehokkuuteen enemmän tai myöhemmin vaikka juuri sillä hetkellä kokisi olevansa tehokas ja saisi aikaiseksi paljon. Jotta työn ja vapaa-ajan erottaminen toisistaan onnistuisi, tarvitaan yleensä niin sanottuja ”kiirestoppareita”, jotka auttavat katkaisemaan työnteon ja palautumaan tehokkaasti. Ne voivat olla kiinnostavia asioita tai tehtäviä, jotka auttavat viemään ajatukset pois työnteosta. Esimerkiksi jossain muualla kuin työpisteellä nautittu lounas tai pieni ulkoilutauko hektisen työpäivän välissä rentouttaa ja auttaa selventämään ajatuksia sekä tuottaa uusia ideoita. Myös kunnan liikunta työpäivän jälkeen auttaa erottamaan vapaa-ajan työajasta. Työtä täytyy osata jaksottaa myös pidemmällä aikavälillä. Viikkorytmin ylläpitäminen niin, että työ ja vapaa-aika erottuvat selkeästi toisistaan sekä vuosisuunnittelu lomat mukaan lukien takaavat parhaan työtehon, mutta samalla riittävästi aikaa työn ulkopuoliselle elämälle. (Eklund ym., 84–85.)

5.5 Hybridityötä tukeva johtaminen

Hyvä johtaminen on tärkeää niin etä- kuin läsnätyössä. Johtaminen muodostuu ohjaamisesta sekä palautteen antamisesta, kannustuksesta ja tukemisesta. Tarvittaessa se on myös valvontaa ja puuttumista työskentelyyn. Hyvän johtamisen tarkoituksena on saada aikaan positiivisia tuloksia, yhdessä työntekijöiden kanssa. Johtamiseen liittyvät tarpeet vaihtelevat sen mukaan, millaisia yksilöitä työyhteisössä on. Osa työntekijöistä tarvitsee enemmän ohjausta, kannustusta ja valvontaa kuin toiset. Etätyö ei myöskään sovi kaikkiin töihin, tilanteisiin tai kaikille työntekijöille. (työturvallisuuskeskus.)

Työnantajan tehtäviin kuuluu työn tulosten, työajan sekä työntekijän kuormittavuuden jatkuva seuraaminen. Työkuormitusta tulee seurata ja siihen tulee reagoida nopeasti, mikäli aiheutta huoleen ilmenee. Kuormituksen seurannan avuksi voidaan kehittää yhdessä työterveyshuollon sekä työsuojeluhenkilöstön kanssa työhyvinvoinnin malli, jossa myös etätyön piirteet on otettu huomioon. Työnantajan on huolehdittava siitä, että työolosuhteet ovat terveelliset sekä turvalliset, tehtiinpä työtä, milloin ja missä tahansa. Yhteydenpito työnantajan ja työntekijän välillä korostuu etätyötä tehdessä. Sen tulee olla tiivistä ja tehokasta ja on tärkeää pitää sovituista läsnäolopäivistä työpaikalla kiinni, koska kasvokkain tapahtuvia kohtaamisia ja kanssakäymisiä ei pidä unohtaa, vaikka töitä tehdäänkin enemmän tai vähemmän etänä. Jotta tiedonkulku, vuorovaikutus ja ryhmädynamiikka toimivat, vaatii se aktiivisuutta niin työnantajan kuin työntekijän puolelta. Luottamuksen rakentaminen korostuu etätyötä tehdessä. Kun luottamus on hyvä, on työntekijöiden helpompi kertoa esimerkiksi

jaksamiseen ja motivaatioon liittyvistä huolista ja työnantajan on puolestaan helpompi havaita huolenaiheita ja reagoida niihin. (työturvallisuuskeskus.)

Kun hybridityötä tehdään säännöllisesti, on suositeltavaa sopia työntekemisestä kirjallisesti. Kun kirjallinen etätyösopimus on olemassa, vältytään myöhemmin mahdollisilta epäselvyyksiltä. Epäselvyydet voivat liittyä esimerkiksi siihen, mitä työn tekemisestä on sovittu, kuka etätyötä saa tehdä ja millä ehdoin työtä voidaan tehdä etänä. Mikäli kirjallista ohjeistusta ei ole, mahdolliset työsuhteen etuja koskevat epäselvyydet katsotaan herkästi työnantajan vahingoksi. (Eklund ym., 26–27.)

Normaalin työsopimuksen lisäksi työnantajan ja työntekijän kannattaa sopia kirjallisesti ainakin etätyöjärjestelyn kestosta ja muodosta, eli onko kyseessä toistaiseksi voimassa oleva vai määräaikainen järjestely. Mikäli kyseessä on määräaikainen järjestely, on syytä sopia etätyön alkamis- ja päättymispäivä. On myös hyvä sopia etätyöjärjestelyn irtisanottavuudesta eli millä tavoin järjestely voidaan lopettaa. Myös työaika ja työpäivien pituus ovat keskeisiä asioita, joista tulee sopia kirjallisesti. Vaikka työntekijän oma vastuu työn järjestelystä ja riittävästä tauotuksesta korostuu, ei se poista työnantajan lakisääteistä valvontavelvollisuutta. On tärkeää määritellä kirjallisesti, miten työaika tulee kirjata etätöiden aikana sekä mahdollisista työaikakorvauksista, jotka liittyvät muun muassa ylityöhön ja lisätyöhön. Työvälineitä koskevat kysymykset, kuten työvälineiden hankinta, ylläpito ja tekninen tuki on hyvä löytyä etätyösopimuksesta. Lisäksi on syytä sopia myös etätyöstä syntyvien mahdollisten kustannusten korvaamisesta sekä tietoturvallisuusohjeistuksesta. (Eklund ym., 27.)

Onnistuneen hybridijohtamisen kannalta on tärkeää, että palavereja järjestetään säännöllisesti verkossa, esimerkiksi teams palvelun kautta. Säännölliset koko tiimin palaverit auttavat niin työntekijöitä kuin esimiestä pysymään ajan tasalla ja vaihtamaan ajatuksia sekä kokemuksia puolin ja toisin. Hybriditiimin toimivuus edellyttää, että jokainen tiiminvetäjä tuntee jokaisen jäsenen toiminnan, asiakkaat sekä toimintaympäristön niin hyvin, että hän pystyy varmistamaan, että jokaisella työntekijällä on parhaat mahdolliset edellytykset onnistua työssään. Jos näin ei ole ja työntekijä joutuu niin sanotusti sivuraiteille suhteessa muuhun tiimiin, se voi johtaa monenlaisiin ongelmiin ja ristiriitoihin sekä tiimin toiminnan tehokkuuden heikkenemiseen. Hybriditiimin vetäjältä vaaditaan erityisen hyviä kommunikointi- ja viestintätaitoja sekä taitoa huomata pieniäkin asioita. Hybridijohtamista varten onkin olemassa paljon koulutuksia, jotka auttavat tiiminvetäjiä mukauttamaan johtamistaan hybridityölle sopivammaksi. (Eklund ym., 60–61.)

6 Hybridityön toteutuminen kohdepankissa

6.1 Haastattelut

Työntekijöiden kokemuksista hybridityöhön liittyen kerättiin tietoa teemahaastattelujen muodossa. Haastattelut kohdistettiin Suomessa toimivaan pankkiin opinnäytetyön tavoitteen saavuttamiseksi sekä konkreettisten huomioiden esiin nostamiseksi. Haastateltavat ovat pankin työntekijöitä, jotka tekevät osittain etätyötä lähityön ohella.

Haastattelu sopi aineiston keräämisen menetelmäksi hyvin, sillä koronapandemiaan liittyvien rajoitusten poistuttua etätyömahdollisuus lähityön ohella jäi pysyväksi työskentelymuodoksi, eikä työntekijöiden kokemuksista finanssialan näkökulmasta löydy paljoa materiaalia. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluina kasvotusten ja Teamsin välityksellä. Aihepiirit ja kysymykset saatettiin etukäteen haastateltavien tietoon, jotta haastateltavat kerkesivät valmistautua haastatteluun ja saatiin parhaat mahdolliset vastaukset. Kysymykset testattiin ja käytiin läpi enne haastatteluja, jotta saatiin varmistettua, että ne ovat asiantuntijoille ymmärrettäviä ja epäselvät kysymykset jätettiin kokonaan pois.

Haastattelukysymykset jakautuvat kolmeen osa-alueeseen, joissa käsitellään koronan vaikutuksia ja hybridityöhön liittyviä kokemuksia ja ajatuksia (liite 1). Haastattelun osa-alueet jakautuivat koronan vaikutusten käsittelemiseen pankkitoiminnassa yleensä etätyön näkökulmasta, työntekijöiden kokemuksiin hybridityöstä ja hybridityöaseman tulevaisuuden näkymistä. Opinnäytetyöhön on koottu haastattelujen keskeisimmät sekä aiheen kannalta merkityksellisimmät esille nousseet huomiot. Haastateltavana oli viisi pankin työntekijää, joista jokaisella on kokemusta hybridityöskentelystä. Työntekijä 1 ja 2 haastateltiin 10.2.2023 ja molempien haastattelujen kesto oli 10 minuuttia. Työntekijä 3 haastateltiin 11.2.2023 ja haastattelun kesto oli 20 minuuttia. Työntekijä 4 haastateltiin 15.2.2023 ja haastattelun kesto oli 20 minuuttia. Työntekijä 5 haastateltiin 16.2.2023 ja haastattelu kesti puoli tuntia. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin jälkikäteen ensin erillisinä, minkä jälkeen haastattelutulokset koottiin yhdeksi kokonaisuudeksi.

6.1.1 Koronan vaikutukset pankkitoimintaan

Yleisesti koronan vaikutuksista etätyöhön liittyen haastatteluissa kävi ilmi, että korona aiheutti muutoksia pankin toimintatavoissa niin henkilökunnan kuin asiakkaiden osalta. Koronan alettua tärkeintä oli varmistaa turvallinen asiointi asiakkaille sekä terveyden kannalta turvalliset työskentelyolosuhteet henkilökunnalle. Etätyö on lisääntynyt koronan myötä. Koronapandemian alussa lähes kaikki siirtyivät tekemään etätöitä ja vain pakolliset asiat hoidettiin konttorilla. Myös ihmiset, jotka aikaisemmin työskentelivät vain konttorilla, ovat

koronan takia tehneet töitä etänä jossain määrin. (Työntekijä 1 2023; Työntekijä 2 2023; Työntekijä 3 2023; Työntekijä 4 2023; Työntekijä 5 2023.)

koronapandemian vaikutukset päivittäisiin asiakaskohtaamisiin on näkynyt lisääntyneissä etäkanava-asioinnissa. Työntekijä 1:n (2023) mukaan kaikki konttorilla tapahtuvat neuvottelut siirrettiin puhelin ja verkkoneuvotteluiksi, vain pakolliset tapaamiset hoidettiin konttorilla, joita ei etänä ollut mahdollista hoitaa kuten rahasiirrot. Lisäksi kaikkiin neuvottelutiloihin tuli pleksit, kasvomaskit sekä käsidesit varmistamaan mahdollisimman turvallinen kohtaaminen asiakkaan ja työntekijän välillä. Työntekijä 4 (2023) toteaa myös, että koronapandemian niin sanottuina pahimpina aikoina kassapäivinä pankeissa oli myös vartijoita vahtimassa niin ulkona kuin sisällä, että turvavälit pysyvät tarpeeksi suurina eikä ihmisiä saanut olla kuin tietty määrä yhtä aikaa sisällä.

Työntekijä 2 (2023) ja työntekijä 3 (2023) toteavat asiakkaiden ymmärtäneen hyvin, että asioita voi oikein hyvin hoitaa etäkanavissakin ja vaikka nyt asiakkaat voivat tulla taas normaalisti konttorille, monet ovat opetelleet käyttämään etäpalveluita ja suosivat niiden käyttöä, sillä he pystyvät hoitamaan asiat kotoa käsin. Työntekijä 5:n (2023) mukaan myös vanhemmat ihmiset opettelivat käyttämään etäasioinnin palveluita esimerkiksi puhelinneuvottelujen muodossa koronan alettua.

Asiakkaiden palautteet etänä hoidetuista asiakaskohtaamisista ovat olleet positiivisia ja asiakkaat ovat saattaneet jopa yllättyä, että kyseinen asia hoituikin puhelimesta eikä hänen tarvitse tulla konttorilla käymään ollenkaan ja näin ollen asiakas saa positiivisen asiakaskokemuksen nopeasta ja tehokkaasta palvelusta. (Työntekijä 1 2023; työntekijä 2 2023; työntekijä 3 2023; työntekijä 4 2023; työntekijä 5 2023.) Työntekijä 1 (2023) toteaa myös, että jonkin verran palautetta on tullut siitä, kun pankkiin ei ole päässyt, mutta suurin osa on kuitenkin hoitunut tai sovittu erikseen tapaaminen. Työntekijä 3 (2023) toteaa, että nuoret ja asiakkaat, joille sähköisten laitteiden käyttö on tuttua, tykkäävät he myös hyödyntävät etätapaamisia puhelimen ja verkkopalveluiden kautta. Negatiiviset palautteet tulevat yleensä vanhemman ikäluokan ihmisiltä, koska heillä ei ole välttämättä mahdollisuuksia tai halua opetella ja käyttää mitään verkkopalveluita, minkä lisäksi he ovat aina tottuneet saamaan palvelua kasvotusten.

Haastatteluissa kävi ilmi, että asiakastapaamisten lisäksi myös pankin sisäiset kokoukset ja koulutukset siirtyivät koronapandemian myötä etänä pidettäviksi. Teamsin välityksellä pidettävät kokoukset ovat jääneet pysyväksi toimintamalliksi eikä enää kasvotusten tapahtuvia palavereja enää juurikaan ole. Koulutuksista osa on puolestaan palannut lähikoulutuksiin etäkoulutusten rinnalla. (Työntekijä 1 2023; työntekijä 2 2023; työntekijä 3 2023; työntekijä 4 2023; työntekijä 5 2023.) Työntekijä 5 (2023) nostaa myös esille, että etäkokouksiin

vaikuttaa heillä myös se, että tiimit muodostuvat eri konttoreissa työskenneltävistä ihmisistä, joten etäpalaverit ovat ajallisesti sekä kustannustehokkaampi tapa pitää palaverejä, kun ei tarvitse käyttää aikaa matkustamiseen.

Etänä työskenneltäessä huomioitavina asioina kaikki haastateltavat nostivat esiin, että esimerkiksi kotona työskenneltäessä perheenjäsenet tai ulkopuoliset henkilöt eivät saa nähdä kenenkään asiakkaan tietoja eivätkä kuunnella puheluita. Jos kotona on muita perheenjäseniä, täytyy työntekopaikka olla eri huoneessa kuin muut henkilöt ovat. Muuten etätyössä pätee samat pelisäännöt kuin konttorilla työskennellessä salassapidon ja yksityisyyden suojan osalta ja vain tarvittavia tietoja käytetään työntekoon. (Työntekijä 1 2023; työntekijä 2 2023; työntekijä 3 2023; työntekijä 4 2023; työntekijä 5.) Työntekijä 5:n (2023) mukaan hän säilyttää tietokonettaan työhuoneessa turvallisessa paikassa sekä mahdollisia muistiinpanoja lukitussa paikassa, jottei kukaan pääse niihin käsiksi.

6.1.2 Työntekijöiden kokemukset

Haastateltavista työntekijä 1 (2023) tekee etätöitä kaksi päivää kuukaudessa, työntekijä 2 (2023) noin kerran viikossa, työntekijä 3 (2023) tekee noin kaksi kertaa viikossa, riippuen miten puoliso on kotona ja työntekijä 4 (2023) työskentelee kerran viikossa riippuen, miten töiden puolesta on mahdollista tehdä etänä. Työntekijä 5 (2023) työskentelee puolestaan noin kaksi päivää viikosta konttorilla ja muut päivät etänä, eli hän työskentelee haastateltavista eniten kotoa käsin, tosin asiakkaiden tarpeen mukaan.

Kun kysyttiin mikä motivoi sinua työskentelemään osittain etänä sekä etänä työskentelyyn liittyvistä haasteista, vastauksista kävi ilmi, että kotona työskenneltäessä keskeytyksiä tulee huomattavasti vähemmän, minkä seurauksena kotona saa huomattavasti tehokkaammin tehtyä suunnitellut työtehtävät. Kaikki haastateltavat myös mainitsivat, että etätyön tekeminen tuo myös vaihtelua jokapäiväiseen konttorilla olemiseen, sillä suurin osa haastateltavista työskentelee kuitenkin suurimman osan ajasta konttorilla. (Työntekijä 1 2023; työntekijä 2 2023; työntekijä 3 2023; työntekijä 4 2023; työntekijä 5.)

Työntekijä 4 (2023) ja työntekijä 5 (2023) kokevat myös, että etäpäivät säästävät aamulla aikaa työmatkan osalta, sillä aamupalan jälkeen voi melkeinpä suoraan avata koneen ja alkaa tekemään töitä. Lisäksi työpäivän jälkeen, kun kone menee kiinni, onkin jo kotona ja voi alkaa heti tekemään muita askareita. Lisäksi työntekijä 4 (2023) kokee, että etätyöpäivinä aikatauluttaminen on helpompaa ja siihen pystyy itse helpommin vaikuttamaan. Lisäksi joskus saattaa päivällä olla sovittu tapaaminen, minkä takia työpäivää on helpompi pidentää tarvittaessa etänä ollessa.

Haasteina puolestaan haastateltavat kokivat työn tauottamisen, koska tauot saattavat jäädä olemattomiksi tai kokonaan pitämättä työpäivän aikana ja lounas saatetaan syödä työnteon ohessa eikä kahvitaukoa erikseen pidetä. Myös työpäivien pituus osalla saattaa olla häilyvä, kun töitä tehdään etänä eikä kotoa lähdetä samalla tavoin työpäivän loputtua pois kuten työpaikalla. Lisäksi ergonomian kanssa työntekijöillä on haasteita, sillä työntekopaikat kotona eivät välttämättä pidemmän päälle ole toimivia ja saattavat aiheuttaa haasteita. (Työntekijä 1 2023; työntekijä 2 2023; työntekijä 3 2023; työntekijä 4 2023; työntekijä 5.)

Työntekijä 5 (2023) kokee haasteena myös yhteisöllisyyden, kun ihmisiä ei samalla tavoin näe kuin konttorilla ollessa. Jotkut kärsivät paljon yhteisöllisyyden puutteesta, mutta henkilökohtaisesti hän ei koe yhteisöllisyyden puutetta, koska hän itse on kuitenkin päivittäin yhteydessä työtovereihin, vaikka etänä tekeekin paljon töitä. Lisäksi työntekijä kertoo, että heillä on joka torstai tiimin kanssa yhteinen kahvihetki, jolloin he voivat käydä työasioita läpi tai sitten vaihtaa ihan vain kuulumisia, minkä hän kokee hyvänä, koska heidän tiimissään on työntekijöitä, jotka saattavat käydä vain kerran kuukaudessa konttorilla ja näkevät vain harvoin kollegoita.

Työpäivän aikana työntekijät pitävät yhteyttä työtovereihin Teamsin välityksellä ja soittamalla toisilleen työskentelisivätpä he sitten konttorilla tai etänä esimerkiksi kotona. Teams puhelut ovat osoittautuneet myös käteväksi tavaksi olla yhteydessä, jos kyseessä on asia, jota on vaikea viestien kautta selvittää tai asia on kiireellinen. Haastateltavat kokevat myös, että esihenkilö on ollut hyvin tavoitettavissa myös etänä, mikä on tärkeää, sillä osa haastateltavista työskentelee muutenkin lähes aina eri konttorilla kuin heidän esihenkilönsä. (Työntekijä 1 2023; työntekijä 2 2023; työntekijä 3 2023; työntekijä 4 2023; työntekijä 5 2023.)

Kysymykseen, onko etätömahdollisuus parantanut yhteistyötä työyhteisössä vai hajottanut ja tuonut eriarvoisuutta, jokainen haastateltava nosti esille, että etätömahdollisuus on osaltaan tuonut eriarvoisuutta eri tiimien ja ihmisten välillä, koska kaikki tiimit ja ihmiset eivät voi tehdä yhtä paljon ja vapaasti etätöitä kuin toiset riippuen heidän rooleistaan sekä työtehtävistään. (Työntekijä 1 2023; työntekijä 2 2023; työntekijä 3 2023; työntekijä 4 2023; työntekijä 5 2023.) Työntekijä 5 (2023) toteaa, että jo työnhakuvaiheessa olisi hyvä tulla ilmi työnantajan puolelta minkälaiset etätömahdollisuudet ovat, jotta henkilöt tietävät jo ennen työn aloittamista minkälaiset mahdollisuudet kyseisessä työtehtävässä on työskennellä etänä. Työntekijä 4 (2023) puolestaan toteaa, että toisaalta eriarvoisuutta tuo myös se, että on vaikea tutustua työntekijöihin, jotka työskentelevät aina etänä eikä heitä näe ikinä kasvotusten. Etätömahdollisuus on toisaalta myös parantanut yhteistyötä jokaisen haastateltavan mielestä ja etätö mahdollistaakin paljon asioita. (Työntekijä 1 2023; työntekijä 2 2023;

työntekijä 3 2023; työntekijä 4 2023; työntekijä 5 2023.) Lisäksi työntekijä 1 (2023) toteaa, että ihmiset uskaltavat nykyisin kysyä enemmän apua kaikilta työkavereilta niin konttorilla kuin myös konttorin rajojen ulkopuoleltakin. Jokainen myös kokee, että he pystyvät vaikuttamaan samalla tavoin asioihin, vaikka tekisivät töitä etänä.

Työn ja vapaa-ajan erottamisen haastateltavat kokivat onnistuvan hyvin. Kun työpäivä loppuu, kone menee kiinni ja töiden ääreen palataan vasta seuraavana aamuna. Jokainen haastateltavista kokee kuitenkin, että joskus saattaa tulla tilanne, että työasia jää vaivaamaan mieltä, jos asia on esimerkiksi kiireellinen, mutta niitä voi viedä kotiin, vaikka töitä tekisi konttorilla. (Työntekijä 1 2023; työntekijä 2 2023; työntekijä 3 2023; työntekijä 4 2023; työntekijä 5 2023.) Työntekijä 5 (2023) kokee, että toisaalta on helpottavaa, kun pystyy tarkistamaan heti mieltä painavan asian koneelta, mutta toisaalta taas siitä ei kirjata kuitenkaan työaika.

Haastateltavat kokivat myös, ettei etätö ole itsessään lisännyt työmäärää, vaan työmäärän lisääntyminen on lähinnä lisääntynyt tiukentuneen sääntelyn kautta. Ainut asia minkä haastateltavat nostivat esiin, on se, että välttämättä kaikkia asioita ei voi tehdä etänä kotoa käsin, joutuu niitä siirtämään konttoripäiville, mutta ei sinänsä ole lisännyt itse työmäärää. Lisäksi kaikki haastateltavat kokevat, että esihenkilö on ollut hyvin tavoitettavissa, vaikka töitä tehdään etänä ja eri konttoreilta käsin. (Työntekijä 1 2023; työntekijä 2 2023; työntekijä 3 2023; työntekijä 4 2023; työntekijä 5 2023.)

Kun kysyttiin, miten kokisit, jos etätömahdollisuutta ei olisi, kaksi haastateltavista totesi, ettei se vaikuttaisi heihin mitenkään, sillä he työskentelevät pääsääntöisesti konttorilla. Esimerkiksi työntekijä 2 (2023) toteaa tästä seuraavanlaisesti: ” Jos etätömahdollisuutta ei olisi, niin se ei vaikuttaisi minuun mitenkään, koen, että on ollut myös aika, kun sitä mahdollisuutta ei ole ollut työnkuvan puolesta ja silloin tehtiin työ vaan konttorilla. Nyt etätö on ikään kuin vain toivottu erilainen työpäivä vaihtelun vuoksi.” Työntekijä 3 (2023) toteaa puolestaan, että etätömahdollisuuden loppuminen olisi outoa, koska hän on ollut työyhteisössä, jossa on ollut aina mahdollisuus osittaiseen etätööhön. Lisäksi hän nostaa esille myös sen, että jos etätömahdollisuudesta luovuttaisiin, tämänhetkiset työskentelytilat konttorilla eivät riittäisi kaikille. Työntekijä 4 ja 5 (2023) kokisivat etätömahdollisuuden poistumisen isona pettymyksenä. Työntekijä 5 (2023) toteaa, että etätömahdollisuus antaa hänelle valtavasti, että töitä saa tehdä omassa rauhassa eikä aina tarvitse tulla konttorille työskentelemään. Myös työntekijä 4 (2023) kyseenalaistaisi etätömahdollisuuden loppumisen, koska se on toiminut työyhteisössä erittäin hyvin ja tuo vaihtoehdoisen työskentelymuodon konttorityön rinnalle.

6.1.3 Hybridityön tulevaisuus

Työntekijä 1 (2023) näkee hybridityön jatkuvan ja uskoo, että jossain vaiheessa mennään siihen, että suurin osa asiakastapaamisista on etänä sekä työntekijöistä suurin osa työskentelee etänä kotoa käsin. Työntekijän mukaan tähän vaikuttaa muun muassa miten vanhempi suuri ikäpolvi ikääntyy ja poistuu ja tilalle tulee nuorempi sukupolvi, joka on elänyt vain nykypäiväisen tietotekniikkamaailman ympärillä. Heille etäpalvelut, kuten verkkopalvelut ovat luontaisempia asiointikanavia kuin konttorilla käyminen. (Työntekijä 1 2023.)

Työntekijä 2 (2023) uskoo myös, että hybridityö tulee jatkumaan, vaikka koronasta joskus lopullisesti päästäisiin. Asiakkaita on opastettu kohta kolme vuotta etäkanaviin, joten työntekijä ei näe, että hybridityöstä luovuttaisiin, koska etäkanavassa asiakkaan on helppo ja joskus jopa vaivattomampi hoitaa asioita. Lisäksi hän kokee, että asiakkaat ovat nykypäivänä kiireisempiä, joten etäkanavassa asiointi säästää myös asiakkaan kallisarvoista aikaa, kun niin sanotut turhat matkat konttorille voidaan jättää pois. Osaltaan ajan säästöä tuo myös se, että puhelussa voidaan selvittää, pystytäänkö asia hoitamaan, sillä joskus asiakkaat saapuvat konttorille turhaan, jos asiaa ei voida syystä tai toisesta hoitaa. Tämä vaikuttaa myös asiakastyytyvyyteen, kun asiakas ei joudu käymään useampaa kertaa hoitamaassa asiaa vaan asia voi ratketa jo puhelimesta tai vaihtoehtoisesti hän saa selkeät ohjeet, mitä tulee hoitaa ennen kuin kannattaa konttorille tulla asioimaan. (Työntekijä 2 2023.)

Työntekijä 3 (2023) korostaa, että korona vain osaltaan nopeutti muutosta siihen, että asiakkaita ohjataan enemmän etäkanaviin sekä siihen, että työntekijät tekevät yhä enemmän etänä töitä, vaikka hybridityö on ollut pinnalla jo ennen koronaa. Työntekijät 4 ja 5 (2023) uskovat myös, että etätyö tulee kasvamaan tulevaisuudessa ja vaihtoehdot tehdä etätöitä tulee varmasti paranemaan erilaisissa rooleissa. Lisäksi haastateltavat uskovat, että järjestelmät paranevat suosimaan myös etätyöskentelyä sekä toivovat, että etätyöhön liittyvää turvallisuutta kehitettäisiin tulevaisuudessa.

7 Yhteenveto ja Pohdinta

7.1 Yhteenveto

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin koronapandemian vaikutuksia hybridi- ja etätyön yleistymiseen sekä niihin liittyviä tekijöitä, joita tulee ottaa huomioon esimerkiksi sääntelyn osalta. Aiheeseen syvennyttiin pankkitoiminnan sekä pankin henkilökunnan näkökulmien kautta. Opinnäytetyön tavoitteena oli havainnollistaa, kuinka koronapandemia on vaikuttanut etäasioinnin lisääntymiseen ja miten työntekijät kokevat hybridityön lisääntymisen koronapandemian seurauksena. Tavoitteeseen päästiin vastaamalla tutkimuskysymyksiin, jotka toimivat työlle suuntaviivoina alusta loppuun.

päätutkimuskysymyksenä oli selvittää, miten hybridityö toteutuu kohdepankissa. Tätä lähdeksi selvitettiin kolmen alatutkimuskysymyksen avulla, jotta kerätty tieto oli aiheen kannalta olennaista. alatutkimuskysymykset olivat seuraavat:

- Mitä toimenpiteitä korona on vaatinut työnteon osalta?
- Mitä hyötyä hybridityö on tuonut työntekijän näkökulmasta?
- Mitä haasteita hybridityö on tuonut työntekijän näkökulmasta?

vastauksia kerättiin erilaisista kirjallisista sekä sähköisistä lähteistä sekä lainsäädännöstä, minkä lisäksi haastateltiin työntekijöitä eräästä pankista. Tällä tavoin opinnäytetyön empiirinen ja teoreettinen osio muodostuivat. Sähköisten ja kirjallisten lähteiden hyödyntämisen avulla saatiin selville hybridi- ja etätyön liittyvät keskeiset tekijät selville. Edellä mainittujen lähteiden monipuolisen hyödyntämisen avulla onnistuttiin muodostamaan haastattelukysymykset, joiden avulla saatiin puolestaan vastaukset tutkimuskysymyksiin. Haastattelut antoivat tietoa, miten koronapandemia on vaikuttanut pankin päivittäiseen toimintaan ja kuinka työntekijät kokevat hybridityön yhtenä työntekomahdollisuutena. Opinnäytetyössä onnistuttiin vastaamaan sekä pää- että alatutkimuskysymyksiin.

Työssä tuodaan yleiseen tietoisuuteen, ettei hybridityöstä ole olemassa vielä omaa lainsäädäntöä, vaan siihen sovelletaan samaa lainsäädäntöä kuin lähityöskentelyyn sekä etätyötä koskevaa puitesopimusta. Pankkitoiminta on tarkkaan säädelty laeilla ja viranomaismääräyksillä, jota valvotaan EU:n tasolla asti. Hybridityössä työntekijöiden vastuut ja velvollisuudet korostuvat, sillä työntekijältä vaaditaan entistä enemmän osaamisen ja itsensä johtamisen taitoja. Samoin työnantajan perehdytyksen ja johtamisen tärkeys korostuvat, kun työntekijät tekevät töitä osittain etänä. Myös työntekijä ja työnantajan välinen luottamus ja hyvä kommunikaatio korostuvat etätyössä.

Vaikka koronapandemiasta ei välttämättä enää puhuta, esiintyy sitä edelleen. Koronapandemian vaikutukset sekä sen tuomat muutokset näkyvät pankkitoiminnassa hybridityön lisääntymisen sekä päivittäisten asiakaskohtaamisten kautta. Koronapandemian vaikutuksia pankin päivittäiseen toimintaa on tärkeä tarkastella, koska se aiheutti nopean harppauksen etäasioinnin yleistymiseen sekä etätyöskentelyyn. Päivittäinen asiointi siirtyi pääosin etäasiointiin ja asiakkaita alettiin opastamaan yhä enemmän puhelin- ja verkkoneuvottelukanaviin.

Etätyömahdollisuus on tuonut ihmisille vaihtelua perinteiseen konttorilla työskentelyyn ja mahdollistaa myös itsenäisemmän aikataulun suunnittelemisen työpäivän osalta. Lisäksi keskeytyksiä työpäivän aikana tulee huomattavasti vähemmän kuin konttorilla työskennellessä, mikä mahdollistaa tehokkaan työskentelemisen ja hyvän työrauhan. Työmatkojen osalta aikaa säästyy ja työpäivän loputtua voi siirtyä heti muihin askareisiin.

Hyötyjen lisäksi eniten haasteita etätyöskentelyyn tuo taukojen pitämättömyys. Monesti etäpäivinä tauot, kuten lounastauko jää olemattoman lyhyeksi tai lounas syödään työnteon ohessa. Hyvän työrauhan käänköpuolena onkin, että työhön uppoudutaan niin hyvin, ettei muisteta pitää työpäivän aikana pieniä taukoja työnteosta, esimerkiksi kahvitaukoa. Työn tauottamiseen on olemassa sovelluksia, jotka muistuttavat lyhyiden taukojen pitämiseen. Niiden avulla taukojen pitäminen olisi helpompi muistaa ja mieli pysyy virkeänä. Nykyisin myös älykellot muistuttavat jaloittelemaan päivän mittaan.

Yhteisöllisyyden tunnetta on tärkeä ylläpitää myös etätyöskentelyn ohella. Monet, jotka tekevät paljon etänä töitä, kokevat yhteisöllisyyden puutetta työssään. Työtovereita ei enää nähdä säännöllisesti, vaan työ on yhä enemmän itsenäisempää. Onkin tärkeää, että yhteisöllisyydestä pidetään kiinni myös etätyön lisääntyessä ja järjestetään esimerkiksi yhteisiä kahvihetkiä tiimin kanssa työviikon ohessa. Yhteiset kahvihetket ja palaverit mahdollistavat kuulumisten vaihtamisen ja parantavat tiimin yhteishenkeä.

Työturvallisuuden osalta Työnantajan velvollisuuteen kuuluu valvoa työntekijän työolosuhteita ja työntekopaikkoja, mutta mahdollisuus valvontaan on rajallinen, koska töitä tehdään etänä. Näin ollen työntekijän oma velvollisuus ja huolehtiminen muun muassa hyvästä ergonomiasta ja työturvallisuudesta korostuvat hybridityöskentelyssä. Etä- ja hybridityö tulevat lisääntymään tulevaisuudessa yhä enemmän, joten jokaisen yrityksen tulisi panostaa huolelliseen suunnitteluun ja laatia organisaatiolle toimivat etätyöohjeistukset, jotta etätyötä tekeville työ olisi turvallista ja selkeästi ohjeistettua.

7.2 Pohdinta

Tutkimuksessa käy ilmi lukijalle, mitä ovat etä-, hybridi- ja monipaikkatyö sekä mitä kaikkea tulee ottaa huomioon niin työntekijän kuin työnantajan osalta hybridityötä tehdessä. Opinnäytetyössä on kerrottu, miten hybridityö on lisääntynyt pankissa koronapandemian myötä ja miten työntekijät ovat hybridityön kokeneet. Lisäksi opinnäytetyössä on käyty läpi etä- ja hybridityöhön liittyviä hyötyjä ja haasteita, sekä kerrottu, kuinka mahdollisia haasteita voidaan ennaltaehkäistä erilaisin keinoin. Näiden perusteella työ on onnistunut ja työssä on päästy tavoitteeseen.

Haasteena tutkimuksessa oli aiheen ajankohtaisuus sekä se ettei lainsäädäntö vielä tunne termejä etä- ja hybridityö. Näin ollen lainsäädäntöä joudutaan soveltamaan kyseisten työskentelymuotojen osalta. Lainsäädäntö kaipaisi siis uudistusta etä- ja hybridityön osalta, koska lainsäädännössä ei tällä hetkellä huomioida muun muassa etä- ja hybridityöhön liittyviä riskejä, kuten tietoturva-asioihin liittyen. Etä- ja hybridityöstä on kirjoitettu paljon erilaisia ohjeistuksia niin työntekijöille kuin työnantajille, mutta niistäkin löytyy poikkeavuuksia. Aihe itsessään on myös melko laaja, joten aihetta täytyi rajata pankin näkökulmaa käyttäen.

Koen, että tutkimukseen käytetyt menetelmät ovat riittävät luotettavan tutkimustuloksen aikaansaamiseksi. Haastatteluiden tekeminen useammalle kuin yhdelle yritykselle olisi voinut tuoda vaihtelevuutta haastateltavien vastauksiin, mutta toisaalta haastattelut olisivat voineet sekoittaa tutkimuksen tuloksia, koska yrityksillä on erilaisia käytäntöjä hybridityömallin toteuttamisen suhteen. Lisäksi aihe olisi saattanut levitä liian laajaksi, jos haastateltavat olisivat olleet monesta eri yrityksestä. Nyt aihetta pystyi hyvin rajaamaan sopivan kokoiseksi.

Hybridityöhön liittyviä tutkimuksia voi tehdä varmasti monenlaisia erilaisista näkökulmista aiheen ajankohtaisuuden ja yleistymisen myötä. Aihetta voisi tutkia syvemmin työnantajan näkökulmasta tai vaihtoehtoisesti keskittymällä hybridityön vaikutuksiin työntekijöiden henkisen hyvinvoinnin kannalta, koska nykypäivänä puhutaan paljon fyysisen jaksamisen ohella myös henkisestä jaksamisesta työn kuormittavuuden rinnalla.

Lähteet

Akava. 2019. Etätyö. Viitattu 07.09.2022. Saatavissa <https://akava.fi/tietoa-tyosta/etatyo/>

Bonnetti, A & Gabaglio, E & Jacobs, G & Plassman, R. 2002. Etätyötä koskeva puitesopimus. Akava. Viitattu 10.09.2022. Saatavissa https://akava.fi/wp-content/uploads/2020/02/Etatyon_puitesopimus.pdf

Castren & Snellman. 2021. Etätöistä hybridi-aikaan – mitä työnantajan on hyvä tietää? Viitattu 01.11.2022. Saatavissa <https://www.castren.fi/fi/blogijauutiset/uutiset-2021/etatoista-hybridi-aikaan--mita-tyonantajan-on-hyva-tietaa/>

Eklund, A; Jääskeläinen, H & Salminen, J. 2021. Hybridijohtaminen. J-Impact Oy. Viitattu 20.10.2022

Finanssialalle a. Finanssitoimintaa koskevat lait. Viitattu 9.9.2022. Saatavissa <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/finanssitoimintaa-koskevat-lait.html>

Finanssialalle b. Pankkien tehtävät. Viitattu 9.9.2022. Saatavissa <https://www.finanssialalle.fi/opintomateriaalit/finanssialan-perusteet/finanssialalla-toimiminen/finanssimarkkinoiden-toimijat/pankkien-tehtavat.html>

Finanssialalle c. Digitalisaatio. Viitattu 10.9.2022. Saatavissa [Digitalisaatiosta finanssialalla - Finanssialalle](#)

Finanssiala. 2022. Rahoitusalan työehtosopimus 25.3.2022 – 29.2.2024. Viitattu 8.12.2022. Saatavissa [Rahoitusalan TES 2011-2013 mark up 20111230 \(finanssiala.fi\)](#)

IF. 2021. Hybridityö ja työn järjestäminen. Viitattu 15.09.2022. Saatavissa <https://www.if.fi/yritysassiakkaat/vakuutukset/henkilovakuutukset/hybridityo-ja-tyon-jarjestaminen>

Finanssivalvonta a. 2018. Asiakkaan tunteminen ja tunnistaminen. Viitattu 9.9.2022. Saatavissa <https://www.finanssivalvonta.fi/pankki/rahanpesun-estaminen/asiakkaan-tunteminen-ja-tunnistaminen/>

Finanssivalvonta b. 2020. Peruspankkipalveluiden digitalisoituminen. Viitattu 10.9.2022. Saatavissa <https://www.finanssivalvonta.fi/tiedotteet-ja-julkaisut/lehdistotiedotteet/2020/finanssivalvonnan-selvitys-peruspankkipalveluiden-digitalisoituminen-jatkuu-voimakkaana--palvelujen-tarjonnassa-on-kuitenkin-jatkossakin-huomioitava-kaikki-asiakasryhmat/>

Jyväskylän yliopiston Koppa. 2021. Laadullinen tutkimus. Viitattu 22.12.2022. Saatavissa [Laadullinen tutkimus — Jyväskylän yliopiston Koppa \(jyu.fi\)](#)

Laki luottolaitostoiminnasta 610/2014. Viitattu 9.9.2022. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140610>

Liikepankkilaki 1269/1990. Viitattu 9.9.2022. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1990/19901269>

Muutostaito. Viitattu 15.9.2022. Saatavissa <https://www.muutostaito.fi/etatyo/>

Osuuspankkilaki 1271/1990. Viitattu 15.9.2022. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1990/19901271>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2020. Koronavirus ja kehitteillä olevat rokotteet. Viitattu 8.9.2022. Saatavissa <https://stm.fi/koronavirusrokotteet>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2021. Valtakunnallinen etätyösuositus päättyy lokakuun puolivälissä- työpaikoilla voidaan alkaa valmistautua etä- ja läsnätyön yhdistämiseen. Viitattu 23.9.2022. Saatavissa <https://stm.fi/-/10623/valtakunnallinen-etatyosuositus-paattyy-lokakuun-puolivalissa-tyopaikoilla-voidaan-alkaa-valmistautua-eta-ja-lasnatyon-yhdistamiseen>

Suomen Pankki. 2021. Suomen pankin tehtävät. Viitattu 10.9.2022. Saatavissa <https://www.suomenpankki.fi/fi/suomen-pankki/tehtavat/>

Minilex. Pankkisalaisuus ei ole täysin ehdoton. Viitattu 15.11.2022. Saatavissa [Pankkisalaisuus ei ole täysin ehdoton - Minilex](#)

Momentive.2022. Laadullinen tutkimus. Viitattu 22.12.2022. Saatavissa [Laadullisen tutkimuksen tyypit ja esimerkkejä | SurveyMonkey](#)

Pankin työntekijä 1. 2023. Haastattelu 10.2.2023

Pankin työntekijä 2. 2023. Haastattelu 10.2.2023

Pankin työntekijä 3. 2023. Haastattelu 11.2.2023

Pankin työntekijä 4. 2023. Haastattelu 15.2.2023

Pankin työntekijä 5. 2023. Haastattelu 16.2.2023

Säästöpankkilaki 1502/2001. Viitattu 15.9.2022. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20011502>

TESO. 2020. Itsensä Johtaminen – Työssä Jaksamisen Näkymätön Kulmakivi. Viitattu 2.1.2022. Saatavissa [Itsensä johtaminen - Työssä jaksamisen näkymätön kulmakivi - TESO ry](#)

Tilastokeskus. 2022. Etätyö lisääntyi useimmilla toimialoilla, maakunnissa palattiin lähityöhön. Viitattu 1.10.2022. [Etätyö lisääntyi useimmilla toimialoilla, maakunnissa palattiin lähityöhön | Tieto&trendit \(stat.fi\)](#)

Työaikalaki 872/2019. Viitattu 23.9.2022. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2019/20190872>

Työsopimuslaki 55/2001. Viitattu 23.09.2022. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010055>

Työsuojelu. a. 2022. Säännöllinen työaika. Viitattu 27.10.2022. Saatavissa <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuhde/tyoaika/saannollinen>

Työsuojelu. b. 2022. Liukuva työaika. Viitattu 27.10.2022. Saatavissa [Liukuva - Tyosuojelu.fi - Työsuojeluhallinto](#)

Työsuojelu. c. 2022. Etätyö. Viitattu 10.10.2022. Saatavissa [Etätyö - Tyosuojelu.fi - Työsuojeluhallinto](#)

Työterveyslaitos. Etätyö, hybridityö ja monipaikkainen työ. Viitattu 28.10.2022 [Etätyö, hybridityö ja monipaikkainen työ | Työterveyslaitos \(ttl.fi\)](#)

Työturvallisuuskeskus. 2017. Etätyössä turvallisesti. Viitattu 17.11.2022. Saatavissa <https://ttk.fi/julkaisu/etatyossa-turvallisesti/>

Työturvallisuuslaki 738/2002. Viitattu 6.10.2022. Saatavissa <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20020738>

Valtioneuvoston kanslia a. 2020. Valtakunnallinen etätyösuositus. Viitattu 7.9.2022. Saatavissa <https://vnk.fi/-/hallitus-linjasi-valtakunnallisista-ja-alueellisista-suosituksista-koronaepidemian-leviamisen-estamiseksi>

valtioneuvoston kanslia. 2022. Valtakunnallinen Etätyösuositus päättyy. Viitattu. 23.9.2022. Saatavissa <https://valtioneuvosto.fi/-/10623/etatyosuositus-paattyy-helmikuun-lopussa-jonka-jalkeen-tyopaikoilla-siirrytaan-eta-ja-lasnatyon-yhdistamiseen-riskiarvioiden-ja-tautitilanteen-mukaan>

Valtiovarainministeriö. 2021. Monipaikkainen työ ja sen potentiaali valtiolla. Viitattu 6.10.2022. Saatavissa <https://vm.fi/monipaikkainen-tyo-ja-sen-potentiaali-valtiolla>

Yhdenvertaisuuslaki 1325/2014. Viitattu 17.11.2022. Saatavissa
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141325>

Yhteistoimintalaki 1333/2021. Viitattu 17.11.2022. Saatavissa
<https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20211333>

Liite 1. Haastattelukysymykset

Koronan vaikutukset pankkitoimintaan

- Miten korona on vaikuttanut etätööhön pankissa?
- Miten korona vaikutti päivittäisiin asiakaskohtaamisiin?
- Millainen käsitys sinulla on asiakkaiden kokemuksista / palautteesta etänä hoide-
tuista asiakaskohtaamisista?
- Onko kokouksia ja koulutuksia ollut enemmän kuin ennen koronapandemiaa vai
päinvastoin?
- Mitä tulee ottaa huomioon etätöskentelyssä, esim. salassapidon ja yksityisyyden
suojan osalta?

Työntekijöiden kokemukset hybridityöskentelystä

- Kuinka paljon teet etätöitä viikossa tai kuukaudessa?
- Mikä motivoi sinua työskentelemään osittain etänä? Haasteet?
- Onko etätö mielestäsi tuottavampaa kuin konttorilla työskenteleminen?
- Pidätkö etätöpäivän aikana yhteyttä työtovereihisi? Miten?
- Onko etätömahdollisuus mielestäsi parantanut yhteistyötä työyhteisössä vai hajot-
tanut ja tuonut eriarvoisuutta?
- Onko työnteko ja vapaa-aika helppo erottaa toisistaan, kun töitä tehdään kotona?
- Koetko, että etätö on lisännyt työmäärääsi? Miksi?
- Koetko, että esihenkilö on hyvin tavoitettavissa, myös etänä työskenneltäessä?
- Pystytkö vaikuttamaan samalla tavoin asioihin, vaikka tekisit osittain etätöitä?
- Miten kokisit, jos etätömahdollisuutta ei olisi?

Tulevaisuus

- Millaisena näet hybridityöaseman tulevaisuudessa pankissa?