

# MEDARBEJDER IMAGE 2018

PREVIEW

**VIL DU KØBE RAPPORTEN ELLER HØRE MERE OM FW INSIGHT OG PRISER?**

Kontakt Lars Bräuner på tlf. 7171 7433 eller send en mail til [lars@infowatch.dk](mailto:lars@infowatch.dk)

# DET INDEHOLDER RAPPORTEN

Her kan du læse mere om, hvad rapporten Medarbejderimage 2018 indeholder.

## Danskernes syn på finansbranchen som arbejdsplads

Repræsentativt udvalgte danskeres syn på finansbranchen og andre brancher som arbejdspladser.

### Metode

Udførlig beskrivelse af metoden bag den store imageundersøgelse blandt ansatte i finanssektoren.

## Overordnede resultater af imageundersøgelsen blandt finansansatte

Gennemgang af de overordnede resultater fra undersøgelsen:

- Rangering af de 57 virksomheder på tværs af sektorer
- Præsentation af de otte imageudsagn og deres betydning for virksomhedernes overordnede image

## Pengeinstitutternes image som arbejdspladser

- Pengeinstitutternes overordnede image
- Sammenligning med befolkningens opfattelse af pengeinstitutternes image
- Pengeinstitutternes placering på de otte imageudsagn

## Forsikringsselskabernes image som arbejdspladser

- Forsikringsselskabernes overordnede image
- Sammenligning med befolkningens opfattelse af forsikringsselskabernes image
- Forsikringsselskabernes placering på de otte imageudsagn

## Pensionsselskabernes image som arbejdspladser

- Pensionsselskabernes overordnede image
- Sammenligning med befolkningens opfattelse af pensionsselskabernes image
- Pensionsselskabernes placering på de otte imageudsagn

## Realkreditselskabernes image som arbejdspladser

- Realkreditselskabernes overordnede image
- Sammenligning med befolkningens opfattelse af realkreditselskabernes image
- Realkreditselskabernes placering på de otte imageudsagn

## Datacentralernes image som arbejdspladser

- Datacentralernes overordnede image
- Datacentralernes placering på de otte imageudsagn

## Andre organisationers image som arbejdspladser

- Andre organisationers overordnede image
- Andre organisationers score på de otte imageudsagn

## De finansansattes vilje til at anbefale deres arbejdsplads

Overordnede resultater for de ansatte i pengeinstitutterne, forsikringsselskaberne, pensionselskaberne, realkreditselskaberne og datacentralernes vilje til at anbefale deres arbejdsplads.

## De finansansattes ønsker til arbejdspladsen

De finansansattes prioritering af 12 udsagn, der kan have betydning for valg af arbejdsplads samt forskelle på forskellige medarbejdergruppers prioritering.

## De finansansatte og danskerne om image

Svar fra både de finansansatte og erhvervsaktive danskere om finanssektorens image, dårlige sager i medierne og digitalisering.

## Survey til finansvirksomheder

30 af de største danske finansvirksomheder om deres arbejde med at tiltrække og fastholde medarbejdere.

## Indhold

Forord.....	05
SEKTION 2	
<b>Danskernes syn på finanssektoren som arbejdsplads.....</b>	<b>06</b>
SEKTION 3	
<b>Metode.....</b>	<b>09</b>
SEKTION 4	
<b>Overordnede resultater.....</b>	<b>14</b>
SEKTION 5	
<b>Pengeinstitutternes image.....</b>	<b>19</b>
SEKTION 6	
<b>Forsikringssekskabernes image.....</b>	<b>33</b>
SEKTION 7	
<b>Pensionsselskabernes image.....</b>	<b>42</b>
SEKTION 8	
<b>Realkreditselskabernes image.....</b>	<b>51</b>
SEKTION 9	
<b>Datacentralernes image.....</b>	<b>58</b>
SEKTION 10	
<b>Andre organisationers image.....</b>	<b>64</b>
SEKTION 11	
<b>De finansansattes vilje til at anbefale deres arbejdsplads.....</b>	<b>68</b>
SEKTION 12	
<b>De finansansattes ønsker til arbejdspladsen.....</b>	<b>74</b>
SEKTION 13	
<b>De finansansatte og danskerne om image.....</b>	<b>80</b>
SEKTION 14	
<b>Finansvirksomhederne om rekruttering og fastholdelse.....</b>	<b>84</b>

## Forord

Velkommen til Medarbejderimage 2018. Dette er tredje udgave af rapporten, der indeholder den største måling af de store finansvirksomheders image som arbejdspladser blandt de ansatte i finanssektoren. Medarbejderimage 2018 udgives i et samarbejde mellem FinansWatch og Wilke.

Rapporten svarer blandt meget andet på, hvilke virksomheder, de finansansatte mener, er de mest attraktive arbejdspladser i finanssektoren. Hvor har de finansansatte det bedste indtryk af ledelsen, lønvilkår og karrieremuligheder. Hvad er deres ønsker til den ideelle arbejdsplads.

Undersøgelsen er baseret på næsten 3.400 besvarelser fra ansatte i finanssektoren, og målet er at skabe et årligt referencepunkt i arbejdet med finansvirksomhedernes image som arbejdspladser.

Rapporten indeholder detaljerede resultater fra imageundersøgelsen med vurderinger af 57 af de største finansvirksomheder – overordnet og på otte udvalgte imageudsagn. Vi præsenterer desuden resultaterne af en rundspørge til finansvirksomhederne om deres arbejde med at tiltrække og fastholde kvalificerede medarbejdere, den danske befolknings syn på finanssektoren – og meget andet.

Medarbejderimage 2018 er en del af FinansWatches videntilbud, FW Insight, der indeholder en række undersøgelser af forretningskritiske spørgsmål i den finansielle sektor. Læs mere om FW Insight bagerst i rapporten.

God læselyst



**Jens Ruskov**  
Chefanalytiker  
Watch Medier



**Kamilla Korsgaard Svane**  
Head of Financial Services &  
Partner, Wilke

SEKTION 2

# DANSKERNES SYN PÅ FINANSSEKTOREN SOM ARBEJDSPLADS



# Danskernes syn på finanssektoren som arbejdsplads

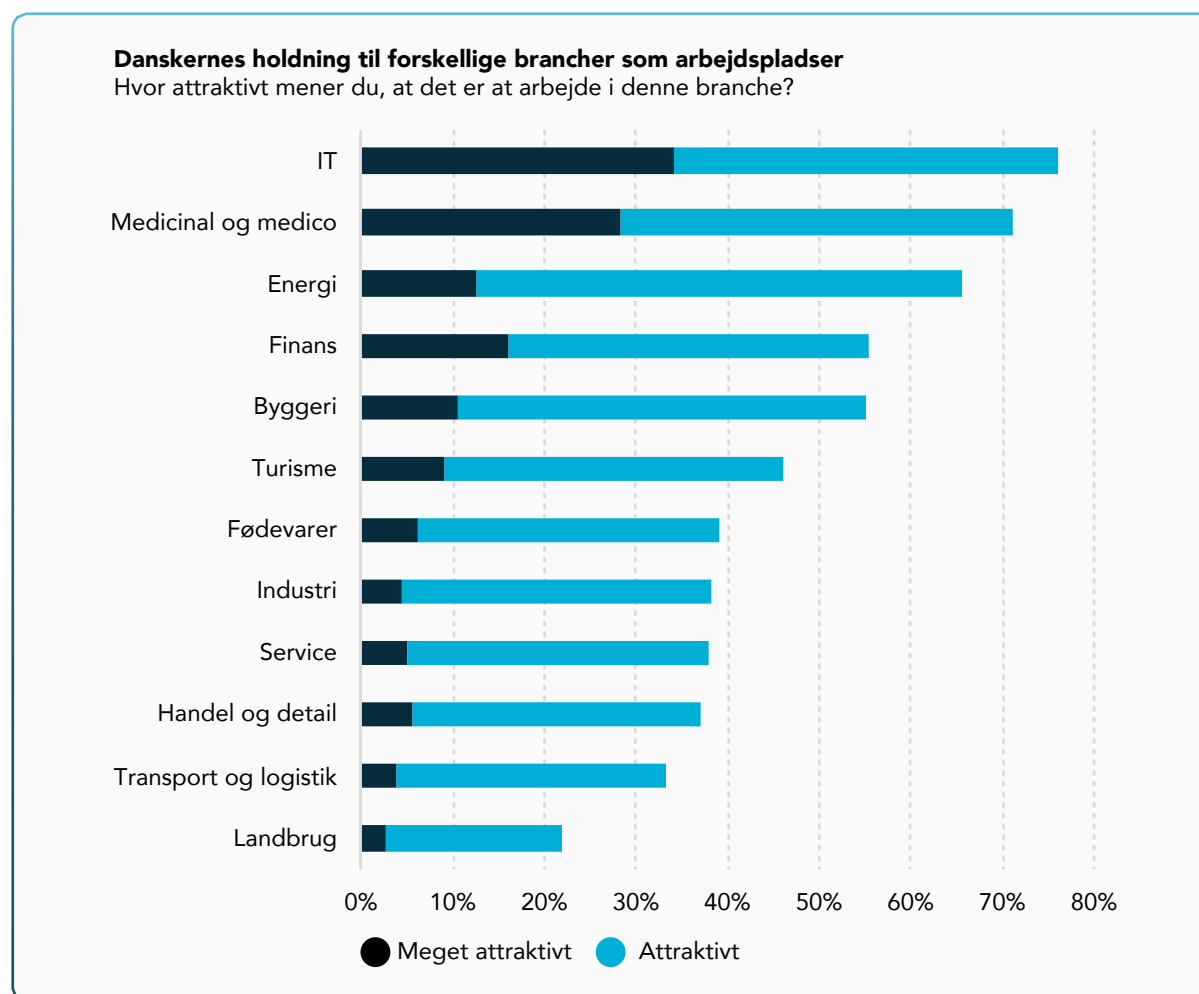
Medarbejderimage 2018-rapporten har fokus på, hvordan de ansatte i finanssektoren opfatter de største finansvirksomheder som arbejdspladser.

For at sætte det i perspektiv har Wilke spurgt 782 repræsentativt udvalgte danskere mellem 18 og 65 år, hvor attraktivt, de mener, at det er at arbejde i en række forskellige brancher – blandt dem finanssektoren.

Undersøgelsen er gennemført i perioden 24. september til 3. oktober 2018.

## Danskernes holdning til at arbejde i forskellige brancher

Nedenfor er vist, hvordan repræsentativt udvalgte danskere opfatter en række forskellige brancher.

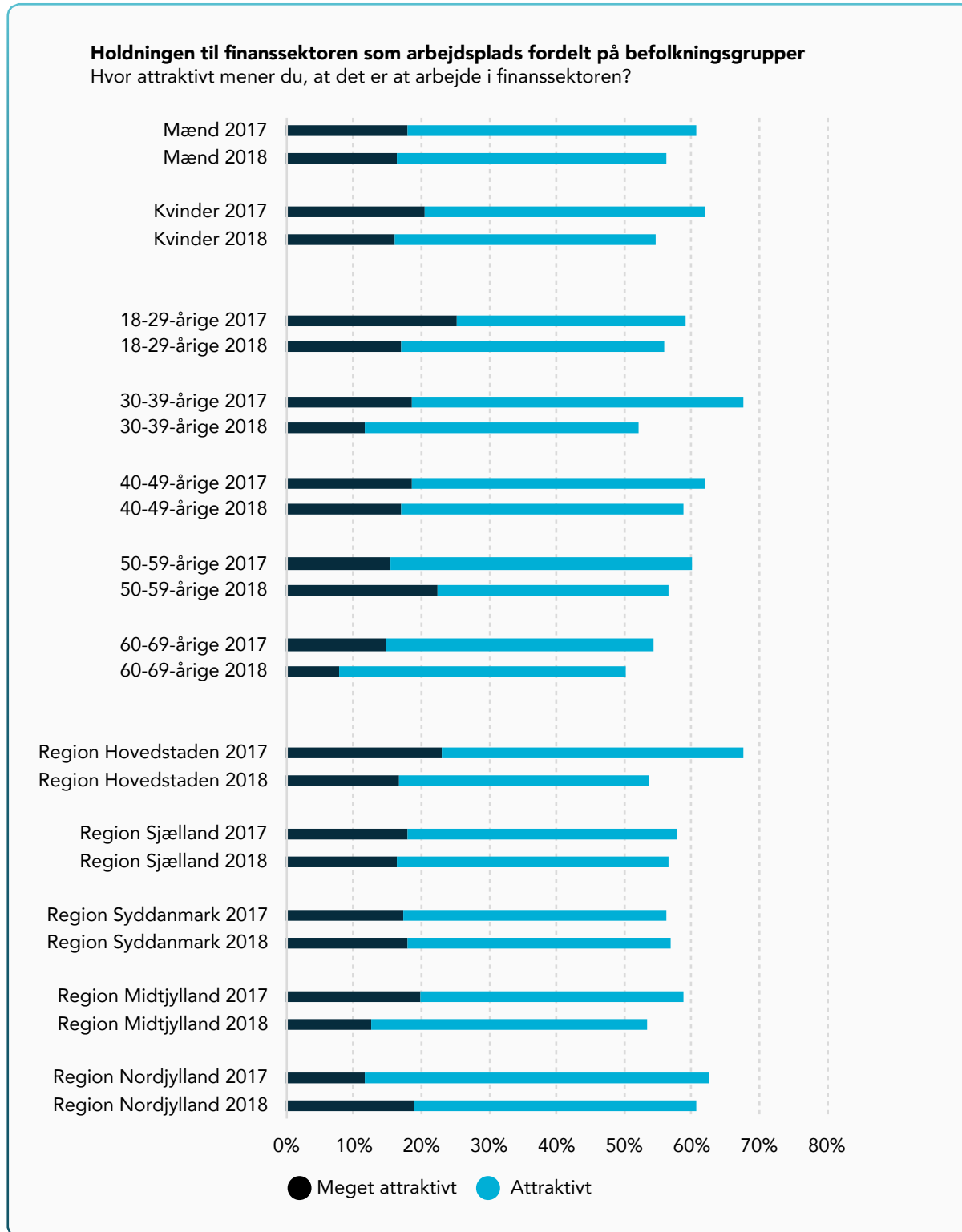


55 pct. af danskerne opfatter finanssektoren som enten meget attraktiv eller attraktiv. Opfattelsen af finanssektoren er blevet en smule mindre positiv i forhold til 2017, hvor den tilsvarende andel var 61 pct. Opfattelsen af en række af de øvrige brancher er ligeledes blevet en smule mindre positiv.

Dermed bliver finanssektoren opfattet som en af de mest attraktive brancher at arbejde i kun overgået af it-branchen, medicinal- og medicobranschen samt energisektoren. Finanssektoren bliver opfattet som væsentligt mere attraktivt at arbejde i end traditionelle brancher som industri, handel, service og transport.

## Holdningen til finanssektoren i forskellige befolkningsgrupper

Nedenfor er vist opfattelsen af finanssektoren sammenlignet med 2017 i forskellige befolkningsgrupper.



Opfattelsen af finanssektoren er blevet mere ensartet på tværs af befolkningsgrupper end i 2017. Det skyldes primært, at opfattelsen blandt respondenter i Region Hovedstaden og 30-39-årige respondenter er blevet langt mere negativ end for et år siden.

Finanssektoren bliver i 2019 opfattet mest positivt blandt indbyggere i Region Nordjylland samt blandt 40-49-årige respondenter. Der er stort set ikke nogen forskel på opfattelsen af finanssektoren blandt mænd og kvinder.



SEKTION 3

# METODE

## Generelle forhold

### Undersøgelses metode

Undersøgelsen udgøres af 3.396 onlineinterview med personer, der arbejder i finanssektoren.

I alt har 2090 respondenter gennemført hele undersøgelsen, mens de resterende 1.306 respondenter har gennemført undersøgelsen delvist.

Undersøgelsen er gennemført ved hjælp af webinterview med modtagere af FinansWatches nyhedsbrev, i Wilkes Online Panel, Wilke Wisdom, samt med modtagere af Finansforbundets eller Forsikringsforbundets nyhedsbrev.

### Interviewperiode

De 3.396 interview er gennemført i perioden 18. september – 17. oktober 2018.

### Målgruppe

Danskere ansat i finanssektoren.

### Skema og interviewlængde

Undersøgelsen bestod af 1 screenings spørgsmål, 8 hovedspørgsmål og 5 baggrundsspørgsmål.

Den gennemsnitlige interviewtid var på 10 minutter og 51 sekunder.

### Udvælgelsen af virksomheder

Den enkelte respondent har alene fået imagespørgsmål til virksomheder, som respondenterne har angivet at have følgende kendskab til:

- Den virksomhed, jeg er ansat i nu
- Har tidligere været ansat i denne virksomhed
- Kender noget

Respondenterne har ikke vurderet virksomheder, som de alene har angivet, at de kender af navn.

Blandt de virksomheder, der opfylder kravene til kendskab, har hver respondent fået spørgsmål til de syv virksomheder, som har færrest besvarelser, samt nuværende arbejdsplads, hvis dette falder uden for de syv udvalgte.

### Målingens styrke

Med en stikprøve på 3.396 interview ligger den maksimale usikkerhed med et 95 procent konfidensinterval mellem +/- 1,68 procentpoint.

## Kvalitet og kontrol

### Før dataindsamlingen

Skemaet er kontrolleret mht. spørgsmålsformulering, svaralternativer og visningsbetingelser ved manuel gennemgang af skemaet og ved kontrol af tilfældigt genererede testinterview.

### Pilottest

Der er gennemført pilottest på denne undersøgelse tirsdag den 18. september 2018. Datatjek efter pilottesten gav ingen anledninger til korrektioner i skema eller stikprøve. Herefter er der lanceret udsendelse på hovedstikprøven.

### Efter dataindsamlingen

Data er kontrolleret i forhold til dubletter, svarmønstre på tværs af udvalgte variabler og afvigelser i forhold til den gennemsnitlige interviewtid.

Herefter er data kontrolleret i forhold til det endelige spørgeskema.

## Scorer og indekserede middelværdier

Ved alle imagespørgsmål omregnes respondentens besvarelse til en skala fra 0-100 (indeksering). Respondenterne har i spørgeskemaet svaret på en skala fra 1 til 5.

På spørgsmålet om respondenternes overordnede opfattelse af virksomhederne som arbejdspladser er der svaret på følgende skala (se resultater på side 16):

- Meget dårlig = 1
- Dårlig = 2
- Hverken/eller = 3
- God = 4
- Meget god = 5

På spørgsmålene om respondenternes vurdering af virksomhederne på en række udsagn med betydning for, hvordan virksomhederne opfattes som arbejdspladser, er der svaret på følgende skala:

- Meget uenig = 1
- Uenig = 2
- Hverken/eller = 3
- Enig = 4
- Meget enig = 5

Nedenfor ses, hvordan denne skala omregnes til en indeksscore.

Skala i spørgeskema	Omregning til indeksscore
1	0
2	25
3	50
4	75
5	100

De enkelte indeksscorer i grafikker og tabeller er udregnet ved at benytte følgende formel:

$$\text{Indeksscore} = (25 \times \text{middelværdi}) - 25$$

Hvor middelværdien er gennemsnittet af respondenternes svar på spørgsmålet.

Ved at benytte denne formel bliver laveste middelværdi – '1' – omregnet til scoren 0, mens højeste middelværdi – '5' – bliver omregnet til 100.

Tabellen viser, hvilket niveau en indeksscore repræsenterer:

75-100	MEGET GOD
65-74	GOD
50-64	MIDDEL
40-49	DÅRLIG
0-39	MEGET DÅRLIG

## Net promoter score (NPS) – anbefalingsvillighed

Net promoter score (NPS) er et loyalitetsmål, der har gået sin sejrsgang verden over i takt med, at virksomhedsledere ved selvsyn har konstateret deres evne til at forudsige kundeloyalitet og virksomhedens fremtidige vækst og bundlinjeresultater.

NPS er udviklet af Satmetrix Systems, Inc., Bain & Company, Inc. og Fred Reichheld og bygger på en række analytiske og forskningsmæssige resultater, der dokumenterer, at man rent faktisk kan koge virksomhedens overordnede måling og varsling af kundeloyaliteten ned til et enkelt spørgsmål om anbefalingsvillighed.

I denne undersøgelse er net promoter score-metoden anvendt til at måle medarbejderloyalitet i stedet for kundeloyalitet.

### I denne undersøgelse er spørgsmålet om anbefalingsvillighed formuleret således:

*Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale din arbejdsplads til andre?*

### Svaret angives på en skala fra 0-10 og inddeles i tre grupper:

- PROMOTORS eller AMBASSADØRER (score 9-10) er loyale entusiaster, der ofte anbefaler virksomheden til andre. Disse medarbejdere er med til at styrke virksomhedens image som arbejdsplads gennem positiv omtale.
- PASSIVES eller indifferente (score 7-8) er tilfredse medarbejdere, men uden særlig præference for virksomheden, og disse vil derfor også være modtagelige over for konkurrenternes udbud.
- DETRACTORS eller KRITIKERE (score 0-6) er utilfredse medarbejdere, der kan skade virksomhedens brand og hindrer virksomhedens vækst gennem negativ omtale.

### Spørgsmålet er alene stillet til medarbejdere i de enkelte virksomheder.



Resultaterne for net promoter score kan ses på side 69.

## Disse virksomheder indgår i undersøgelsen

### PENGEINSTITUTTER

- Alm. Brand Bank
- Arbejdernes Landsbank
- BankNordik
- Danske Andelskassers Bank
- Danske Bank
- Den Jyske Sparekasse
- Djurslands Bank
- Fynske Bank
- Handelsbanken
- Jutlander Bank
- Jyske Bank
- Lån & Spar Bank
- Middelfart Sparekasse
- Nordea
- Nykredit Bank
- Ringkjøbing Landbobank
- Santander Consumer Bank
- Saxo Bank
- Spar Nord Bank
- Sparekassen Kronjylland
- Sparekassen Sjælland-Fyn
- Sparekassen Vendsyssel
- Sydbank
- Vestjysk Bank

### FORSIKRINGSSÆLSKABER

- Alm. Brand
- Codan
- GF Forsikring
- Gjensidige
- If
- Købstædernes Forsikring
- LB Forsikring
- Sygeforsikringen "danmark"
- Topdanmark
- Tryg

### PENSIONSSÆLSKABER

- AP Pension
- ATP
- Danica Pension
- Industriens Pension
- Velliv (Nordea Liv & Pension)
- PenSam
- PensionDanmark
- PFA Pension
- Sampension
- Topdanmark Livsforsikring

### REALKREDITSSÆLSKABER

- BRF Kredit
- Nordea Kredit
- Nykredit
- Realkredit Danmark

### DATACENTRALER

- Bankdata
- BEC
- JN Data
- SDC

### ANDRE

- Finans Danmark
- Finanstilsynet
- Nationalbanken
- VP Securities