

FINANSFORBUNDETS UNDERSØGELSE AF AI I FINANSSEKTOREN 2026

Hvad medarbejderne fortæller
om AI i arbejdslivet



AI ÆNDRER ARBEJDET – MEN VÆRDIEN AFHÆNGER AF DET, DER SKER RUNDT OM TEKNOLOGIEN

De åbne svar giver et mere detaljeret billede af, hvordan AI indgår i medlemmernes arbejde, og hvilke muligheder og problemer de møder undervejs. De viser stor variation i brugen. Nogle anvender AI til relativt enkle opgaver som informationssøgning, formulering og mødeopsamling, mens andre bruger teknologien til analyse, kodning, kundearbejde, compliance og automatisering.

På tværs af svarene tegner der sig samtidig nogle gennemgående mønstre, hvoraf de mest dominerende er præsenteret nedenfor.

Om de åbne svar – den kvalitative analyse:

Den kvalitative analyse bygger på undersøgelsens tre åbne svarfelter. I alt indgår 236 besvarelser eller tekstbidrag.

Besvarelserne er gennemgået systematisk og kodet efter de konkrete erfaringer og problemstillinger, medlemmerne beskriver. Det gælder blandt andet anvendelsesformer, oplevet værdi, problemer med AI-output, rammerne for brugen, kompetencer samt forventninger til job og arbejdsliv.

De åbne svar er ikke repræsentative på samme måde som undersøgelsens kvantitative spørgsmål. De kan derfor ikke bruges til at sige, hvor stor en del af medlemmerne der har en bestemt erfaring. Deres styrke er i stedet, at de giver medlemmerne mulighed for selv at fremstille deres oplevelse af AI, og hvilke problemstillinger der opstår i den konkrete arbejdsdag med deres egne ord.

HOVEDINDSIGTER

1. AI fungerer især som støtte til opgaver, medarbejderne allerede løser

Når medlemmerne beskriver deres konkrete brug af AI, er det mest gennemgående billede, at teknologien bliver koblet ind i eksisterende arbejdsopgaver. AI finder information, sammenfatter materiale, hjælper med formuleringer, giver et første udkast eller fungerer som sparringspartner.

Det gælder både almindelige kontoropgaver og mere specialiseret arbejde.

Flere beskriver AI som et værktøj, der hjælper dem hurtigere frem til et udgangspunkt, mens de selv står for den endelige vurdering og anvendelse.

"AI bruges aldrig som generator, men altid som sparringspartner."

"Det gør min arbejdsdag nemmere med oversættelser, sparring og generel give et godt indspark til at komme i gang med en opgave."

2. Arbejdet kan blive hurtigere uden at hele opgaven bliver tilsvarende kortere

Et af de tydeligste spændingsfelter i de åbne svar er, at AI kan levere noget hurtigt, men svaret skal forstås, vurderes og ofte kontrolleres.

Flere medlemmer beskriver fejl, upræcise svar eller manglende kendskab til virksomhedens konkrete forhold. Det betyder, at output skal kontrolleres, vurderes og ofte bearbejdes, før det kan anvendes, og at det tager tid.

"Føler en del af min tid går på at kontrollere korrektheden i informationerne."

"AI er smart, når det virker. Nogle gange kan man bruge længere tid til at få det til at virke end hvis arbejdsopgaven var udført manuelt."

Det betyder ikke nødvendigvis, at AI ikke skaber værdi. Flere beskriver snarere, at arbejdet flytter karakter.

"Jeg oplever oftere at arbejdet tager samme tid, men jeg bruger tiden på at reflektere, overveje og instruere – ikke på at producere. Og derved højnes kvaliteten."

De åbne svar peger derfor på flere forskellige former for gevinst. For nogle består værdien i tidsbesparelse. For andre handler den om bedre kvalitet, overblik eller mulighed for at arbejde mere med indholdet. Omvendt kan behovet for kontrol og efterbearbejdning i nogle opgaver reducere eller helt fjerne tidsgevinsten.

3. Udfordringen er ofte at få AI til at hænge sammen med det konkrete arbejde

En af de mest gennemgående spændinger i de åbne svar handler om, at virksomheder stiller AI til rådighed med klare ambitioner om øget brug, men samtidig overlader det til medarbejderne selv at skabe forbindelsen mellem teknologien og arbejdet.

"Virker desværre som om, at 'har vi bare givet adgang .. så finder de nok selv ud af, hvordan de kan bruge det:'"

"Det forventes at den enkelte medarbejder selv opfinder den 'dybe tallerken' og vindingen ved AI."

En del af udfordringen handler om tid. AI udvikler sig hurtigt, og nye muligheder kræver løbende afprøvning. Flere oplever imidlertid, at læringen skal presses ind mellem de almindelige arbejdsopgaver.

"Det går så enormt stærk med AI og det er umuligt at kunne følge med, når man også har travlt på arbejdet. Så AI er i fremtiden."

Også regler og ansvar fylder. Flere beskriver usikkerhed om, hvornår AI må bruges, og hvordan blandt andet persondata, fortrolige oplysninger og compliance skal håndteres.

"Det kan tit være svært at vurdere hvornår og til hvad man må bruge det. Her tænker jeg særligt ift. persondata men også ift. forretningshemmeligheder."

Der findes også den modsatte erfaring. Enkelte medlemmer oplever virksomheden som for forsigtig og mener, at medarbejderne selv er længere fremme end organisationen. Andre ser begrænsninger som nødvendige, fordi spørgsmål om datasikkerhed, fortrolighed og ansvar skal være afklaret.

Besvarelserne peger derfor ikke entydigt på for lidt eller for meget AI. Det gennemgående spørgsmål er snarere, om ambitioner, adgang, regler, kompetencer og konkrete arbejdsprocesser følges ad.



4. AI kan både styrke kompetencer og samtidig svække læring

De åbne svar viser også en interessant spænding mellem, at AI kan gøre medarbejdere mere selvhjulpne og give dem mulighed for at løse opgaver, de ellers har været afhængige af, at andre løser, mens teknologien kan samtidig ændre eller svække de processer, hvor faglighed normalt udvikles.

"Jeg behøver ikke tigge om at få lavet et API eller en lille rutine mere, men kan selv få lavet de ting, jeg skal bruge."

En anden mener direkte, at AI kan mindske forskellen mellem medarbejdere med forskellig uddannelsesbaggrund.

På den anden side er nogle bekymrede for, at den hurtige adgang til svar betyder, at dele af den proces, hvor viden og erfaring normalt opbygges, bliver sprunget over.

"Hvis jeg har et problem i stedet for at finde en løsning fra et bibliotek eller litteratur, så spørger man AI og lærer intet."

"Jeg oplever desværre også at jeg ikke husker referaterne så godt, da jeg jo ikke selv har udfærdiget dem 100% selv."

Svarene peger samtidig på, at medarbejderens rolle kan flytte sig, når AI overtager mere af selve produktionen. Flere fremhæver betydningen af fortsat at kunne forstå konteksten, vurdere resultatet, udøve fagligt skøn og indgå i menneskelige relationer.

"AI [...] kan ikke erstatte det menneskelige aspekt. Der er ofte fejl i AI og du skal være meget kritisk for outputtet."

For enkelte handler udviklingen også om oplevelsen af egen faglig rolle. Her beskrives en bekymring for at blive reduceret til at instruere eller kontrollere AI frem for selv at udføre arbejdet og for, at medarbejderens eget bidrag bliver mindre synligt.

Materialet giver ikke grundlag for at sige, hvor udbredte disse erfaringer er. Men de åbne svar peger på, at der er en spænding mellem, at AI både kan udvide medarbejdernes muligheder og gøre dem i stand til at løse mere selv, samtidig med at teknologien kan ændre de processer, hvor faglig erfaring opbygges og bringes i spil.

5. Oplevelsen af stor nytte og usikkerhed kan eksistere samtidig

En anden tydelig erfaring i besvarelserne er, at en positiv holdning til AI ikke nødvendigvis betyder mindre bekymring for konsekvenserne.

Flere medlemmer beskriver stor nytte i deres egen arbejdsdag, samtidig med at de er bekymrede for, hvordan virksomhederne vil omsætte forventede produktivtetsgevinster til bemanning og arbejdsorganisering.

Nogle henviser direkte til afskedigelser, som de oplever bliver begrundet med forventninger til AI eller automatisering. Et tilbagevendende kritikpunkt er, at virksomheder reducerer bemanningen, før medarbejderne selv oplever, at den forventede gevinst er blevet realiseret.

"Mener virksomheden afskediger på baggrund af en forventet effektivisering, der ikke har vist sig endnu."

"Det er ikke godt, at virksomheder tager gevinst ved brug af AI på forhånd. Man fryrer ansatte FØR gevinster er påvist."

De åbne svar viser, at virksomhedens forventninger til AI allerede indgår i nogle medarbejderes oplevelse af deres jobsikkerhed. Det gælder også meget positive brugere.

"Jeg elsker AI – det er min nærmeste og tætteste kollega [...] ALLIGEVEL frygter jeg mere end nogensinde at blive afskediget pga AI!"

Der findes også andre perspektiver. Enkelte forventer, at teknologien vil skabe nye funktioner og arbejdspladser, eller fremhæver, at medarbejdere selv må være aktive i omstillingen.

Materialet tegner derfor ikke en simpel modsætning mellem medarbejdere, der er "for" eller "imod" AI. Den samme medarbejder kan opleve stor værdi ved teknologien og samtidig være kritisk over for den måde, dens gevinster og konsekvenser håndteres på.

Andre spørgsmål fylder også

En mindre del af de åbne svar rejser spørgsmål, som ligger ud over den konkrete opgaveløsning. Det gælder blandt andet datasikkerhed, personoplysninger, regulering, klima, ulighed og teknologiens bredere betydning for arbejdsmarkedet. Andre fremhæver betydningen af fagligt skøn, menneskelig kontakt og evnen til at vurdere AI's output.

Svarene peger i forskellige retninger og giver ikke grundlag for en fælles konklusion om disse spørgsmål. De viser først og fremmest, at medlemmernes overvejelser om AI rækker længere end spørgsmålet om, hvor hurtigt en konkret opgave kan løses.



Lucia Lyng Velasco
politisk seniorkonsulent
lve@finansforbundet.dk



Klaus Mosekjær Madsen
cheføkonom
kmm@finansforbundet.dk