

Medlemstilfredshed

Teknisk Landsforbund 2010

Indhold

Indhold	Introduktion Information om undersøgelsen og resultatforklaring	3
	Tilfredshed og Loyalitet Vurderinger og sammenligninger	5
	Hvordan skaber du større Tilfredshed? Vurdering af indsatsområder, effekten på Tilfredshed, overordnet prioriteringskort	6
	Specifikke spørgsmål under hvert område Omdømme, Forventninger, Tilbud, Service, Udbytte	8
	Appendiks	15

Forord

I denne rapport præsenteres, beskrives og analyseres resultaterne fra Teknisk Landsforbunds medlemstilfredshedsundersøgelse gennemført i marts 2010.

Formålet med den bagvedliggende undersøgelse samt nærværende rapport er at undersøge og analysere medlemmernes vurdering af, hvor tilfredse de er med Teknisk Landsforbund. Ydermere er rapporten med til give et yderst nuanceret indblik i hvilke områder, der bidrager til denne tilfredsskabelse, og rapporten bidrager dermed med direkte og handlingsorienterede værktøjer i forhold til relevante indsatsområder. Arbejdet med disse indsatsområder og prioriteringen heraf bør inddrages i det løbende arbejde med at skabe forbedringer for medlemmerne.

Resultaterne er baseret på et gennemtestet modelapparat, der med mindre variationer, bliver anvendt over det meste af kloden til måling af kunde- og brugertilfredshed. Resultaterne for medlemstilfredsheden er dermed sammenlignelige med danske og internationale tilfredshedsmålinger.

God læselyst!

Professor Jacob Eskildsen

Professor Kai Kristensen

Introduktion

Formål Formålet med Teknisk Landsforbunds medlemstilfredshedsundersøgelse er at få medlemmernes vurdering af, hvor tilfredse de er med forbundet. Rapporten er med til at give Teknisk Landsforbund et bedre grundlag for at identificere de indsatsområder, som skal inddrages i det løbende arbejde med at skabe forbedringer for medlemmerne.

Om undersøgelsen Målgruppen for undersøgelsen har været TL medlemmer i den erhvervsaktive alder samt studerende. Medlemmer på efterløn og pension indgår ikke i undersøgelsen. Undersøgelsen er sendt til de medlemmer vi havde e-mailadresser på og 3.741 har valgt at svare. Svarprocenten er på ca. 25%

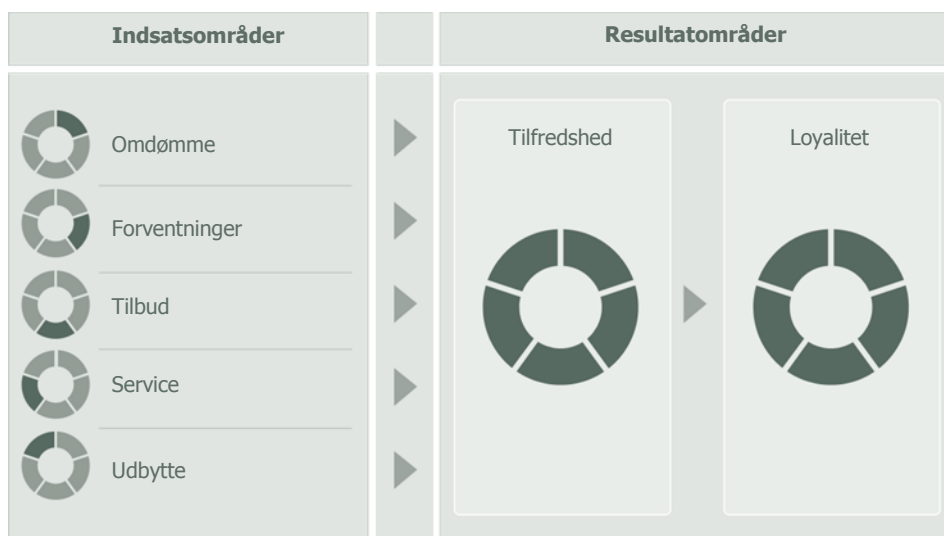
Anonymiteten er sikret ved, at der på intet tidspunkt bliver udleveret enkeltpersoners besvarelser, eller at der med afsæt i den endelige rapport vil være mulighed for at identificere enkeltpersoner grundet eksempelvis baggrundsvariable.

Undersøgelsen er repræsentativ for den samlede målgruppe med enkelte variationer, der ikke forventes at påvirke usikkerheden betydeligt.

Modellen Medlemmernes tilfredshed og loyalitet måles ud fra en overordnet model, der kaldes Dansk Medlems Index (DMI). Modellen giver en samlet beskrivelse af medlemmernes tilfredshed og loyalitet.

Dette sker ved, at medlemmerne gennem sine besvarelser på spørgsmålene vurderer i alt syv områder: fem indsatsområder og to resultatområder. Pilene i modellen nedenfor viser, at de fem indsatsområder har indflydelse på medlemmernes vurdering af deres samlede tilfredshed og loyalitet (resultatområderne). En forøgelse af medlemmernes vurdering af ét indsatsområde vil som udgangspunkt føre til en forøgelse i vurderingen af resultatområderne; det vil sige, en forbedring af medlemmernes tilfredshed og loyalitet. Det skal dog i forlængelse heraf bemærkes, at indsatsområdet Forventninger kan have en negativ effekt på tilfredshed, hvilket beror på en manglende opfyldelse af medlemmernes forventninger. En forøgelse af medlemmernes vurdering af eksempelvis Tilbud sker ved, at medlemmerne svarer mere positivt på de spørgsmål, der er tilknyttet indsatsområdet Tilbud, end sidst de blev spurgt.

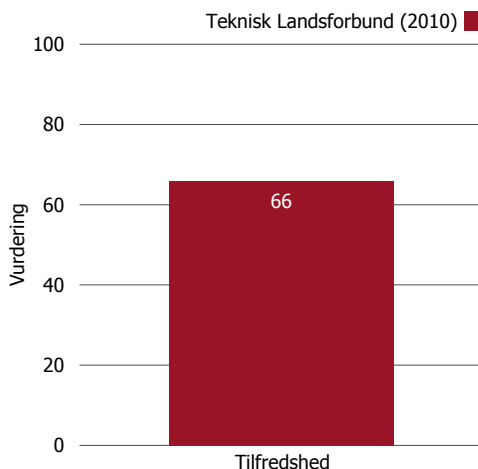
Resultatområdet Tilfredshed er et udtryk for, hvor tilfredse medlemmerne er i målingsøjeblikket. Tilfredshed er en tilstand, som er knyttet tæt sammen med medlemmernes adfærd (Loyalitet). Dette betyder, at I kan højne medlemsloyaliteten, såfremt I formår at øge medlemmernes tilfredshed, hvorfor mulighederne for at højne medlemstilfredsheden vil være central i de følgende analyser.



Sammenfatning af undersøgelsens resultater

Overordnet medlemstilfredshed

I figuren ser du hovedresultatet af Teknisk Landsforbunds medlemsundersøgelse.



Tolkning af resultatet

80 - 100 Point	Meget høj Tilfredshed
70 - 79 Point	Høj Tilfredshed
60 - 69 Point	Middel Tilfredshed
50 - 59 Point	Lav Tilfredshed
Under 50 Point	Meget lav Tilfredshed

Overordnet konklusion på undersøgelsen

Overordnet resultat

Det kan med afsæt i nærværende rapport konkluderes, at medlemstilfredsheden i Teknisk Landsforbund ligger på indeks 66, og som det fremgår af modellen ovenfor, betyder en score på 66 indekspoint, at medlemstilfredsheden kan defineres som værende middel.

I forhold til andre fagforeninger for hvem der er foretaget målinger for i efteråret 2009/foråret 2010, kan det oplyses, at Teknisk Landsforbund ligger omkring gennemsnittet. Ydermere blev der i 2009 i samarbejde med Arbejdsdirektoratet foretaget en omfattende analyse af samtlige danske akasser, hvor Teknisk Landsforbunds indeksværdi var 71. Det bør dog bemærkes, at undersøgelsen var lavet blandt ledige og altså ikke samme målgruppe som denne undersøgelse.

Tilfredshedsskabelse

Af denne rapport fremstår det tydeligt, at de fem overordnede indsatsområder for tilfredshedsskabelsen ikke er lige vigtige. Indsatsområderne Omdømme og Tilbud er de indsatsområder, der har den største indflydelse på tilfredshedsskabelsen, eftersom henholdsvis 39 og 25 procent af en eventuel ændring i medlemstilfredsheden kan forklares med afsæt i Omdømme og Tilbud (se side 7). Dette forhold medfører dog ikke nødvendigvis, at disse indsatsområder bør tillægges det primære fokus, eftersom medlemmernes vurdering af de respektive indsatsområder ligeledes har indflydelse på valg af fokus, da det alt andet lige, er sværere at højne en allerede høj vurdering i forhold til en lav vurdering.

Ved at opstille et overordnet prioriteringskort – også kaldet strategisk prioriteringskort – sammenholdes de respektive indsatsområders effekt på tilfredshedsskabelsen med medlemmernes vurdering af disse (dvs. indeksværdi). Med afsæt i det overordnede prioriteringskort (jf. side 7) fremgår det, at Tilbud og Udbytte har en betragtelig andel i tilfredshedsskabelsen, hvilket sammenholdt med en relativ lav vurdering – under gennemsnittet – medfører at disse bør være Teknisk Landsforbunds primære fokusområder. I forlængelse heraf, er det dog vigtigt at pointere, at der til trods for ovenstående prioritering, altid bør foregå et løbende arbejde med forbedringer inden for alle indsatsområder,

Bemærk afslutningsvist, at usikkerheden i de præsenterede resultater er meget lav, hvilket skyldes et datagrundlag på 3.741 respondenter. Konkret medfører dette, at usikkerheden i estimerne er under 1 indekspoint.

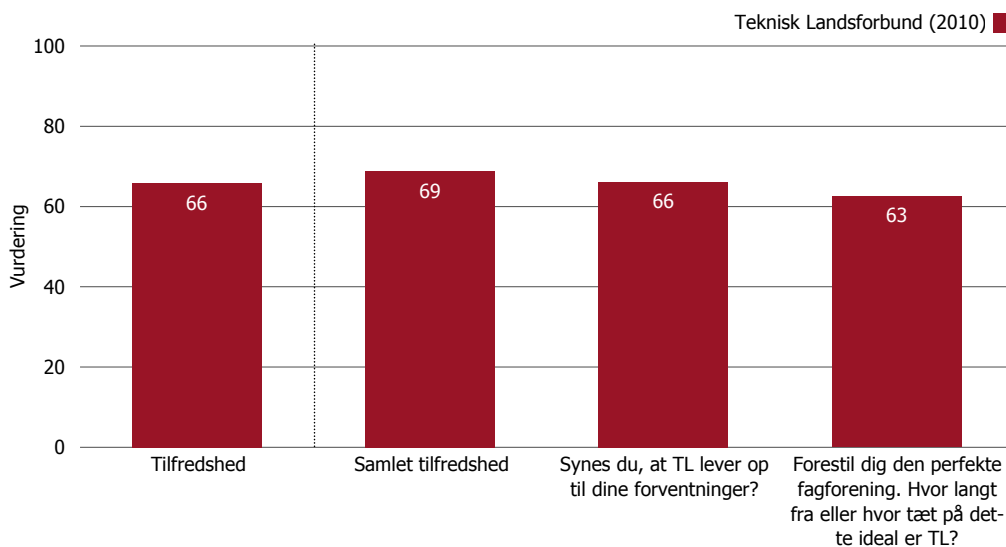
Få uddybende viden i rapporten

Samtlige indsats- og resultatområder fra Teknisk Landsforbunds medlemstilfredshedsundersøgelse behandles i detaljer i resten af rapporten. Her kan du få mere detaljeret viden om medlemmernes vurdering af de enkelte spørgsmål.



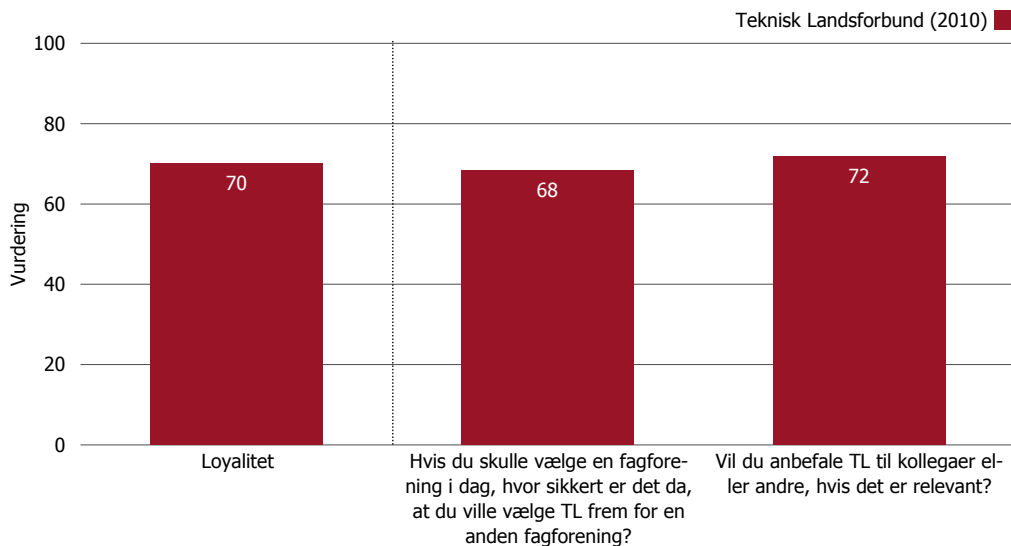
Tilfredshed

I figuren til højre vises medlemmernes overordnede tilfredshed samt de bagvedliggende spørgsmål.



Loyalitet

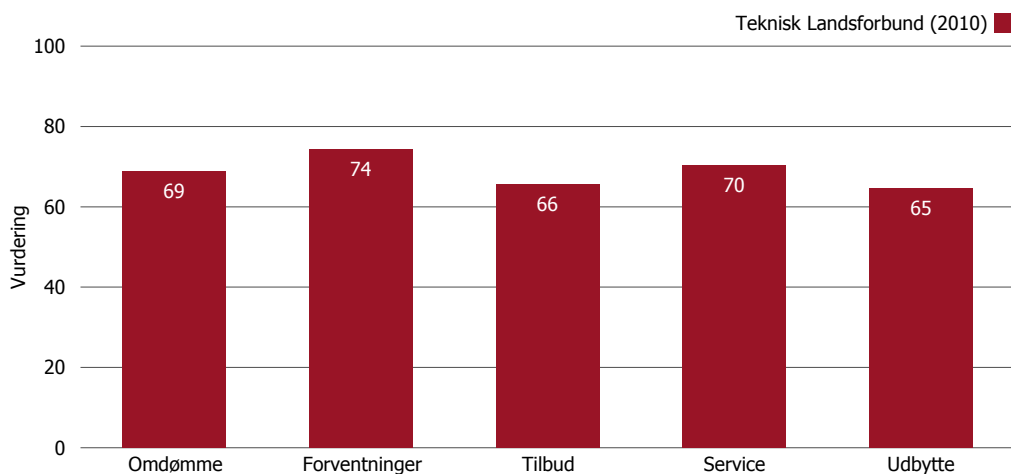
I figuren til højre vises medlemmernes overordnede Loyalitet samt de bagvedliggende spørgsmål.



Vurdering af Indsatsområder

Figuren viser medlemmernes vurdering af de fem indsatsområder, som påvirker Tilfredshed og Loyalitet.

Bemærk venligst, at en dekomponering af disse indsatsområder i forhold til deres bagvedliggende dimensioner (spørgsmål) vil blive belyst senere i rapporten.



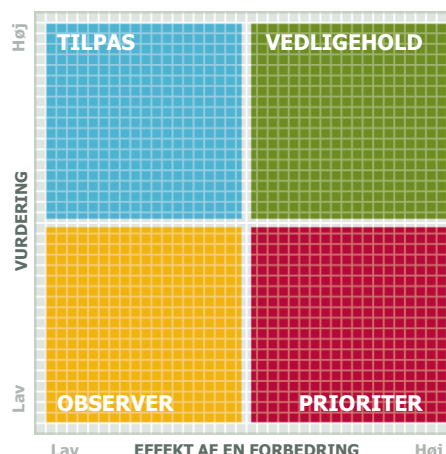
Hvordan skaber du større Tilfredshed?

Prioriteringskortene viser vejen

Rapporten har indtil nu behandlet tilfredshed og loyalitet blandt medlemmerne i Teknisk Landsforbund på et overordnet niveau.

De følgende sider skal hjælpe med at udpege de områder der, såfremt de forbedres, vil have den største effekt for medlemmernes tilfredshed.


Prioriteringskortene som vises i resten af rapporten, fortæller hvilke områder man med størst fordel kan prioritere for at forbedre tilfredsheden. Det er nemlig ikke nok kun at kigge på vurderingen af områderne. Det er også nødvendigt at sammenholde vurderingen med, hvilken effekt de enkelte områder har på medlemmernes tilfredshed.



Sådan tolker du Prioriteringskortene


PRIORITER Indsatsområder

 **Høj betydning + Lav vurdering:**

 Indsatsområder som ligger i dette felt i prioriteringskortet skal forbedres, idet den lave vurdering ikke modsvarer den høje betydning, som medlemmerne tillægger disse områder. En forbedring af et område vil have stor effekt på den samlede tilfredshed, hvorfor I bør HÆVE NIVEAUET!


VEDLIGEHOOLD Styrker

 **Høj betydning + Høj vurdering:**

 I opnår høje vurderinger på indsatsområder i dette felt, og da deres betydning for tilfredsheden også er høj, skal du som leder BEVARE FOKUS på disse områder. Som minimum skal områdets vurdering fastholdes, men enhver forbedring vil have stor effekt på tilfredsheden pga. områdets høje betydning.


TILPAS Muligheder

 **Lav betydning + Høj vurdering:**

 I er gode her, og det kan udnyttes. Indsatsområder, som ligger i dette felt, tillægges ikke en særlig stor betydning af medlemmerne, men som faglig organisation kan I udnytte de gode vurderinger til at skabe positiv omtale. I selv kan positiv omtale af de gode vurderinger betyde, at området på sigt kan få en større plads i medlemmernes bevidsthed, og således få en øget betydning for medlemmernes tilfredshed. BRUG SUCCESSERNE aktivt.

OBSERVER Svagheder

 **Lav betydning + Lav vurdering:**

 HOLD ØJE med indsatsområder i dette felt. Områderne her vurderes lavt, og selv om de til gengæld ikke tillægges en særlig stor betydning, kan vurderingen alligevel blive FOR lav. Som hovedregel kan områder under 50 betragtes som meget lave. Du kan med fordel også udnytte muligheden for "hurtige sejre" - altså områder, som meget nemt kan forbedres.

Få uddybende viden om prioriteringskort

Se appendiks side 26 for en nærmere beskrivelse af de forskellige typer prioriteringskort (henholdsvis det overordnede og de specifikke), samt en eksemplificering heraf.



FAKTABOKS

Fra overordnet prioriteringskort til prioriteringskort for de enkelte indsatsområder

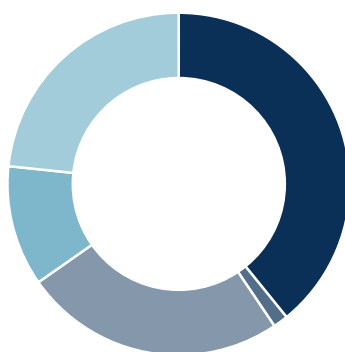
Gennemgang af de fem indsatsområder med fokus på prioriteringen af de underliggende dimensioner (spørgsmål) for de respektive indsatsområder

De fem indsatsområder og deres underliggende dimensioner er dem, I aktivt kan arbejde med for at forbedre den samlede tilfredshed, hvorfor disse successivt gennemgås på de følgende sider. Indledningsvist præsenteres dog det overordnede prioriteringskort som illustrerer, hvordan disse fem indsatsområder relativt set vil forbedre den overordnede tilfredshed og loyalitet. For at skabe en kobling til dette overordnede prioriteringskort samt for at lette flowet i følgende gennemgang, er der for hver analyse af de respektive indsatsområder placeret en figur øverst til højre på siden. Denne figur (jævnfør eksemplet nedenfor) illustrerer placeringen af det givne indsatsområde i det overordnede prioriteringskort.



Effekt på Tilfredshed

I cirkeldiagrammet kan du se, hvilke områder der ved ændringer har størst effekt på medlemmernes samlede Tilfredshed.



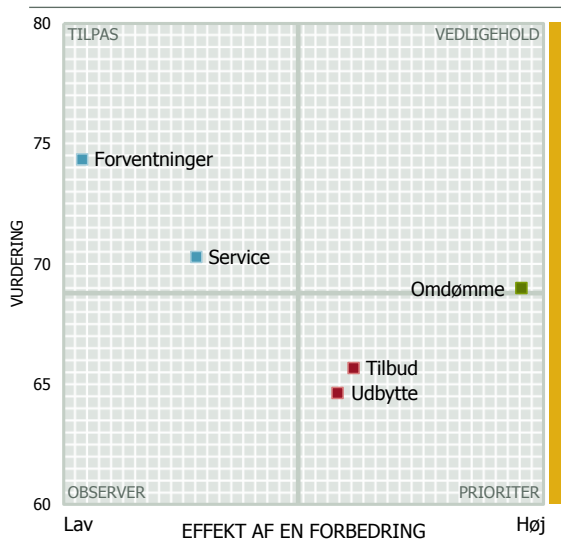
39%	Omdømme
2%	Forventninger
25%	Tilbud
11%	Service
23%	Udbytte

Overordnet prioriteringskort

Det overordnede prioriteringskort viser medlemmernes vurdering af indsatsområderne i kombination med den effekt, en forbedring vil have for medlemmernes tilfredshed.

Når I skal udvælge indsatsområder, hjælper prioriteringskortene med at vise jer, hvor der skal ske forbedringer.

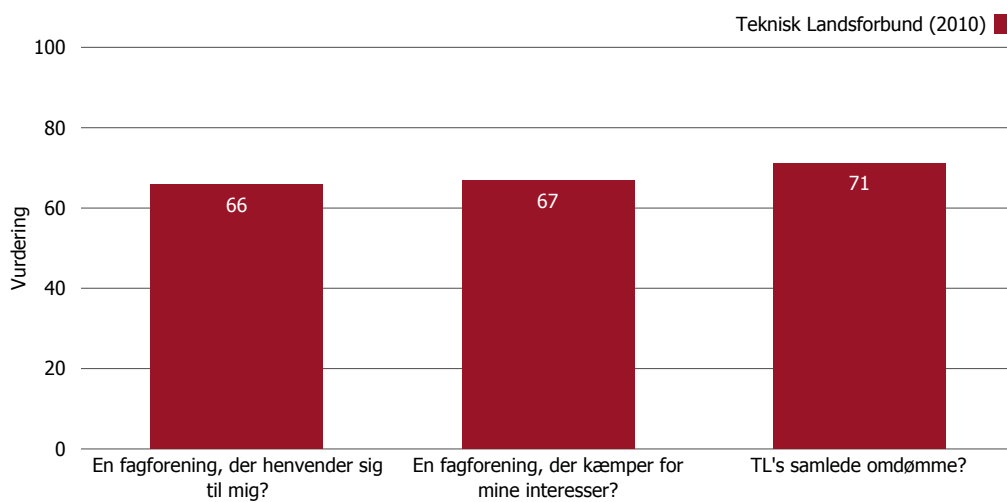
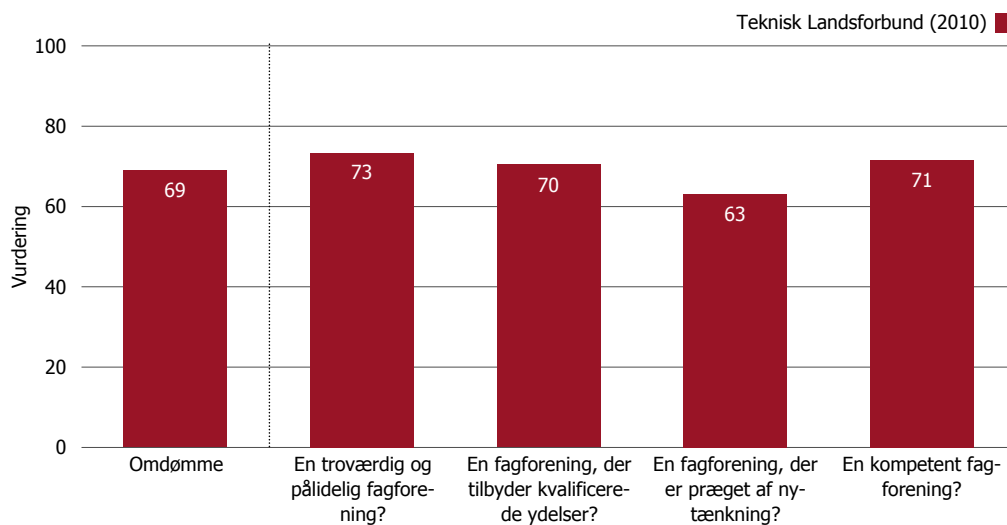
Prioriteringskortet er et hjælperedskab og ikke en facitliste over, hvor der skal sættes ind.





Omdømme

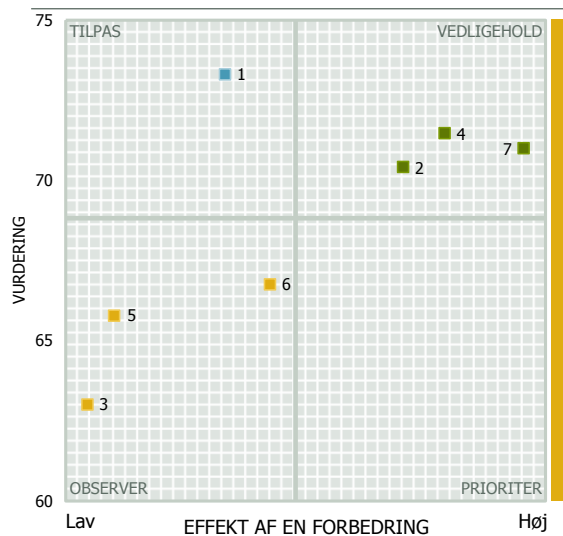
Her ser du medlemmernes vurdering af de specifikke spørgsmål vedrørende indsatsområdet Omdømme.





Prioriteringskort for indsatsområdet Omdømme

Prioriteringskortet viser medlemmernes vurdering af de specifikke forhold under Omdømme, og den effekt en forbedring vil have på medlemmernes samlede vurdering af Omdømme.

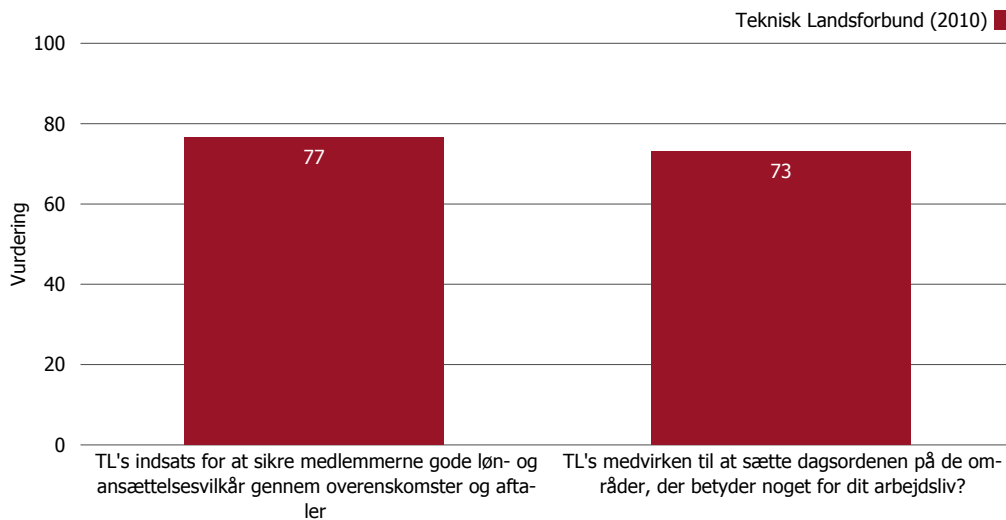
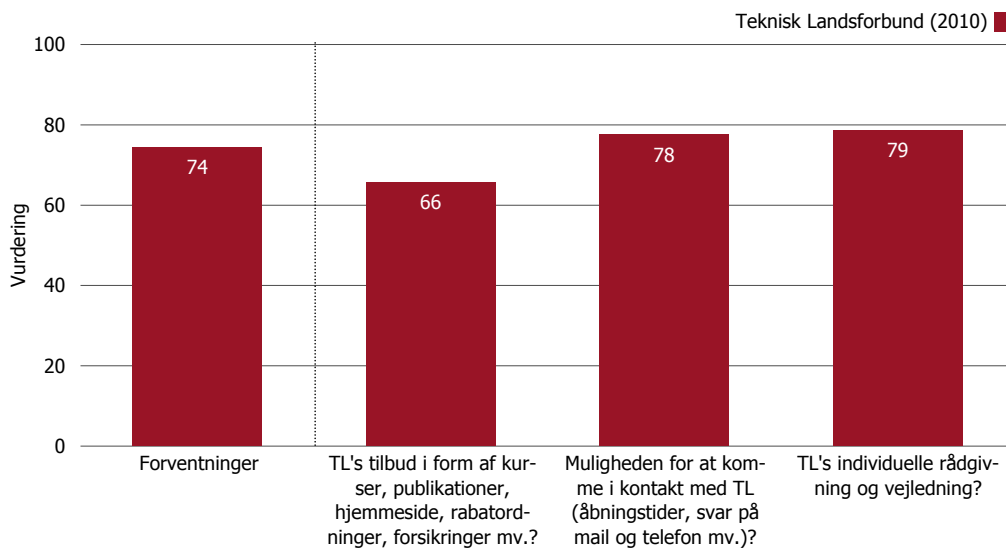


- **PRIORITER**
 [Ingen punkter]
- **VEDLIGEhold**
 2. En fagforening, der tilbyder kvalificerede ydelser?
 4. En kompetent fagforening?
 7. TL's samlede omdømme?
- **TILPAS**
 1. En troværdig og pålidelig fagforening?
- **OBSERVER**
 3. En fagforening, der er præget af nytænkning?
 5. En fagforening, der henvender sig til mig?
 6. En fagforening, der kæmper for mine interesser?



Forventninger

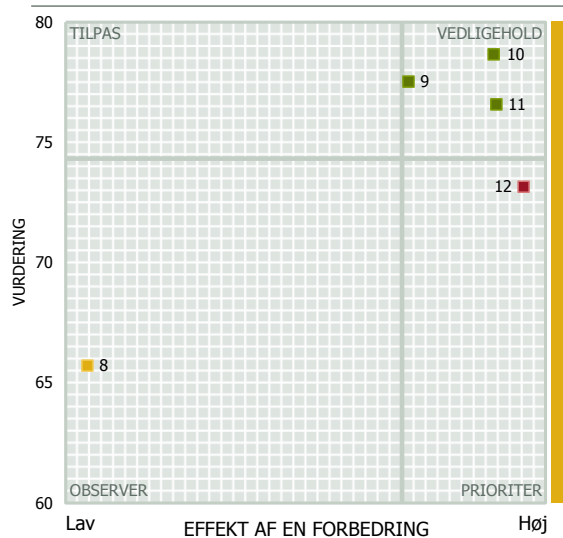
Her ser du medlemmernes vurdering af de specifikke spørgsmål vedrørende indsatsområdet Forventninger.





Prioriteringskort for Forventninger

Prioriteringskortet viser medlemmernes vurdering af de specifikke forhold under Forventninger, og den effekt en forbedring vil have på medlemmernes samlede vurdering af Forventninger.

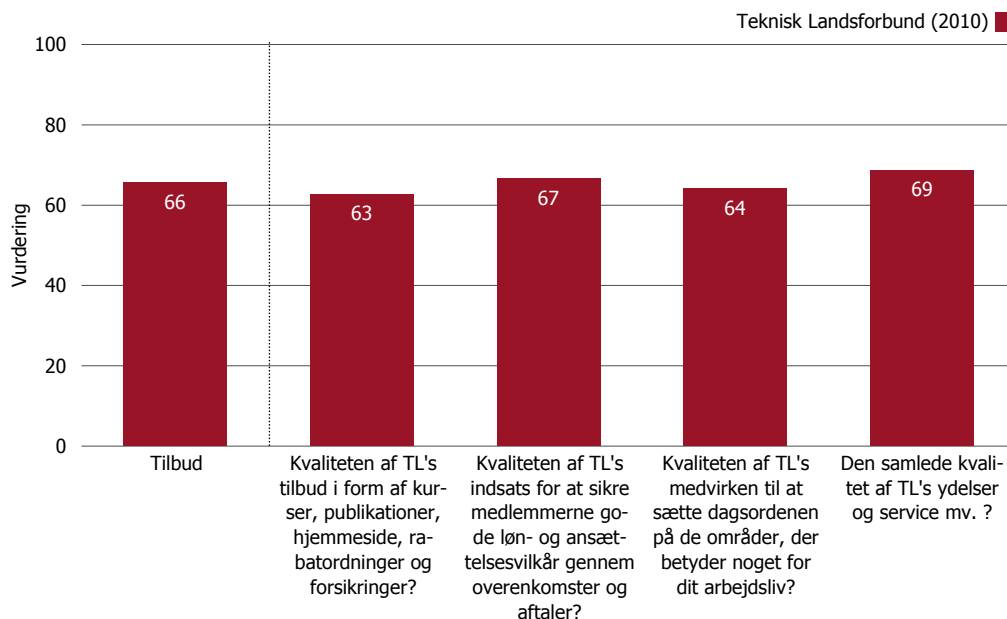


- **PRIORITER**
 12. TL's medvirken til at sætte dagsordenen på de områder, der betyder noget for dit arbejdsliv?
- **VEDLIGEhold**
 9. Muligheden for at komme i kontakt med TL (åbningstider, svar på mail og telefon mv.)?
 10. TL's individuelle rådgivning og vejledning?
 11. TL's indsats for at sikre medlemmerne gode løn- og ansættelsesvilkår gennem overenskomster og aftaler
- **TILPAS**
 [Ingen punkter]
- **OBSERVER**
 8. TL's tilbud i form af kurser, publikationer, hjemmeside, rabatordninger, forsikringer mv.?



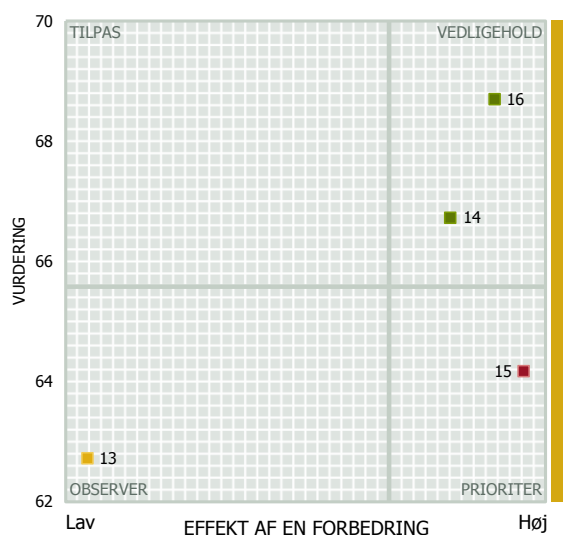
Tilbud

Her ser du medlemmernes vurdering af de specifikke spørgsmål vedrørende indsatsområdet Tilbud.



Prioriteringskort for Tilbud

Prioriteringskortet viser medlemmernes vurdering af de specifikke forhold under Tilbud, og den effekt en forbedring vil have på medlemmernes samlede vurdering af Tilbud.



■ **PRIORITER**

15. Kvaliteten af TL's medvirken til at sætte dagsordenen på de områder, der betyder noget for dit arbejdsliv?

■ **VEDLIGE HOLD**

14. Kvaliteten af TL's indsats for at sikre medlemmerne gode løn- og ansættelsesvilkår gennem overenskomster og aftaler?
 16. Den samlede kvalitet af TL's ydelser og service mv. ?

■ **TILPAS**

[Ingen punkter]

■ **OBSERVER**

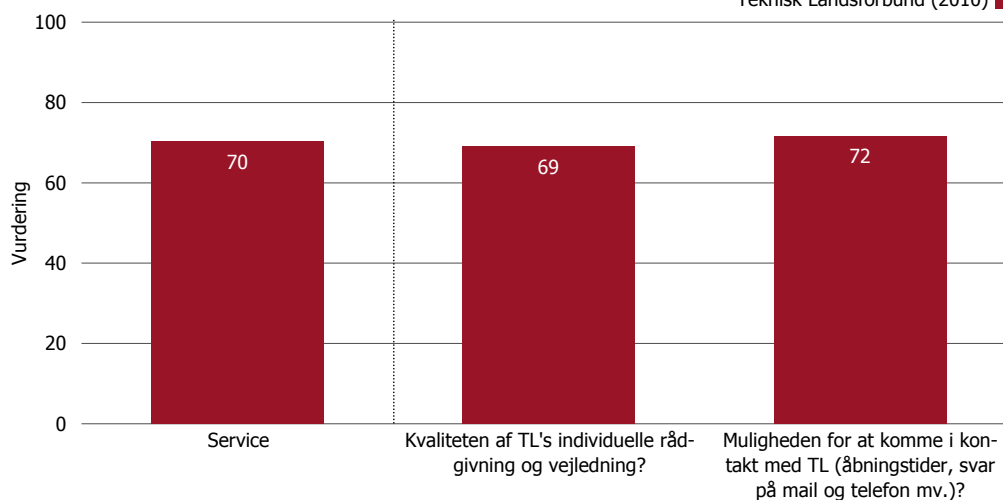
13. Kvaliteten af TL's tilbud i form af kurser, publikationer, hjemmeside, rabatordninger og forsikringer?



Teknisk Landsforbund (2010)

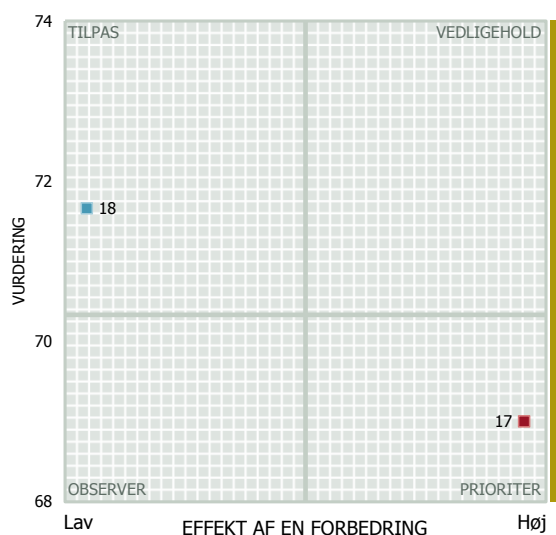
Service

Her ser du medlemmernes vurdering af de specifikke spørgsmål vedrørende indsatsområdet Service.



Prioriteringskort for Service

Prioriteringskortet viser medlemmernes vurdering af de specifikke forhold under Service, og den effekt en forbedring vil have på medlemmernes samlede vurdering af Service.

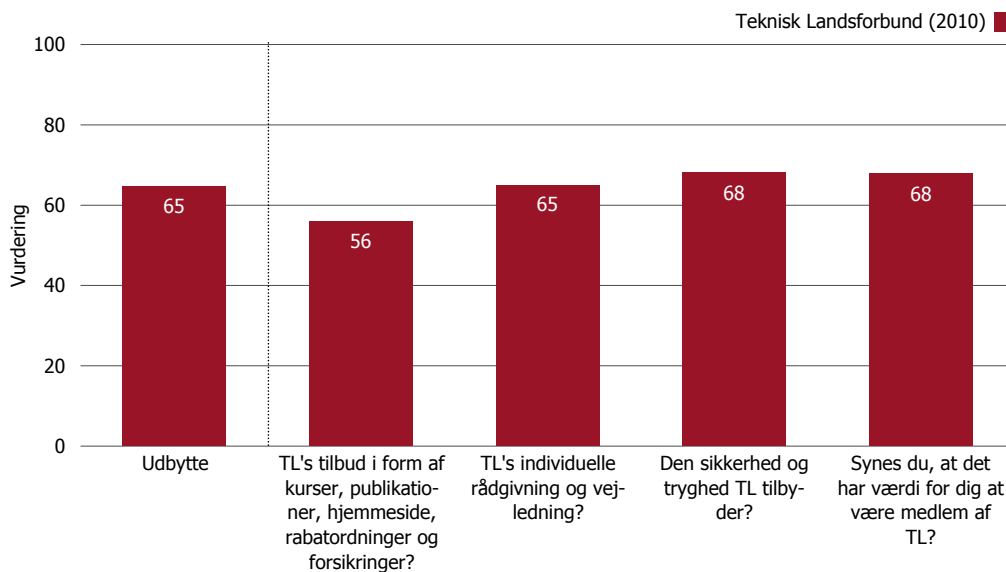


- **PRIORITER**
 17. Kvaliteten af TL's individuelle rådgivning og vejledning?
- **VEDLIGEHOLD**
 [Ingen punkter]
- **TILPAS**
 18. Muligheden for at komme i kontakt med TL (åbningstider, svar på mail og telefon mv.)?
- **OBSERVER**
 [Ingen punkter]



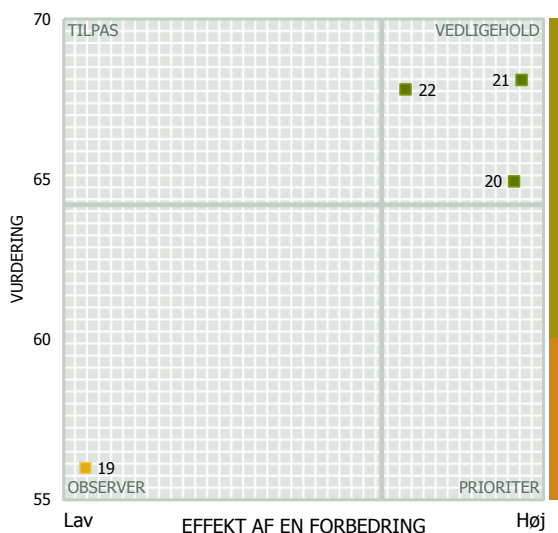
Udbytte

Her ser du medlemmernes vurdering af de specifikke spørgsmål vedrørende Indsatsområdet Udbytte.



Prioriteringskort for Udbytte

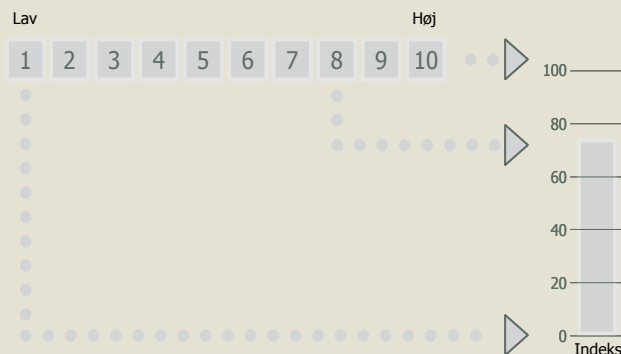
Prioriteringskortet viser medlemmernes vurdering af de specifikke forhold under Udbytte, og den effekt en forbedring vil have på medlemmernes samlede vurdering af Udbytte.



- PRIORITER**
 [Ingen punkter]
- VEDLIGEHOLD**
 20. TL's individuelle rådgivning og vejledning?
 21. Den sikkerhed og tryghed TL tilbyder?
 22. Synes du, at det har værdi for dig at være medlem af TL?
- TILPAS**
 [Ingen punkter]
- OBSERVER**
 19. TL's tilbud i form af kurser, publikationer, hjemmeside, rabatordninger og forsikringer?

Vurderinger

I spørgeskemaet har medlemmerne besvaret spørgsmålene på en skala fra 1 til 10, hvor 1 er den laveste og 10 er den højeste vurdering. Bagefter er svarene blevet overført til en skala fra 0 til 100. Hvis en medlem har svaret 1 på et spørgsmål, er svaret omregnet til scoren 0. Hvis svaret er 2, omregnes det til 11,1111, 3 til 22,2222 og så fremdeles.



Betydning: Hvor skal vi starte?

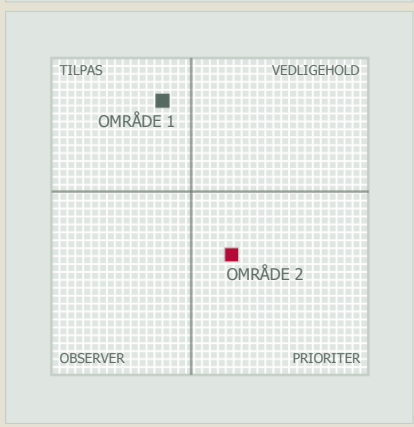
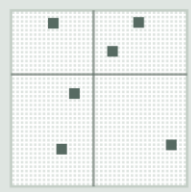
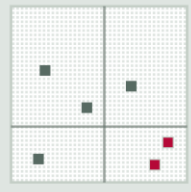
Undersøgelsen måler ikke blot tilfredsheden og loyaliteten, men også hvor vigtige de enkelte områder er for medlemmerne.

Ennova (analysevirksomhed) har vha. statistiske beregninger undersøgt sammenhængen mellem områderne og den overordnede tilfredshed og loyalitet. Hvis der er tydelig sammenhæng mellem et område og tilfredsheden, kan man udlede, at området er af stor betydning for medlemmerne.

Graden af sammenhæng afgør, hvilke områder man mest effektivt kan arbejde med for at forbedre medlemmernes tilfredshed: Hvis der er stor sammenhæng mellem et område og tilfredsheden, vil højere vurdering af området også medføre øget tilfredshed. Og omvendt: Er der lav grad af sammenhæng, vil en højere vurdering af området ikke have særlig stor betydning for medlemmernes tilfredshed.

Undersøgelsen viser hvilke områder, som er vigtigst for medlemmerne, og som har størst betydning for deres tilfredshed.

Appendiks – overordnede og specifikke prioriteringskort

<p>To typer af prioriteringskort</p>	<p>I rapporten bruges to typer af prioriteringskort: ét overordnet prioriteringskort og en række specifikke prioriteringskort.</p>
<p>Overordnet prioriteringskort</p>	<p>Det overordnede prioriteringskort angiver prioriteringen af de fem områder: Omdømme, Forventninger, Tilbud, Service og Udbytte.</p> <p>Kortet viser, hvordan disse områder kan bestemmes som hhv. indsatsområder, styrker, muligheder eller svagheder i forhold til at forbedre den overordnede Tilfredshed og Loyalitet.</p> <p>NB: Det skal som hovedregel være det overordnede prioriteringskort, som afgør, hvilket område man prioriterer højest i det videre udviklingsarbejde.</p> <p>Herefter bruger man de specifikke prioriteringskort til at finde ud af hvilke spørgsmål, som bidrager mest til skabelsen af området.</p>
<p>Specifikke prioriteringskort</p>	<p>De specifikke prioriteringskort er mere detaljerede og viser prioriteringen på spørgsmålsniveau.</p> <p>De specifikke prioriteringskort viser således, hvordan de enkelte spørgsmål under et givent område kan kategoriseres som hhv. indsatsområder, styrker, muligheder eller svagheder i forhold til at forbedre tilfredsheden med området.</p>
<p>Et eksempel</p>	<p>I eksemplet nedenfor bør man primært sætte ressourcerne ind på at forbedre område 2, da det ligger i feltet for indsatsområder, mens område 1 ligger i feltet for muligheder.</p> <p>Hvordan kan man så konkret forbedre område 2? Her skal man se på det specifikke prioriteringskort, som knytter sig til område 2. Man vil opnå den mest effektive forbedringsindsats ved at fokusere på de spørgsmål, som på dette kort ligger i feltet for indsatsområder (markeret med en rød firkant).</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: flex-start;"> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; width: 45%;"> <p style="text-align: center; background-color: #e0e0e0; margin-bottom: 5px;">Overordnet prioriteringskort</p>  </div> <div style="border: 1px solid gray; padding: 10px; width: 45%;"> <p style="text-align: center; background-color: #e0e0e0; margin-bottom: 5px;">Specifikke prioriteringskort</p> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 10px;">OMRÅDE 1</div> </div> <hr/> <div style="display: flex; align-items: center;">  <div style="margin-left: 10px;">OMRÅDE 2</div> </div> </div> </div>
