

# MEDARBEJDER IMAGE 2017



## DET INDEHOLDER RAPPORTEN

Her kan du læse mere om, hvad rapporten Medarbejderimage 2017 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.

### Hovedresultater af imageundersøgelsen blandt finansansatte

Gennemgang af hovedresultaterne fra undersøgelsen:

- Rangering af de 60 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

### 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.

### Wilke om de digitale indfødte som medarbejdere

Kamilla Korsgaard Svane og Camilla Guldborg fra Wilke om hvad der kendetegner de yngste medarbejdere, og hvordan virksomhederne tiltrækker og fastholder dem.

### Survey til finansvirksomheder

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

### Finanssektoren som arbejdsplads de seneste ti år

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

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

Kontakt Lars Bräuner på tlf. 7 171 7433 eller send en mail til [lars@infowatch.dk](mailto:lars@infowatch.dk)

## INDHOLD

<b>FORORD</b>	<b>4</b>
.....	
<b>DANSKERNES SYN PÅ FINANSBRANCHEN SOM ARBEJDSPLADS</b>	<b>5</b>
.....	
<b>METODE</b>	<b>8</b>
.....	
<b>HOVEDRESULTATER</b>	<b>13</b>
.....	
<b>RESULTATER: PENGEINSTITUTTER</b>	<b>18</b>
.....	
<b>RESULTATER: FORSIKRINGSSKABER</b>	<b>31</b>
.....	
<b>RESULTATER: PENSIONSSKABER</b>	<b>39</b>
.....	
<b>RESULTATER: REALKREDITSELSKABER</b>	<b>49</b>
.....	
<b>RESULTATER: DATACENTRALER</b>	<b>55</b>
.....	
<b>RESULTATER: VILJE TIL AT ANBEFALE ARBEJDSPLADSEN</b>	<b>60</b>
.....	
<b>FINANSANSATTE OM, HVAD DER HAR BETYDNING FOR VALG AF ARBEJDE</b>	<b>66</b>
.....	
<b>WILKE OM DE DIGITALE INDFØDTE SOM MEDARBEJDERE</b>	<b>70</b>
.....	
<b>FINANSVIRKSOMHEDER OM ARBEJDET MED AT TILTRÆKKE OG FASTHOLDE MEDARBEJDERE</b>	<b>74</b>
.....	
<b>FINANSSEKTOREN SOM ARBEJDSPLADS DE SENESTE TI ÅR</b>	<b>77</b>
.....	
<b>FW INSIGHT</b>	<b>80</b>
.....	

## FORORD

Velkommen til Medarbejderimage 2017. Igen i år indeholder nærværende rapport den største måling af de finansansattes holdning til de største finansvirksomheder som arbejdspladser. Medarbejderimage 2017 udgives i et samarbejde mellem FinansWatch og Wilke.

Rapporten svarer blandt meget andet på, hvilke virksomheder de finansansatte mener er mest 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 mere end 3.500 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 59 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 2017 er en del af FinansWatch' 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



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

SEKTION 1

# Danskernes syn på finansbranchen som arbejdsplads



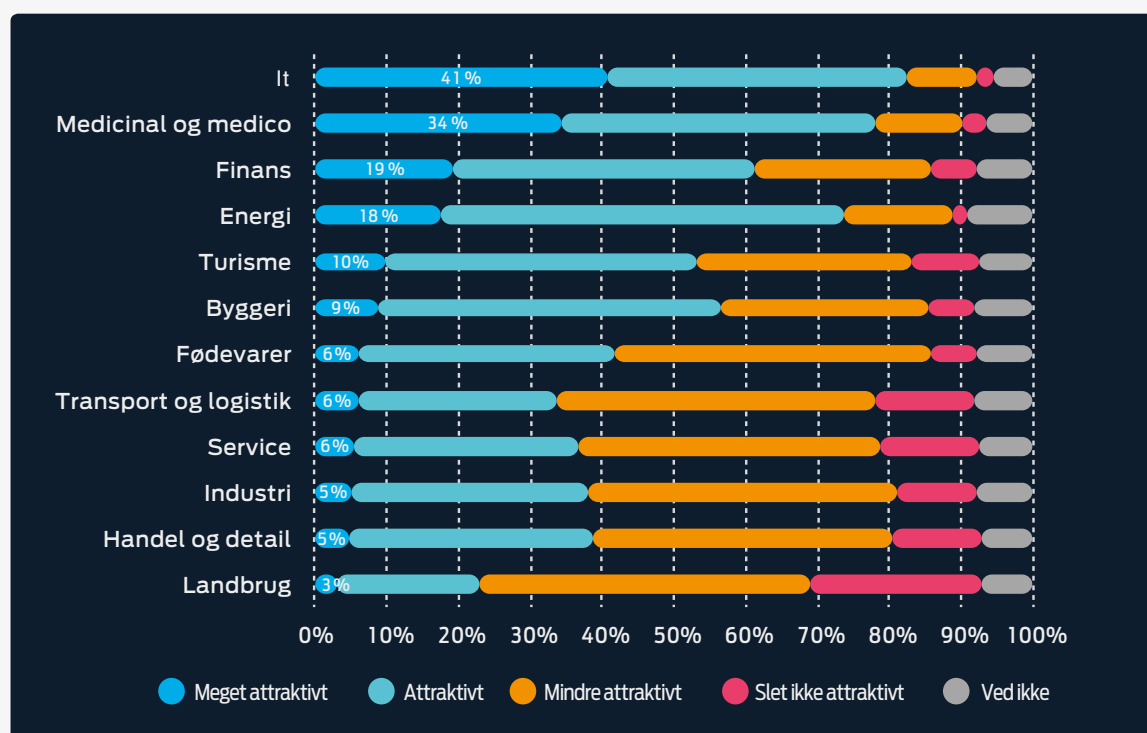


# Danskernes syn på finansbranchen som arbejdsplads

Hovedindholdet i denne rapport er de ansatte i finanssektorens holdning til de største finansielle virksomheder som arbejdspladser. For at sætte det i perspektiv, har Wilke spurgt 810 repræsentativt udvalgte danskere, hvor attraktivt de mener, at det er at arbejde i en række forskellige brancher – blandt dem finanssektoren.

Undersøgelsen er gennemført i september 2017.

Danskernes holdning til at arbejde i forskellige brancher  
Hvor attraktivt mener du, at det er at arbejde i denne branche?

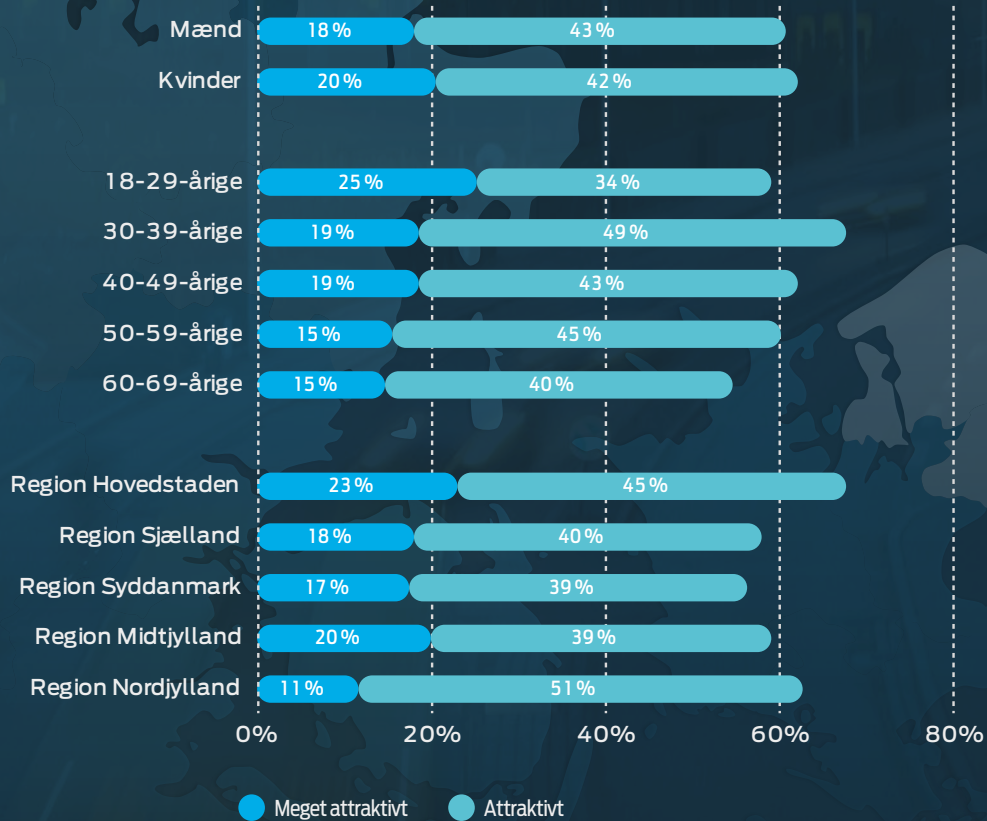


Finansbranchen bliver opfattet som en af de mest attraktive brancher at arbejde i kun overgået af It-branchen og medicinal- og medicobranche. Finanssektoren bliver opfattet som mere attraktiv end traditionelle brancher som industri, handel, service og transport.

Finansbranchen bliver opfattet mest positivt blandt de yngre danskere og blandt indbyggere i Region Hovedstaden. Der er stort set ikke nogen forskel på opfattelsen af finanssektoren blandt mænd og kvinder.

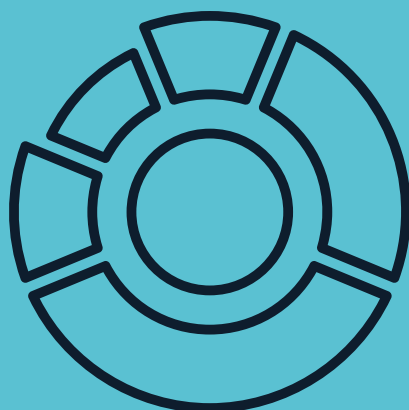
#### Holdningen til finansbranchen fordelt på befolkningsgrupper

*Hvor attraktivt mener du, at det er at arbejde i finansbranchen?*



SEKTION 2

# Metode





## Generelle forhold

### Undersøgelsens metode

Undersøgelsen udgøres af 3.807 onlineinterview med personer, der arbejder i finanssektoren.

I alt har 2.289 respondenter gennemført hele undersøgelsen, mens de resterende 1.518 respondenter har gennemført undersøgelsen delvist.

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

### Interviewperiode

De 3.807 interview er gennemført i perioden 12. september – 3. oktober 2017.

### Målgruppe

Danskere ansat i finanssektoren.

### Skema og interviewlængde

Undersøgelsen bestod af 1 screenings spørgsmål, 7 hovedspørgsmål og 5 baggrundsspørgsmål.

Den gennemsnitlige interviewtid var på 11 minutter og 34 sekunder.

### Udvælgelsen af virksomheder

Den enkelte respondent har alene fået image-spørgsmål 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 3.807 interview ligger den maksimale usikkerhed med et 95 procent konfidensinterval mellem +/- 1,59 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 12. september 2017. 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 afvigelse 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:

- 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 på side 14 og i de efterfølgende afsnit):

- 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.

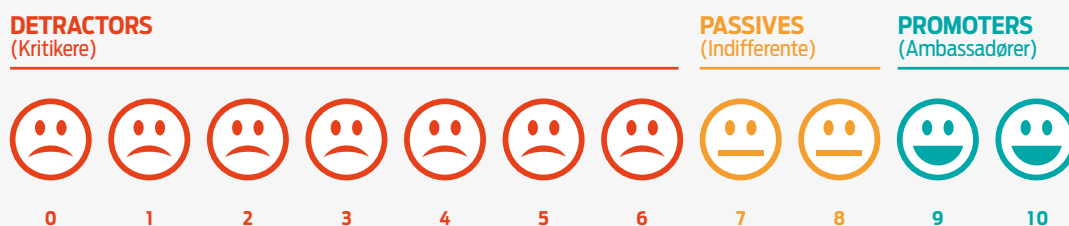
I denne undersøgelse er spørgsmålet om anbefalingsvillighed formuleret således:

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

**Svaret angives på en skala fra 0-10 og inddeles i 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 61.

## DISSE VIRKSOMHEDER INDGÅR I UNDERSØGELSEN

### PENGEINSTITUTTER

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

### FORSIKRINGSSKABER

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

### PENSIONSSKABER

- AP Pension
- ATP
- Danica Pension
- Industriens Pension
- Juristernes og Økonomernes Pensionskasse
- Nordea Liv & Pension
- PenSam
- PensionDanmark
- PFA Pension
- Sampension
- SEB Pension
- Skandia

### REALKREDITSSKABER

- BRF Kredit
- Nordea Kredit
- Nykredit
- Realkredit Danmark

### DATA-CENTRALER

- Bankdata
- BEC
- JN Data
- SDC

### ANDRE

- Finans Danmark
- Finanstilsynet
- Nationalbanken
- VP Securities