



FA's trivselsundersøgelse i forbindelse med hjemmearbejde under corona-krisen



Indhold

Om undersøgelsen.....	2
Hovedresultater	2
Omfang af medarbejdere, der arbejder fast hjemmefra	3
Omfang af hjemmearbejde fremover og sygefravær.....	3
Forventning om fysisk fremmøde.....	4
Medarbejdere i særlige risikogrupper og tilfredshed med effektiviteten.....	5
Effektiviteten i bestemte opgavetyper	6
Kvaliteten i bestemte opgavetype	7
Håndtering af hjemmearbejde blandt medarbejdere, som er vant til hjemmearbejde	8
Udfordringer ved manglende fysisk tilstedeværelse	9
Initiativer for manglende fysisk tilstedeværelse.....	10
Omfanget af faste digitale møder.....	10
Digitale kompetencer	11
Udfordringer med trivsel blandt medarbejderne	12
Udfordringer med trivsel blandt lederne	13

Om undersøgelsen

FA har i perioden 22. april-1. maj foretaget en undersøgelse blandt FA's medlemsvirksomheder. FA's undersøgelse indeholder 18 spørgsmål¹, 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 har responderet. De 72 medlemsvirksomheder, som har besvaret undersøgelsen, omfatter ca. 43.400 beskæftigede, hvilket svarer til 74 pct. af den samlede beskæftigelse blandt FA's medlemsvirksomheder.

Hovedresultater

Helt overordnet viser undersøgelsen, at virksomhederne har været tilfredse med medarbejdernes effektivitet under corona-krisen, mens trivslen har været udfordret af især manglende kontakt med kollegaerne. Hovedresultaterne er vist nedenfor:

- **Hjemmearbejde har været meget udbredt og forventes mere udbredt efter krisen:** Mere end syv ud af ti medarbejdere i finanssektoren har arbejdet fast hjemmefra under corona-krisen, mens tre ud af ti virksomheder forventer at anvende væsentlig mere hjemmearbejde efter corona-krisen, *jf. spørgsmål 1 og 3.*
- **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. *jf. spørgsmål 7.*
- **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, *jf. spørgsmål 8 og 9.*
- **Udfordringer ved hjemmearbejde:** Cirka to ud af tre 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 fire ud af ti virksomheder haft problemer med software/teknologi, der ikke har været tilgængelig hjemmefra, *jf. spørgsmål 11.*
- **Trivsel hos medarbejdere og ledere:** 79 pct. angiver, at *manglende kontakt med kollegaer* har været en stor udfordring ift. medarbejdernes trivsel, mens 40 pct. angiver, 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, *jf. spørgsmål 16 og 17.*
- **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

¹ I spørgsmål 18 bliver virksomhederne spurgt til, hvad de indtil videre har lært af corona-krisen, og som de vil arbejde videre med fremover. Disse svar kan indeholde fortrolige oplysninger og fremgår derfor ikke af rapporten.

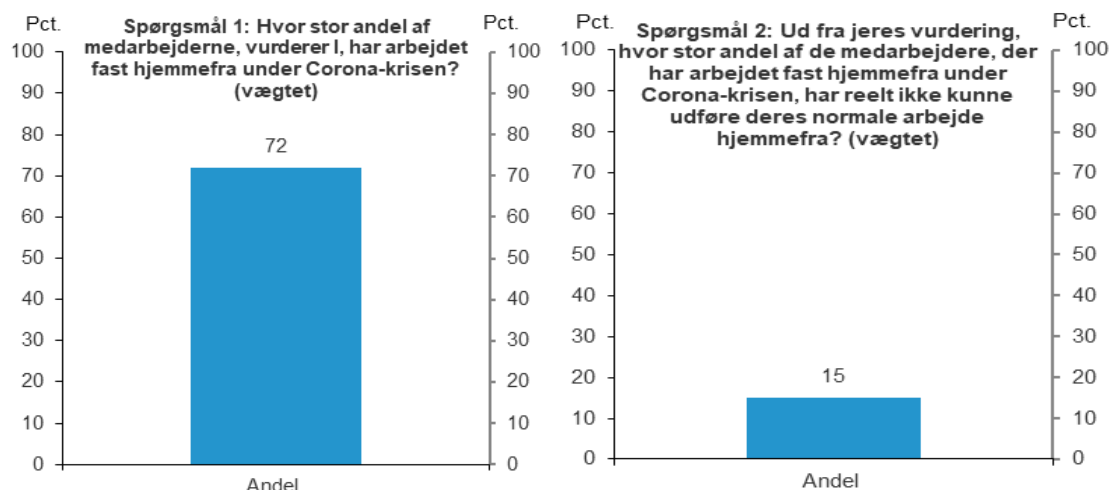
medlemsvirksomheder har indført faste digitale møder, mens 85 pct. har opfordret deres ledere til at øge dialogen med deres medarbejdere. Samtidig har nogle afholdt webinar for deres ledere i distanceledelse, *jf. spørgsmål 12*.

Omfang af medarbejdere, der arbejder fast hjemmefra

En stor del af medarbejderne i finanssektoren har arbejdet permanent hjemmefra under corona-krisen. Cirka 72 pct. medarbejderne i finanssektoren vurderes at arbejde fast hjemmefra, *jf. spørgsmål 1*.

Medlemsvirksomhederne vurderer, at ca. 15 pct. af de medarbejdere, der har arbejdet fast hjemmefra, ikke har haft mulighed for at udføre deres normale arbejdsopgaver hjemmefra, *jf. spørgsmål 2*. Det bemærkes, at enkelte medlemsvirksomhederne har angivet, at 70-95 pct. af deres medarbejdere reelt ikke har kunne udføre deres arbejde, hvilket vurderes meget højt. Ses der bort fra disse besvarelser falder den vægtet andel til 10-12 pct.

Figur 1. Spørgsmål 1 og 2 om omfanget af medarbejdere, der arbejder fast hjemmefra under corona-krisen



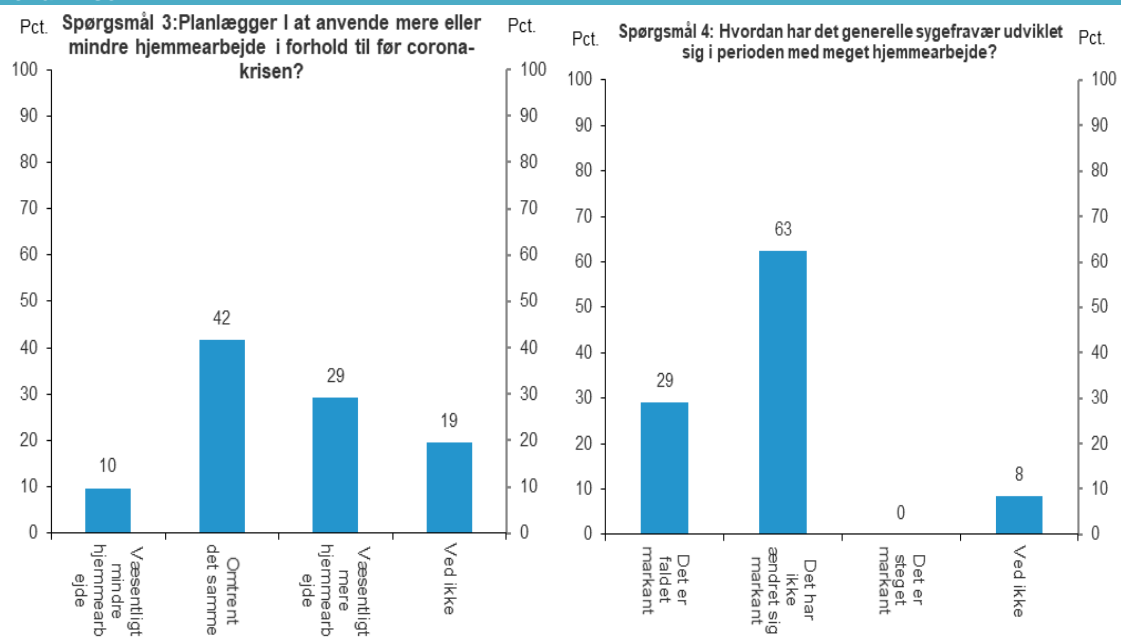
Anm.: Svarene er baseret på 72 respondenter. Tallene er vægtet med medlemsvirksomhedernes antal ansatte.
Kilde: FA.

Omfang af hjemmearbejde fremover og sygefravær

Corona-krisen har tvunget mange flere til at arbejde hjemmefra. Konkret skønner 29 pct. af medlemsvirksomhederne, at de fremadrettet vil benytte sig af ”væsentlig mere hjemmearbejde”, mens 42 pct. vurderer, at omfanget af hjemmearbejde vil blive omtrent på samme niveau, som før corona-krisen, *jf. spørgsmål 3*.

For knap 2 ud af 3 medlemsvirksomheder har sygefraværet under coronakrisen været på et *omtrent uændret* niveau, mens 29 pct. af medlemsvirksomheder har registreret et fald i sygefraværet, *jf. spørgsmål 4*. Ingen medlemsvirksomheder angiver, at de har oplevet en stigning i sygefraværet.

Figur 2. Spørgsmål 3 og 4 om planlægning af hjemmearbejde og sygefravær i forhold til før corona-krisen?

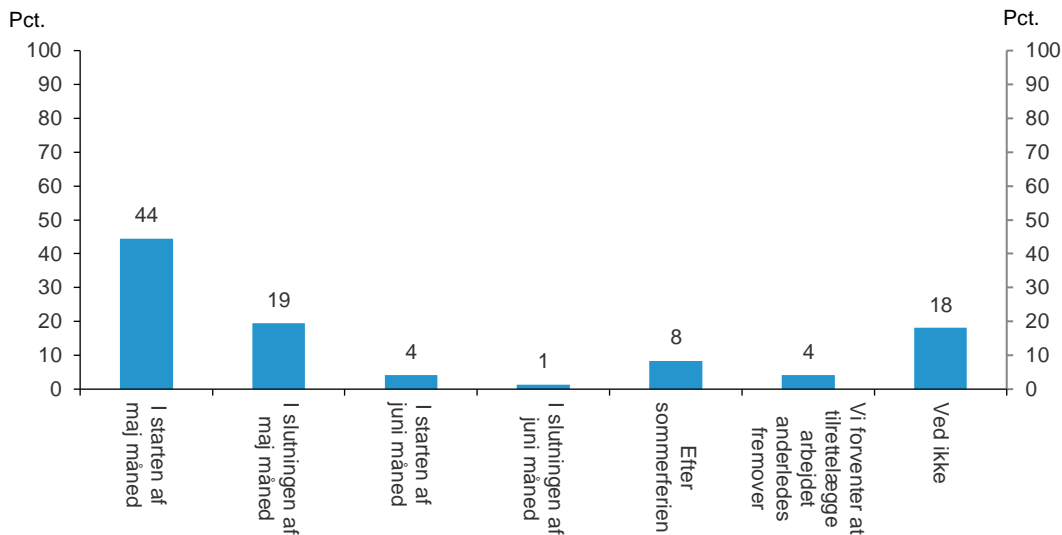


Anm.: Svarene er baseret på 72 respondenter. Tallene er uvægtet.
Kilde: FA.

Forventning om fysisk fremmøde

64 pct. af medlemsvirksomhederne forventer, at deres medarbejdere som udgangspunkt møder fysisk op med udgangen af maj, *jf. spørgsmål 5*. Knap en ud af fem af medlemsvirksomheder *ved ikke*, hvornår de forventer, medarbejderne som udgangspunkt møder fysisk op og løser deres arbejdsopgaver.

Figur 3. Spørgsmål 5: Hvornår forventer I, at medarbejderne som udgangspunkt møder fysisk op og løser deres arbejdsopgaver på arbejdspladsen? (der skal ses bort fra medarbejdere i de særlige risikogrupper (fx med kroniske sygdomme))



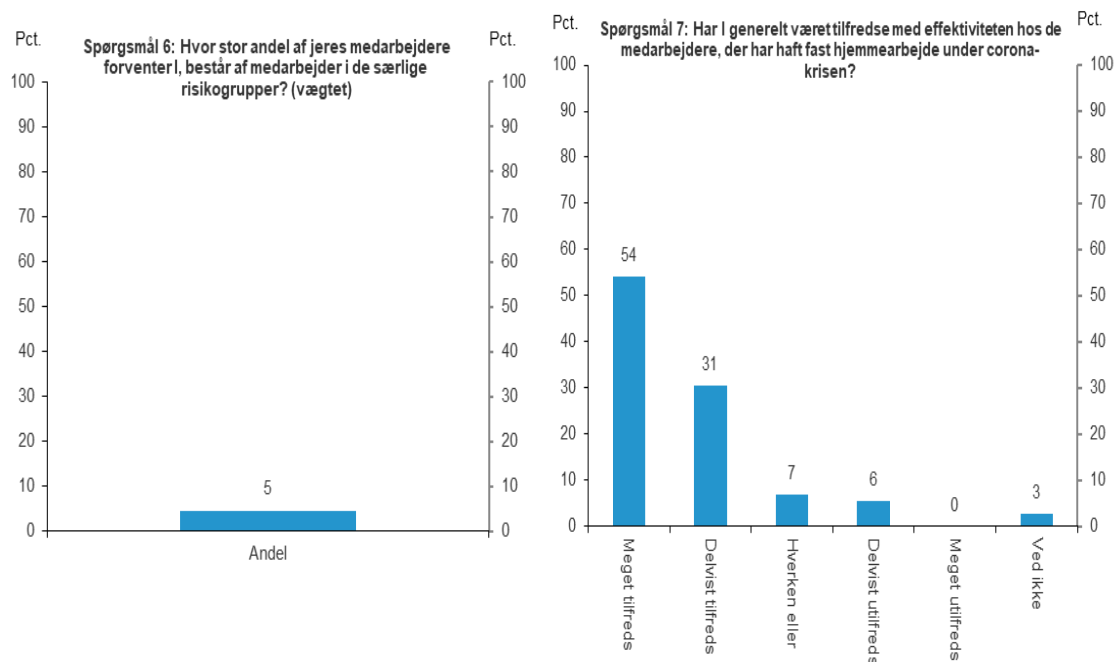
Anm.: Svarene er baseret på 72 respondenter. Tallene er uvægtet.
Kilde: FA.

Medarbejdere i særlige risikogrupper og tilfredshed med effektiviteten

Det forventes, at der skal tages særlige hensyn til medarbejdere i de særlige risikogrupper. Det vurderes, at gruppen af medarbejdere, der vil være i de særlige risikogrupper, består af ca. 5 pct. af de beskæftigede, *jf. spørgsmål 6*.

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”, *jf. spørgsmål 7*. På forskningsområdet er det hele 69 pct. af medlemsvirksomhederne, der er svarer, at de har været ”meget tilfredse”, mens 19 pct. svarer, at de har været ”delvist tilfredse”.

Figur 4. Spørgsmål 6 og 7 om omfanget af kronisk syge og effektiviteten hos medarbejderne?



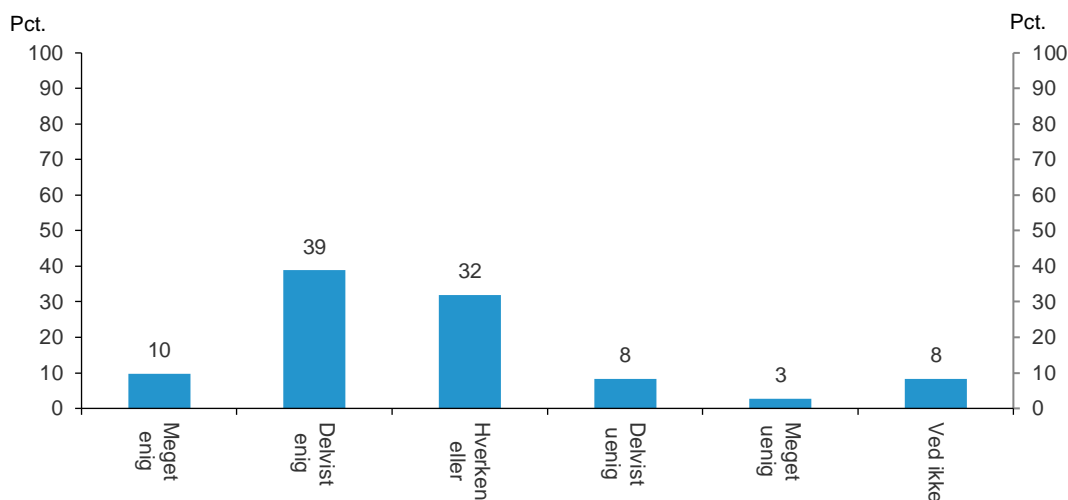
Anm.: Svarene er baseret på 72 respondenter. Tallene er i spørgsmål 6 er vægtet efter antal ansatte i virksomhederne.
Kilde: FA.

Effektiviteten i bestemte opgavetyper

Knap halvdelen medlemsvirksomheder angiver, at de er *meget enige* eller *delvist enig* i, at effektiviteten af bestemte typer af arbejdsopgaver er steget i forbindelse med hjemmearbejdet under corona-krisen, jf. spørgsmål 8. På forsikringsområdet er det knap 7 ud af 10, der angiver, at de er *meget enige* eller *delvist enig* i, at effektiviteten af bestemte typer af arbejdsopgaver er steget.

Godt en ud af ti af medlemsvirksomheder angiver, at de er *delvist uenige* eller *meget uenige* i, at effektiviteten af visse arbejdsopgaver er steget.

Figur 5. Spørgsmål 8: Er I enige i, at effektiviteten af bestemte typer af arbejdsopgaver er steget i forbindelse med hjemmearbejdet?



Anm.: Svarene er baseret på 72 respondenter. Tallene er uvægtet.
Kilde: FA.

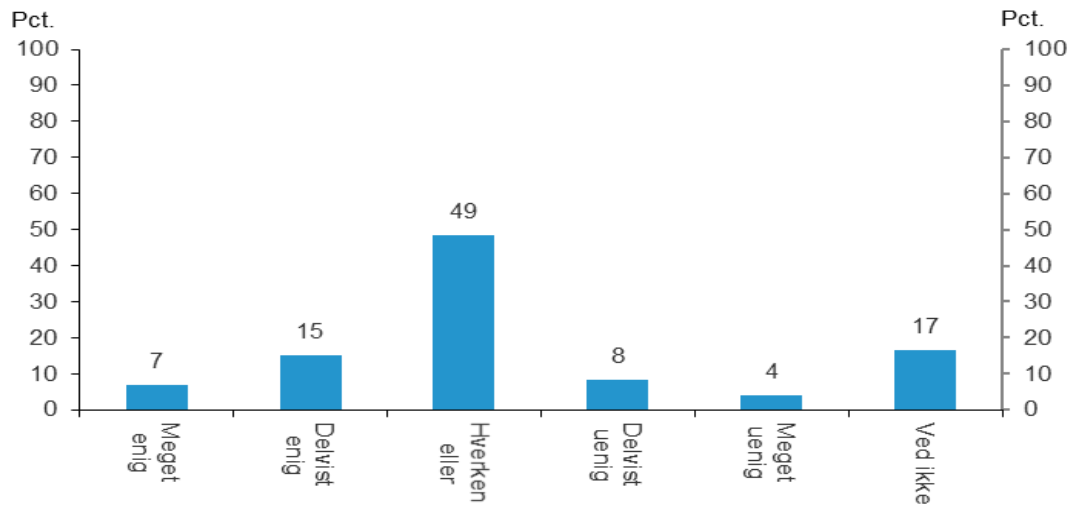
Medlemsvirksomhederne nævner følgende opgavetyper, som de mener er blevet løst mere effektivt:

- Opgaver der kræver fordybelse og hvor man hjemmefra har haft mulighed for at være mere fokuseret og koncentreret. Her nævnes eksempelvis udviklingsopgaver, større analyseopgaver, kontrolopgaver, administrative opgaver, regnskabsopgaver og it-udvikling.
- 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.

Kvaliteten i bestemte opgavetype

Cirka halvdelen af medlemsvirksomhederne angiver, at de *ikke* har oplevet en markant ændring i kvaliteten af bestemte type arbejdsopgaver i forbindelse med hjemmearbejdet, mens 22 pct. af medlemsvirksomhederne angiver, at de er *meget enig* eller *delvist enig* i, at kvaliteten af bestemte type arbejdsopgaver er steget i forbindelse med hjemmearbejdet, *jf. spørgsmål 9*.

Figur 6. Spørgsmål 9: Er I enige i, at kvaliteten af bestemte typer af arbejdsopgaver er steget i forbindelse med hjemmearbejdet?



Anm.: Svarene er baseret på 72 respondenter. Tallene er uvægtet.
Kilde: FA.

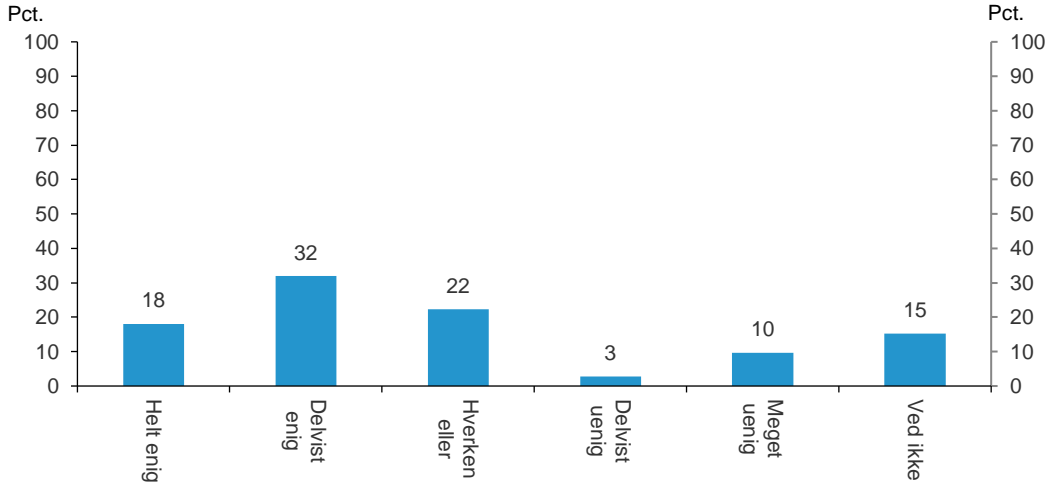
Medlemsvirksomhederne nævner følgende opgaver, hvor de mener *kvaliteten* i opgaveløsningen er steget:

- Større fokusering på leverancer og effektiv kommunikation virtuelt har bidraget til at løfte kvaliteten
- Administrative opgave, 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 opgave.

Håndtering af hjemmearbejde blandt medarbejdere, som er vant til hjemmearbejde

Halvdelen af medlemsvirksomhederne angiver, at de er *helt enig* eller *delvist enig* i, at medarbejdere, som har erfaring fra hjemmearbejde, har håndteret hjemmearbejde under krisen bedre end medarbejdere, som ikke har erfaring med hjemmearbejde, *jf. spørgsmål 10*.

Figur 7. Spørgsmål 10: Hvor enig/uenig er I i følgende påstand: Medarbejdere, som har erfaring med hjemmearbejde, har håndteret hjemmearbejde under krisen bedre end medarbejdere, som ikke har erfaring med hjemmearbejde?

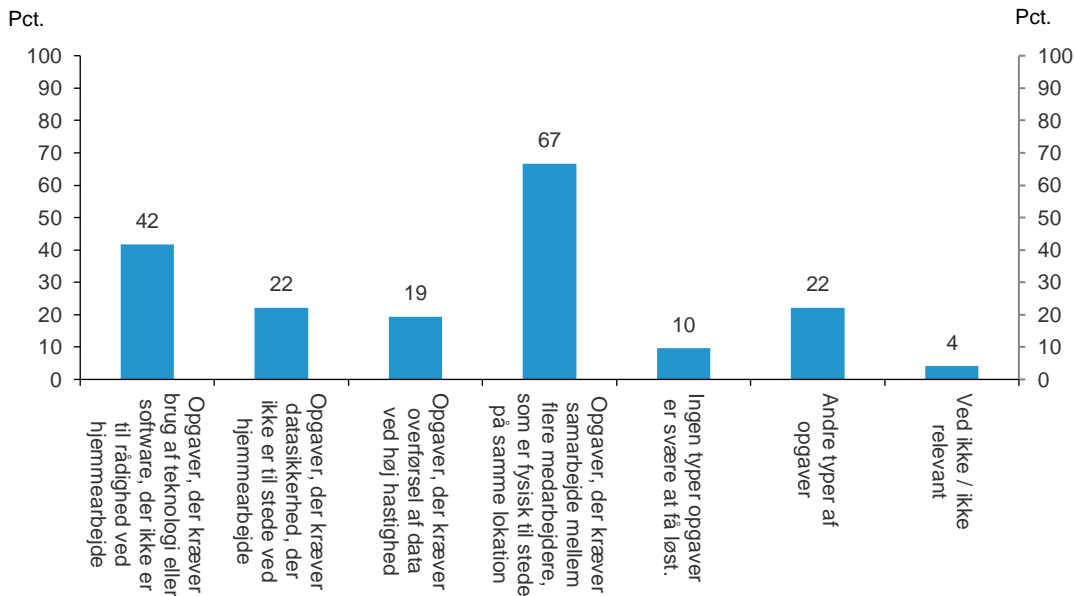


Anm.: Svarene er baseret på 72 respondenter. Tallene er uvægtet.
Kilde: FA.

Udfordringer ved manglende fysisk tilstedeværelse

Cirka 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, jf. spørgsmål 11.

Figur 8. Spørgsmål 11: Hvilke typer opgaver er det svært at få løst, når fysisk tilstedeværelse ikke er muligt? (Vælg gerne flere muligheder)



Anm.: Svarene er baseret på 72 respondenter. Tallene er uvægtet.
Kilde: FA.

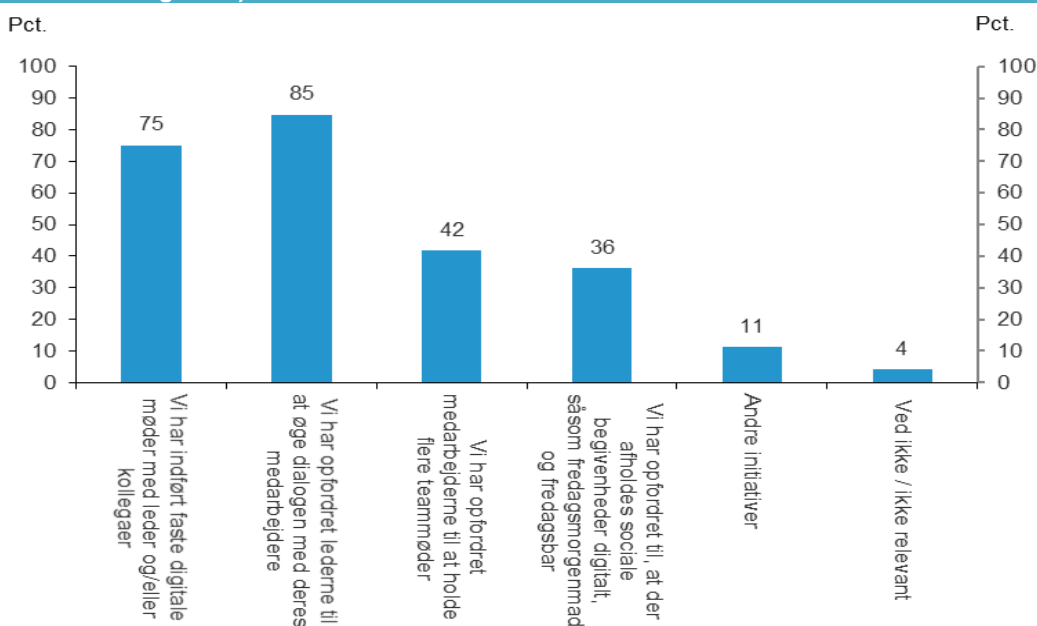
22 pct. af medlemsvirksomhederne angiver, at de har svært ved at løse *andre typer af opgaver* end dem, der er angivet som svarmuligheder i *spørgsmål 11*. Medlemsvirksomhederne nævner blandt andet følgende opgavetyper, som de har haft svært ved at løse:

- Praktiske opgaver, såsom håndtering af post, opgaver der kræver adgang til fysisk arkiv og andre onsite opgaver.
- Sparring på daglige opgaver.
- Komplicerede kundevendte opgaver, hvor tilliden hos kunden og medarbejderen skal være til stede, herunder ved nye kunder.
- Kritiske projekt, hvor teamarbejde og videndeling kan være under pres.
- Forhandlingssituationer

Initiativer for manglende fysisk tilstedeværelse

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*, jf. *spørgsmål 12*.

Figur 9. Spørgsmål 12: I forbindelse med hjemmearbejdet under Corona-krisen, hvordan har I forsøgt at kompensere for den manglende fysiske tilstedeværelse i virksomheden? (Vælg gerne flere muligheder)

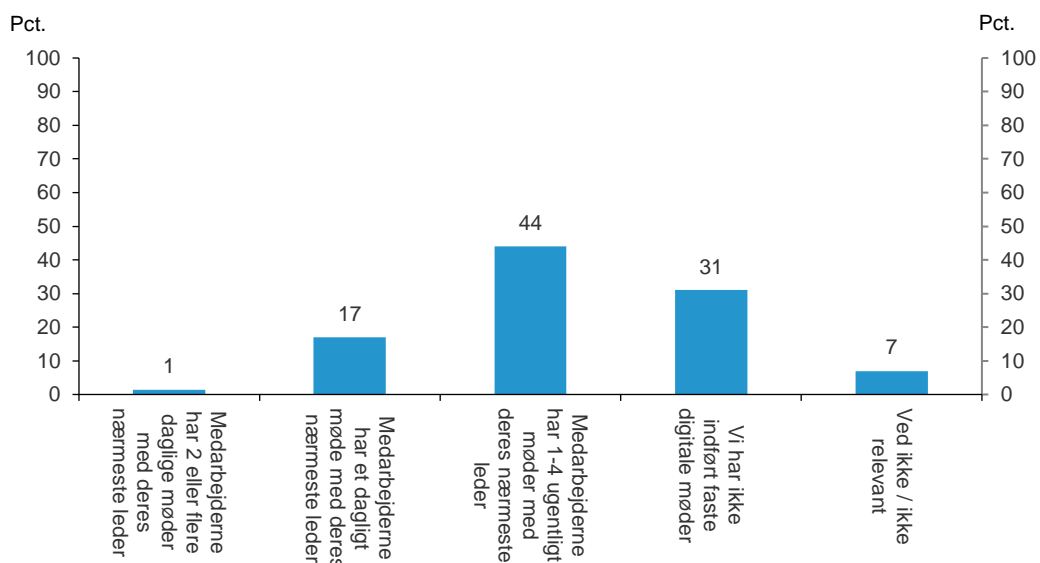


Anm.: Svarene er baseret på 72 respondenter. Tallene er uvægtet.
Kilde: FA.

Omfanget af faste digitale møder

I 44 pct. af medlemsvirksomhederne har medarbejderne haft 1-4 faste ugentlige møder med deres nærmeste leder, jf. *spørgsmål 13*. I 18 pct. af medlemsvirksomhederne har frekvensen af de faste digitale møder været højere.

Figur 10. Spørgsmål 13: Hvis I har indført faste digitale møder, hvor ofte har de så været planlagt?



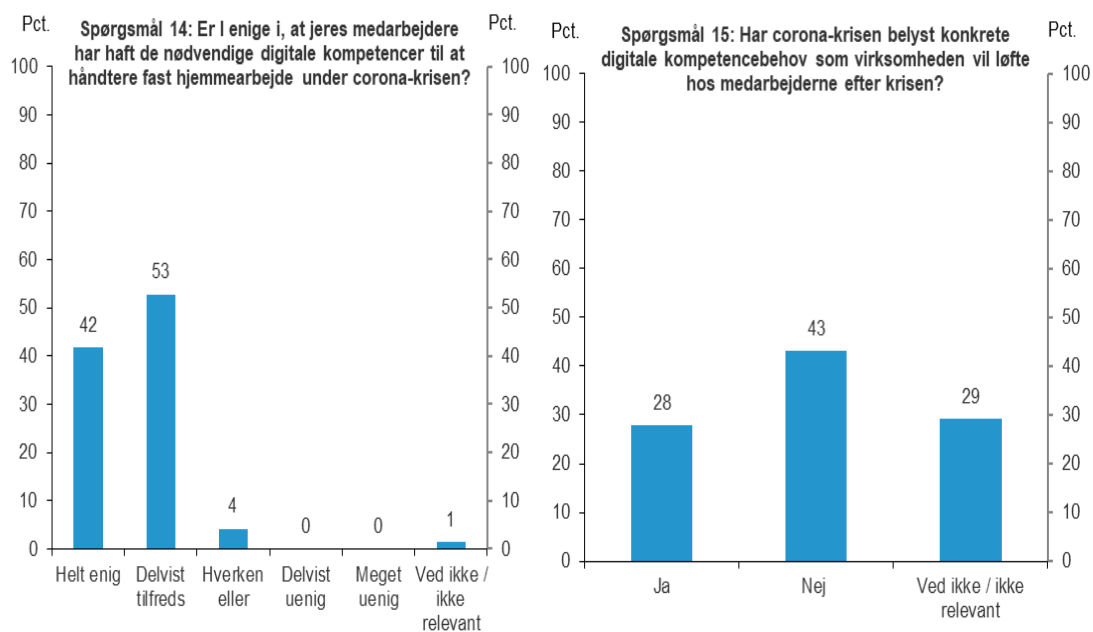
Anm.: Svarene er baseret på 72 respondenter. Tallene er uvægtet.
Kilde: FA.

Digitale kompetencer

95 pct. af medlemsvirksomhederne angiver, at de er *helt enig* og *delvist enig* i, at medarbejderne har de nødvendige kompetencer til at håndtere fast hjemmearbejde, *jf. spørgsmål 14*.

28 pct. af medlemsvirksomhederne angiver, at corona-krisen har belyst, at der konkrete digital kompetence behov, som virksomhederne vil løfte hos medarbejderne efter krisen, *jf. spørgsmål 15*.

Figur 11. Spørgsmål 14 og 15 om digitale kompetencer



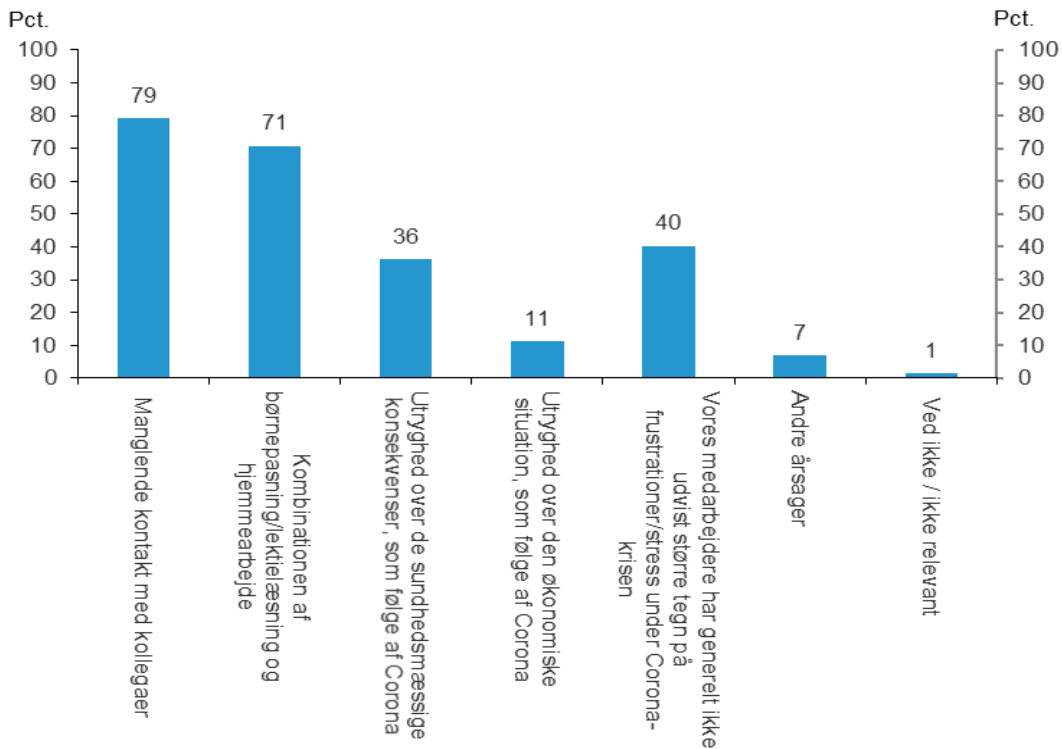
Anm.: Svarene er baseret på 72 respondenter. Tallene er uvægtet.
Kilde: FA.

Udfordringer med trivsel blandt medarbejderne

Medlemsvirksomhederne angiver, at den største udfordring ift. medarbejdernes trivsel har været manglende kontakt med kollegaer. I alt angiver 79 pct. af medlemsvirksomhederne, at *manglende kontakt med kollegaer* har været en stor udfordring ift. medarbejdernes trivsel. Denne udfordring har især været stor blandt de ansatte indenfor forsikring. Samtlige 16 virksomheder indenfor forsikring angiver, at manglende kontakt med kollegaer har været en stor udfordring.

40 pct. af medlemsvirksomhederne nævner, at deres medarbejdere generelt ikke har udvist større tegn på frustrationer/stress *jf. spørgsmål 16*.

Figur 12. Spørgsmål 16: Hvilke udfordringer med trivsel har I oplevet hos jeres *medarbejdere* under hjemmearbejdsperioden?

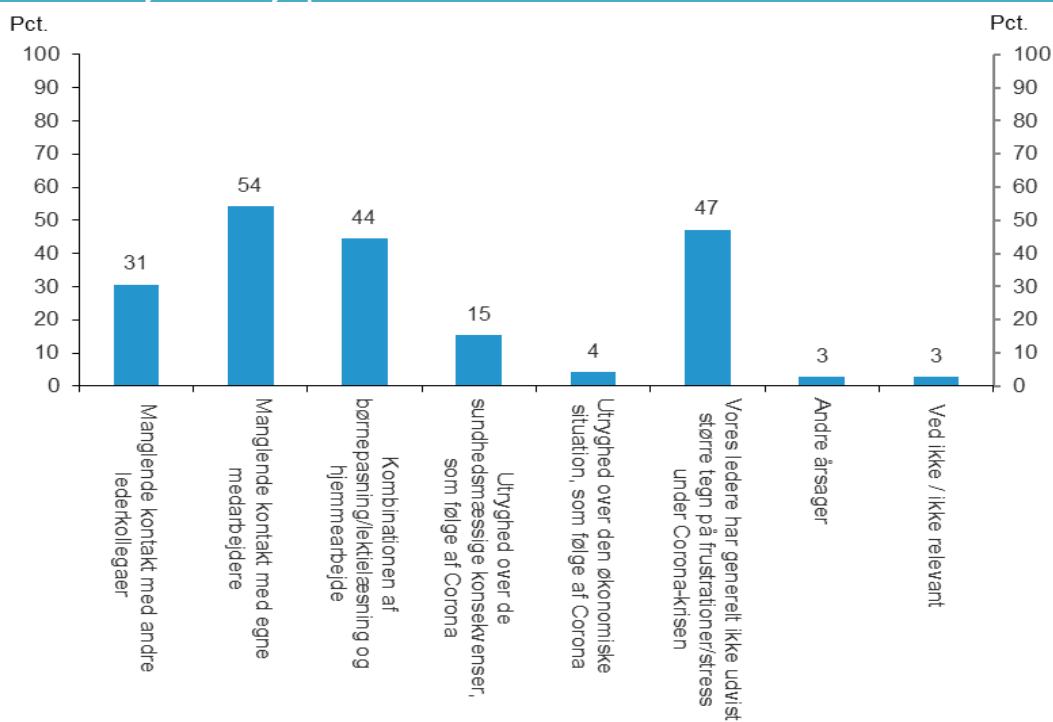


Anm.: Svarene er baseret på 72 respondenter. Tallene er uvægtet.
Kilde: FA.

Udfordringer med trivsel blandt lederne

Medlemsvirksomhederne angiver, at den største udfordring ift. ledernes trivsel har været manglende kontakt med deres medarbejdere. I alt angiver 54 pct. af medlemsvirksomhederne, at *manglende kontakt med deres medarbejdere* har været en stor udfordring ift. ledernes trivsel, mens knap halvdelen af medlemsvirksomhederne nævner, at deres ledere generelt ikke har udvist større tegn på frustrationer/stress *jf. spørgsmål 17*.

Figur 13. Spørgsmål 17: Spørgsmål 17: Hvilke udfordringer med trivsel har I oplevet hos jeres ledere under hjemmearbejdsperioden?



Anm.: Svarene er baseret på 72 respondenter. Tallene er uvægtet.
Kilde: FA.