

ABSTRAKTIHAKU TYÖELÄMÄN TUTKIMUSPÄIVÄT 2020

Covid-19 kriisi ja finanssialan etätyö

Tarkastelemme tutkimuksessamme Covid-19 kriisin aiheuttamaa tilannetta finanssialan työssä, jossa työntekijät joutuivat lähes valmistautumatta siirtymään kokoaikaiseen etätyöhön. Finanssialalla etätyömahdollisuuksien hyödyntäminen on aikaisemmin riippunut toimenkuvasta: etätyö on ollut pääsääntöisesti mahdollista vain asiantuntijatyötä tekeville. Covid-19 kriisi muutti finanssialan käytänteitä ja myös rutiininomaista asiakaspalvelutyötä tekeville mahdollistettiin etätyö. Työntekijöitä – ja samalla organisaatiota – suojeltiin tartunnalta.

Työntekijän näkökulmasta etätyö vaatii digitaalisen kompetenssin lisäksi häneltä kykyä sopeutua muutokseen ja kykyä reflektoida omaa toimintaansa. Aikaisemman tutkimuksen mukaan etätyön negatiivisia vaikutuksia ovat mm. työn ja vapaa-ajan sekoittuminen, vähäinen sosiaalinen vuorovaikutus ja eristäytyminen. Nämä heikentävät työhyvinvointia ja saattavat vaikuttaa negatiivisesti perhesuhteisiin. Toisaalta aikaisemmat tutkimukset ovat osoittaneet etätyön vaikuttavan positiivisesti mm. hyvinvointiin ja organisaatioon sitoutumiseen. Se missä määrin aiemmin tehdyn etätyötutkimuksen havainnot ovat sovellettavissa viime kevään pandemiatilanteeseen on arvioitava: kokoaikainen etätyö kosketti yhtäkkiä suurta osaa asiantuntijatyötä tekevästä, kun se aiemmin oli pääsääntöisesti ajoittaista ja osa-aikaista. Samaan aikaan tapahtunut koulujen siirtyminen etätyöskentelyyn vaikutti sekin yhtä lailla työntekijöiden kokemukseen kotona työskentelystä.

Tutkimme toistaiseksi vähän käsiteltyä kotoa tehtävää etätyötä ja työntekijöiden kokemuksia Covid-19 kriisin aikana. Tutkimuskysymyksemme ovat: Kuinka työntekijät käsittelevät ammatillisen eristyneisyyden ilmiötä Covid-19 kriisissä? Mikä rooli teknologialla ja digitaalisilla työvälineillä on Covid-19 kriisin aikaisessa etätyössä? Mikä merkitys affekteilla on sosiaalisesti eristäytyneessä etätyössä Covid-19 kriisin aikana?

Aineistona käytetään 20 teemahaastattelua, jotka kerättiin 3.5 – 25.6. 2020 välisenä aikana. Koska olimme kiinnostuneita myös toimialan digitaalisesta työprosessista, haastateltavat toimivat asiakaspalvelussa sekä erilaisissa tukitoiminnoissa. Haastatteluiden teemat olivat: digitaalinen työprosessi, työ ja autonomia, työ ja digitaalinen palaute sekä työ ja etiikka.

Alustavien tutkimustulosten mukaan työntekijät kokivat sosiaalista eristäytyneisyyttä, eikä verkkovälitteinen kommunikointi, kuten videokonferenssit korvanneet kasvokkaista vuorovaikutusta. Työntekijöiden erilaiset työnkuvat, aikaisempi etätyökokemus, teknologinen osaaminen ja perhetilanne vaikuttivat etätyökokemuksiin. Etätyön hybridimalli näyttäytyi ihanteellisena etätyön toimintamallina, siinä etä- ja läsnätyö yhdistetään joustavasti. Positiiviset tunteet ja asenne sekä halu auttaa asiakkaita ja työkavereita auttoivat jaksamaan haastavassa tilanteessa.

Marita Husso
Apulaisprofessori
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Yhteiskuntatutkimus
Tampereen yliopisto
email: marita.husso@tuni.fi
p.+358503182510

Mia Tammelin
Yliopettaja
Hyvinvointiyksikkö
JAMK Jyväskylän ammattikorkeakoulu
email: mia.tammelin@jamk.fi
p.+358504381169

Anne Parkatti
Jatko-opiskelija
Yhteiskuntatieteiden tiedekunta
Yhteiskuntatutkimuksen tohtoriohjelma
Tampereen yliopisto
email: anne.parkatti@tuni.fi
p.+358407770484