

# MEDARBEJDERIMAGE 2016

Finansvirksomhedernes omdømme blandt de ansatte i sektoren

P R E V I E W

Udvikling i finanssektoren

**w** | Wilke **FW** INSIGHT

DECEMBER 2016

# Det indeholder rapporten

Her kan du læse mere om, hvad rapporten Medarbejderimage 2016 indeholder.

## Fem HR-chefer om fremtidens finansarbejdsmarked

HR-chefer fra Danske Bank, Spar Nord Bank, Bankdata, Alka og Topdanmark besvarer spørgsmål om fremtidens finansarbejdsmarked.

## Udvikling i finanssektoren på medarbejderfronten de seneste ti år

Kort gennemgang af udviklingen i beskæftigelsen og uddannelsessammensætningen samt lønudviklingen i finanssektoren i de seneste ti år.

## Metode

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

## Hovedresultater af imageundersøgelsen blandt finansansatte

Detaljeret gennemgang af resultaterne fra imageundersøgelsen:

- De finansansattes opfattelse af de vurderede pengeinstitutter, forsikringsselskaber, pensionselskaber, realkreditselskaber og datacenters image som arbejdspladser.
- Sammenligning med befolkningens opfattelse af virksomhedernes image.

## Rangering af finansvirksomhederne på otte imageudsagn

De finansansattes opfattelse af pengeinstitutterne, forsikringsselskaberne, pensionselskaberne, realkreditselskaberne og datacenterne på følgende otte imageudsagn:

- Der er en god ledelse i virksomheden
- I virksomheden er man med til at træffe vigtige beslutninger som medarbejder
- Der er gode karrieremuligheder i virksomheden
- Der er gode lønvilkår i virksomheden
- I virksomheden er der gode personalefordele
- Der er gode muligheder for efteruddannelse i virksomheden
- Der er et stort fokus på kunderne og deres behov i virksomheden
- Som ansat i virksomheden kan man være stolt af sit arbejde

## 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.

## Finansansatte om, hvad der har betydning for valg af arbejde

De finansansattes prioritering af 12 udsagn, der kan have betydning for valg af arbejdsplads.

## Interview med Kent Petersen

Finansforbundets formand, Kent Petersen, om medarbejdernes ansvar for at gøre deres arbejdsplads relevant.

## Wilke om HR-arbejdet og fremtidens medarbejdere

Interview med Camilla Guldborg, Peter A. Jensen og Claus Aashøj Nielsen fra Wilke om HR-arbejdet som genvej til gode kundeoplevelser samt fremtidens medarbejdere.

## Survey til finansvirksomheder

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

Vil du købe rapporten eller høre mere om FW Insight og priser?

Kontakt Lars Bräuner på tlf. 7 17 1 7433 eller send en mail til [lars@infowatch.dk](mailto:lars@infowatch.dk)

## FORORD

Det er afgørende for finansvirksomhedernes udvikling, at de er i stand til at tiltrække og fastholde de bedste medarbejdere. Virksomheder, der formår at gøre et godt indtryk på potentielle medarbejdere har det bedste udgangspunkt for at blive fremtidens vindere.

Derfor er FinansWatch og Wilke gået sammen om undersøgelsen Medarbejderimage 2016, der ikke bare sætter tal på de finansansattes generelle opfattelse af branchens virksomheder, men også på de enkelte finansvirksomheders placering i forhold til hinanden.

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

Undersøgelsen er baseret på mere end 3.000 besvarelser fra ansatte i finanssektoren, og målet er at skabe et årligt referencepunkt i arbejdet med finansvirksomhedernes omdømme blandt de ansatte i sektoren.

Rapporten indeholder detaljerede resultater fra imageundersøgelsen med vurderinger af 53 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 – og meget andet.

Medarbejderimage 2016 er en del af FinansWatch' nye videntilbud, FW Insight, der indeholder en række undersøgelser af forretningskritiske spørgsmål i den finansielle sektor.

Læs mere om FW Insight bagest i rapporten.

God læselyst.

**Jens Ruskov, Chefanalytiker, Watch Medier**  
**Jakob Fiellau-Nikolajsen, CEO, Wilke**



**Jens Ruskov**  
 Chefanalytiker, Watch Medier



**Jakob Fiellau-Nikolajsen**  
 CEO, Wilke

## FEM HR-CHEFER OM

# fremtidens finans- arbejdsmarked

Vi har spurgt fem HR-chefer fra finanssektoren om deres syn på finanssektoren som arbejdsplads i fremtiden. Her er deres svar.

## Ole Bech-Pedersen, Head of Employer Branding & Recruitment, Danske Bank

*Hvad bliver afgørende for virksomhedens muligheder for at tiltrække og fastholde medarbejdere i de kommende år?*

I Danske Bank er vores fokus i høj grad at sikre en kultur, der tilbyder udfordrende arbejdsopgaver, gode udviklingsmuligheder og ikke mindst ledere, der formår at inspirere deres medarbejdere. Vi har høje forretningsmæssige ambitioner for fremtiden. Men vi skal også hjælpe vores medarbejdere med at føre deres ambitioner ud i livet. For nogen kan det handle om at hjælpe kunderne til at træffe vigtige økonomiske beslutninger. For andre om at skabe nye teknologiske løsninger, der giver kunderne helt andre digitale muligheder. Hvis vores medarbejdere har den oplevelse af Danske Bank, så er de vores bedste ambassadører, også når det handler om at tiltrække nye kolleger.

*Hvilke særlige kompetencer vil der især være behov for i finanssektoren i de kommende år?*

Finanssektoren får brug for stadigt mere forskelligartede faglige kompetencer. For eksempel digitale kompetencer, ikke bare forstået som teknologisk ekspertise men også evnen til at skabe relationer til kunder og kolleger på digitale platforme. Det handler også om, at sociale kompetencer bliver stadigt mere afgørende. Hvilke sociale kompetencer kan variere fra job til job, men for alle i Danske Bank handler det blandt andet om evnen til at kunne tilpasse sig de betydelige forandringer i kundernes forventninger, som vi allerede har set, og som kommer til at fortsætte de kommende

år. Vi skal aldrig stille os tilfredse med at acceptere "plejer", men skal i stedet tage ansvar for at forbedre kundernes oplevelse og den måde, vi arbejder på.

*Hvor ser du finansarbejdsmarkedet om 5-10 år?*

Der er sket massive forandringer på finansarbejdsmarkedet de sidste par år, og der kommer uden tvivl til at ske endnu flere fremover. Det kan for eksempel handle om et arbejdsmarked, der i endnu højere grad end i dag er præget af fintechs og andre spillere, der ikke er banker i traditionel forstand. Men jeg har ikke nogen krystalkugle og bilder mig ikke ind, at jeg kan spå om, hvordan tingene ser ud om 5-10 år. Det jeg ved er, at der kommer til at ske rigtig meget, som også giver den enkelte masser af muligheder. Jeg tror på, at den finansielle sektor også de næste år bliver blandt de absolut mest spændende, dynamiske og lærerige sektorer at arbejde i.

*I hvor høj grad vil det være muligt at omskole de nuværende medarbejdere til fremtidens udfordringer?*

Det er endnu vigtigere end nogensinde at have fokus på at udvikle sine kompetencer, både hvis det handler om at udvikle sig i jobbet, og hvis det handler om at få nye kompetencer til helt andre job i Danske Bank. Det er medarbejderne helt klart meget opmærksomme på, og det er noget, som vi har stort fokus på at bakke op om. Samtidig med det får vi helt sikkert løbende brug for at rekruttere, så vi også fremtidssikrer Danske Bank ved at ansætte nye kolleger. **FW**



## Jette Nørsøller Uhrenholt, HR-chef, Spar Nord Bank

*Hvad bliver afgørende for virksomhedens muligheder for at tiltrække og fastholde medarbejdere i de kommende år?*

Først og fremmest virksomhedens image i forhold til at være en interessant, udviklende og nytænkende virksomhed og ikke mindst med ambitioner inden for fintech og innovation.

Det vil også være vigtigt for virksomheden at kommunikere troværdigt om karrieremuligheder. Medarbejdere skal kunne se karrieremuligheder – både som jobmuligheder, nye ansvarsområder og reel uddannelse. Samtidig skal jobbet give mening for den enkelte og være foreneligt med andre elementer i hverdagen.

I Spar Nord tror vi på, at det giver mening for stadig flere at arbejde mere fleksibelt, intensivt i perioder og uden et tungt regelsæt for udførelsen af arbejdet.

Især i forhold til at fastholde medarbejdere skal der være fokus på nærværende ledelse, der er i stand til at prioritere og give klar besked om forventninger i jobbet.

*Hvilke særlige kompetencer vil der især være behov for i finanssektoren i de kommende år?*

Rådgivere, der kan levere personlig og nærværende rådgivning og samtidig håndtere digitale løsninger. Det gælder i almindelighed, men i særdeleshed i Spar Nord, som netop har lanceret en strategi om at være ”Den personlige bank i en digital verden”. Det indebærer en forventning om, at Spar Nords medarbejdere i særlig grad skal excellere i forhold til at forene det personlige og nærværende med det digitale.

Dermed også være sagt, at Spar Nord får et behov for udviklere, der er på forkant med udviklingen og skaber innovative løsninger.

Hele vejen rundt kræves der evnen til at kunne omstille sig og være parat til forandringer.

*Hvor ser du finansarbejdsmarkedet om 5-10 år?*

Mindre reguleret og med et større perspektiv på de nye generationer, der stiller helt andre krav til arbejdspladsen. **FW**

### **Mette Marie Buhl, underdirektør, Bankdata**

*Hvad bliver afgørende for virksomhedens muligheder for at tiltrække og fastholde medarbejdere i de kommende år?*

Et stærkere og mere kendt employer brand – både generelt og i universitetsmiljøerne. Derudover er det vigtigt, at vi får gang i målrettet kompetenceudvikling, hylder fagligheden og dermed tilbyder relevante certificeringer. Endelig skal vi værne om vores værdier. Selv om nogle gerne vil sætte et selvoptaget prædikat på unge mennesker i dag, så mener jeg tværtimod, at de ønsker at være en del af et både fagligt og socialt fællesskab. De er vant til at samarbejde og netværke, og de er bevidste om CSR (corporate social responsibility). Derfor skal vi gøre ting ordentligt.

*Hvilke særlige kompetencer vil der især være behov for i finanssektoren i de kommende år?*

It-kompetencer! Fremtidens finansmedarbejder har it-/digital forståelse. Derudover stiger kravene til rådgivere, og der vil generelt være behov for flere med længerevarende uddannelser. Der vil være behov for et fortsat stærkt kundefokus og sidst men ikke mindst et innovations-mindset.

*Hvor ser du finansarbejdsmarkedet om 5-10 år?*

Meget mere digitalt. **FW**



## Jacob Spangenberg, driftsdirektør og konstitueret HR-direktør, Alka

*Hvad bliver afgørende for virksomhedens muligheder for at tiltrække og fastholde medarbejdere i de kommende år?*

Hvis vi snakker de lidt yngre generationer, bliver vores image og evne til at skabe resultater helt afgørende. Hvad er det for en position, vi har på markedet? Hvad er det for et image, vi har generelt set?

Det andet er, at vores ledere fremstår nærværende og har øje på medarbejderne. Tiden, hvor man sætter sig i en stol og bliver siddende i 20 år, er ovre. Vi skal gøre os ligeså fortjent til at have medarbejderne, som de skal gøre sig fortjent til at være her. Jeg tror ikke, at det er et paradigmeskift. Jeg tror bare, at det bliver vigtigere og vigtigere.

*Hvilke særlige kompetencer vil der især være behov for i finanssektoren i de kommende år?*

Specielt i vores branche, som er i gang med en digital transformation, vil vi kigge efter medarbejdere med høj grad af innovation samt evne til at tænke ud af boksen. Samtidig skal de være forandringsaktive, altså selv søge forandringerne.

Det er ingen hemmelighed, at forsikringsbranchen har en udfordring med at blive digitaliseret. Jeg tror, at hele den finansielle sektor har medarbejdere, der har siddet og lavet det samme de sidste 10-20 år, og det, der kommer de kommende år, er en markant større grad af gennemsigtighed omkring digitalisering. Det stiller krav til medarbejderne.

*Hvor ser du finansarbejdsmarkedet om 5-10 år?*

Jeg tror, at en stor andel – i virkeligheden mere end halvdelen af jobbene i den finansielle sektor – ser anderledes ud om 5-10 år.

Vi arbejder alle sammen med digitalisering. Det, digitaliseringen gør, er at frembringe en markant større gennemsigtighed, og det vil kræve, om ikke en anden type medarbejder, så nogle andre kompetencer hos medarbejderne.

*I hvor høj grad vil det være muligt at omskole de nuværende medarbejdere til fremtidens udfordringer?*

I meget, meget høj grad. Jeg ser det som en stor opgave i sektoren, men det er slet ikke umuligt. Men

det kræver, at medarbejderne har lyst og kan. Det her kommer ikke fra den ene dag til den anden. Det er en glidende overgang, og det skal vi gøre ved god og nærværende ledelse samt kompetenceudvikling.

Jeg tror også, at der vil være nogle medarbejdere, der takker nej, fordi de ikke har lyst. Og det er fair nok.



*Hvordan ser du mulighederne i branchen for dem, der ikke har lyst til at blive omskolet?*

Jeg tror helt ærligt, at det bliver svært for dem. For det er ikke en Alka-ting. Det er en brancheting. Det kan godt være, at der er nogle selskaber i branchen, der er hurtigere end andre, men det kommer til alle. Ellers tror jeg ikke, at de er her om ti år.

Det handler i ligeså høj grad om medarbejdernes markedsværdi. Man kan sagtens sige, at det har man ikke lyst til og så sætte sig i en anden stol i branchen. Men til sidst kommer forandringen også dér. Man kan bare se på, hvor mange stillinger der er blevet lavet om hos bankerne. Det kommer også til forsikringsbranchen. **FW**



## Søren Pahl, HR-direktør, Topdanmark

*Hvad bliver afgørende for virksomhedens muligheder for at tiltrække og fastholde medarbejdere i de kommende år?*

For år tilbage ville jeg nok have svaret "hele pakken". Løn, arbejdstid, pensionsordning, tryghed, uddannelsesmuligheder m.v. Alt det, som vi i Finanssektoren har været verdensmestre i og fortsat er gode til.

I dag og fremover er der et anderledes fokus på opgaven og de udviklingsmuligheder, der knytter sig hertil. Er det en virksomhed og en stilling, jeg kan blive dygtigere i? Dertil kommer organisationskulturen, som skal være kendetegnet ved mindre hierarki, højt tillidsniveau og et kundeorienteret mindset.

Det betyder også, at fastholdelselementet kommer i spil. Som virksomhed føler jeg mig ret sikker på, at vi vil se et mønster med flere korte ansættelsesforløb. Når opgaven er løst, søges der nye græsgange.

Hvis vi som virksomhed finder den rette balance i medarbejderstaben mellem kernemedarbejderne og medarbejdere, der bringer ny og anderledes tænkning ind i virksomheden, så når vi rigtig langt med vores forretningsudvikling.

*Hvilke særlige kompetencer vil der især være behov for i finanssektoren i de kommende år?*

I en virksomhed som vores har vi brug for et væld af kompetencer. Hvis jeg skal fremhæve, hvad jeg ser i de kommende år, vil jeg pege på kompetencer, som kan medvirke til at generere automatiseringer og

skabe digitale platforme ud mod kunderne. Herunder kompetencer, der kan bidrage til at få den eksisterende it-infrastruktur til at fungere sammen med ny teknologi. Det kræver, at medarbejderne besidder god analyse-, data- og forretningsforståelse. Dertil skal de evne relationshåndtering, fordi vi ser en udvikling, der i langt højere grad end tidligere kalder på et tværgående samarbejde. Det lyder enkelt, det er det ikke!

*Hvor ser du finansarbejdsmarkedet om 5-10 år?*

Det hurtige svar er, at vi vil være færre ansatte som en naturlig konsekvens af den teknologiske udvikling. Et mere nuanceret svar er, at der vil være færre stole, og de vil blive tungere. Det betyder andre medarbejdertyper i stillinger, der skal håndtere mere komplekse opgaver. De andre og mere manuelle opgaver vil være væk. Hvor hurtigt, det kommer til at gå, er usikkert, men udviklingen er i gang.

*I hvor høj grad vil det være muligt at omskole de nuværende medarbejdere til fremtidens udfordringer?*

Jeg er ikke sikker på, at alle kan omskoles, og at der kan findes plads til alle. Det gælder ikke kun medarbejdere, men også ledere. Det bedste, man som medarbejder kan gøre, er at være åben over for forandringer og engagere sig, når der åbnes for nye muligheder. Så styrkes ens kompetenceprofil, og kan man ikke fastholde sin ansættelse i virksomheden, står man langt stærkere i forhold til nye beskæftigelsesmuligheder. **FW**



SEKTION 4

# Metode

# Generelle forhold

## Undersøgelsens metode

Undersøgelsen udgøres af 3.253 onlineinterview med personer, der arbejder i finanssektoren.

I alt har 2.695 respondenter gennemført hele undersøgelsen, mens de resterende 558 respondenter har gennemført undersøgelsen delvist.

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

## Interviewperiode

De 3.253 interview er gennemført i perioden 7.–25. november 2016.

## Målgruppe

Danskere ansat i finanssektoren.

## Skema og interviewlængde

Undersøgelsen bestod af 11 spørgsmål, og den gennemsnitlige interviewtid var på 8 minutter og 44 sekunder.

## Udvælgelsen af virksomheder

Den enkelte respondent har alene fået image-spørgsmål til virksomheder, som respondenter 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.

# 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 mandag den 7. november 2016. 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 i afsnit 5, side 20):

- **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 (se resultater i afsnit 6, side 30)

- **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:**

75-50	Meget god / Meget enig
65-74	God / Enig
50-64	Middel
40-49	Dårlig / Uenig
0-39	Meget dårlig / Meget uenig

# 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 3 grupper:**

- **PROMOTORS** eller ambassadører (scorer 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 (scorer 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 (scorer 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 i afsnit 7, side 54.

## Disse virksomheder indgår i undersøgelsen

### Pengeinstitutter

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

### Forsikringsselskaber

- Alka
- Alm. Brand
- Codan
- GF Forsikring
- Gjensidige
- If
- Købstædernes Forsikring
- LB Forsikring
- Topdanmark
- Tryg

### Pensionsselskaber

- ATP
- AP Pension
- Danica Pension
- Industriens Pension
- Nordea Liv & Pension
- PenSam
- PensionDanmark
- PFA Pension
- Sampension
- SEB Pension
- Skandia

### Realkreditselskaber

- BRF Kredit
- Nordea Kredit
- Nykredit
- Realkredit Danmark

### Datacentraler

- Bankdata
- BEC
- SDC

### Andre

- Finansrådet
- Finanstilsynet
- Nationalbanken

