

Trivsel og arbejdsmiljø i finanssektoren under corona-krisen

Undersøgelse fra den finansielle sektor i
Danmark

Maj, 2020

EMERGENCY

Coronavirus
disease (COVID-
19) outbreak

Indhold

- Hovedkonklusioner
- Genåbning af finanssektoren
- Trivsel og arbejdsmiljø under corona-krisen
- Erfaringer med hjemmearbejde
- Digitale kompetencer
- Om undersøgelsen

Hovedkonklusioner

Stor tilfredshed med effektiviteten: 85 pct. af virksomhederne svarer, at de har været "meget tilfredse" eller "delvist tilfredse" med effektiviteten hos dem, der har haft fast hjemmearbejde. Knap 30 pct. af medlemsvirksomhederne forventer øget anvendelse af hjemmearbejde ift. før corona-krisen.

Kvalitet og effektivitetsforbedringer: Opgaver, der kræver større fordybelse og koncentration, nævner nogle, er blevet løst bedre og med færre fejl. Eksempelvis udviklingsopgaver, større analyseopgaver, kontrolopgaver, administrative opgaver, regnskabsopgaver og it-udvikling. Endelig er der mange der nævner, at møder afvikles mere effektivt end før corona-krisen.

Hjemmearbejde er meget udbredt: Knap 3 ud af 4 medarbejdere i finanssektoren har arbejdet fast hjemmefra under corona-krisen, heraf har godt 1 ud af 10 medarbejdere ikke reelt kunne udføre sine arbejdsopgaver.

Hovedkonklusioner II

Udfordringer ved hjemmearbejde: Cirka 2 ud af 3 angiver, at det er opgaver, der kræver fysisk samarbejde mellem flere medarbejdere, der har været sværest at få løst under corona-krisen. Derudover har godt 4 ud af 10 virksomheder haft problemer med software/teknologi, der ikke har været tilgængelig hjemmefra.

Trivsel hos medarbejdere og ledere: Knap 4 ud af 5 virksomheder angiver, at *manglende kontakt med kollegaer* har været en stor udfordring ift. medarbejdernes trivsel. Derudover angiver 40 pct. af virksomhederne, at deres medarbejdere generelt ikke har udvist større tegn på frustrationer/stress. *Manglende kontakt med deres medarbejdere* angives som den største udfordring ift. ledernes trivsel, mens knap halvdelen nævner, at deres ledere generelt ikke har udvist større tegn på frustrationer/stress.

Hovedkonklusioner III

Tiltag under coronakrisen: Medlemsvirksomhederne har haft stort fokus på, at der var behov for at kompensere for den manglende fysiske tilstedeværelse. Tre ud af fire medlemsvirksomheder har indført faste digitale møder, mens 85 pct. har opfordret deres ledere til at øge dialogen med deres medarbejdere. Samtidig har nogle afholdt webinar for deres ledere i distanceledelse.

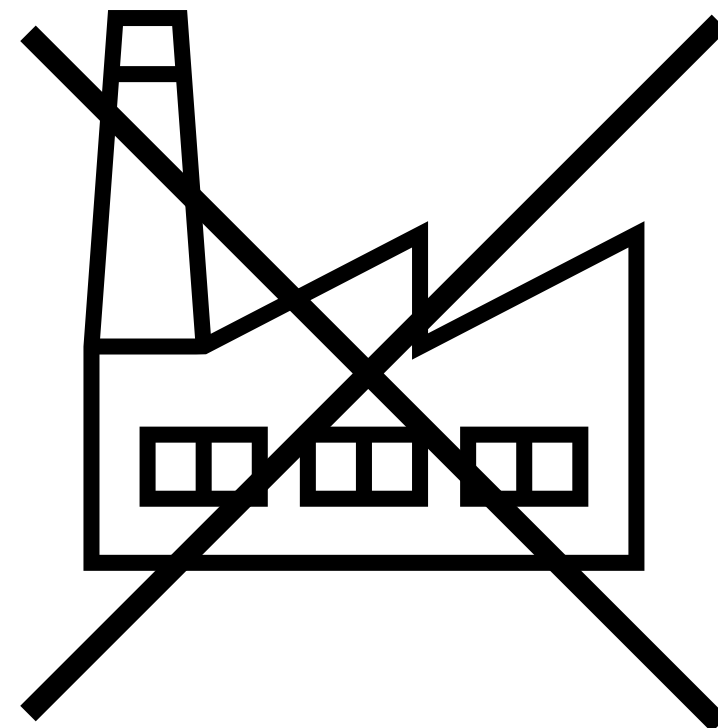
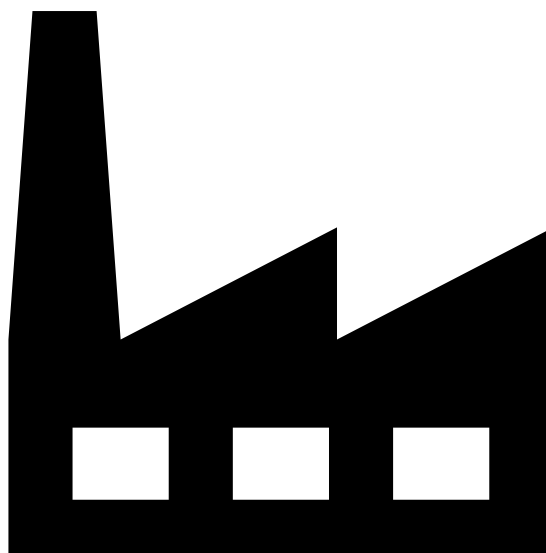
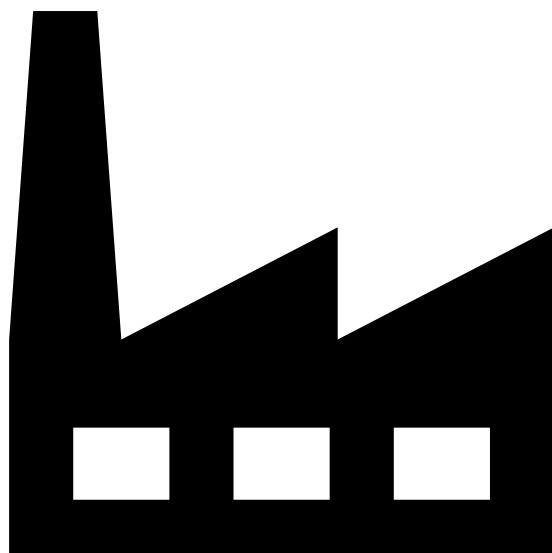
Læring af corona-krisen: Flexibiliteten forbundet med arbejdstider har været værdifuld for både arbejdsgiver og arbejdstager. Møder og nogle opgaver kan afvikles mere effektivt, mens medarbejderne i overvejende grad har udvist stor ansvarlighed. Behov for uddannelse og bedre tekniske muligheder for anvendelse af digitale møder - både internt og eksternt. Et bedre digitalt setup kan vil også give mulighed for at tilbyde kunderne flere digitale møder og mindske rejseudgifter.

Yes, We're
Open



Genåbning af finanssektoren

2 ud af 3 af de finansielle virksomheder er klar til at åbne fysisk op ved udgangen af maj måned.



Virksomhederne vurderer, at **ca. 3.000 medarbejdere** er omfattet af de særlige risikogrupper



Det vurderes, at gruppen af medarbejdere, der vil være i de særlige risikogrupper, består af ca. 5 pct. af de beskæftigede.



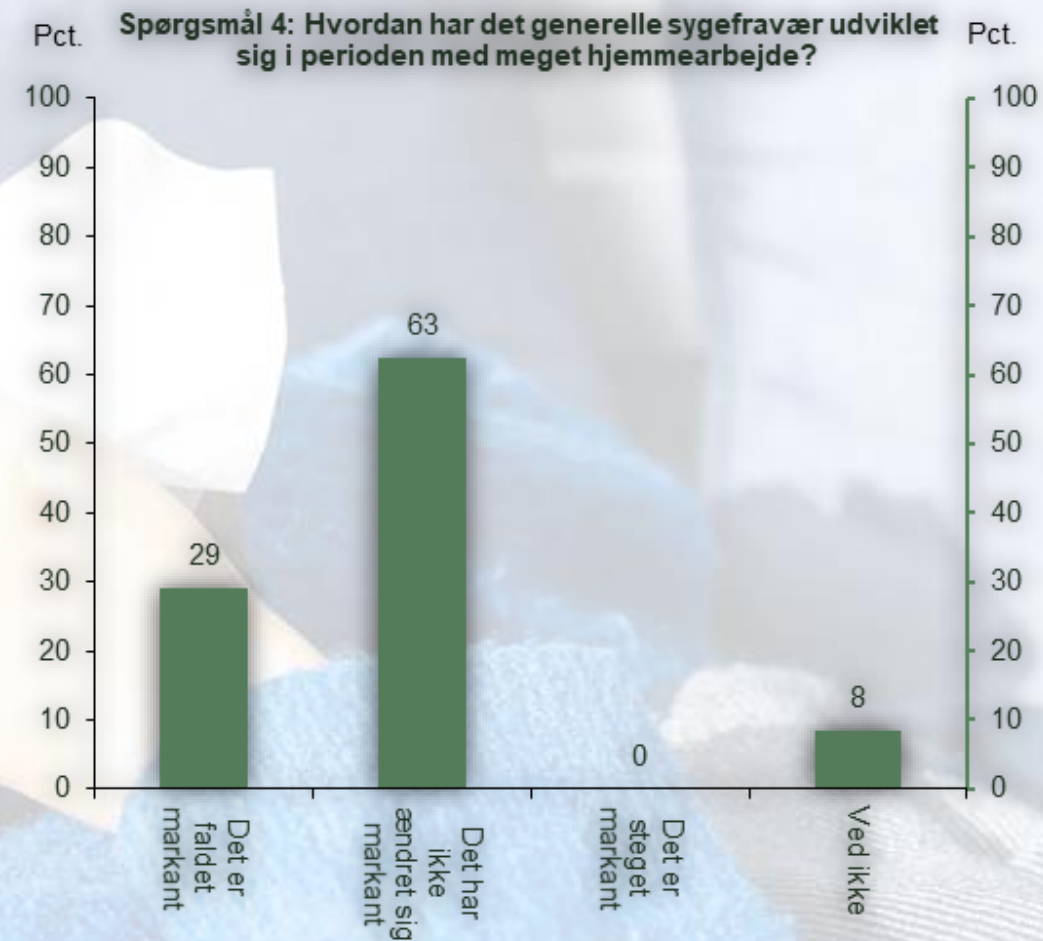
Undersøgelsen har taget udgangspunkt i de særlige risikogrupper som defineret af Sundhedsstyrelsen inden de blev ændret den 4. maj 2020.

Trivsel og arbejdsmiljø



Corona-krisen har medført et **mærkbart fald** i sygefraværet - Hvad er **gevinsten**?

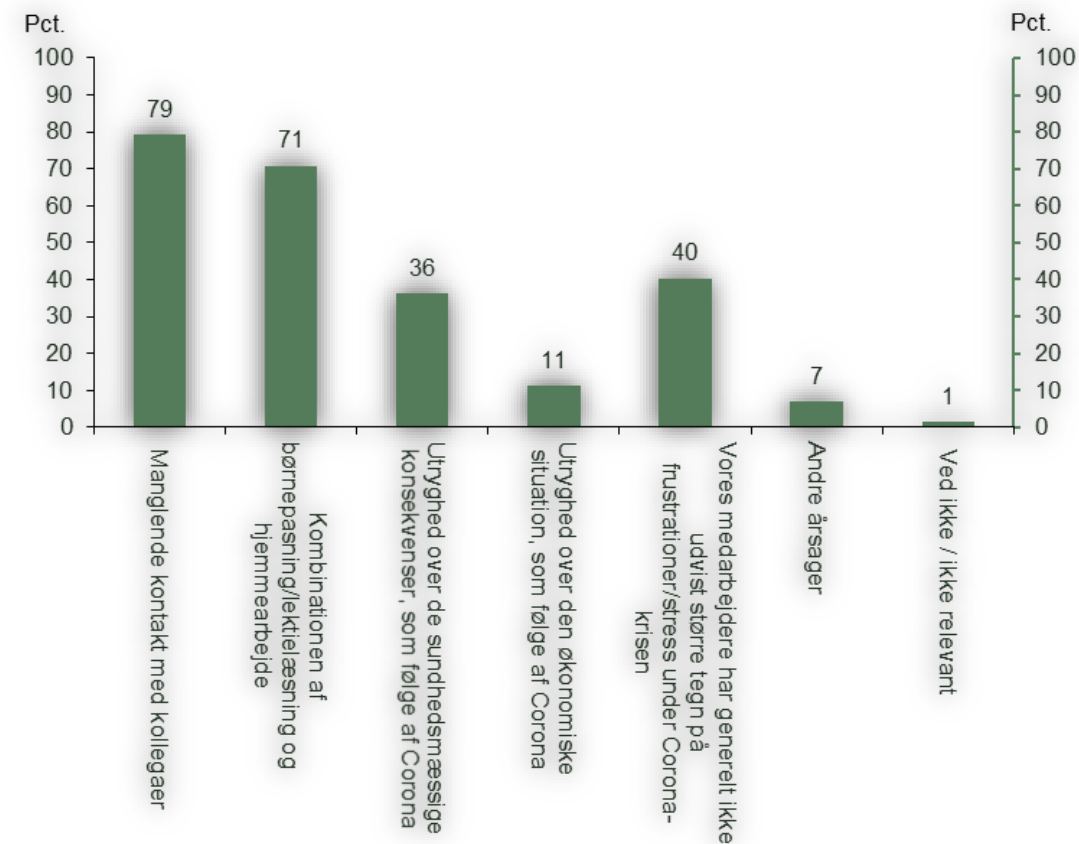
- For knap 2 ud af 3 medlemsvirksomheder har sygefraværet under **corona-krisen været på et omtrent uændret niveau**, mens 29 pct. af medlemsvirksomheder har vurderer, at der sket et fald i sygefraværet.
- **Ingen medlemsvirksomheder angiver**, at de har oplevet en stigning i sygefraværet.



4 ud af 5 medlemsvirksomhederne angiver, at **manglende kontakt med kollegaer** har været en stor udfordring i forhold til medarbejdernes trivsel

- 40 pct. af virksomhederne nævner, at deres medarbejdere **generelt ikke har udvist større tegn på frustrationer/stress.**
- I alt angiver 54 pct. af virksomhederne, at **manglende kontakt med deres medarbejdere** har været en stor udfordring i forhold til ledernes trivsel, mens knap halvdelen af virksomhederne nævner, at deres ledere generelt **ikke har udvist større tegn på frustrationer.**

Spørgsmål 16: Hvilke udfordringer med trivsel har I oplevet hos jeres *medarbejdere* under hjemmearbejdsperioden?

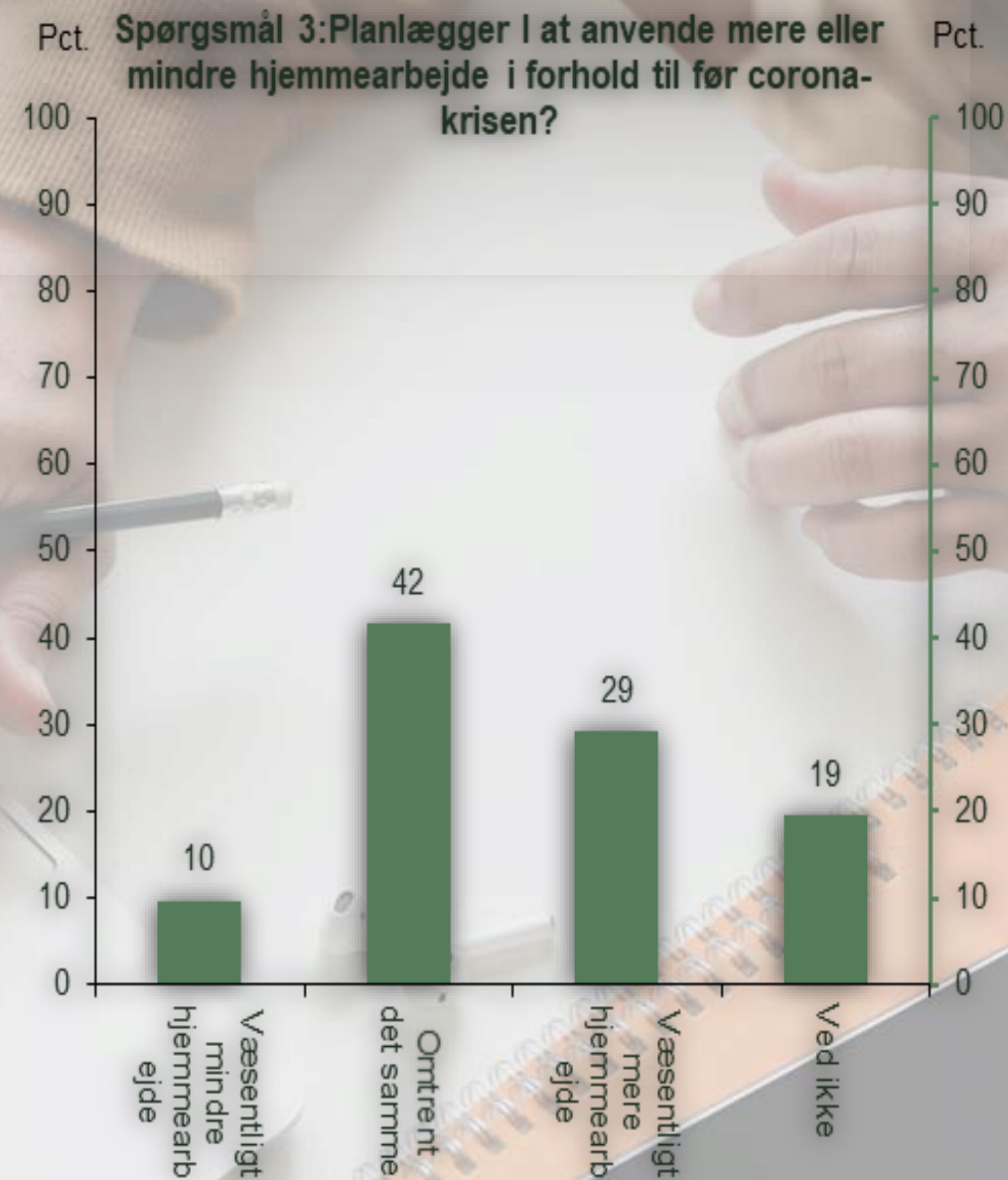




Hjemmearbejde

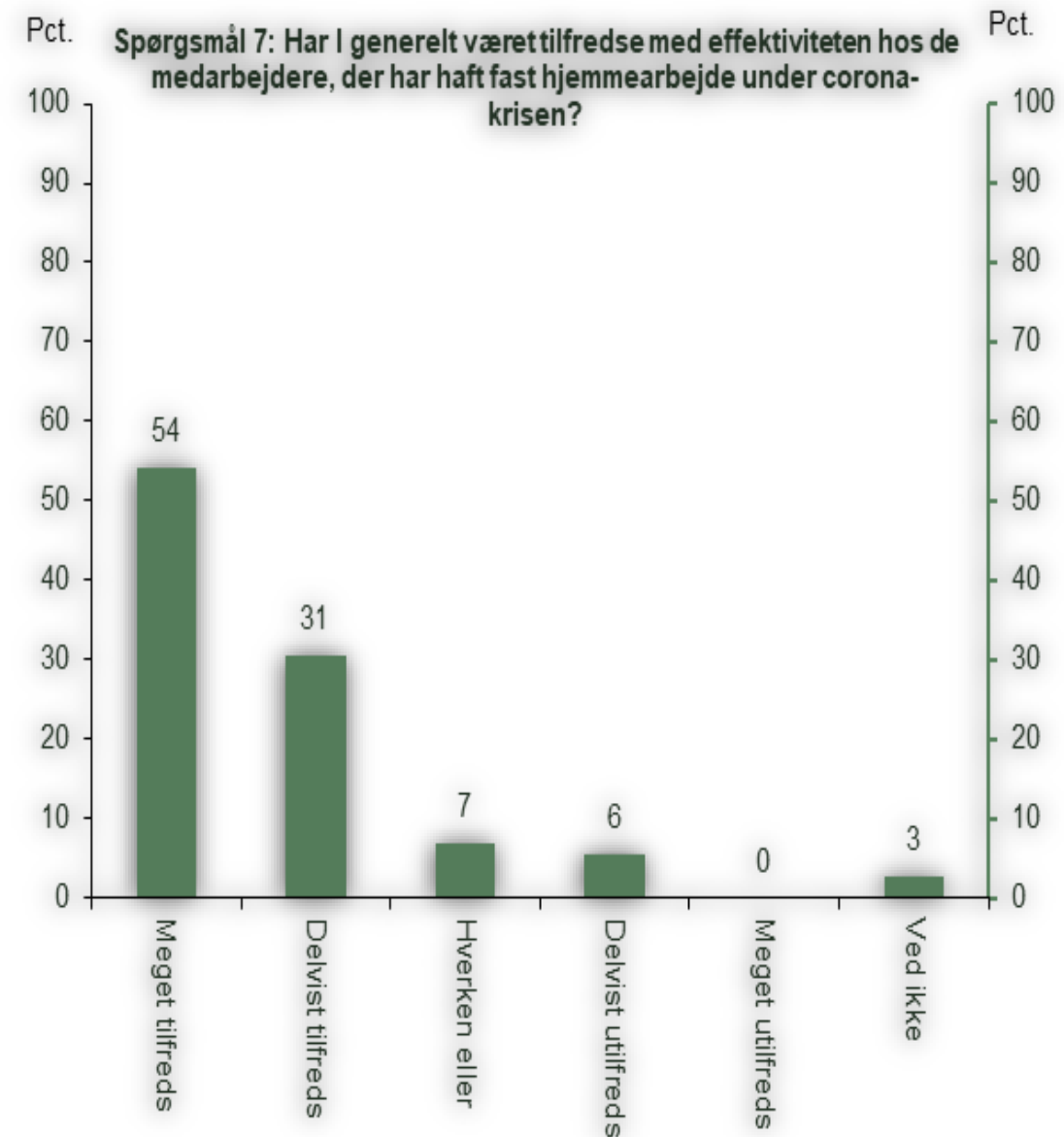
Knap en tredjedel af de finansielle virksomheder vil fremover benytte sig **væsentligt mere af hjemmearbejde**

- Corona-krisen har tvunget mange flere til at **arbejde hjemmefra** og de finansielle virksomheder har været hurtige til at omstille sig.
- 42 pct. af virksomhederne vurderer, at omfanget af hjemmearbejde vil blive **omtrent på samme niveau** som før corona-krisen



Seks ud af syv virksomheder har været delvist eller meget **tilfredse med effektiviteten** hos medarbejderne, der har haft **fast hjemmearbejde** under corona-krisen.

- Virksomhederne har generelt været **meget tilfredse med effektiviteten** blandt deres medarbejdere.
- Cirka **85 pct. af virksomhederne** svarer, at de har været "meget tilfredse" eller "delvist tilfredse" med effektiviteten hos de medarbejdere, der arbejder hjemme.



Knap halvdelen af virksomhederne er meget enige eller delvist enige i, at **effektiviteten af bestemte typer af arbejdsopgaver er steget** i forbindelse med hjemmearbejdet under corona-krisen

Eksempler på opgaver, hvor effektivitet er steget:



"Opgaver der kræver fordybelse og hvor man hjemmefra har haft mulighed for at være mere fokuseret og koncentreret er blev løst bedre fx udviklingsopgaver, større analyseopgaver kontrolopgaver, administrative opgaver, regnskabsopgaver"



"Afviklingen af møder er blevet mere effektivt."



"Kundekontakt og customer service, hvor der er kommet mere tid og ro til den enkelte kunde, færre fejl."

Eksempler på opgaver, der er svære at få løst:

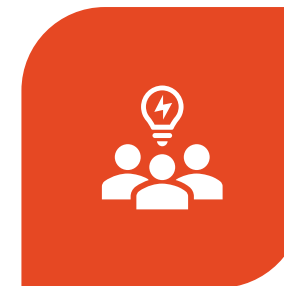
To ud af tre medlemsvirksomheder angiver, at det er opgaver, der kræver **samarbejde mellem flere medarbejdere**, som er fysisk til stede på samme lokation, der har været **sværest at få løst** under corona-krisen.



"OPGAVER DER KRÆVER BRUG AF TEKNOLOGI ELLER SOFTWARE, DER IKKE ER TIL RÅDIGHED HJEMMEFRA"



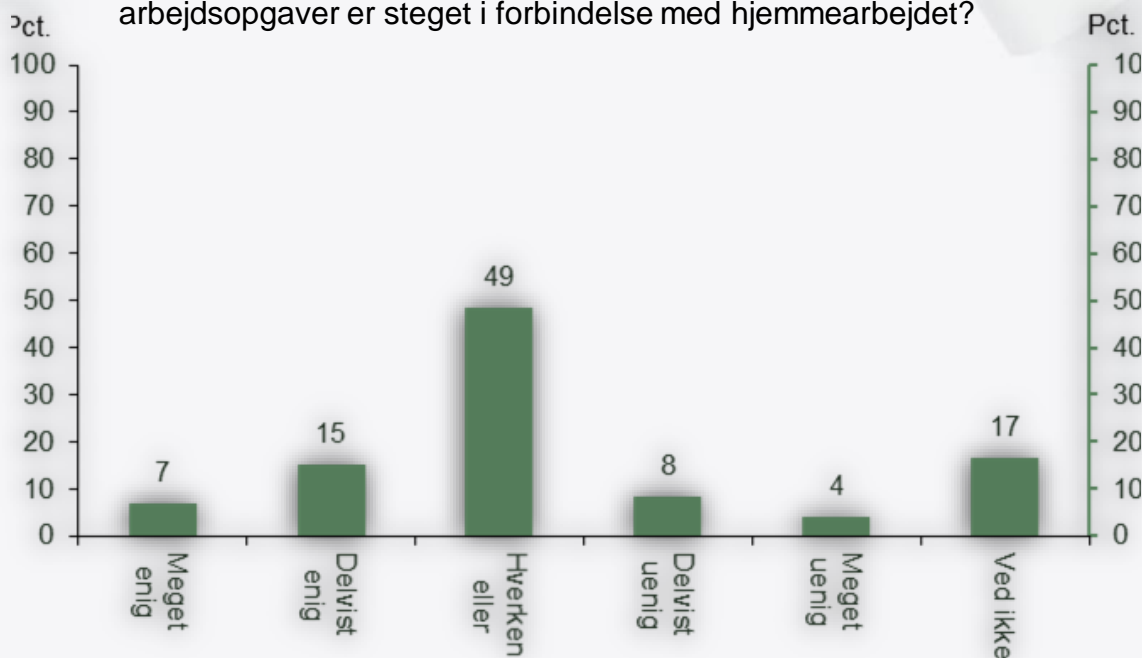
"KOMPLICEREDE KUNDEVENDTE OPGAVER, HVOR TILLIDEN HOS KUNDEN OG MEDARBEJDEREN SKAL VÆRE TIL STEDE, HERUNDER VED NYE KUNDER."



"SPARRING PÅ DAGLIGE OPGAVER OG KRITISKE PROJEKTER, HVOR TEAMARBEJDE OG VIDENDELING KAN VÆRE UNDER PRES."

22 pct. af de finansielle virksomheder er meget eller delvist enig i, at **kvaliteten af bestemte typer arbejdsopgaver er steget** i forbindelse med hjemmearbejdet.

Spørgsmål 9: Er I enige i, at *kvaliteten* af bestemte typer af arbejdsopgaver er steget i forbindelse med hjemmearbejdet?



Cirka halvdelen af medlemsvirksomhederne angiver, at de **ikke har oplevet en markant ændring** i kvaliteten af bestemte type arbejdsopgaver i forbindelse med hjemmearbejdet.

12 pct. af virksomheder er meget eller delvist **uenige** i, at kvaliteten er steget.

Medlemsvirksomhederne **har oplevet kvalitetsforøgelse** i følgende opgaver:

- "Større fokusering på leverancer og effektiv kommunikation virtuelt har bidraget til at løfte kvaliteten"
- "Administrative opgaver, hvor der er kommet færre fejl og en bedre datakvalitet"
- "Kvaliteten af rapportering er steget, idet der har været større mulighed for fordybelse"
- "Kvaliteten af opgaver, der kræver ro og ingen forstyrrelser er steget"
- "Kvaliteten af større komplekse opgaver".

Flere virtuelle møder og mere digital kommunikation



TRE UD AF FIRE
MEDLEMSVIRKSOMHEDER HAR
INDFØRT FASTE *DIGITALE*
MØDER, MENS 85 PCT. HAR
OPFORDRET DERES LEDERE TIL
AT ØGE *DIALOGEN* MED *DERES*
MEDARBEJDERE



44 PCT. AF
MEDLEMSVIRKSOMHEDERNE
HAR MEDARBEJDERNE HAFT 1-
4 FASTE UGENTLIGE MØDER
MED DERES NÆRMESTE LEDER



I 18 PCT. AF
MEDLEMSVIRKSOMHEDERNE
HAR FREKVENSEN AF DE FASTE
DIGITALE MØDER VÆRET
HØJERE

Flere virtuelle møder og mere digital kommunikation

- eksempler



"Oftere information fra direktion/HR ud til alle"



"Mail med hilsen fra alle hver morgen"



"Ledertræning/ lederwebinærer i distanceledelse"



"Løbende lederinfo med tiltag som skal tages for at styrke medarbejderes trivsel og træning i afholdelse af netmøder"



"Guidance til et godt arbejdsmiljø - fysisk og psykisk. Opmærksomhed på pauser og på nærvær ved at gå en tur i skoven med afstand."



"Direktør skriver fredagshilsen og vi skåler på SMS og ønsker god weekend. "



Digitale kompetencer

95 pct. af virksomhederne er helt eller delvist enige i, at medarbejderne har de **nødvendige kompetencer** til at håndtere fast hjemmearbejde.

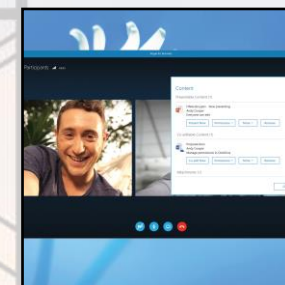
Men **28 pct. af virksomhederne** mener, at corona-krisen har belyst, at der er konkrete **digitale kompetencebehov**, som virksomhederne vil løfte hos medarbejderne efter krisen.

Virksomhederne peger på:



"Behov for at videreudvikle medarbejdernes kompetencer ift. afholdelse af skype og web møder med kunder/salgsmøder"

"Større uddannelse og bedre tekniske muligheder for anvendelse af digitale møder - både internt og eksternt"



"Evnen til at facilitere workshops digitalt"



Forsikringsforbundet



FINANSFORBUNDET

FA FINANSSEKTORENS
ARBEJDSGIVERFORENING



Om undersøgelsen

- FA har i perioden 22.april - 1. maj 2020 foretaget en undersøgelse blandt FA's medlemsvirksomheder. Undersøgelsen indeholder 18 spørgsmål, der blandt andet omhandler trivsel og produktivitet i forbindelse med hjemmearbejde under corona-krisen.
- Undersøgelsen er en del af tre forskellige undersøgelser, der samlet set skal belyse, hvordan corona-krisen har påvirket arbejdet i finanssektoren. De øvrige undersøgelser foretages af Forsikringsforbundet og Finansforbundet
- I alt har 72 af FA's medlemsvirksomheder svaret på spørgeskemaet. De 72 medlemsvirksomheder, som har besvaret undersøgelsen, omfatter ca. 43.400 beskæftigede, hvilket svarer til 74 pct. af den samlede andel af beskæftigede blandt FA's medlemsvirksomheder.

Kontakt

- Hans Jørgen Steffensen, seniorkonsulent og arbejdsmiljøchef hjs@fanet.dk
- Mads Borregaard, cheføkonom mbo@fanet.dk
- Morten Holm Bundgaard, juridisk konsulent mhb@fanet.dk

