



3.5.2021

Kysely rahoitusalan henkilöstölle ja työnantajien edustajille - miten korona muutti rahoitusalan työtä?

Osana FinanssiTYÖ2030-kehittämishanketta toteutettiin tammi-helmikuun vaihteessa kyselytutkimus siitä, miten korona muutti - väliaikaisesti tai pysyvästi - rahoitusalan työtä. Tutkimuksen toteutti Aula Research Oy. Selvityksen kohderyhmänä oli työnantajien edustajia ja henkilöstöä rahoitusalan yrityksissä. Vastaukset kerättiin eteenpäin jaettavilla avoimilla vastauslinkeillä. Kysely toteutettiin otoksena. Henkilöstöltä saatiin 300 vastausta, ja työnantajien edustajien vastauksia kertyi 168.

Kehittämishankkeen työryhmä on kirjoittanut kyselyn analyysin Aula Researchin tulosesittelyn pohjalta.

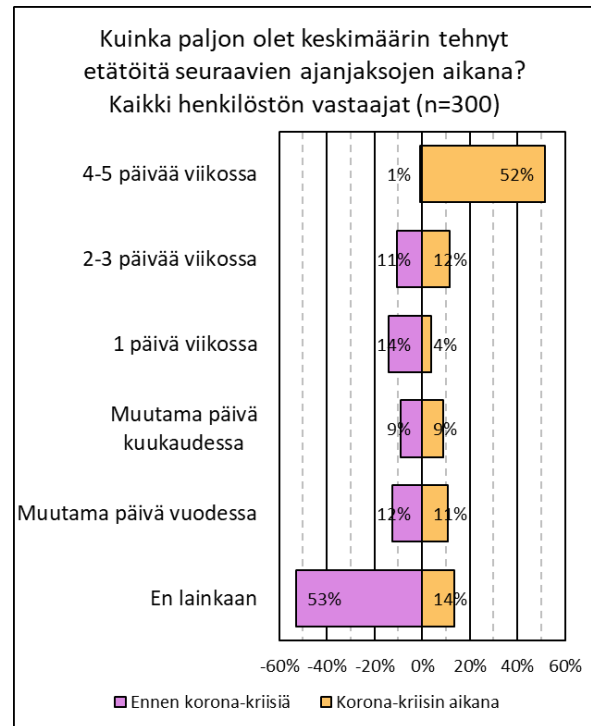
Koronakriisin aiheuttamat muutokset yrityksissä: etätöön laajuus ja vaikutukset

- Etätö koskettaa rahoitusallalla lähes kaikkia - muutos ennen koronakriisiä vallinneeseen tilanteeseen verrattuna on todella iso.
- Naiset näkevät miehiä useammin etätöön helpottaneen työn ja perheen yhteensovittamista sekä parantaneen työn tehokkuutta.
- Mitä koronakriisin jälkeen - jatkuuko etätö aikaisempaa laajempaan? Näin arvioidaan ainakin pääkonttoritoimintojen osalta. Suhtautuminen etätöön on varauksellisempaa pienemmissä työpaikoissa.
- Henkilöstö suhtautuu työnantaja myönteisemmin etätöön laajempaan jatkamiseen koronakriisin päättymisen jälkeen.
- Todennäköisesti pandemian päättyessä työtä tehdään ns. hybridimallissa.
- Rahoitusallalla olisi hyvä miettiä keinoja etätöön negatiivisten vaikutusten lieventämiseksi. Yritystason hyviä käytäntöjä etätöön liittyvien haasteiden ratkaisemiseksi on nostettava esille.

Suurin muutos kaikissa yrityksissä oli se, että yli 90 prosenttia henkilöstöstä siirtyi etätöön koronapandemian myötä. Tämä oli yleisin muutos myös konttoriverkostoa edustavien vastaajien osalta. Pääkonttoritoiminnoissa ja keskittyneissä toiminnoissa siirryttiin konttoriverkostoa enemmän etätöön, eroa oli seitsemän prosenttiyksikköä. Eniten etätöihin siirryttiin pääkaupunkiseudulla ja vähiten alle 10 000 asukkaan kunnissa. Etätöä tehtiin pääasiallisesti neljästä viiteen päivää viikossa.

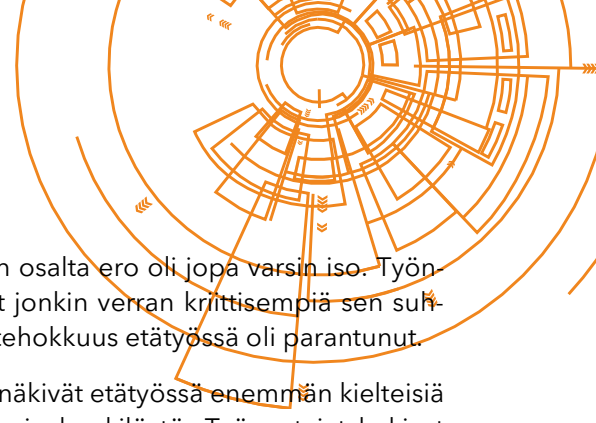
Sekä työnantajia että henkilöstöä edustavien vastaajien keskuudessa oli uskoa ja halua siihen, että koronakriisin jälkeen etätöön osuus säilyy merkittävänä. Työnantajat olivat arvioissaan kuitenkin henkilöstöä varovaisempia, erityisesti alle 10 000 asukkaan paikkakunnilla.

Naiset halusivat työskennellä etänä miehiä enemmän. Pääkonttoritoiminnoissa ja keskittyneissä toiminnoissa henkilöstö toivoi etätöä hieman enemmän kuin muissa toiminnoissa. Eniten etätöitä haluttaisiin jatkossa tehdä pääkaupunkiseudulla, jolla oli myös eniten uskoa siihen, että näin tulevaisuudessa tapahtuu.



Toiseksi suurin muutos kaikissa yrityksissä oli se, että henkilöstöä siirrettiin toisiin, jo olemassa oleviin tehtäviin tai toimipisteisiin. Tämä oli toiseksi





yleisin muutos myös konttoriverkosta edustavien vastaajien osalta, kun tarkasteltiin vastaajia toimipisteen tyyppin mukaan.

Merkittävää oli myös se, että töiden määrä kasvoi ja sitä hoitamaan rekrytoitiin uutta henkilöstöä.

Pääkonttoritoimintoihin ja keskitettyihin toimintoihin sekä konttoritoimintoihin syntyi myös uusia tehtäviä, joita henkilöstö hoiti muiden tehtävien lisäksi. Tämä oli yleisintä pääkaupunkiseudulla. Uudet tehtävät liittyivät esimerkiksi digitalisaatioon tai uusien sähköisten työkalujen käyttöönottoon.

Vain neljä prosenttia vastaajista kertoi, että koronakriisin vuoksi ei ollut tapahtunut mitään muutoksia. Nämä vastaajat olivat lähinnä pieniltä paikkakunnilta.

Etätyöllä nähtiin olevan sekä myönteisiä että kielteisiä vaikutuksia

Myönteisinä vaikutuksina mainittiin muun muassa työn ja perheen yhteen-sovittamisen helpottuminen sekä työn joustavuuden lisääntyminen.

Henkilöstön vastausten perusteella etätyö näytti parantaneen työhyvinvointia, joskin naisten ja miesten näkemykset poikkesivat jonkin verran toisistaan. Naiset katsoivat miehiä useammin etätyön helpottaneen työn ja perheen yhteensovittamista sekä parantaneen työn tehokkuutta -

Työn sujuminen koronan aikana

- *Rahoitusalan työnantajat näkevät esihenkilötyön sujuneen varsin hyvin korona-aikana. Korona-aikana on rahoitusallakin kiinnitettävä erityistä huomiota kollegoiden väliseen tiedonvaihtoon ja hiljaisen tiedon siirtämiseen. Jatkossa hankkeessa voitaisiin pureutua hiljaisen tiedon siirtämiseen, myös alalle tulevien näkökulmasta.*
- *Kysely vahvistaa myös näkemystä, että asiakastyö (myynti, asiakashankinta ja asiakasneuvonta) ei ole helppoa korona-aikana.*

Vastaajat arvioivat, miten työn eri osa-alueet olivat sujuneet koronan aikana. Henkilöstön ja työnantajien vastaukset olivat hyvin samansuuntaisia. Koronapandemia oli yleisesti heikentänyt työn sujumista, mutta työnantajien edustajien näkemys oli jonkin verran henkilöstön näkemyksiä pessimistisempi.

Henkilöstön näkemyksen mukaan koronakriisillä ei ollut lainkaan tai juurikaan vaikutusta myynnin

tehokkuuden osalta ero oli jopa varsin iso. Työnantajat olivat jonkin verran kriittisempiä sen suhteen, miten tehokkuus etätyössä oli parantunut.

Työnantajat näkivät etätyössä enemmän kielteisiä vaikutuksia kuin henkilöstö. Työnantajat kokivat etätyön vaikuttaneen kielteisesti muun muassa vapaamuotoiseen ideointiin ja yhdessä tekemiseen, työn ja vapaa-ajan erottamiseen sekä työhön kiinnittymiseen. Sen sijaan työnantajat ja toimihenkilöt katsoivat, ettei etätyö ole juurikaan vaikuttanut työhön tarttumiseen.

Valtaosa vastaajista haluaisi jatkaa etätyössä jossain muodossa myös sen jälkeen, kun olot normalisoituvat

Henkilöstöstä lähes puolet (42 %) haluaisi työkennellä jatkossa kahdesta kolmeen päivää viikosta etänä, 26 prosenttia vastanneista toimihenkilöistä neljänä päivänä viikossa. Vain kolme prosenttia ei halunnut tehdä lainkaan etätöitä. Vastaajista viisi prosenttia sanoi, ettei voi tehdä etätöitä.

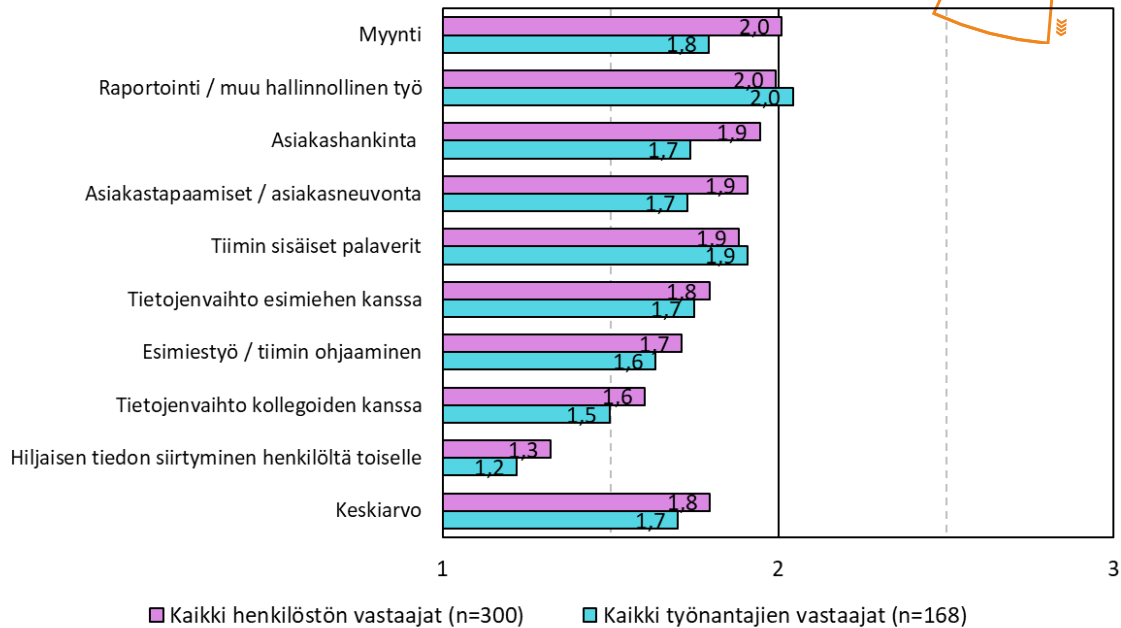
Työnantajien edustajista 60 prosenttia uskoi, että tulevaisuudessa etätöitä tehdään useimmiten kaksi tai kolme päivää viikossa. Heidän arvionsa mukaan etätyö tulee todennäköisesti olemaan laajempaa pääkonttoreissa kuin konttoriverkostossa.

sujumiseen tai raportointiin ja muuhun hallinnolliseen työhön. Sekä henkilöstön että työnantajien mielestä eniten heikentyivät hiljaisen tiedon siirto, tiedonvaihto kollegoiden kanssa ja tiimien ohjaamiseen liittyvä esimiestyö. Pienimmillä paikkakunnilla henkilöstö koki asiakastapaamisten ja asiakasneuvonnan vaikeutuneen. Tähän saattaa syynä olla näiden paikkakuntien mahdollisesti ikääntyneempi asiakaskunta.





Arvioi, miten seuraavat työn osa-alueet ovat sujuneet yrityksessänne koronakriisin aikana verrattuna tilanteeseen ennen koronakriisiä.



Työnantajat puolestaan arvioivat sekä myynnin että asiakashankinnan hieman heikentyneen. Heidän mielestään raportointi ja muu hallinnollinen työ oli aavistuksen parantunut. Pääkonttoreissa ja muissa keskitetyissä toiminnoissa myös tiimin sisäiset palaverit sujuivat työnantajien mielestä paremmin kuin ennen koronakriisiä.

Työnantajista 31 prosenttia koki tiimityöskentelyn huonontuneen koronan aikana. Henkilöstö ei nähnyt tilannetta aivan yhtä pessimistisesti, mutta tässä oli miesten ja naisten välillä iso ero: kolmannes miehistä, mutta vain neljännes naisista kertoi tiimityön sujuneen korona-aikana huonommin. Vastaajajoukossa oli varsin vähän contact centerissä tai vastaavassa työskenteleviä. Heistä sekä työnantajat (43 %) että henkilöstö (37 %) näkivät tiimityön sujuneen huomattavan suuressa määrin aikaisempaa huonommin.

Työhyvinvointi ja korona

- Korona-ajan muuttuneilla työskentelytavoilla on ollut sekä myönteisiä että kielteisiä vaikutuksia työhyvinvointiin. Etätöiden myötä työmatkoihin käytetty aika on vähentynyt, ja lisääntynyt vapaa-aika on mahdollistanut omaan työhyvinvointiin panostamisen ja työn ja muun elämän paremman yhdistämisen. Samalla työrauha on lisääntynyt ja turhat keskeytykset ovat vähentyneet.
- Haasteita ovat aiheuttaneet sosiaalisten kontaktien vähentyminen ja yhteisöllisyyden kärsiminen. Erityisesti vähän aikaa alalla olevien kohdalla työhön kiinnittyminen on voinut kärsiä.

Korona-aikana esihenkilötyön merkitys korostuu

Työnantajat arvioivat esihenkilötyön sujuneen varsin hyvin koronakriisin aikana. Täysin tai joksikin tätä mieltä oli peräti 72 prosenttia vastaajista. Hieman kriittisemmin työnantajat suhtautuivat siihen, miten aika on riittänyt esihenkilötyöhön ja miten esihenkilöiden tuki on toteutunut, mutta näidenkin osalta vastaukset antoivat voittopuolisesti myönteisen kuvan tilanteesta.

Työnantajat kertoivat kyselyssä myös, minkälaisia hyviä käytäntöjä käytäntöjä esihenkilötyöhön on koronakriisin aikana kehitetty. Useimmiten mainittiin epämuodolliset kokoukset tai etäkahvit, teemaattiset teams-palaverit ja kanavat sekä päivittäin toistuvien palaverien lisääminen.

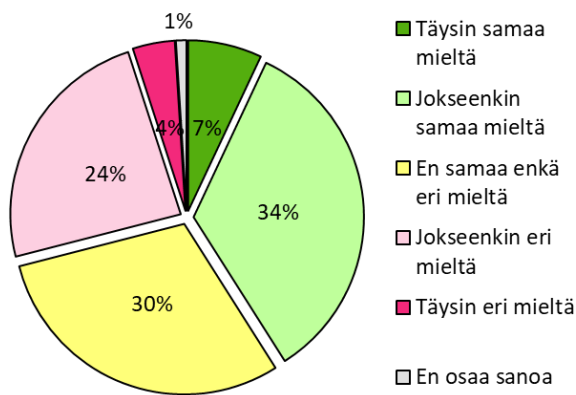




Yhteisöllisyyden ja yhteistyön tukemiseen tuleekin jatkossa kiinnittää huomiota etätöön jäädessä osaksi alan arkea.

- Naiset kokevat huomattavasti miehiä useammin työhyvinvointinsa parantuneen etätöön lisääntymisen myötä.
- Työntajien mielestä oman työn vastuullisuus ja itsenäisyys on lisääntynyt.

”Koronakriisin myötä muuttuneet työskentelytavat ovat parantaneet henkilöstön työhyvinvointia kokonaisuudessaan.”
Kaikki työnantajien vastaajat (n=168)



Miten koronakriisin myötä muuttuneet työskentelytavat ovat vaikuttaneet työhyvinvointiin? Puolet henkilöstöstä näki, että muuttuneet työskentelytavat ovat parantaneet työhyvinvointia kokonaisuudessaan. Työnantajan osalta vastaava prosentti oli 41.

Alalla pidempään työskennelleet kokivat työhyvinvoinnin parantuneen hieman useammin kuin alalla viisi vuotta tai vähemmän työskennelleet. Enintään viisi vuotta alalla työskennelleet kokivat myös muita useammin työhyvinvointinsa heikentyneen. Syynä tähän voivat olla työpaikkaan kiinnittymiseen liittyvät haasteet, jotka korostuvat etätöissä.

Sukupuolten väliset erot työhyvinvoinnin muutoksessa olivat selvät. Naisista 54 prosenttia ilmoitti työhyvinvointinsa parantuneen, kun taas miesten osalta prosentti oli 35. Miehistä myös useampi ilmoitti työhyvinvointinsa kokonaisuudessaan heikentyneen.

Työpaikan sijainnilla oli myös merkitystä työhyvinvointiin. Pääkaupunkiseudulla työhyvinvointi oli kehittynyt myönteisimmin.

Suurimmat erot löytyivät toimipistetyypin perusteella. Pääkonttorissa tai keskitetyissä toiminoissa työskentelevästä henkilöstöstä 57 prosenttia vastasi olevansa täysin tai jokseenkin samaa mieltä siitä, että koronakriisin myötä muuttuneet työskentelytavat ovat parantaneet työhyvinvointia. Konttoriverkostossa työskentelevien vastaava prosentti oli jonkin verran matalampi, mutta contact centerin, asiakaspalvelukeskuksen tai vastaavan kohdalla ainoastaan viidennes vastaajista näki työhyvinvointinsa parantuneen.

Myös työnantajat näkivät toimipistetyypin vaikuttavan työhyvinvointiin. Pääkonttorissa tai keskitetyissä toiminnoissa työskentelevistä työntajien vastaajista lähes puolet koki, että työhyvinvointi oli parantunut. Konttoriverkostossa vastaava luku oli ainoastaan 30 prosenttia.

Henkilöstön avovastauksissa esiin nousivat erityisesti matkoihin kuluvan ajan vähentymisen, työajan joustavuuden lisääntyminen sekä työrauhan paraneminen

Vastaajien vapaa-aika oli lisääntynyt, mikä mahdollisti omaan hyvinvointiin panostamisen esimerkiksi ulkoilemalla. Etätöissä häiriötekijöiden määrä väheni, mikä edesauttoi keskittymistä. Työn joustavuuden lisääntyminen näkyi muun muassa mahdollisuutena hoitaa kesken työpäivän perheen asioita. Samat teemat nousivat esiin myös työnantajien vastauksissa. Lisäksi työnantajat näkivät työntekijöiden autonomian eli oman työn vastuun ja itsenäisyyden lisääntyneen.

Yhteisöllisyyden heikkeneminen ja spontaanien kohtaamisten vähentyminen alensivat työhyvinvointia sekä henkilöstön että työnantajien mielestä. Tämä näkyi työyhteisön tuen puuttumisena ja yksinäisyytenä työnteossa. Myös kahvitaukokeskustelujen pois jäämisen koettiin heikentäneen työhyvinvointia.





Huono ergonomia etätyössä nousi esiin monissa vastauksissa. Henkilöstön vastauksissa korostuivat lisäksi liian suureen työmäärään ja liian vähäiseen palautumisaikaan liittyvät haasteet. Esimerkiksi liian suuret määrät teams-kokouksia veivät liikaa aikaa muilta töiltä ja lisäsivät kiirettä ja kuormitusta.

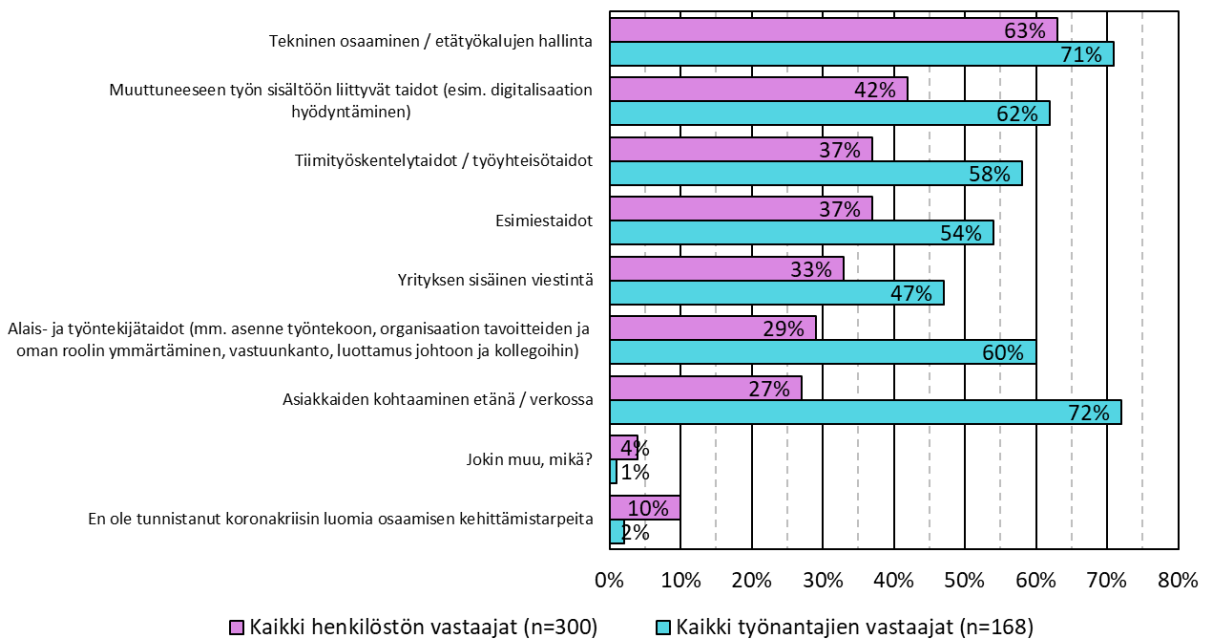
Työnantajien vastauksissa esiin nousivat lisäksi viestintään ja tiedonkulkuun sekä esihenkilötyöhön liittyvät haasteet.

Kyselyssä kartoitettiin myös vastaajien näkemyksiä koronakriisin jälkeisestä ajasta ja kysyttiin, *minkä uskot tulevaisuudessa koronakriisin jälkeen vaikuttavan eniten työhyvinvointiin.* Henkilöstön vastauksissa tärkeimmäksi tekijäksi nousi etätyön jatkuminen. Tämän lisäksi sosiaalisen kanssakäymisen elpyminen live-kohtaamisten myötä sekä etä- ja lähityön yhdistäminen nähtiin keskeisinä työhyvinvointiin vaikuttavina tekijöinä tulevaisuudessa. Samat teemat nousivat esille työnantajien vastauksissa. Näiden lisäksi työnantajat korostivat hyvän työilmapiirin, yhteisöllisyyden sekä yhteishengen merkitystä työssä jaksamiselle.

Osaamisen kehittäminen ja itsensä johtaminen

- Työnantajat näkevät koronakriisin nostaneen esille isoja tarpeita osaamisen kehittämiseksi.
- Osaamistarpeiden kolmen kärki (työnantajien ja henkilöstön vastaukset yhteensä) liittyvät tekniseen osaamiseen ja etätyökalujen hallintaan, muuttuneen työn sisällön mukanaan tuomiin taitotarpeisiin ja asiakkaiden kohtaamiseen etänä, verkossa.
- Itsensä johtamisen taito on noussut esille.

Mitä osaamisen kehittämisen tarpeita olet tunnistanut yrityksessänne koronakriisin takia? Voit valita useamman vaihtoehdon.



Koronakriisin myötä oli useita osaamistarpeita noussut esille. Työnantajat olivat tunnistaneeet osaamisen kehittämistarpeet paljon vahvemmin kuin henkilöstö.

Työnantajien mielestä eniten osaamisen kehittämistarpeita liittyi asiakkaiden kohtaamiseen etänä, tekniseen osaamiseen ja etätyökalujen

hallintaan sekä muuttuneen työn sisältöön liittyvien taitojen kehittämiseen. Henkilöstön vastauksissa kolmen kärki oli tekninen osaaminen ja etätyökalujen hallinta, muuttuneen työn sisältöön liittyvien taitojen kehittäminen sekä jaetulla kolmannella sijalla tiimityöskentely- ja työyhteisötaidot sekä esimiestaidot. Nämä olivat toki korkealla myös työnantajien vastauksissa. Asiakkaiden





kohtaamiseen liittyvät osaamisen kehittämistarpeet olivat henkilöstön mielestä vasta kuudenneksi tärkeimpiä (27% vastaajista nosti tämän esille). Tämä selittyy sillä, että vain osa vastaajista kohtaa työtehtävissään asiakkaita.

Eroja oli havaittavissa työuran keston perusteella erityisesti teknisessä osaamisessa ja etätyökalujen hallinnassa, muuttuneessa työssä sekä tiimityöskentelytaidoissa. Yli 20 vuotta alalla toimineet nostivat nämä tarpeet esille huomattavasti

huomattavasti useammin esille kuin enintään viisi vuotta työskennelleet. "Uudemmat" työntekijät tunnistivat enemmän osaamisen kehittämistarpeita yrityksen sisäisessä viestinnässä ja alais- ja työntekijätaidoissa.

Itsensäjohtamisen taito on korostunut korona-aikana: kyselyn mukaan lähes 60 prosenttia on kokenut kehittyneensä tässä. Tämä näkemys oli hyvin samanlainen sekä henkilöstön että työnantajien vastauksissa.

