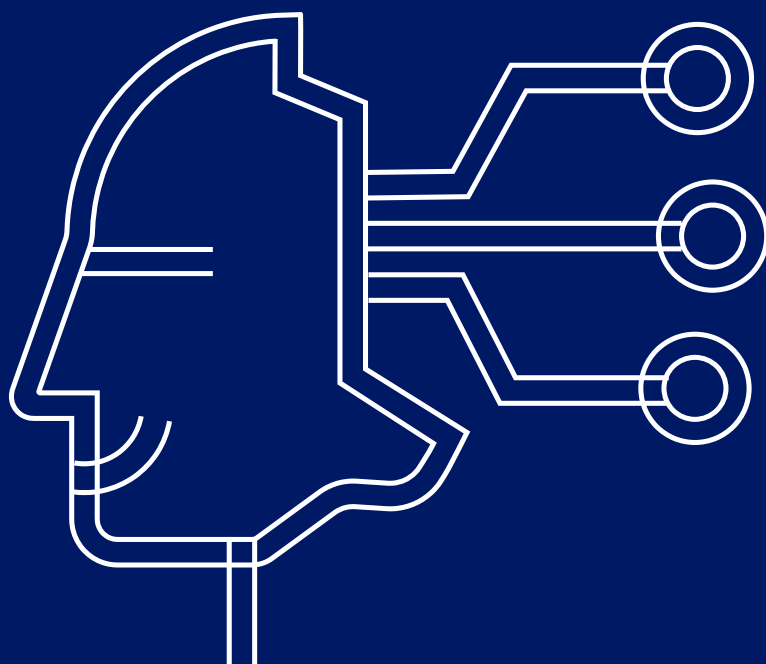


FINANSFORBUNDETS UNDERSØGELSE AF AI I FINANSSEKTOREN 2026

Hvad tallene viser om brug,
gevinster og arbejdsliv



SAMMENFATNING

AI er blevet hverdag – nu handler det om brugen

På bare to år er AI gået fra at være noget, de færreste brugte, til at være en fast del af arbejdsdagen i finanssektoren. I Finansforbundets medlemsundersøgelse fra 2024 svarede 29 pct., at de som minimum brugte AI ugentligt. I 2026 er andelen steget til 87 pct., og 57 pct. bruger teknologien hver dag. Samtidig har 95 pct. adgang til AI på arbejdet, og ni ud af ti forventer at øge brugen det kommende år.

Gevinsterne mærkes i opgaverne – mindre i tiden

Den udbredte brug kan også mærkes i arbejdet. Godt halvdelen oplever, at AI i mindst nogen grad har ændret deres arbejdsopgaver det seneste år, mens 21 pct. oplever ændringer i høj eller meget høj grad. For de fleste består forandringen i, at kendte opgaver bliver løst på nye måder. Tekster skrives hurtigere, information findes lettere, møder sammenfattes, og AI bruges også til analyse, rådgivning og kvalitetssikring. Mange arbejdsgange er altså allerede forandret, mens selve jobfunktionerne ændrer sig langsommere.

Det er især i de konkrete opgaver, medlemmerne mærker gevinsten. Blandt dem, der har brugt AI mere end enkelte gange, oplever halvdelen i høj eller meget høj grad, at arbejdet bliver hurtigere eller lettere. 43 pct. får bedre overblik, og en tredjedel oplever højere kvalitet. Den oplevede gevinst bliver dog ikke fuldt ud omsat til mere tid. 44 pct. bruger i mindst nogen grad unødigt meget tid på at kontrollere eller rette det, AI producerer. Et svar kan altså komme hurtigt, uden at hele opgaven nødvendigvis bliver tilsvarende kortere. Sammenligningen med 2024 viser, at gevinsterne blandt de faste brugere har udviklet sig forskelligt. Blandt daglige og ugentlige brugere er andelen, der oplever højere kvalitet, steget fra 33 til 35 pct., mens andelen, der får frigivet tid i dele af opgaveløsningen, er steget fra 26 til 34 pct.

Kvalitetsgevinsten er dermed omtrent den samme som for to år siden, mens flere oplever, at AI giver plads til andre dele af arbejdet. Den klart største forandring er dog, at AI nu bruges fast af næsten tre gange så mange. Gevinsterne er derfor blevet en del af langt flere medarbejders arbejdsdag.

Forventningerne vokser sammen med uroen

Medlemmerne forventer samtidig, at AI får endnu større betydning de kommende år. 53 pct. regner med, at teknologien i høj eller meget høj grad vil spare dem tid, mod 42 pct. i 2024. Men andelen, der i høj eller meget høj grad forventer større usikkerhed om deres job, er også steget fra 11 til 28 pct. Troen på teknologiens muligheder er altså vokset side om side med uroen for, hvad den vil betyde for arbejdslivet.

Uroen bliver endnu tydeligere, når medlemmerne ser ud over deres egne opgaver. 64 pct. forventer højere tempo og effektivitetskrav, 58 pct. tror, at gevinsterne især vil tilfalde virksomhederne, og 46 pct. regner med færre job. Kun 14 pct. forventer kortere arbejdstid. Det handler heller ikke kun om fremtiden. 27 pct. har det seneste år oplevet afskedigelser, hvor AI eller automatisering blev nævnt i begrundelsen.

Samtidig siger 48 pct. af medlemmerne, at AI bliver udviklet og indført uden tilstrækkeligt hensyn til etik og menneskelige konsekvenser.

Medlemmerne kan godt se, at AI gør arbejdet hurtigere og bedre. De forventer bare ikke, at den højere produktivitet automatisk giver dem en bedre arbejdsdag.

Næste udfordring er tid, læring og støtte

Virksomhederne har på kort tid fået meget af rammen omkring AI på plads. Omkring 70 pct. har fået AI-træning mod 32 pct. i 2024. Omtrent lige så mange har retningslinjer, og 68 pct. oplever, at arbejdspladsen aktivt understøtter brugen. Alligevel føler kun 38 pct. sig godt rustet, og blot 34 pct. har nok tid i arbejdsdagen til at lære og afprøve teknologien. Samtidig oplever 81 pct., at ansvaret for at lære AI først og fremmest bliver lagt hos dem selv.

Muligheder og konsekvenser er skævt fordelt

Selv om AI nu bruges i hele sektoren, er medarbejderne ikke lige langt. Stabs- og specialistfunktioner, IT og kunderådgivere bruger alle AI meget hyppigt – henholdsvis 92, 89 og 85 pct. bruger teknologien mindst ugentligt – mens intern service ligger lavere med 69 pct.

Mænd, yngre og højtuddannede bruger teknologien mere og føler sig bedre rustet, men forskellene hænger også sammen med medlemmernes job og arbejdsopgaver.

De største virksomheder har flest specialiserede værktøjer, mest træning og de klareste retningslinjer. Det er samtidig her, flest har oplevet afskedigelser, hvor AI eller automatisering blev nævnt. Adgang til teknologien afgør derfor ikke i sig selv, hvem der får mest ud af den, eller hvem der mærker konsekvenserne stærkest. AI er ikke længere et fremtidsscenario i finanssektoren. Teknologien er allerede en del af det daglige arbejde og gør mange opgaver hurtigere, lettere og bedre. Det afgørende er nu, hvordan virksomhederne bruger gevinsterne. De kan give mere tid til kvalitet, læring og faglig udvikling, men de kan også blive omsat til højere tempo, lavere bemanning og større pres.

DATAGRUNDLAG OG METODE

Rapporten bygger på Finansforbundets medlemsundersøgelse om AI fra 2026. Undersøgelsen er gennemført af Epinion og bygger på 844 besvarelser fra 8.000 inviterede medlemmer. Data er vægtet efter Finansforbundets medlemsfordeling og kan ifølge Epinion betragtes som repræsentative på køn, alder og geografi. Procenterne er vægtede, mens antallet af besvarelser er det faktiske antal.

For at vise, hvor hurtigt udviklingen går, sammenholdes resultaterne med Finansforbundets medlemsundersøgelse fra 2024, som bygger på 1.639 besvarelser.

Gruppen under 30 år omfatter 23 besvarelser, og gruppen med grundskole som højeste uddannelse fem. Resultaterne for de to grupper bruges derfor med stor varsomhed.



HOVEDANALYSE

På to år er AI blevet en del af den almindelige arbejdsdag i finanssektoren. Teknologien anvendes allerede i mange opgaver, og medlemmerne oplever mærkbare gevinster. Samtidig er det endnu åbent, hvordan den vil påvirke job, bemanning og arbejdsliv på længere sigt. Analysen begynder med brugen og ser derefter på, hvordan AI ændrer opgaverne, hvad medarbejderne får ud af den, og hvilke følger de forventer for arbejdslivet.

Fra forsøg til fast arbejdsredskab

I 2024 brugte 11 pct. AI dagligt og 18 pct. ugentligt. To år senere bruger 57 pct. teknologien hver dag og 30 pct. hver uge. Andelen, der aldrig bruger AI, er samtidig faldet fra 35 til 4 pct. På kort tid er AI dermed gået fra at være noget, mange afprøvede, til et redskab, de fleste bruger jævnligt.

95 pct. har adgang til AI-værktøjer, de må bruge på arbejdet. De fleste har en generel assistent som Copilot eller interne AI-løsninger som DanskeGPT. Blandt dem, der har adgang til AI, har 46 pct. også et værktøj, der er tilpasset bestemte opgaver i virksomheden. Blandt IT-medarbejdere og kunderådgivere gælder det lidt over halvdelen. AI er derfor i stigende grad blevet en del af virksomhedernes egne systemer og arbejdsgange.

Blandt de medlemmer, der bruger AI mindst på månedlig basis, bruges teknologien til mange forskellige opgaver. To tredjedele bruger teknologien til videnssøgning og tekst, 56 pct. til oversættelse eller sproglig tilpasning, halvdelen til sparring og idéudvikling og 45 pct. til mødereferater og transskribering. Dataanalyse, kodning, kundearbejde og compliance fylder mindre samlet set, men langt mere i de funktioner, hvor opgaverne hører hjemme. 72 pct. i IT bruger f.eks. AI til kodning og automatisering, 42 pct. af kunderådgiverne til kundearbejde og 41 pct. i både IT og stabs- og specialistfunktioner til dataanalyse. Blandt stabs- og specialistfunktionerne bruges AI også til compliance, risikovurdering og kvalitetssikring. AI er dermed rykket ind i både almindelige og mere specialiserede arbejdsopgaver. Brugen vil sandsynligvis vokse yderligere. 89 pct. forventer at bruge AI mere det kommende år.

Arbejdet ændrer sig opgave for opgave

Den udbredte brug har allerede sat spor i arbejdet. 21 pct. oplever, at AI i høj eller meget høj grad har ændret deres konkrete arbejdsopgaver det seneste år. Tæller man dem med, der svarer i nogen grad, gælder det godt halvdelen.

For de fleste består ændringen i, at kendte opgaver bliver løst på nye måder. En mail bliver skrevet hurtigere. Et langt dokument bliver sammenfattet. Et møde bliver transskriberet, og et første udkast bliver lavet.

Undersøgelsen peger derfor tydeligst på ændringer i den måde, medarbejderne konkret løser opgaver og deres arbejdsgange frem for en grundlæggende omlægning af opgaver og dermed funktionen.

AI gør især de kendte opgaver lettere

Medlemmernes erfaringer med de konkrete opgaver er overvejende positive. For medlemmer, der har brugt AI mere end enkelte gange, er de tydeligste oplevede gevinster:

- 50 pct. oplever i høj eller meget høj grad, at AI gør arbejdet hurtigere eller lettere.
- 43 pct. får bedre overblik over information.
- 33 pct. oplever højere kvalitet.
- 32 pct. får frigivet tid til andre dele af arbejdet.

De negative virkninger fylder mindre i den aktuelle arbejdsdag. 10 pct. oplever i høj eller meget høj grad, at tempoet bliver for højt, 8 pct. oplever, at dele af arbejdet bliver overflødigt, og 6 pct., at arbejdet bliver mere ensformigt. For flertallet er AI derfor først og fremmest et nyttigt redskab i den enkelte opgave.

AI forbedrer især den opgaveløsning, der allerede findes. Kun 15 pct. oplever i høj eller meget høj grad, at teknologien gør dem i stand til at løse opgaver, de ellers ikke kunne løse, og 14 pct. oplever, at arbejdet bliver mere meningsfuldt. En opgave kan altså godt blive lettere og bedre uden at blive grundlæggende ny eller mere interessant.

Sammenholdt med medlemsundersøgelsen fra 2024 er den største ændring, at langt flere nu bruger AI fast, og der dermed får del i gevinsterne. Blandt daglige og ugentlige brugere er andelen med en tydelig kvalitetsforbedring steget fra 33 til 35 pct., mens andelen, der får frigivet tid i enkelte opgaver, er steget fra 26 til 34 pct. De oplevede gevinster er altså vokset mere moderat end selve udbredelsen af AI. Det peger på, at AI kan gøre dele af arbejdet hurtigere og lettere, men det er ikke det samme som, at hele arbejdsprocessen bliver tilsvarende mere effektiv, eller at tiden faktisk frigives.

Hurtigere opgaver giver ikke automatisk mere tid

Forskellen mellem hurtigere opgaveløsning og mere tid i arbejdsdagen er afgørende. Halvdelen oplever, at opgaverne bliver hurtigere eller lettere, men kun knap en tredjedel får frigivet tid til faglig fordybelse, kunder eller andre opgaver.

Forskellen kan ses i sammenhæng med det kontrolarbejde, der følger med brugen af AI. 44 pct. oplever i mindst nogen grad, at de bruger unødigt meget tid på at kontrollere eller rette det, AI producerer. Teknologien kan levere et udkast på få sekunder, men medarbejderen skal stadig sikre, at opgaven i første omgang er stillet rigtigt, og at svaret er korrekt, lovligt og brugbart. Den reelle tidsbesparelse viser sig først, når hele opgaven er løst.

Forventningerne til både gevinster og konsekvenser er vokset.

I 2024 forventede 42 pct. i høj eller meget høj grad, at AI ville spare dem tid de næste to år. I 2026 er andelen 53 pct. Forventningen om lettere opgaver er samtidig steget fra 30 til 39 pct.

Men medlemmerne forventer også større forandringer omkring selve jobbet. Andelen, der regner med større usikkerhed om deres job, er steget fra 11 til 28 pct. Flere forventer også, at

opgaver bliver overflødige, at jobfunktionen ændrer sig, og at arbejdet bliver mere komplekst. Medlemmerne forventer altså både mere nytte i opgaveløsningen og større følger for job og arbejdsliv.

Medlemmernes samlede vurdering af AI er mere positiv end negativ, men samtidig præget af markant usikkerhed. 37 pct. mener, at teknologien samlet set vil forbedre fremtidens arbejdsliv, mens 18 pct. er uenige. En tredjedel svarer hverken eller.

Bekymringen retter sig især mod, hvordan gevinsterne bliver omsat:

- 64 pct. forventer højere tempo og effektivitetskrav.
- 58 pct. tror, at gevinsterne især vil tilfalde virksomhederne.
- 48 pct. frygter, at AI udvikles og implementeres uden tilstrækkelig hensyntagen til etik og menneskelige konsekvenser.
- 46 pct. regner med færre job og øget ledighed.
- 40 pct. forventer større ulighed mellem højt- og lavtuddannede.
- 14 pct. tror, at effektiviseringerne vil føre til kortere arbejdstid.

Bekymringerne er ikke begrænset til medlemmer med lidt AI-erfaring, men ses også blandt de daglige brugere.

Jobfrygten er samtidig større, når medlemmerne ser på sektoren som helhed, end når de ser på deres egen stilling. 46 pct. forventer færre job, mens 22 pct. frygter, at deres egen stilling bliver erstattet, og 27 pct. er bekymrede for selv at blive afskediget. Det kan afspejle en forventning om, at beskæftigelsen falder gennem færre nyansættelser, naturlig afgang og lavere bemanning, uden at alle oplever at blive erstattet direkte af et system.

Virksomhederne har fået meget på plads – men implementeringen slår ikke igennem

Virksomhederne har på kort tid fået meget af det formelle grundlag omkring AI på plads. Flere har adgang til teknologien, har modtaget træning og arbejder under retningslinjer for brugen. Tallene viser samtidig, at implementeringen ikke er på plads, idet der er en tydelig forskel mellem de formelle tilbud og medarbejdernes mulighed for at bruge dem:

- 70 pct. har modtaget AI-træning, mod 32 pct. i 2024.
- Omtrent lige så mange har retningslinjer, og blandt dem kender 85 pct. i det mindste noget til indholdet, men kun 49 pct. siger, de kender dem godt, og ved, hvad de betyder for deres arbejde.
- 68 pct. oplever, at arbejdspladsen aktivt understøtter brugen.
- 39 pct. oplever i høj grad eller meget høj grad, at de bliver tilstrækkeligt informeret om AI, og 43 pct. oplever en åben dialog om, hvordan teknologien skal bruges, og hvor arbejdspladsen vil hen med den.
- 38 pct. mener i høj eller meget høj grad, at de har de nødvendige kompetencer.
- 35 pct. får den løbende kompetenceudvikling, de har brug for, og 34 pct. har nok tid i arbejdstiden til at lære og afprøve AI.
- 81 pct. oplever samtidigt, at ansvaret for at lære AI først og fremmest bliver lagt hos dem selv.

Tallene peger dermed på, at udfordringen ikke først og fremmest er at få AI på dagsordenen eller at der mangler kurser. Udfordringen handler i højere grad om at omsætte adgang, retningslinjer, mening og træning til konkret støtte i arbejdet. Det er også påfaldende, at 25 pct. mener, at virksomheden mangler en klar strategi eller retningslinjer.

Blandt dem, der har fået træning, mener 55 pct., at den er relevant for deres konkrete opgaver. Det viser, at kurserne ofte rammer rigtigt, men også at et kursus ikke i sig selv gør medarbejderne klar til en teknologi, der løbende ændrer sig.

Medarbejderne har brug for tid til at øve sig, bruge teknologien i deres egne opgaver, få feedback og lære af fejl. Ellers bliver træningen let et enkeltstående tilbud, mens den egentlige læring foregår i pressede arbejdsdage eller i fritiden. Når ansvaret samtidig i så høj grad opleves som personligt, risikerer en stor ændring af arbejdet at blive gjort til et projekt for den enkelte.

I de største virksomheder er både gevinster og konsekvenser tydeligst

De største virksomheder er længst fremme med specialiserede værktøjer, træning og retningslinjer, og medarbejderne oplever også større gevinster i opgaveløsningen. Her er AI tydeligst blevet en del af den almindelige drift. Et billede, der er uændret fra 2024.

På tværs af sektoren har 27 pct. oplevet afskedigelser, hvor AI eller automatisering blev nævnt som en del af begrundelsen. I virksomheder med over 5.000 ansatte gælder det 56 pct. Her er bekymringen for tempo og jobsikkerhed også højere end i mindre virksomheder.

De største virksomheder viser dermed tydeligt, at mere omfattende brug af AI kan følges af både større gevinster og større usikkerhed. Tallene viser ikke, at AI alene har skabt afskedigelserne, eller at mindre virksomheder vil følge samme vej. De viser, hvilke spørgsmål om bemanning, arbejdspress og fordeling der opstår, når teknologien bliver en fast del af driften.

Når AI bliver en del af driften, flytter spørgsmålet sig fra den enkelte medarbejders brug af teknologien til virksomhedernes beslutninger om arbejdsgange, tempo og bemanning.

Færre rutiner kan gøre arbejdet mere krævende

På kort sigt oplever relativt få, at AI har gjort arbejdet mere ensformigt eller allerede har fjernet store dele af deres opgaver. I mindst nogen grad forventer 56 pct., at nogle opgaver bliver overflødige, 52 pct., at jobfunktionen ændrer sig, 47 pct., at arbejdet bliver mere komplekst, og 81 pct., at AI stiller nye krav til deres kompetencer.

Når AI overtager eller forkorter rutineopgaver, kan der blive mere tid til fagligt interessante opgaver. Men tilbage står også oftere de sværeste sager, kontrollen af systemets svar og ansvaret, når noget går galt. Den enkelte opgave kan blive lettere, samtidig med at arbejdsdagen som helhed bliver mere intens og mentalt krævende.

AI kan derfor ikke vurderes alene på antallet af opgaver eller job, der forsvinder. Kvaliteten af de job, der bliver tilbage, er mindst lige så vigtig. Der skal være plads til at lære, tænke, kontrollere og komme sig. Ellers risikerer en teknologi, der gør arbejdet hurtigere, også at gøre arbejdslivet hårdere.

FORSKELLE MELLEM GRUPPER

De overordnede resultater dækker over tydelige forskelle mellem medlemmerne. Afsnittene nedenfor samler de vigtigste mønstre for køn, alder, uddannelse, jobfunktion, virksomhedsstørrelse og anvendelsesfrekvens. Krydsene beskriver forskelle, men kan ikke i sig selv vise, hvad der er årsag til dem.

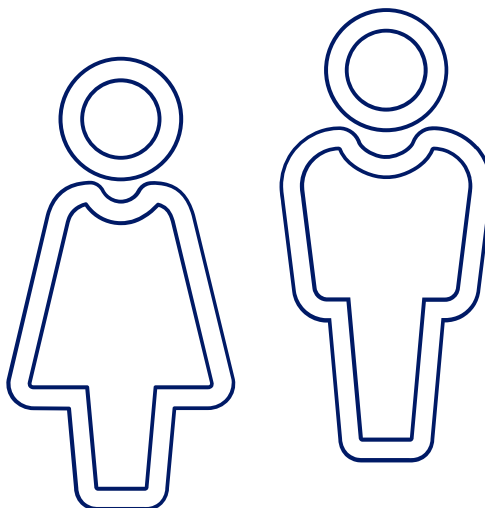
Køn

Der er fortsat forskel mellem kønnenes brug af AI og oplevelse af egne kompetencer. Mænd bruger AI oftere, føler sig mere sikre på deres egne kompetencer og oplever oftere, at teknologien ændrer deres arbejde. Forskellene er tydelige og størst i medlemmernes vurdering af deres egne kompetencer.

De vigtigste tal er:

- 63 pct. af mændene bruger AI dagligt mod 51 pct. af kvinderne.
- 48 pct. af mændene mener i høj eller meget høj grad, at de har de nødvendige AI-kompetencer. Det gælder 27 pct. af kvinderne.
- 69 pct. af mændene føler sig trygge ved at bruge AI mod 56 pct. af kvinderne.
- 25 pct. af mændene oplever, at AI i høj eller meget høj grad har ændret deres arbejdsopgaver. Det gælder 18 pct. af kvinderne.
- 48 pct. af mændene har fået træning inden for de seneste seks måneder mod 40 pct. af kvinderne.
- Omkring 40 pct. af mændene er enige/helt enige i, at de har tilstrækkelig tid i arbejdstiden til at lære og afprøve AI mod 27 pct. af kvinderne.

En del af kønsforskellen hænger dog sandsynligvis sammen med, hvor mænd og kvinder arbejder, og hvilke opgaver de har. Mænd er oftere placeret i de grupper, der bruger AI mest: De arbejder langt oftere i IT, har oftere en lang videregående uddannelse, har en lidt yngre aldersprofil og er lidt oftere ansat i de største virksomheder.



Alder

AI er slået igennem i alle aldersgrupper, men brugen falder med alderen. Det samme gør troen på egne kompetencer og oplevelsen af, at teknologien ændrer arbejdet. De ældre medlemmer er altså kommet med, men bruger AI mindre intensivt og føler sig dårligere rustet.

De vigtigste tal er:

- 62 pct. af de 30-49-årige bruger AI dagligt. Det gælder 53 pct. af de 50-59-årige og 43 pct. af de 60+-årige.
- 48 pct. af de 30-39-årige mener i høj eller meget høj grad, at de har de nødvendige AI-kompetencer. Andelen falder til 36 pct. blandt de 40-49-årige, 28 pct. blandt de 50-59-årige og 21 pct. blandt de 60+-årige.
- 28 pct. af de 30-39-årige oplever, at AI i høj eller meget høj grad har ændret deres arbejdsopgaver. Det gælder 21 pct. af de 40-49-årige og omkring 16-17 pct. af medlemmerne over 50 år.
- Blandt de 60+-årige er andelen, der bruger AI mindst ugentligt, steget fra 18 pct. i 2024 til 78 pct. i 2026.

Forskellene mellem aldersgrupperne kan ikke nødvendigvis tilskrives alder alene. De yngre medlemmer har oftere en videregående uddannelse og arbejder oftere i jobfunktioner, hvor AI fylder meget. Noget af forskellen i brugen af AI og troen på egne kompetencer kan derfor hænge sammen med uddannelse og arbejdsopgaver snarere end med alder i sig selv.

Det ændrer ikke ved, at forskellen i oplevede kompetencer er markant. Når kun hver femte over 60 år føler sig godt rustet, selv om næsten otte ud af ti bruger AI mindst ugentligt, peger det på et behov for kompetenceudvikling, der også fungerer for medarbejdere, som ikke har mødt teknologien tidligt i deres arbejdsliv.

Uddannelse

Jo længere uddannelse medlemmerne har, desto oftere bruger de AI, og desto bedre føler de sig rustet. De højtuddannede befinder sig samtidig oftere i job, hvor teknologien ændrer både opgaverne og de krav, der følger med dem.

De vigtigste tal er:

- 75 pct. med en lang videregående uddannelse bruger AI dagligt. Det gælder 59 pct. med en mellemlang, 52 pct. med en kort videregående og 38 pct. med en erhvervsfaglig uddannelse.
- Mindst ugentlig brug er siden 2024 steget fra 19 til 77 pct. blandt de erhvervsuddannede og fra 47 til 95 pct. blandt medlemmer med en lang videregående uddannelse.
- 49 pct. med en lang videregående uddannelse føler sig godt rustet til at bruge AI mod 26 pct. blandt de erhvervsuddannede.
- 63 pct. med en lang videregående uddannelse forventer markante nye krav til deres kompetencer. Det gælder 35 pct. blandt de erhvervsuddannede.
- 27 pct. med en lang videregående uddannelse forventer i høj eller meget høj grad, at arbejdet bliver mere komplekst, mod 6 pct. blandt de erhvervsuddannede.

Forskellene er ikke en helt jævn trappe. Medlemmer med en mellemlang videregående uddannelse ligger på flere områder tæt på dem med en lang uddannelse. Den overordnede retning er alligevel klar: AI bruges mest og ændrer arbejdet tydeligst blandt medlemmer med mellemlange og lange uddannelser.

En del af forklaringen ligger i arbejdsopgaverne. Højtuddannede arbejder oftere i IT samt stabs- og specialistfunktioner, mens erhvervsuddannede oftere arbejder med kundekontakt og intern service. Uddannelse giver derfor ikke alene bedre forudsætninger for at bruge AI. Den hænger også sammen med, om medarbejderen sidder i et job, hvor teknologien kan bruges til analyse, udvikling og mere komplekse opgaver.

Jobfunktion

AI bruges nu langt ud over de tekniske funktioner og er blevet en del af finanssektorens kerneopgaver. Kunderådgiverne bruger teknologien næsten lige så ofte som medarbejderne i IT samt stabs- og specialistfunktioner. Intern service skiller sig derimod ud med lavere brug, færre kompetencer og større usikkerhed om fremtidens arbejde.

De vigtigste tal er:

- 92 pct. i stabs- og specialistfunktioner, 89 pct. i IT og 85 pct. blandt kunderådgiverne bruger AI mindst ugentligt. I intern service er andelen 69 pct.
- I 2024 brugte 45 pct. i IT AI mindst ugentligt. Det gjaldt 35 pct. i stabs- og specialistfunktioner, 23 pct. blandt kunderådgiverne og 16 pct. i intern service.
- 48 pct. i IT og 44 pct. i stabs- og specialistfunktioner mener, at de har de nødvendige AI-kompetencer. Andelen er 31 pct. blandt kunderådgiverne og 23 pct. i intern service.
- I intern service frygter 31 pct., at deres stilling kan blive erstattet af AI. Blandt dem, der har brugt AI mere end enkelte gange, oplever 15 pct., at dele af arbejdet allerede er blevet overflødig, og 16 pct., at arbejdet er blevet mere ensformigt.
- Blandt de kunderådgivere, der har brugt AI mere end enkelte gange, oplever 47 pct. i høj eller meget høj grad, at AI gør arbejdet hurtigere eller lettere. Det gælder 49 pct. i IT og 56 pct. i stabs- og specialistfunktioner.

Kunderådgiverne er kommet langt på kort tid. De bruger AI næsten lige så ofte som IT- og specialistfunktionerne, og forskellene i den konkrete gevinst er forholdsvis små. Teknologien er dermed blevet en del af arbejdet med kunder og rådgivning og ikke kun et værktøj for medarbejdere med tekniske eller analytiske opgaver.

Intern service står i en anden situation. Medarbejderne bruger AI mindre, har sjældnere fået træning og føler sig mindre kompetente og trygge. Samtidig oplever de oftere, at opgaver forsvinder eller bliver ensformige, og flere frygter, at deres stilling kan blive erstattet.

Gruppen risikerer dermed at blive ramt fra to sider. Medarbejderne får færre muligheder for selv at bruge AI som et fagligt redskab, men arbejder samtidig i funktioner, hvor automatiseringen lettere kan fjerne eller samle opgaver. Det gør intern service til en særlig vigtig gruppe i arbejdet med kompetencer, inddragelse og fremtidige jobmuligheder.

Virksomhedsstørrelse

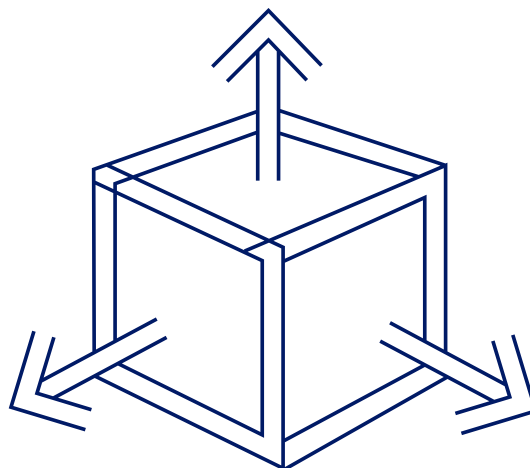
Virksomhedens størrelse har stor betydning for, hvor langt AI er kommet ind i arbejdet. De største virksomheder er længst fremme med både brug, specialiserede værktøjer, træning og retningslinjer. Det er samtidig her, følgerne for bemanning, arbejdspress og jobsikkerhed er tydeligst.

De vigtigste tal er:

- Den daglige brug stiger fra 34 pct. i virksomheder med højst 250 ansatte til 43 pct. i virksomheder med 251-1.000 ansatte, 58 pct. i virksomheder med 1.001-5.000 ansatte og 67 pct. i virksomheder med over 5.000 ansatte.
- Blandt medlemmer med AI-adgang har 52 pct. i de største virksomheder adgang til værktøjer, der er udviklet til bestemte opgaver. I de mindste virksomheder gælder det 27 pct.
- 79 pct. i de største virksomheder har modtaget AI-træning, og 76 pct. har retningslinjer for brugen. I de mindste virksomheder er andelen henholdsvis 49 og 58 pct.
- Blandt medlemmer i virksomheder med over 5.000 ansatte, der har brugt AI mere end »enkelte gange«, oplever 56 pct. i høj eller meget høj grad, at AI gør opgaverne hurtigere eller lettere, mens 41 pct. oplever højere kvalitet.
- 56 pct. i de største virksomheder har oplevet afskedigelser, hvor AI eller automatisering blev nævnt som en del af begrundelsen. I de øvrige størrelsesgrupper ligger andelen mellem 7 og 13 pct.
- I de største virksomheder er 39 pct. bekymrede for selv at blive afskediget, 72 pct. forventer højere tempo og effektivitetskrav, og 65 pct. tror, at gevinsterne især vil tilfalde virksomhederne.

Forskellene følger ikke virksomhedsstørrelsen lige tydeligt på alle spørgsmål. Men virksomheder med over 5.000 ansatte skiller sig klart ud. Her er AI ikke længere primært et nyt værktøj, medarbejderne skal lære at bruge. Teknologien er i højere grad blevet en del af den almindelige drift og af virksomhedernes beslutninger om arbejdsgange, krav og bemanning.

De største virksomheder giver derfor det tydeligste billede af, hvad der kan ske, når AI bliver brugt mere omfattende. Medarbejderne oplever større gevinster i opgaveløsningen, men også større usikkerhed og et tydeligere pres på tempo og job. Tallene viser ikke, at AI alene har ført til afskedigelserne. De viser, at AI og automatisering allerede indgår i virksomhedernes begrundelser for at reducere bemanningen, og at medarbejderne mærker konsekvenserne.



Hvor ofte AI bruges

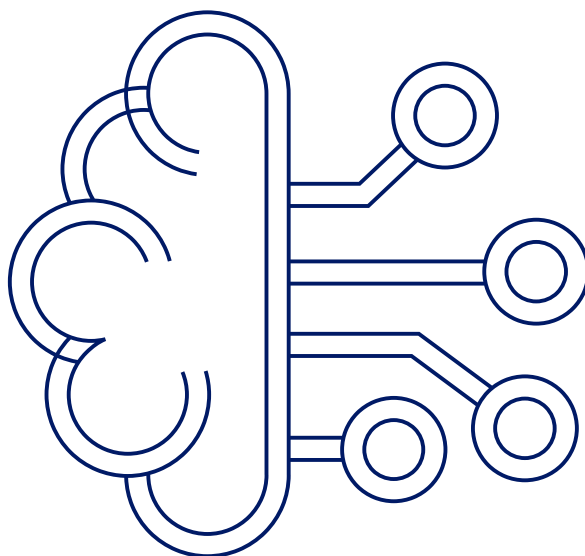
Daglige brugere oplever større udbytte af AI end medlemmer, der bruger teknologien ugentligt. De løser oftere opgaver hurtigere og med højere kvalitet og føler sig mere kompetente og trygge.

De vigtigste tal er:

- 61 pct. af de daglige brugere oplever i høj eller meget høj grad, at AI gør arbejdet hurtigere eller lettere. Det gælder 34 pct. af de ugentlige brugere.
- 43 pct. af de daglige brugere oplever højere kvalitet i arbejdet mod 20 pct. af de ugentlige brugere.
- 48 pct. af de daglige brugere mener, at de har de nødvendige AI-kompetencer. Det gælder 32 pct. af de ugentlige brugere.
- 78 pct. af de daglige brugere føler sig trygge ved at bruge AI mod 57 pct. af de ugentlige brugere.
- Blandt de daglige brugere forventer 67 pct. højere tempo og effektivitetskrav, mens 59 pct. tror, at gevinsterne især vil tilfalde virksomhederne.

Hyppig brug hænger altså tæt sammen med større udbytte og større tryghed. Undersøgelsen viser ikke, hvad der kommer først. Erfaring kan gøre det lettere at finde gode anvendelser, men arbejdsopgaver, værktøjer og støtte kan også være grunden til, at nogle bruger AI hver dag. Sandsynligvis påvirker forholdene hinanden.

De daglige brugere er samtidig ikke mindre opmærksomme på de mulige problemer. Tværtimod forventer mange af dem højere arbejdspress og en skæv fordeling af gevinsterne. Den kritiske vurdering kommer altså ikke kun fra medarbejdere, der har begrænset erfaring med AI. Den findes også blandt dem, der bruger teknologien hver dag og tydeligt kan se dens værdi.





Lucia Lyng Velasco
politisk seniorkonsulent
lve@finansforbundet.dk



Klaus Mosekjær Madsen
cheføkonom
kmm@finansforbundet.dk