

Benchmark af medlemstilfredsheden i arbejdsløshedskasserne 2009

November 2009

Rapport for a-kasserne samlet



Indhold

Indhold	Introduktion Information om undersøgelsen og resultatforklaring	4
	Tilfredshed og Loyalitet Vurderinger og sammenligninger	13
	Hvordan skaber man større Tilfredshed? Vurdering af indsatsområder, effekten på Tilfredshed, overordnet prioriteringskort	23
	Specifikke spørgsmål under hvert område Omdømme, Forventninger, Ydelser, Betjening, Udbytte	27
	Tema/ Baggrundsresultater	49
	Resultater i tabelform	60
	Appendiks	65

Forord

I denne rapport gengives resultaterne fra "Benchmark af medlemstilfredsheden i arbejdsløshedskasserne 2009".

Formålet med "Benchmark af medlemstilfredsheden i arbejdsløshedskasserne 2009" er at få medlemmernes vurdering af, hvor tilfredse de er med deres a-kasse. Rapporten er med til at give den enkelte a-kasse et bedre grundlag for at identificere de indsatsområder, som skal 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 internationale tilfredshedsmålinger indenfor f. eks. den finansielle sektor.

I rapporten finder man følgende resultater, som hver især giver forskellige svar:

- Årets samlede resultat. Hvad er status?
- Sammenligning med andre resultater. Hvordan adskiller de enkelte a-kasser sig fra gennemsnittet?

God læselyst!

Professor Jacob Eskildsen

Professor Kai Kristensen

Om undersøgelsen

Denne rapport indeholder resultaterne fra a-kasserne samlet. For hver a-kasse er der udtaget en repræsentativ gruppe af ledige, som er blevet inviteret til at deltage i undersøgelsen. De har alle været ledighedsberørte i uge 13-25 2009. Totalt set var der 153.383 ledige i denne periode. Der er stor forskel på, hvor stor en andel af de andele ledighedsberørte de enkelte a-kasser har. Faglig Fælles har flest med 30.3% mens Prosa og Merkonomerne har færrest med 0.4%,

I alt har 29677 ledighedsberørte medlemmer fra a-kasserne modtaget et spørgeskema, og af disse har 8848 valgt at svare. A-kasserne har således samlet set opnået en svarprocent på 30, og svarerne pr. a-kasse varierer fra 208 til 427. En opgørelse af svar for de enkelte a-kasser samt a-kassernes svarprocenter kan findes i appendiks.

Den maksimale usikkerhed på a-kasseniveau er derfor $\pm 2,5$ indekspoint, for de a-kasser der har flere end 300 svar, og ± 3 indekspoint for de a-kasser der har færre end 300 svar. For a-kasserne som helhed er usikkerheden under $\pm 0,5$ indekspoint.

I forbindelse med undersøgelsen er der blevet foretaget en bortfaldsanalyse for at undersøge repræsentativiteten af de indhentede svar. Analysen viste, at der ikke er betydende skævhed i den demografiske sammensætning af de indhentede svar sammenholdt med populationen, bortset fra når det drejer sig om alder.

Sammenlignet med undersøgelserne fra 2005 og 2007, der havde en markant overrepræsentation af kvinder og ældre, har denne undersøgelse ikke den samme skævhed mod et for positivt indtryk af medlemmernes holdning til deres a-kasse. En mere dybdegående beskrivelse af undersøgelsens metodiske aspekter kan findes i den tilhørende tabelrapport. Spørgeskemaet er placeret i appendiks.

Vores overordnede vurdering er dog, at resultaterne er valide og pålidelige og at de tegner et retvisende billede af medlemmernes tilfredshed med deres a-kasse.

Modellen

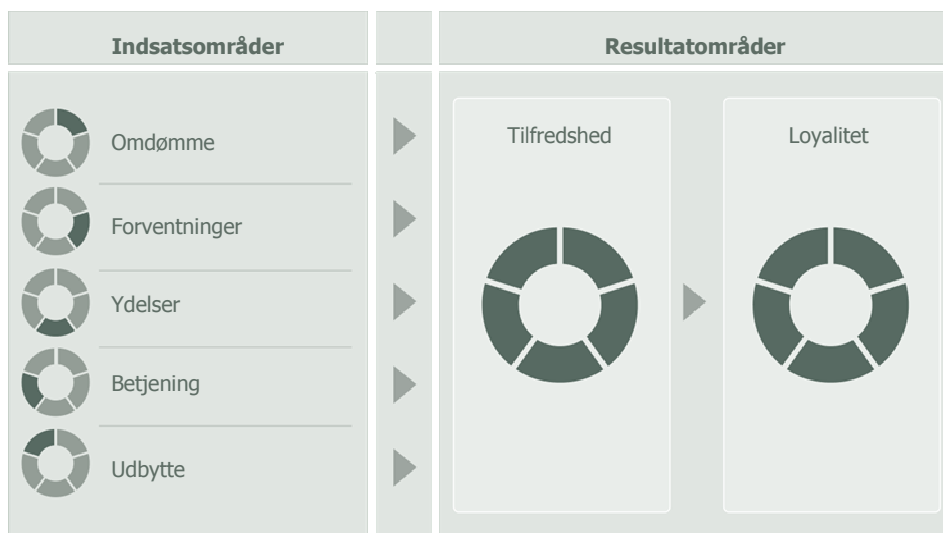
Medlemmernes Tilfredshed og Loyalitet måles ud fra en overordnet model, der kaldes Dansk Medlems Index.

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 viser, at de fem indsatsområder har indflydelse på medlemmernes vurdering af deres samlede Tilfredshed og Loyalitet (resultatområderne). En forøgelse af medlemmernes vurdering af et indsatsområde vil føre til en forøgelse i vurderingen af resultatområderne - altså en forbedring af medlemmernes Tilfredshed og Loyalitet.

Tilfredsheden er et udtryk for, hvor tilfredse medlemmerne er i målingsøjeblikket. Tilfredshed er en tilstand, som er knyttet tæt sammen med adfærden - Loyaliteten. Hvis a-kassen gennem fokus på de områder, som vi anviser i denne rapport, kan øge medlemmernes tilfredshed, så får a-kassen mere loyale medlemmer.



Centrale begreber

I rapporten bliver der løbende refereret til følgende syv centrale begreber, der også fremgår af figuren på foregående side som resultatområder og indsatsområder:

- Omdømme
- Forventninger
- Ydelser
- Betjening
- Udbytte
- Tilfredshed
- Loyalitet

Tilfredshed og Loyalitet er de to mest centrale begreber. Tilfredshed udtrykker medlemmets overordnede vurdering af a-kassen. Dette begreb bliver i de nationale kundetilfredshedsindeks målt på tre forskellige dimensioner. En alt i alt betragtning, evnen til at leve op til forventninger og en sammenligning med konkurrenter eller et ideal. I denne undersøgelse måles Tilfredshed som et vægtet gennemsnit af følgende spørgsmål:

- Hvor tilfreds er du alt i alt med den behandling, du får i din a-kasse?
- Lever din a-kasse op til dine forventninger?
- I forhold til andre a-kasser du kender eller har hørt om, hvor attraktiv mener du så, din a-kasse er?

Loyalitet udtrykker medlemmets opbakning til a-kassen og a-kassesystemet. I denne undersøgelse måles Loyalitet som et vægtet gennemsnit af følgende spørgsmål:

- Hvor sandsynligt er det, at du vil skifte a-kasse indenfor det næste år
- Hvor sandsynligt er det, at du vil melde dig helt ud af a-kassesystemet indenfor det næste år?

Omdømme omhandler det som medlemmets associerer a-kassens omdømme med. I denne undersøgelse bliver Omdømme målt gennem et vægtet gennemsnit af fire spørgsmål, der fremgår af spørgeskemaet i appendiks.

Forventninger udtrykker medlemmets forventninger/prioriteter med hensyn til a-kassens ydelser og personlige betjening. Dette begreb bliver målt som et vægtet gennemsnit af syv spørgsmål, der fremgår af spørgeskemaet i appendiks.

Begrebet Ydelser udtrykker medlemmets overordnede vurdering, af de "produkter" a-kassen tilbyder medlemmet via medlemskabet. I denne undersøgelse bliver Ydelser målt gennem et vægtet gennemsnit af fjorten spørgsmål, der fremgår af spørgeskemaet i appendiks.

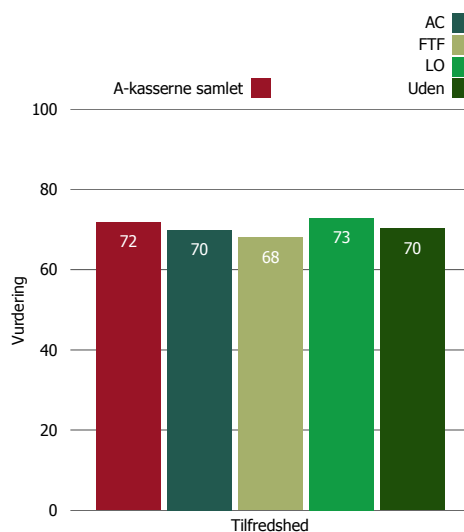
Betjening sammenfatter medlemmets holdning til den personlige kontakt, som medlemmet har med a-kassen. Dette begreb bliver målt som et vægtet gennemsnit af seks spørgsmål, der fremgår af spørgeskemaet i appendiks.

Det sidste begreb er Udbytte. Dette begreb udtrykker den nytte som medlemmet mener at have af hans/hendes medlemskab set i relation til kontingentet. I denne undersøgelse bliver Udbytte målt som et vægtet gennemsnit af seks spørgsmål, der fremgår af spørgeskemaet i appendiks.

Sammenfatning af undersøgelsens resultater

Tilfredshedens størrelse

I figuren ser man hovedresultatet af "Benchmark af medlemstilfredsheden i arbejdsløshedskasserne 2009".



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

Overordnede konklusioner på benchmarkundersøgelsen

Medlemstilfredshed

Den generelle tilfredshed med de danske a-kasser ligger på indeks 72, hvilket fremgår af ovenstående graf. A-kasserne har altså generelt set tilfredse medlemmer. Dette resultat bliver også bekræftet, hvis man sammenligner med "Forbrugerreddegørelse 2009" fra Forbrugerstyrelsen (kilde:

<http://www.forbrug.dk/fs/omfs/00/forbrugerreddegørelser/fr09/ffi09/>). Her er a-kasserne blandt de brancher, der klarer sig bedst på ForbrugerForholdsIndekset (FFI). Faktisk er a-kasserne gået fra en placering som nummer 21 i 2007 til en placering som nummer 4 i 2009. Den branche det er mest oplagt at sammenligne med er forsikringsselskaberne, der opnår en placering som nummer 32.

Blandt de fire hovedområder er det LO-kasserne, der har den højeste tilfredshed (73) blandt medlemmerne, og FTF-kasserne der har den laveste (68).

Der er dog en noget større variation når man ser på resultaterne for de individuelle a-kasser. Her er der en forskel på 23 indekspoint mellem top og bund. STA er den a-kasse der opnår den højeste vurdering (79), og ASE er den a-kasse der opnår den laveste vurdering (56). En forskel af denne størrelsesorden er usædvanlig sammenlignet med andre brancher, men er stort set den samme som den var i 2007 undersøgelsen.

Erfaringer viser, at en score på under 60 også vil kunne aflæses i klagestatistikken, såfremt der ikke igangsættes forbedringstiltag.

Tilfredsheden varierer også på tværs af de tilgængelige baggrundsinformationer og demografiske grupper. Følgende forskelle er observeret, hvilket stemmer godt overens med erfaringer fra lignende undersøgelser:

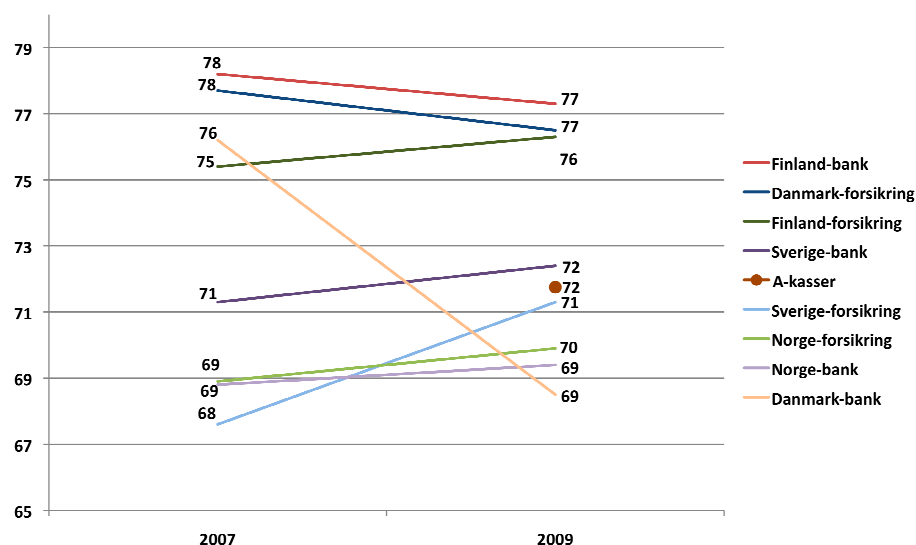
- Ældre medlemmer er mere tilfredse end yngre medlemmer
- Tilfredsheden falder med stigende uddannelsesniveau
- Medlemmer i faglige a-kasser er mere tilfredse end medlemmer i tværfaglige a-kasser
- Tilfredsheden stiger med stigende ledighedsprocent
- Medlemmer bosat i region hovedstaden er mindst tilfredse

Få uddybende viden i rapporten

Samtlige indsats- og resultatområder fra "Benchmark af medlemstilfredsheden i arbejdsløshedskasserne 2009" behandles i detaljer i resten af rapporten. Her kan man få mere detaljeret viden om medlemmernes vurdering af de enkelte spørgsmål.

Benchmarks

I figuren ser man udviklingen i tilfredshed fra 2007 til 2009 for udvalgte nordiske brancher samt a-kasserne i 2009.



Overordnede konklusioner på benchmarkundersøgelsen

Benchmarks

Som tidligere nævnt ligger den generelle tilfredshed med de danske a-kasser på indeks 72. Om dette er godt eller skidt er dog svært at sige uden et sammenligningsgrundlag. Ovenstående figur viser udviklingen i tilfredshed for a-kasserne sammen med udviklingen i tilfredshed med bank- og forsikringsbrancherne i de nordiske lande (kilde: EPSI Rating). Som det fremgår af figuren klarer a-kasserne sig godt i sammenligningen med de danske banker, der i øjeblikket er ramt af efterdønningerne af finanskrisen. Den branche det er mest oplagt at sammenligne med er dog forsikringsselskaberne, da a-kasserne udbyder en mere sammenlignelig ydelse. Her klarer a-kasserne sig dog knapt så godt. De danske forsikringsselskaber scorer væsentligt bedre end a-kasserne. Dette skyldes primært, at variationen blandt de danske a-kasser er væsentligt større end den er blandt forsikringsselskaberne. De danske a-kasser ville med andre ord klarer sig bedre i sammenligningen med forsikringsselskaberne, såfremt bundniveauet var en tilfredshed på 70, som det typisk er tilfældet hos forsikringsselskaberne, i stedet for en tilfredshed på 56. De danske a-kasser bliver dog kun overgået af de danske forsikringsselskaber og de finske banker og forsikringsselskaber. På nordisk niveau klarer a-kasserne sig med andre ord hæderligt, når man sammenligner med brancher, der potentielt kunne levere de samme ydelser som a-kasserne. Der er ikke kun i et nordisk perspektiv, at a-kasserne klarer sig hæderligt. Sammenlignelige målinger bliver udført for banker og forsikringsselskaber i store dele af EU, og også i dette selskab scorer a-kasserne samlet set højt på tilfredshed. Det er dog vigtigt i denne sammenhæng at erindre, at a-kasserne agerer på et helt andet marked end banker og forsikringsselskaber. Et marked der betyder, at a-kasserne udsætter deres ledighedsberørte medlemmer for en vis grad af myndighedsudøvelse. Derudover har vi kun spurgt de ledighedsberørte og dermed kun en begrænset del af medlemmerne i a-kasserne.

Banker og forsikringsselskaber i Danmark og Finland er typisk blandt de brancher, der scorer allerbedst i et europæisk og globalt perspektiv. Dette betyder, at der er et øvre niveau for tilfredshed på 80, som det er meget svært at bryde igennem på brancheniveau. Dette sætter a-kassernes score på 72 yderligere i perspektiv.

Ydermere kan a-kassernes resultater sammenlignes med de fagforbund, der indtil videre er blevet målt i Dansk Medlems Index 2009. Det fagforbund, der har de mest tilfredse medlemmer, scorer indeks 73, hvilket nogenlunde svarer til gennemsnittet blandt a-kasserne. A-kasserne klarer sig altså overordnet set godt sammenlignet med andre medlemsorganisationer.

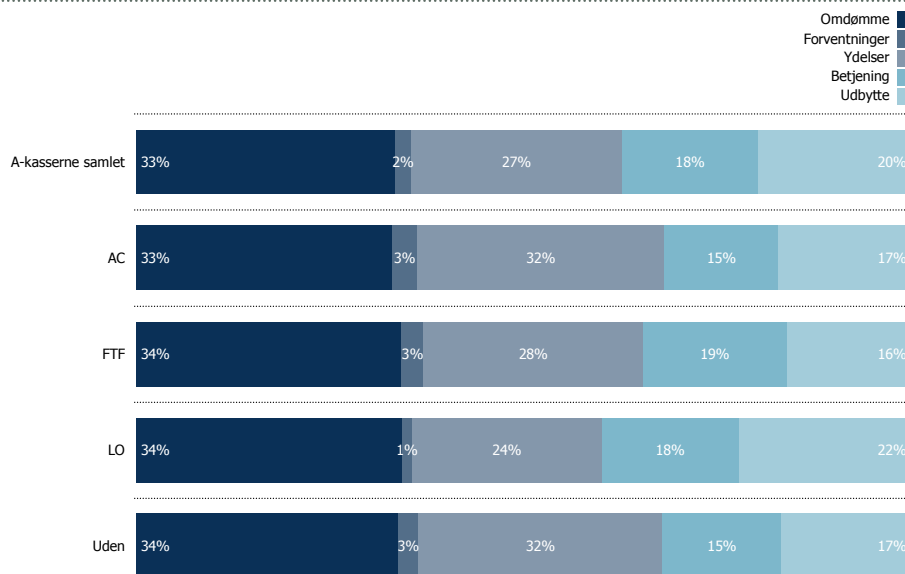
Få uddybende viden i rapporten

Mere information om, og flere resultater fra, det europæiske og amerikanske kundetilfredshedsindeks (EPSI Rating og ACSI) kan findes på følgende adresser:
www.epsi-rating.com
<http://www.theacsi.org/>

Sammenfatning af undersøgelsens resultater

Effekt på Tilfredshed

I figuren her kan man se, hvilke områder der ved ændringer har størst effekt på medlemmernes samlede Tilfredshed for a-kasserne samlet set og på organisationsniveau.



Overordnede konklusioner på benchmarkundersøgelsen

Tilfredshedsskabelse

De fem indsatsområder i Dansk Medlems Index er ikke lige vigtige med hensyn til at skabe tilfredshed. Som det fremgår af ovenstående figur, er a-kassernes Omdømme den vigtigste tilfredshedsskabende faktor. Dette gælder også for de fire hovedområder. Der er dog forskel på tilfredshedsskabelsen blandt de fire hovedområder. Hos LO-kasserne betyder Udbytte forholdsvis mere og "Ydelser" forholdsvis mindre, end det gør hos de andre a-kasser. Hvis man fokuserer på de individuelle indsatsområder, er der også markante forskelle mellem de fire hovedområder. Under Omdømme bliver a-kasserne uden for faglig hovedorganisation vurderet væsentligt højere på det at have en konkurrencedygtig pris. Med hensyn til "Ydelser" bliver LO kasserne vurderet markant højere end de øvrige på fem af de områder, der relaterer sig til de lediges jobsøgning. Disse områder omhandler:

- Udarbejdelse af relevant CV
- Rådgivning i forbindelse med jobsøgning
- Hjælp til at finde relevante job
- Kendskab til den lediges fag og arbejdsmarked
- Hjælpen er alt i alt god i forhold til at komme tilbage på arbejdsmarkedet

Alle 4 grupperinger af a-kasser har dog disse parametre som oplagte indsatsområder specielt set i lyset af den overordnede tilfredshedsskabelse. A-kassernes gennemsnit ligger mellem 56 og 70, og a-kasserne i bunden af spektret ligger typisk i intervallet med lav tilfredshed (50-59 point). Til gengæld varetager a-kasserne deres traditionelle udbetalingsopgaver til medlemmernes meget høje/høje tilfredshed (pengene kommer til tiden og er uden fejl). Gennemsnitsscoren ligger inden for intervallerne meget høj og høj. Når det drejer sig om Betjening, er det ligeledes LO-kasserne, der skiller sig ud. De bliver vurderet generelt højere end de øvrige, bortset fra når det drejer sig om åbningstider og mulighed for at kommunikere via mail.

Ikke overraskende skinner den højere vurdering af LO-kasserne på ovenstående parametre også igennem på det oplevede Udbytte. Medlemmerne af LO-kasserne vurderer generelt set det oplevede Udbytte højere; specielt i relation til rådgivning og vejledning.

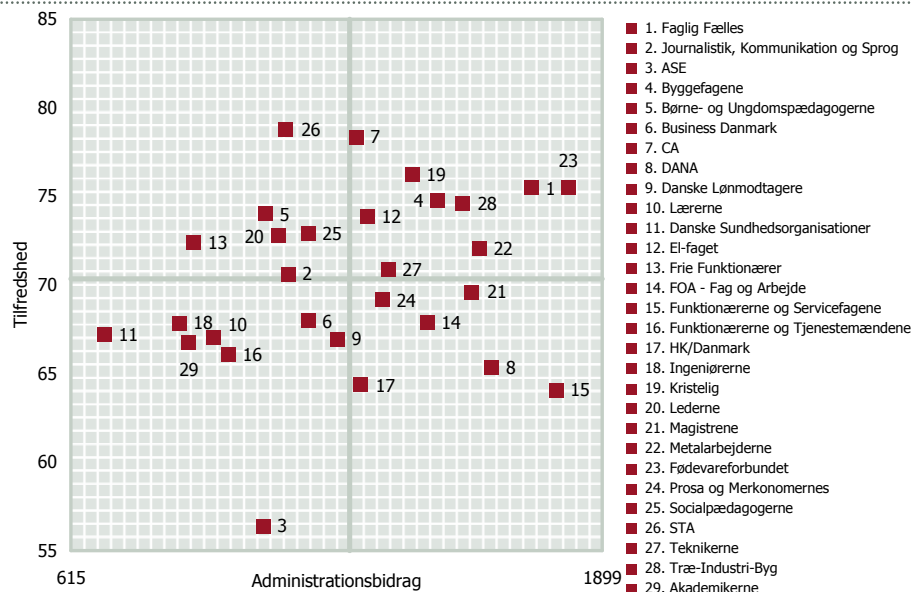
Få uddybende viden i rapporten

Samtlige indsats- og resultatområder fra "Benchmark af medlemstilfredsheden i arbejdsløshedskasserne 2009" behandles i detaljer i resten af rapporten. Her kan man få mere detaljeret viden om medlemmernes vurdering af de enkelte spørgsmål.

Sammenfatning af undersøgelsens resultater

Tilfredshed og Administrationsbidrag

I figuren ser man hvorledes a-kasserne fordeler sig alt efter hvor tilfredse deres medlemmer er og hvor højt deres administrationsbidrag var i 2009.



Overordnede konklusioner på benchmarkundersøgelsen

Tilfredshed og Administrationsbidrag

Som tidligere bliver a-kasserne uden for faglig hovedorganisation vurderet væsentligt højere på det at have en konkurrencedygtig pris under "Omdømme".

Figuren på denne side viser administrationsbidraget samt medlemstilfredsheden for a-kasserne, og det er tydeligt, at der ikke er nogen sammenhæng mellem disse to parametre. Ydermere er det tydeligt, at a-kasserne uden for faglig hovedorganisation ikke er markant billigere end de øvrige a-kasser. Den store forskel i medlemmernes vurdering lader altså ikke til at have den store hold i virkeligheden.

En af forklaringerne på dette misforhold mellem opfattelse og fakta kan være, at enkelte a-kasser uden for faglig hovedorganisation rent faktisk er billigere, såfremt man ser på den totale udgift til både a-kasse og fagforening. Dette skyldes, at medlemmerne af disse a-kasser betaler væsentligt mindre i kontingent til den tilknyttede fagforening.

Dette betyder dog, at mange der overvejer at skifte til a-kasser uden for faglig hovedorganisation også skal skifte fagforening, såfremt de ønsker at opnå en besparelse.

Af figuren fremgår det, at medlemmer af en a-kasse kan få meget forskellige kvalitetsoplevelser for det samme administrationsbidrag. For eksempel er administrationsbidraget næsten det samme i ASE og Børne- og Ungdomspædagogerne, men forskellen i tilfredshed er på 18 indkspoint.

Tilsvarende kan medlemmer opnå den samme tilfredshed til vidt forskellige administrationsbidrag. For eksempel er medlemmerne hos DANA og Funktionærerne og Tjenestemændene næsten lige tilfredse, til trods for at administrationsbidraget hos DANA er markant højere.

Overordnet set må man sige at de a-kasser, der er placeret i det nederste højre kvadrant, i figuren har en uheldig kombination af relativt høje administrationsomkostninger og relativ lav tilfredshed. Dette bør give anledning til eftertanke.

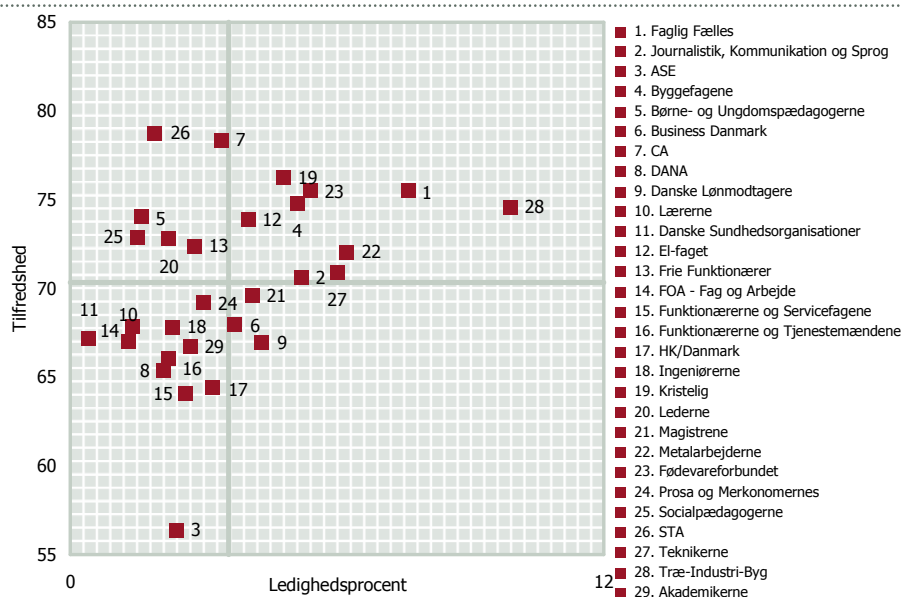
Få uddybende viden i rapporten

Samtlige indsats- og resultatområder fra "Benchmark af medlemstilfredsheden i arbejdsløsheds-kasserne 2009" behandles i detaljer i resten af rapporten. Her kan man få mere detaljeret viden om medlemmernes vurdering af de enkelte spørgsmål.

Sammenfatning af undersøgelsens resultater

Tilfredshed og Ledighedsprocent

I figuren ser man hvorledes a-kasserne fordeler sig alt efter hvor tilfredse deres medlemmer er og hvor høj deres ledighedsprocent var pr. 1. juni 2009.



Overordnede konklusioner på benchmarkundersøgelsen

Medlemstilfredshed og ledighedsprocent

En anden influerende faktor på medlemstilfredsheden kunne være ledighedsprocenten i den enkelte a-kasse. Nogen a-kasser har oplevet en kraftig forøgelse af ledighedsprocenten, hvilket kunne påvirke ledighedsprocenten i nedadgående retning.

Dette lader dog ikke til at være tilfældet hvilket ovenstående figur illustrerer. A-kasserne Faglig Fælles og Træ-Industri-Byg har de højeste ledighedsprocenter, men er samtidigt blandt de a-kasser, der har de mest tilfredse medlemmer. Her oplever de ledige at de får noget for deres kontingent på trods af det stigende arbejdspress.

I figuren er der en del a-kasser, der er placeret i det mindst attraktive kvadrant nederst til venstre. Her er ledighedsprocenten relativt lav, samtidigt med at tilfredsheden også er relativt lav. Dette er ikke en ønskværdig kombination, såfremt administrationsbidraget samtidigt er højt

I den foregående figur var der 6 a-kasser, der var placeret i det nederste højre kvadrant i figuren med en uheldig kombination af relativt høje administrationsomkostninger og relativt lav tilfredshed.

Af disse 6 a-kasser er de 5 placeret i det nederste venstre kvadrant i denne sides figurs mindst attraktive kvadrant nederst til venstre. De 5 a-kasser er:

- DANA
- FOA – Fag og Arbejde
- Funktionærerne og Servicefagene
- HK/Danmark
- Prosa og Merkonomerne

Disse a-kasser har en relativt lav ledighedsprocent kombineret med relativt høje omkostninger, med hvilke de opnår en relativt lav tilfredshed. Dette bør give anledning til eftertanke.

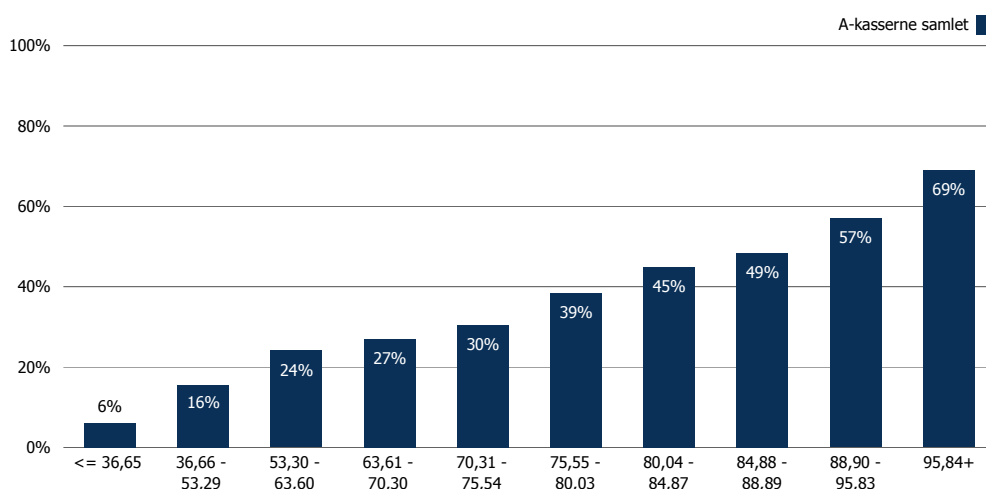
Få uddybende viden i rapporten

Samtlige indsats- og resultatområder fra "Benchmark af medlemstilfredsheden i arbejdsløsheds-kasserne 2009" behandles i detaljer i resten af rapporten. Her kan man få mere detaljeret viden om medlemmernes vurdering af de enkelte spørgsmål.

Medlemsloyalitet

I rapporten segmenteres medlemmerne efter Loyalitetsresultatet. Ambassadørerne har en Loyalitet på 100,

I figuren ser man hvorledes Ambassadørerne fordeler sig alt efter deres score på tilfredshed. Resultaterne gælder for alle a-kasserne samlet.



Overordnede konklusioner på benchmarkundersøgelsen

Medlemsloyalitet

I rapporten bliver medlemmerne segmenteret ud fra deres Loyalitet. Dette begreb består af to aspekter. For det første om de overvejer at skifte a-kasse, og for det andet hvorvidt de overvejer at forlade a-kassesystemet.

De medlemmer, der scorer indeks 100, er ambassadørerne. De overvejer slet ikke at skifte a-kasse og heller ikke at forlade a-kassesystemet. 36% af de ledighedsberørte i denne undersøgelse er ambassadører.

Kernemedlemmerne er de medlemmer, der scorer mellem 75 og 99 på Loyalitet. De er ikke helt så faste i troen som ambassadørerne, men faren for at de melder sig ud er dog ikke overhængende. 32% af de ledige i denne undersøgelse er kernemedlemmer.

Den sidste gruppe er basismedlemmerne. Disse scorer under 75 på Loyalitet og udgør 32% af de ledige i denne undersøgelse. De medlemmer, der forlader deres a-kasse eller a-kassesystemet, kommer med overvejende sandsynlighed fra denne gruppe.

Medlemmernes tilfredshed med deres a-kasser er det, der bedst forudsiger deres Loyalitet som figuren på denne side illustrerer. Blandt de 10% mest tilfredse er 69% ambassadører, mens det blandt de 10% mindst tilfredse kun er 6 %.

Medlemstilfredshed, og ikke nødvendigvis pris, er derfor den afgørende parameter, såfremt a-kasserne ønsker at fastholde medlemmernes tilknytning til a-kassen i almindelighed og til a-kassesystemet i særdeleshed.

Få uddybende viden i rapporten

Samtlige indsats- og resultatområder fra "Benchmark af medlemstilfredsheden i arbejdsløshedskasserne 2009" behandles i detaljer i resten af rapporten. Her kan man få mere detaljeret viden om medlemmernes vurdering af de enkelte spørgsmål.

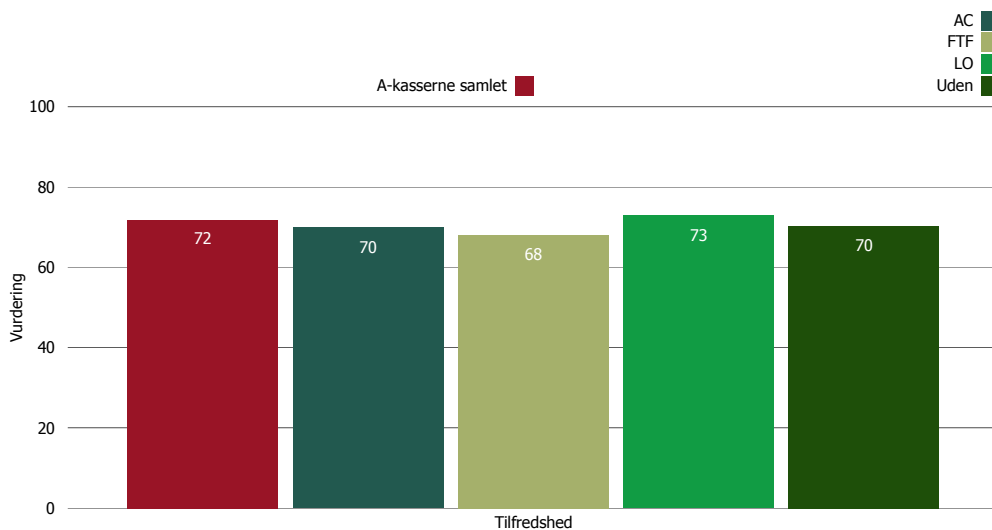
Tilfredshed og Loyalitet

Vurderinger og sammenligninger



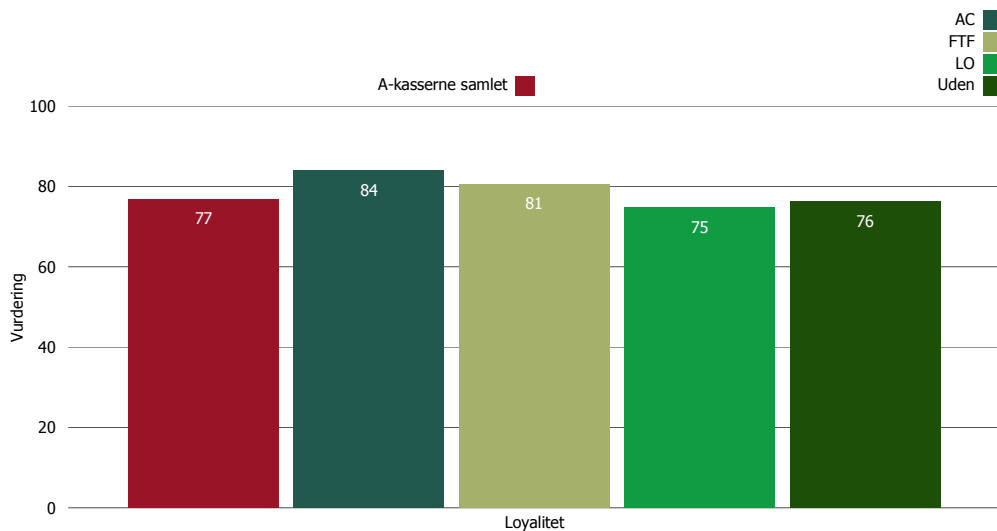
Tilfredshed

I figuren til højre vises medlemmernes overordnede Tilfredshed med a-kasserne samlet.



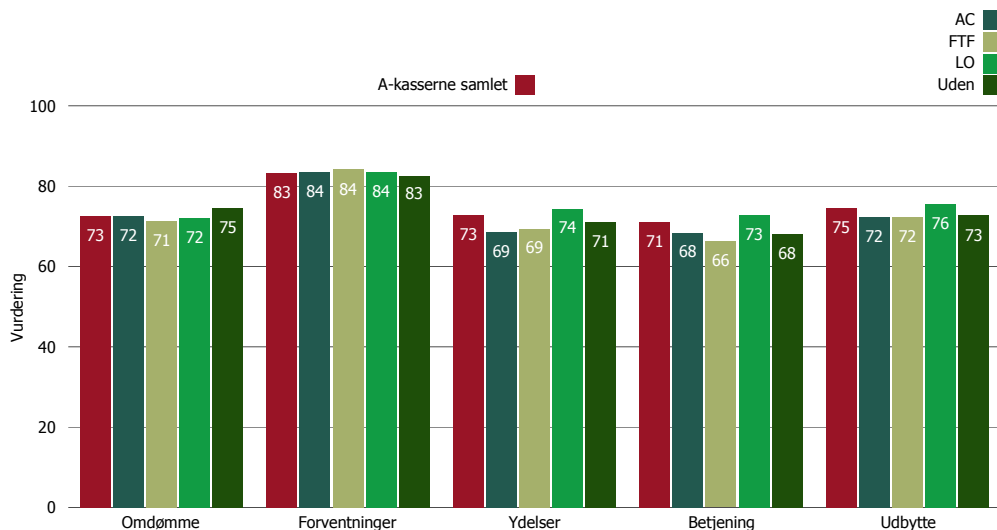
Loyalitet

I figuren til højre vises medlemmernes overordnede Loyalitet med a-kasserne samlet.



Vurdering af Indsatsområder

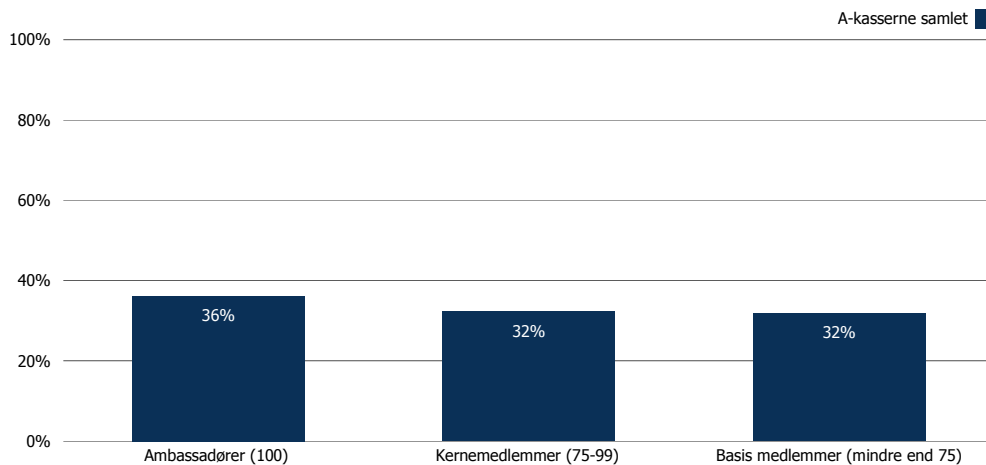
Figuren viser medlemmernes vurdering af de fem indsatsområder, som påvirker Tilfredshed og Loyalitet.





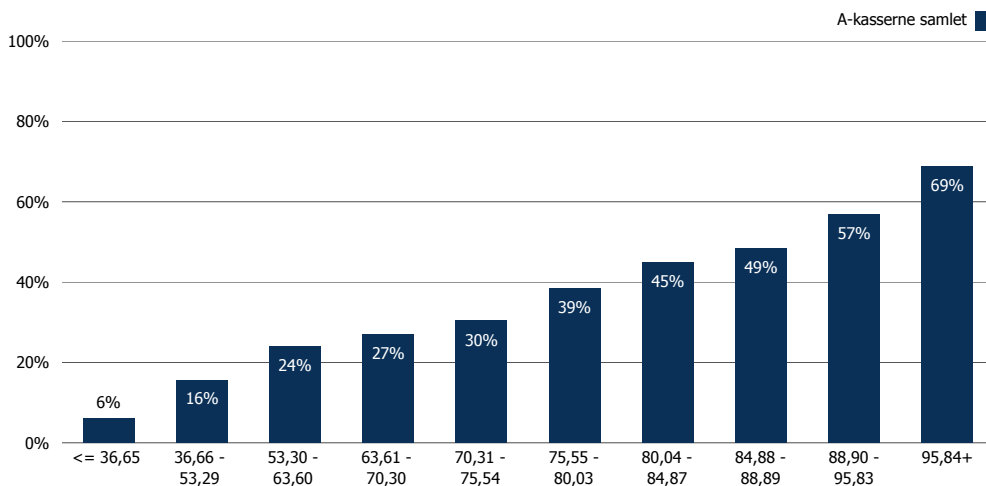
Medlemssegmentering

Her ses hvorledes medlemmerne fordeles ud fra Loyalitetsresultatet. Ambassadørerne har en Loyalitet på 100, Kernemedlemmerne har en Loyalitet på 75-99, mens Basismedlemmerne har en Loyalitet på under 75. Resultaterne gælder for alle a-kasserne samlet.



Ambassadører fordelt efter tilfredshed

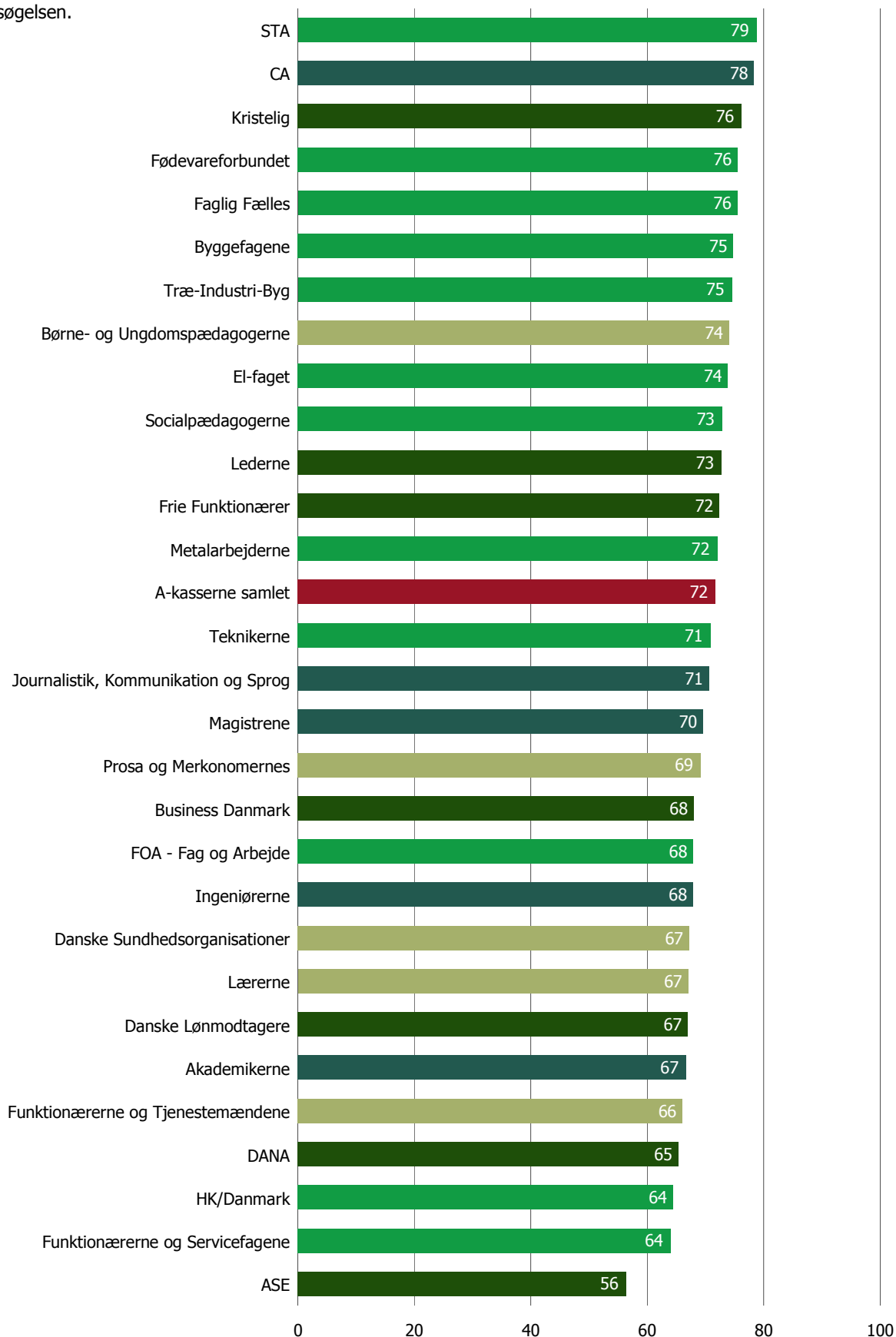
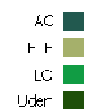
Her ses hvorledes Ambassadørerne fordeler sig alt efter deres score på tilfredshed. Resultaterne gælder for alle a-kasserne samlet.





Tilfredshed

Her kan man se niveauet for Tilfredshed for alle a-kasserne i undersøgelsen.





Loyalitet

Her kan man se niveauet for Loyalitet for alle a-kasserne i undersøgelsen.

Journalistik, Kommunikation og Sprog

Ingeniørerne

Akademikerne

CA

Frie Funktionærer

Business Danmark

STA

Funktionærerne og Tjenestemændene

Kristelig

Prosa og Merkonomernes

Lederne

Danske Sundhedsorganisationer

El-faget

Børne- og Ungdomspædagogerne

Magistrene

Metalarbejderne

Teknikerne

Byggefagene

A-kasserne samlet

Fødevareforbundet

Træ-Industri-Byg

ASE

FOA - Fag og Arbejde

Danske Lønmodtagere

Faglig Fælles

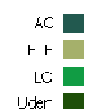
Lærerne

HK/Danmark

Socialpædagogerne

DANA

Funktionærerne og Servicefagene

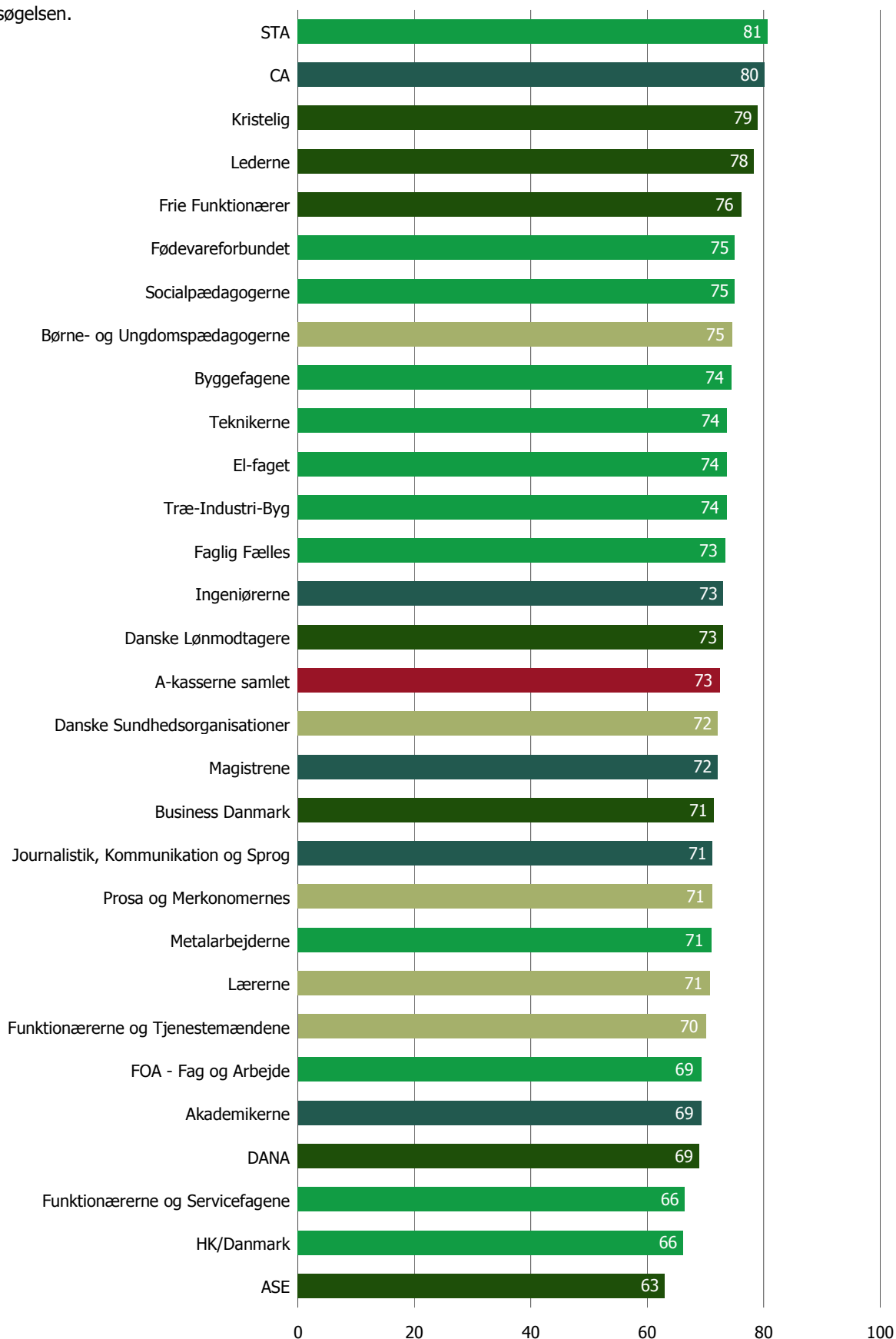


0 20 40 60 80 100



Omdømme

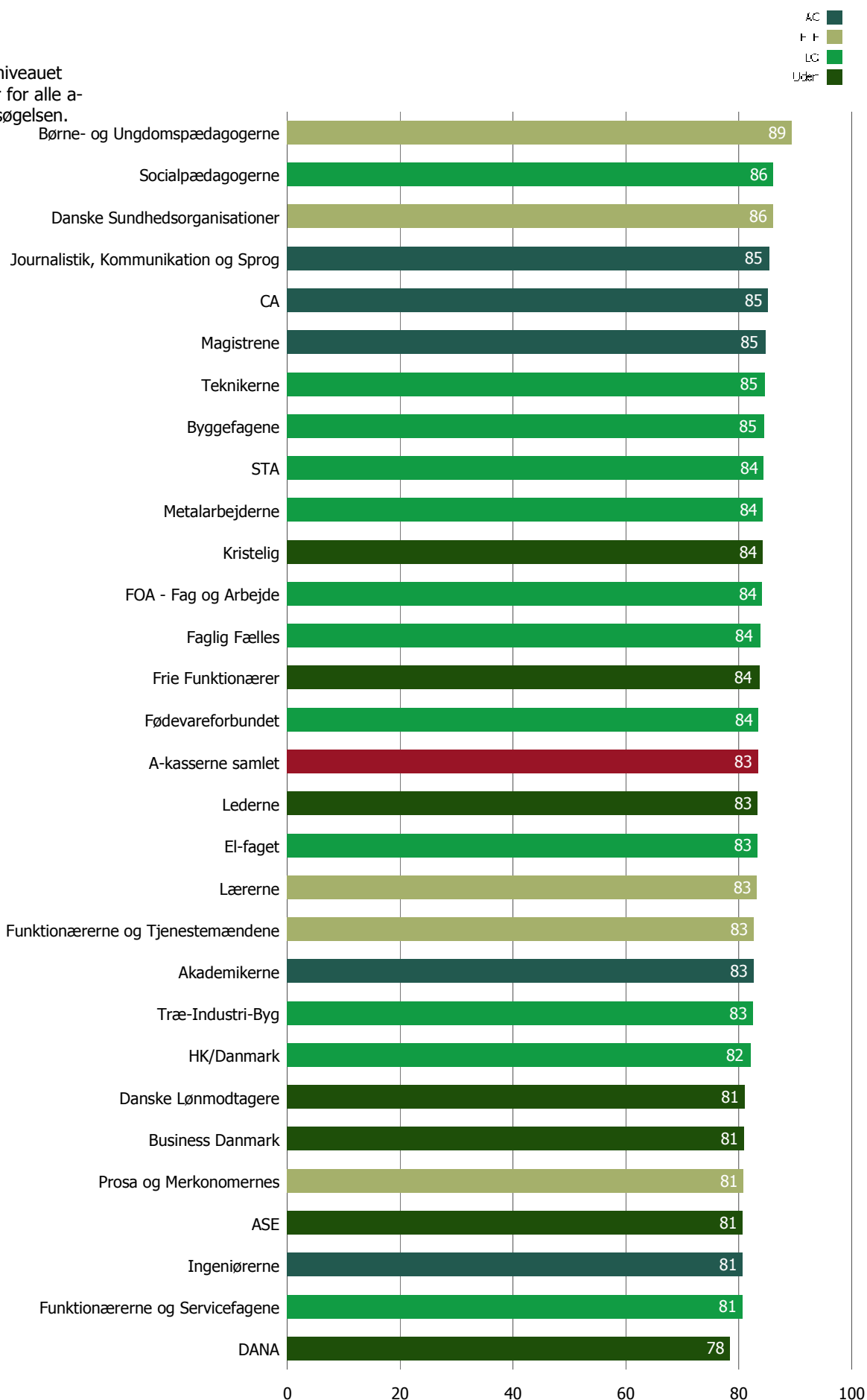
Her kan man se niveauet for Omdømme for alle a-kasserne i undersøgelsen.





Forventninger

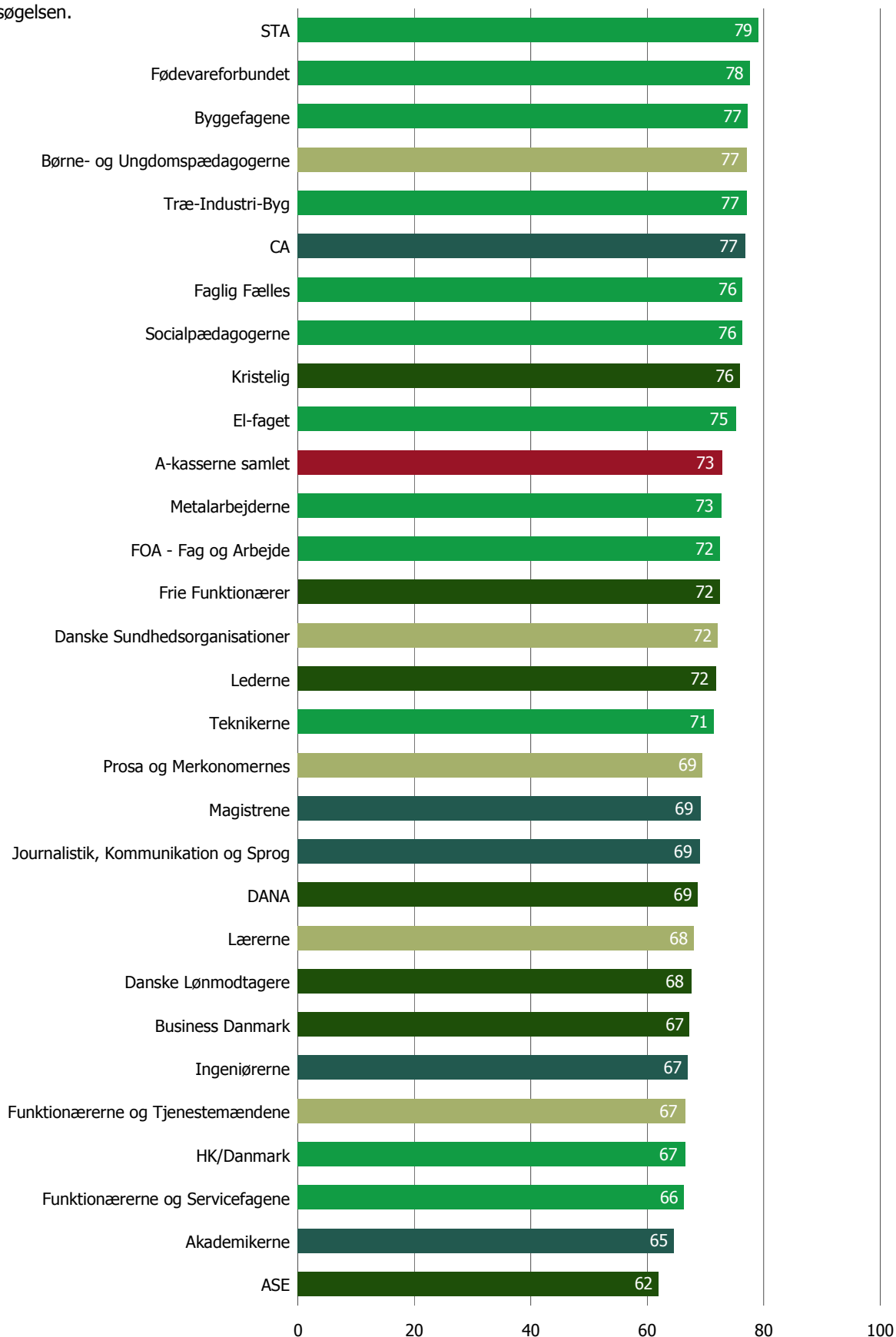
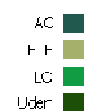
Her kan man se niveauet for Forventninger for alle a-kasserne i undersøgelsen.





Ydelser

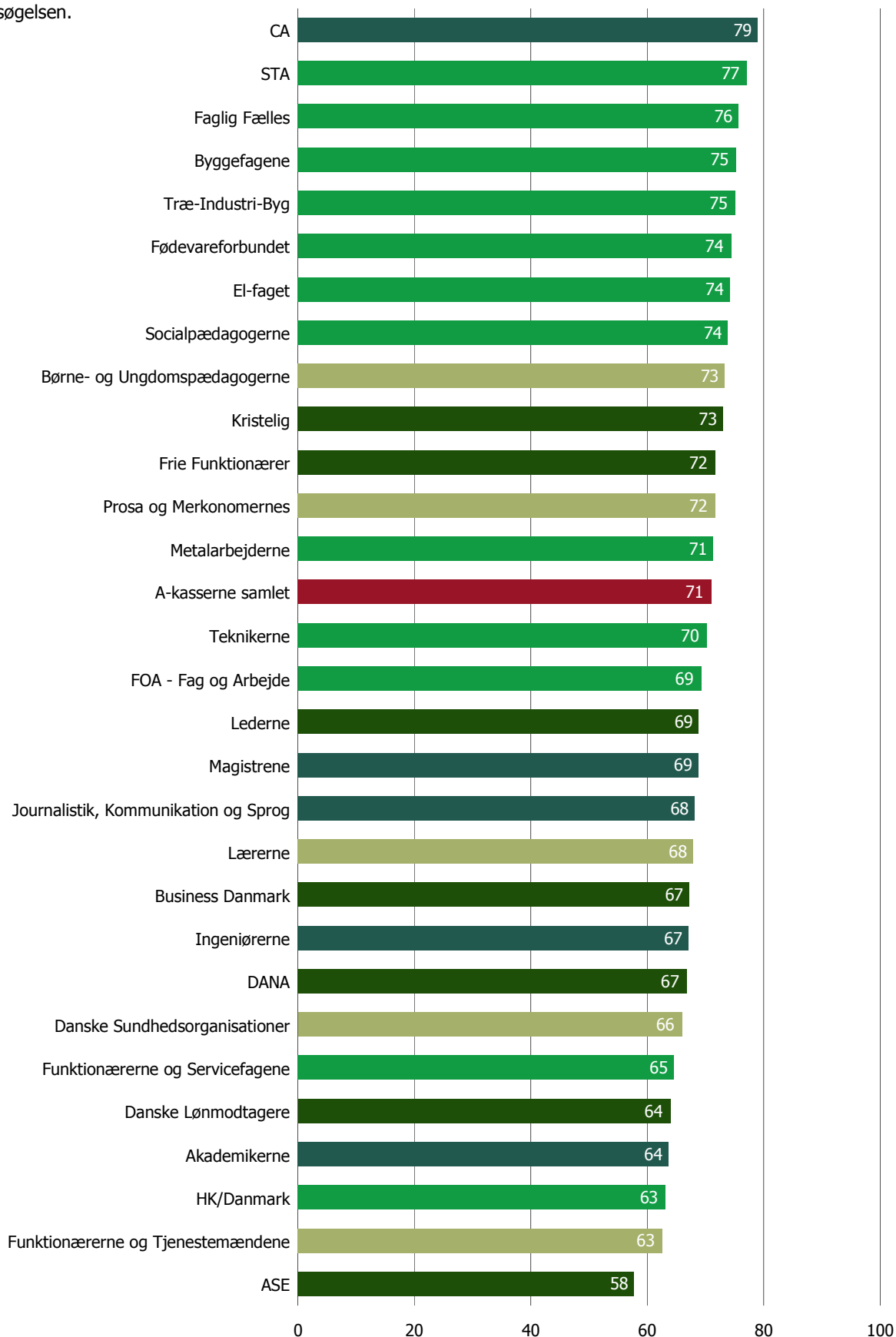
Her kan man se niveauet for Ydelser for alle a-kasserne i undersøgelsen.





Betjening

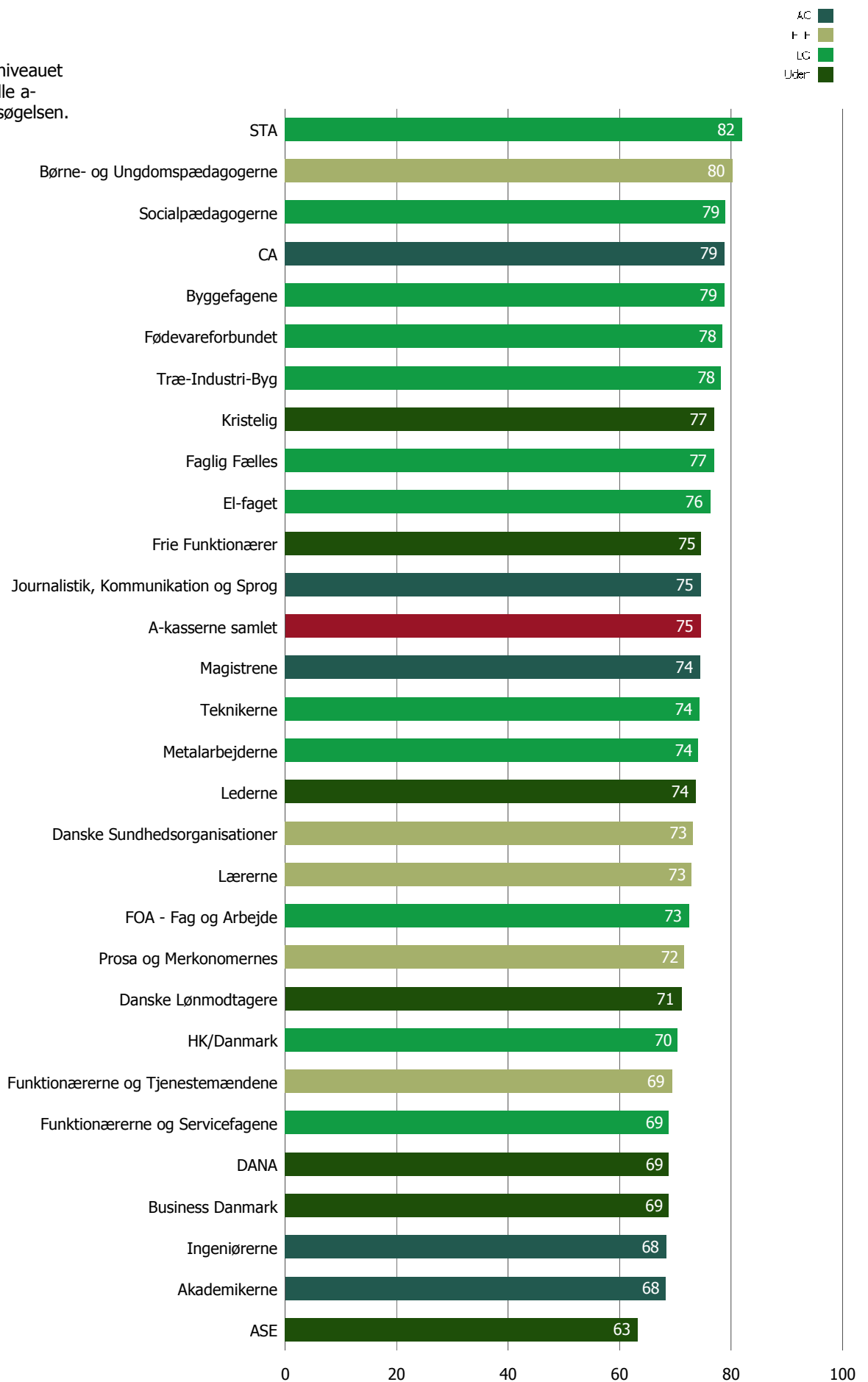
Her kan man se niveauet for Betjening for alle a-kasserne i undersøgelsen.





Udbytte

Her kan man se niveauet for Udbytte for alle a-kasserne i undersøgelsen.



Hvordan skaber man større Tilfredshed?

Vurdering af indsatsområder, effekten på Tilfredshed,
overordnet prioriteringskort

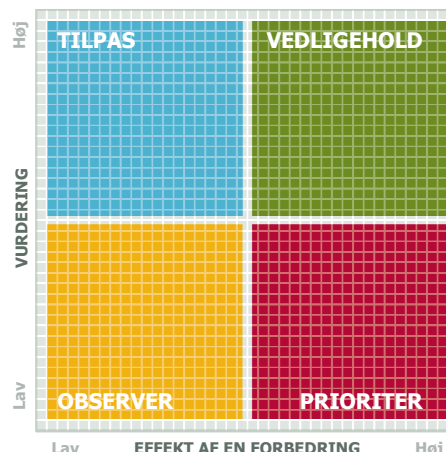
Hvordan skaber man større Tilfredshed?

Prioriteringskortene viser vejen

Rapporten har indtil nu vist Tilfredshed og Loyalitet blandt medlemmerne i a-kasserne samlet.

De følgende sider skal hjælpe med at udpege de områder der, når 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 man 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. A-kassen bør HÆVE NIVEAUET!

VEDLIGEHOOLD Styrker



Høj betydning + Høj vurdering:

Man opnår høje vurderinger på indsatsområder i dette felt. Og da deres betydning for Tilfredsheden også er høj, skal man som a-kasse 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:

Man er gode her, og det kan udnyttes. Indsatsområder, som ligger i dette felt, tillægges ikke en særlig stor betydning af medlemmerne. Men som a-kasse kan man udnytte de gode vurderinger til at skabe positiv omtale. I sig 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 SUCCESSENE 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. Man kan med fordel også udnytte muligheden for "hurtige sejre" - altså områder, som meget nemt kan forbedres.

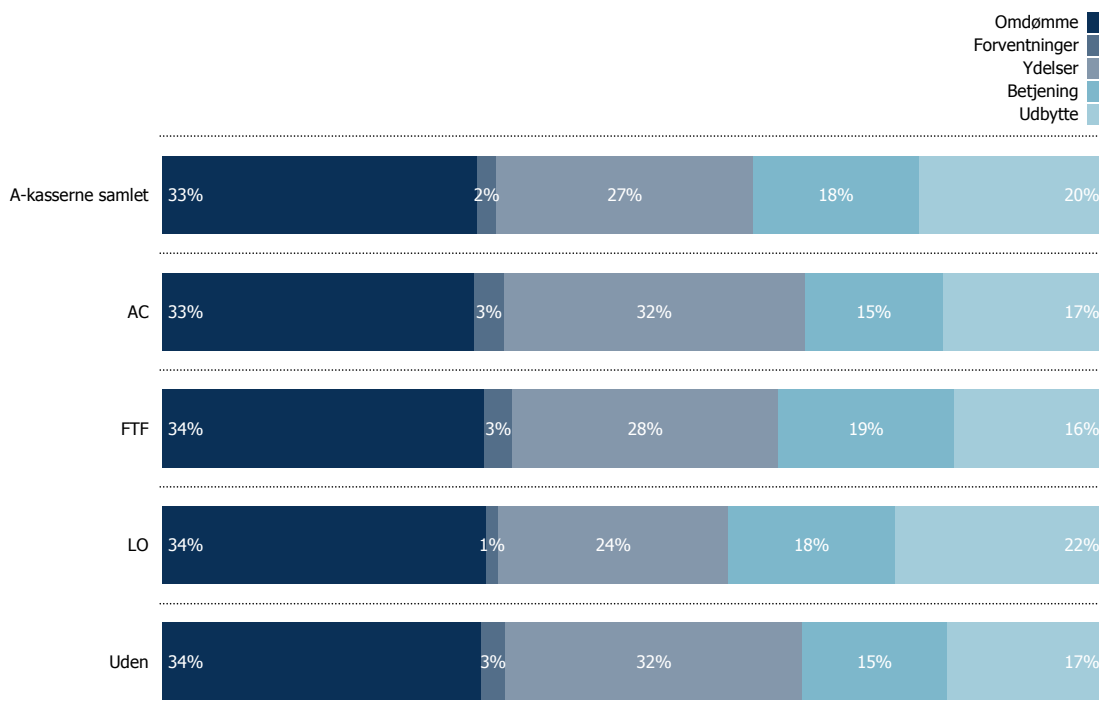
Hvor skal der sættes ind for at forbedre medlemmernes Tilfredshed?

Her på siden vises resultaterne for a-kasserne samlet



Effekt på Tilfredshed

I figuren her kan man se, hvilke områder der ved ændringer har størst effekt på medlemmernes samlede Tilfredshed for a-kasserne samlet set og på hovedorganisationsniveau.

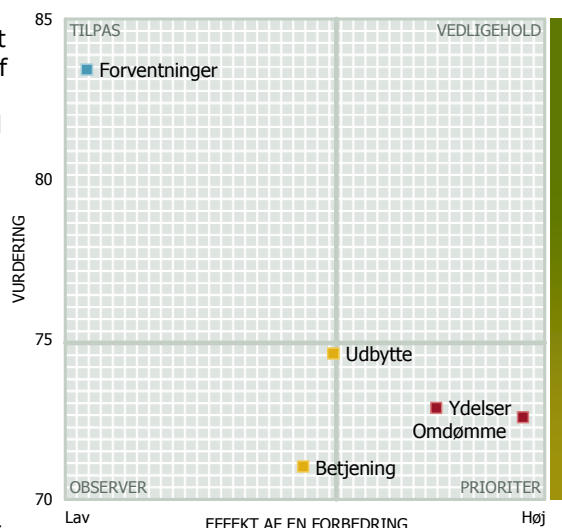


Overordnet prioriteringskort

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

Når man skal udvælge indsatsområder, hjælper prioriteringskortene med at vise, hvor der skal ske forbedringer. Prioriteringskortet er et hjælperedskab og ikke en facitliste over, hvor der skal sættes ind.

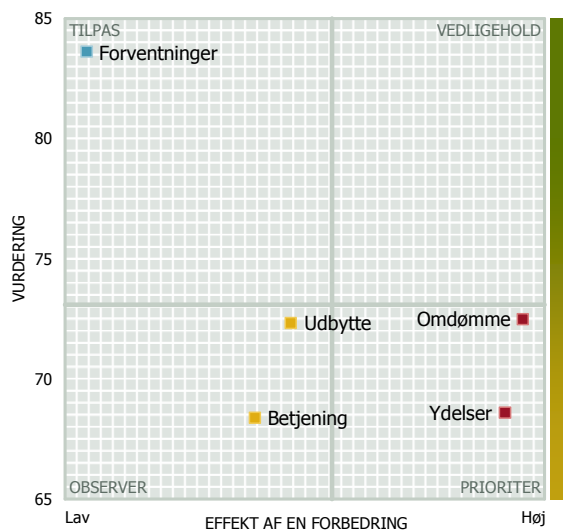
Prioriteringskortet her til højre gælder for a-kasserne samlet. På næste side vises prioriteringskortene på organisationsniveau.



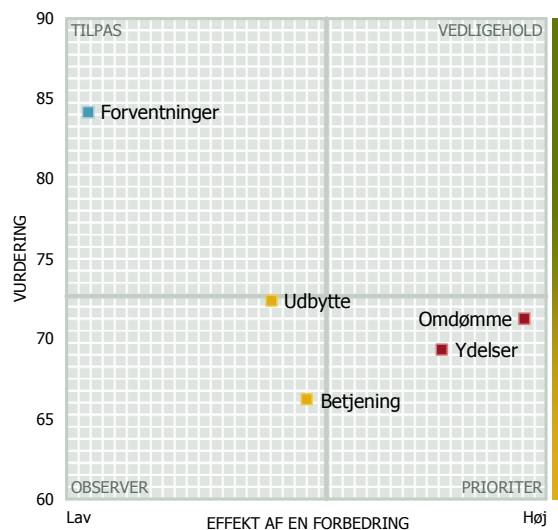
Krydset i figuren er placeret ved gennemsnittet for a-kasserne på begge akser. Det vil sige med andre ord sige indsatsområdernes gennemsnitlige betydning for skabelsen af Tilfredshed (x-aksen) samt indsatsområdernes gennemsnitlige vurdering (y-aksen). En uddybende beskrivelse af hvordan indsatsområdernes betydning beregnes findes i den tilhørende tabelrapport. Bemærk at skaleringen er individuel fra kort til kort og at variationerne kan være meget små.



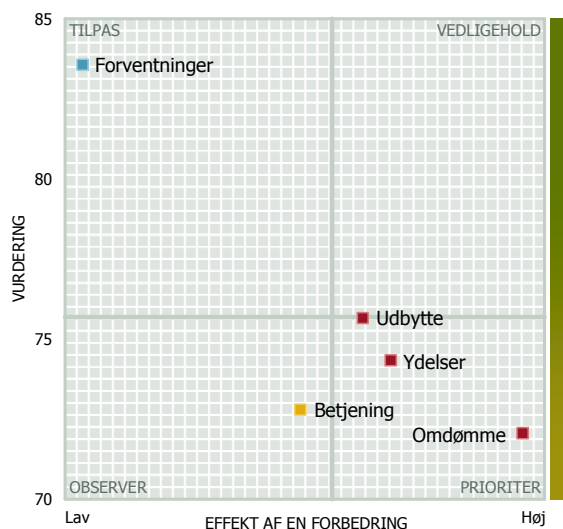
Faglig organisation AC



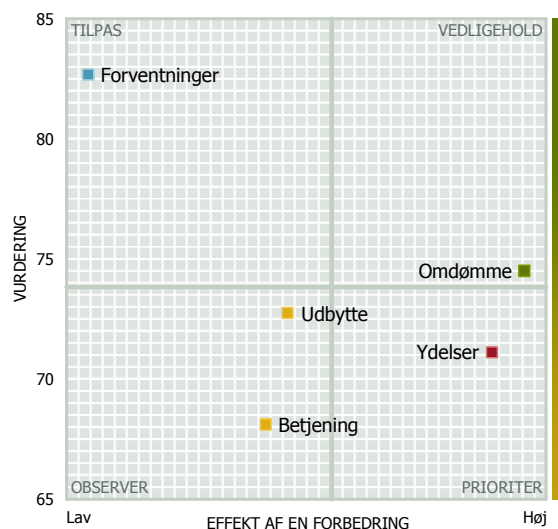
Faglig organisation FTF



Faglig organisation LO



Uden for faglig organisation



Krydset i figurerne er placeret ved gennemsnittet for a-kasserne på begge akser. Bemærk at skaleringen er individuel fra kort til kort, og at variationerne kan være meget små. Dette gælder for alle prioritetskort i rapporten.

Specifikke spørgsmål under hvert område

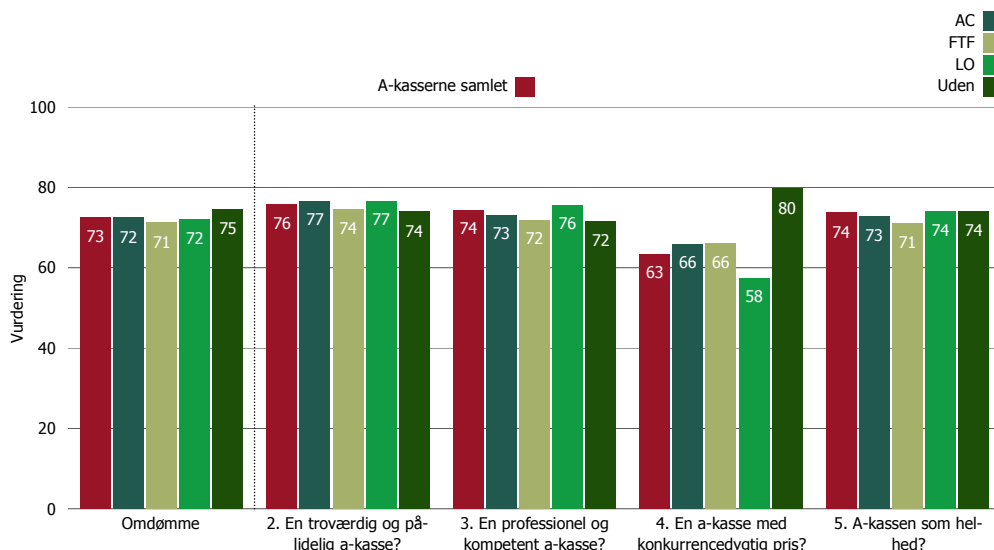
Omdømme, Forventninger, Ydelser, Betjening, Udbytte

Gennemgang af de fem indsatsområder

De fem indsatsområder er dem man aktivt kan arbejde med for at forbedre den samlede Tilfredshed. Derfor gennemgår vi på de følgende sider indsatsområderne hver for sig. Vi viser en vurdering af hvert spørgsmål, der er stillet for at vurdere forholdet. Prioriteringsskemaet på de følgende sider er kun gældende for det enkelte forhold. For at man kan vide, hvilken placering forholdet har i det overordnede prioriteringskort kan man kigge øverst til højre på siden. Der har vi angivet, hvor man er i kortet og hvad man derfor bør gøre.

Omdømme

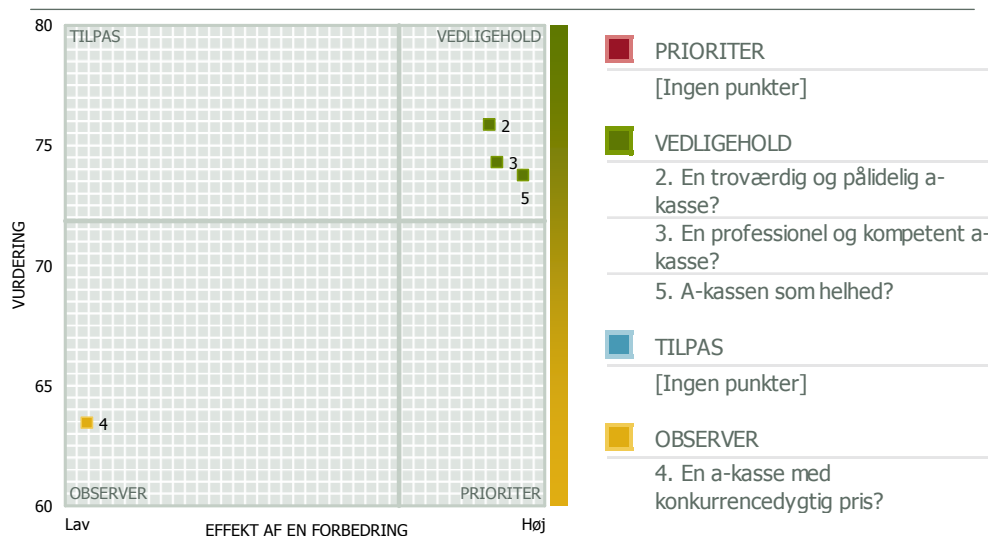
Her ser man medlemmernes vurdering af de specifikke spørgsmål under Omdømme i a-kasserne samlet.



Prioriteringskort for Omdømme

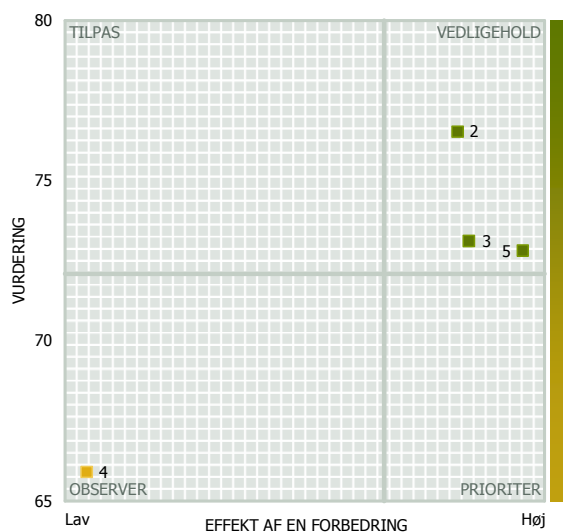
Prioriteringskortet viser medlemmernes vurdering af de specifikke forhold under Omdømme, og den effekt en forbedring vil have på medlemmernes samlede vurdering af Omdømme i a-kasserne samlet.

Prioriteringskortet her til højre gælder for a-kasserne samlet. På næste side vises prioriteringskortene på organisationsniveau.

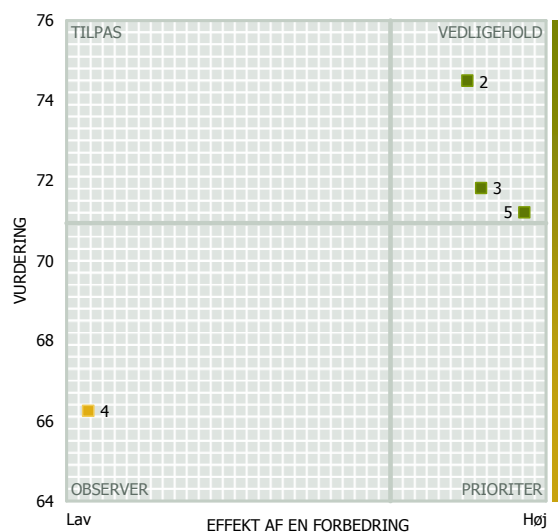




Faglig organisation AC



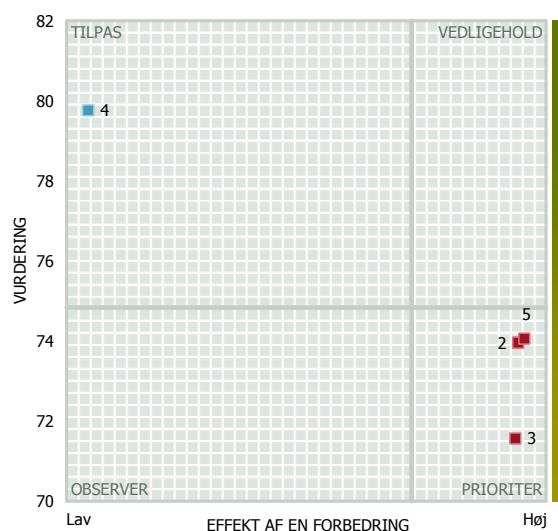
Faglig organisation FTF



Faglig organisation LO



Uden for faglig organisation

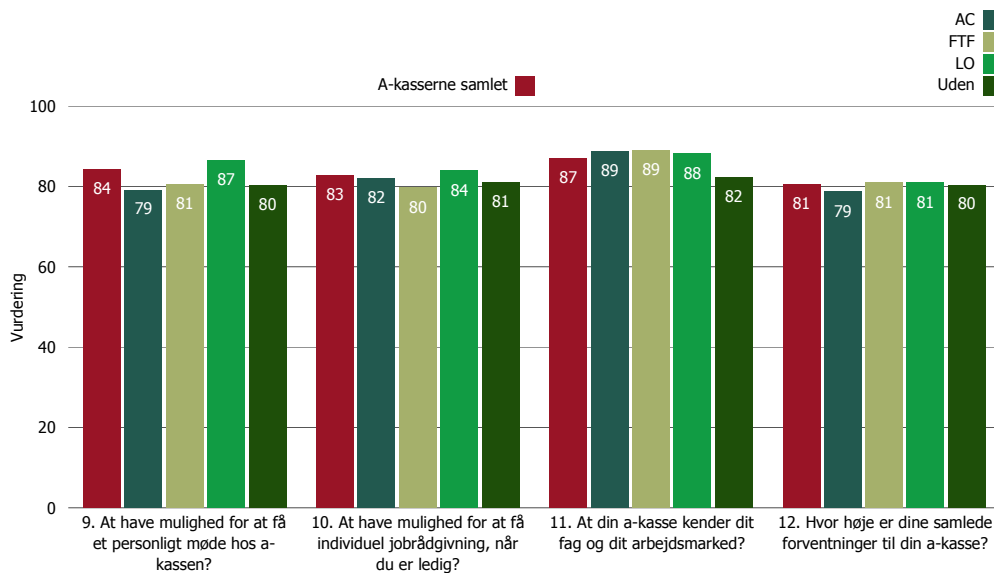
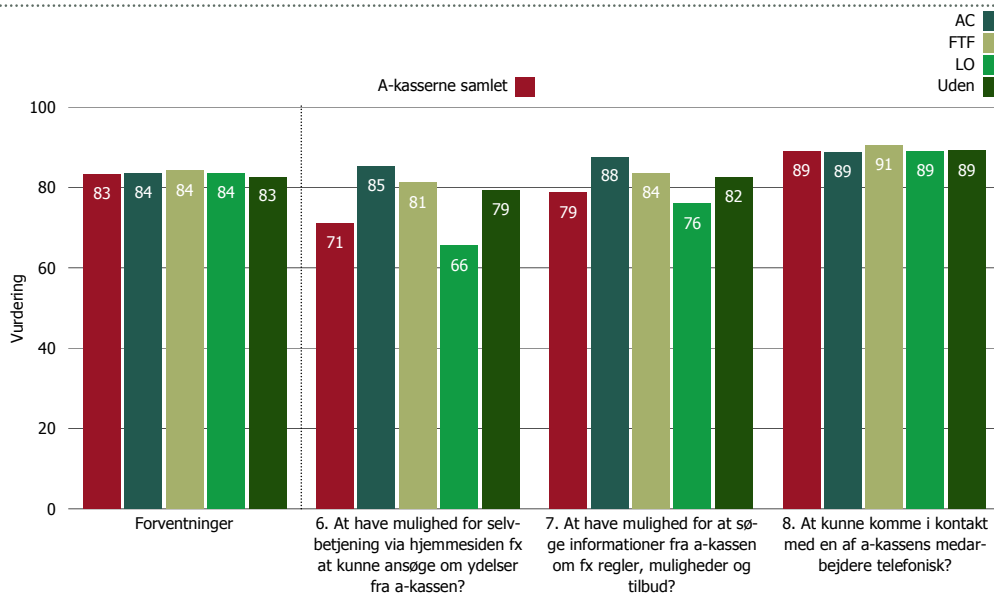


Spørgsmål under Omdømme:

2. En troværdig og pålidelig a-kasse?
3. En professionel og kompetent a-kasse?
4. En a-kasse med konkurrencedygtig pris?
5. A-kassen som helhed?

Forventninger

Her ser man medlemmernes vurdering af de specifikke spørgsmål under Forventninger i a-kasserne samlet.

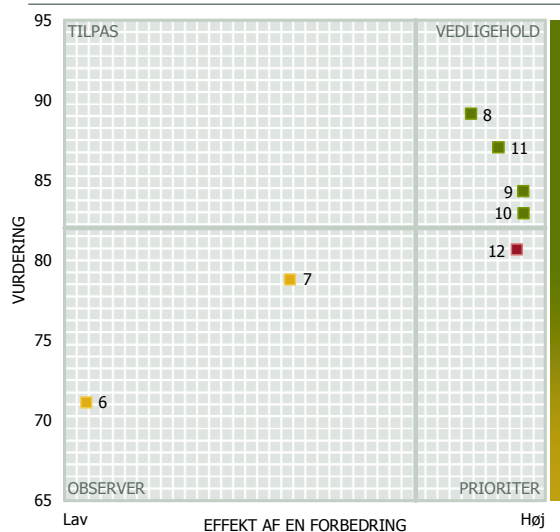




Prioriteringskort for Forventninger

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

Prioriteringskortet her til højre gælder for a-kasserne samlet. På næste side vises prioriteringskortene på organisationsniveau.



PRIORITER

12. Hvor høje er dine samlede forventninger til din a-kasse?

VEDLIGEHOLD

8. At kunne komme i kontakt med en af a-kassens medarbejdere telefonisk?

9. At have mulighed for at få et personligt møde hos a-kassen?

10. At have mulighed for at få individuel jobrådgivning, når du er ledig?

11. At din a-kasse kender dit fag og dit arbejdsmarked?

TILPAS

[Ingen punkter]

OBSERVER

6. At have mulighed for selvbetjening via hjemmesiden fx at kunne ansøge om ydelser fra a-kassen?

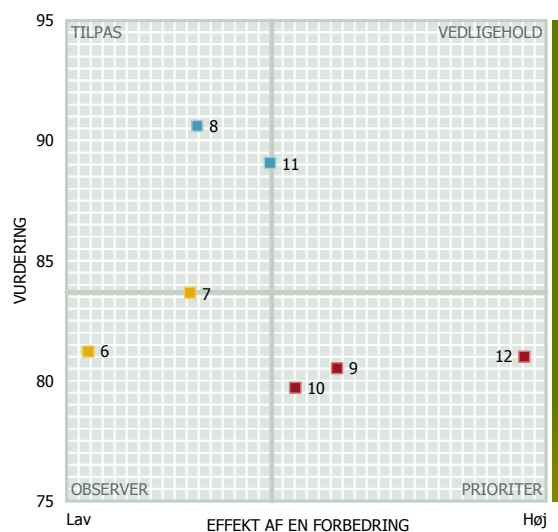
7. At have mulighed for at søge informationer fra a-kassen om fx regler, muligheder og tilbud?



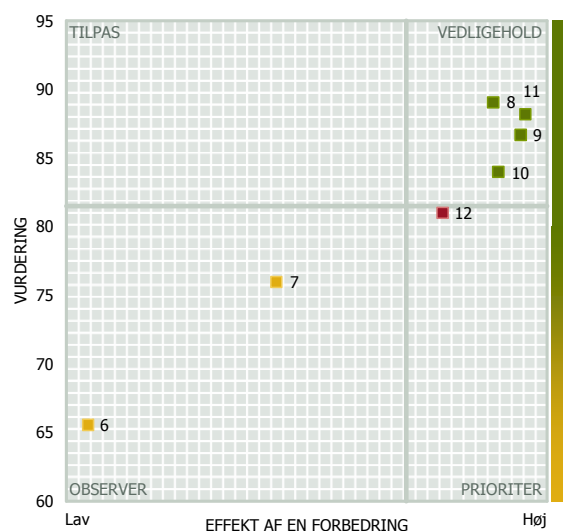
Faglig organisation AC



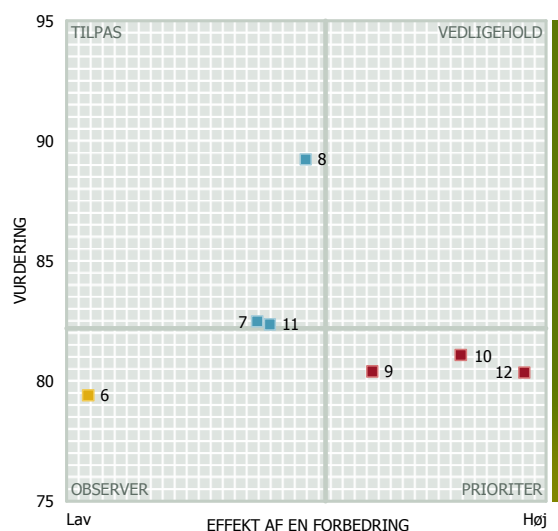
Faglig organisation FTF



Faglig organisation LO



Uden for faglig organisation

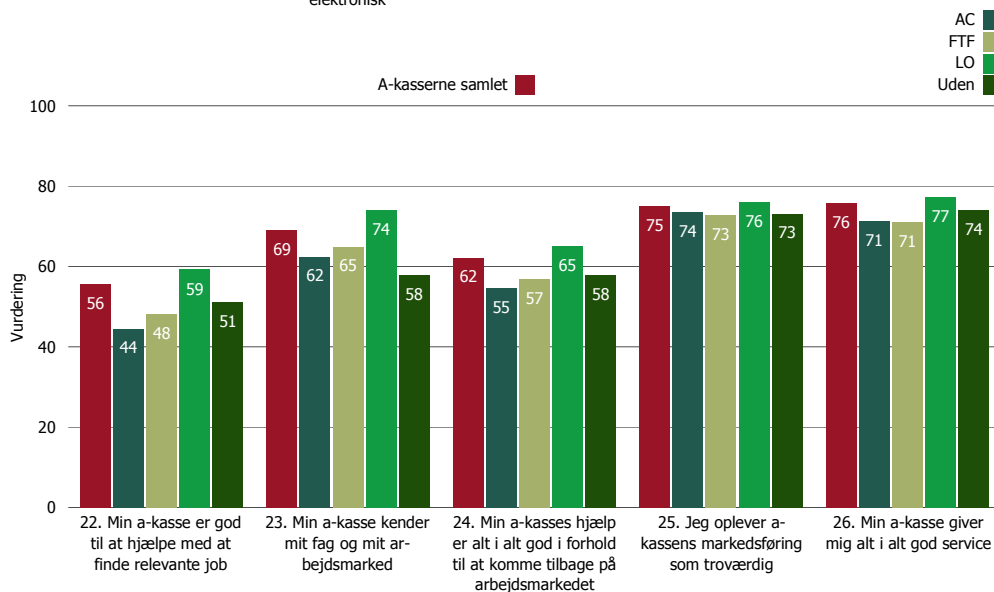
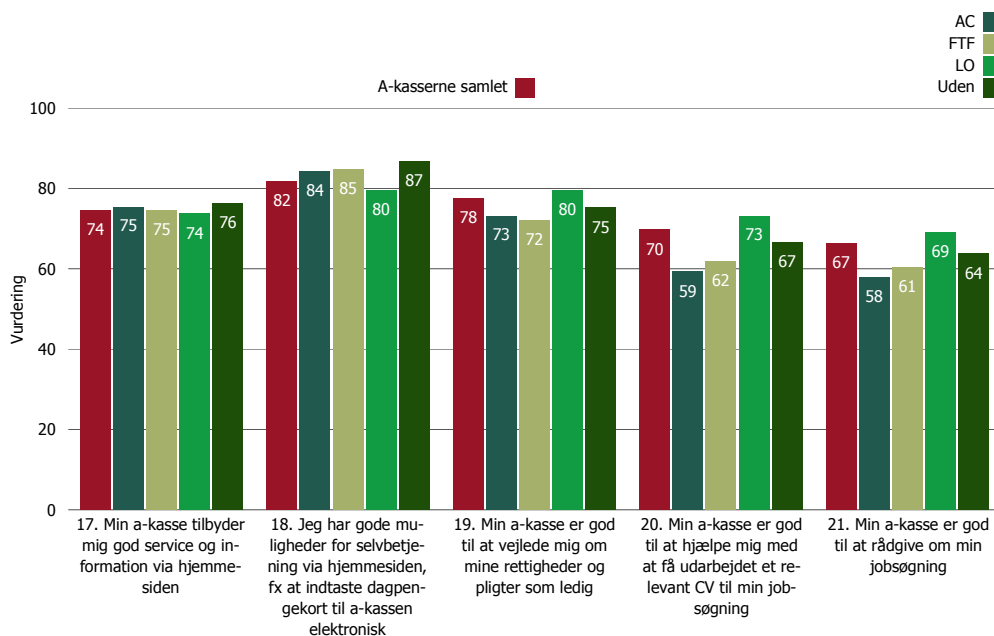
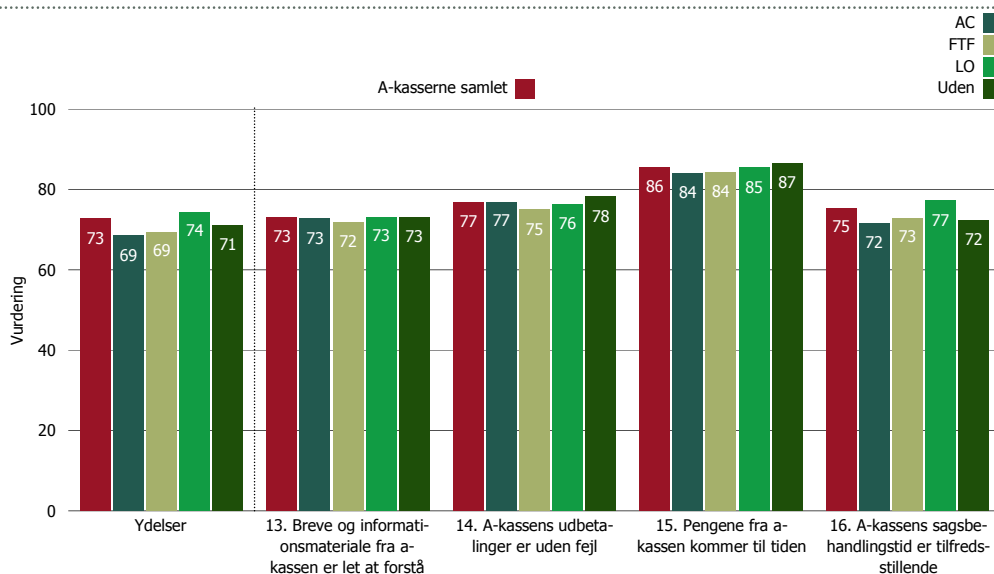


Spørgsmål under Forventninger:

6. At have mulighed for selvbetjening via hjemmesiden fx at kunne ansøge om ydelser fra a-kassen?
7. At have mulighed for at søge informationer fra a-kassen om fx regler, muligheder og tilbud?
8. At kunne komme i kontakt med en af a-kassens medarbejdere telefonisk?
9. At have mulighed for at få et personligt møde hos a-kassen?
10. At have mulighed for at få individuel jobrådgivning, når du er ledig?
11. At din a-kasse kender dit fag og dit arbejdsmarked?
12. Hvor høje er dine samlede forventninger til din a-kasse?

Ydelser

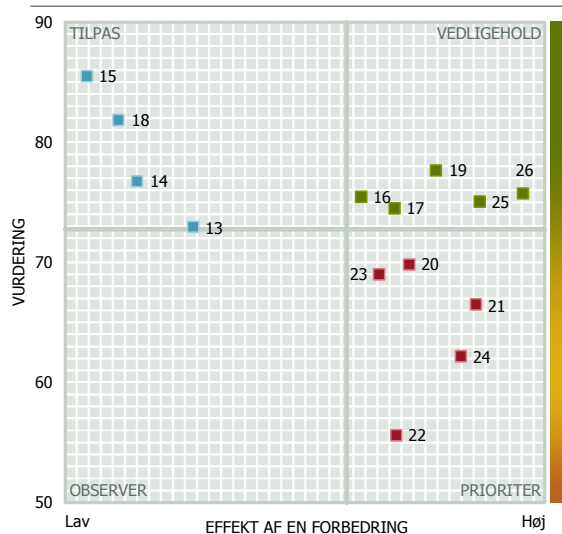
Her ser man medlemmernes vurdering af de specifikke spørgsmål under Ydelser i a-kasserne samlet.



Prioriteringskort for Ydelser

Prioriteringskortet viser medlemmernes vurdering af de specifikke forhold under Ydelser, og den effekt en forbedring vil have på medlemmernes samlede vurdering af Ydelser i a-kasserne samlet.

Prioriteringskortet her til højre gælder for a-kasserne samlet. På næste side vises prioriteringskortene på organisationsniveau.



PRIORITER

- 20. Min a-kasse er god til at hjælpe mig med at få udarbejdet et relevant CV til min jobsøgning
- 21. Min a-kasse er god til at rådgive om min jobsøgning
- 22. Min a-kasse er god til at hjælpe med at finde relevante job
- 23. Min a-kasse kender mit fag og mit arbejdsmarked
- 24. Min a-kasses hjælp er alt i alt god i forhold til at komme tilbage på arbejdsmarkedet

VEDLIGEhold

- 16. A-kassens sagsbehandlingstid er tilfredsstillende
- 17. Min a-kasse tilbyder mig god service og information via hjemmesiden
- 19. Min a-kasse er god til at vejlede mig om mine rettigheder og pligter som ledig
- 25. Jeg oplever a-kassens markedsføring som troværdig
- 26. Min a-kasse giver mig alt i alt god service

TILPAS

- 13. Breve og informationsmateriale fra a-kassen er let at forstå
- 14. A-kassens udbetalinger er uden fejl
- 15. Pengene fra a-kassen kommer til tiden
- 18. Jeg har gode muligheder for selvbetjening via hjemmesiden, fx at indtaste dagpengekort til a-kassen elektronisk

OBSERVER

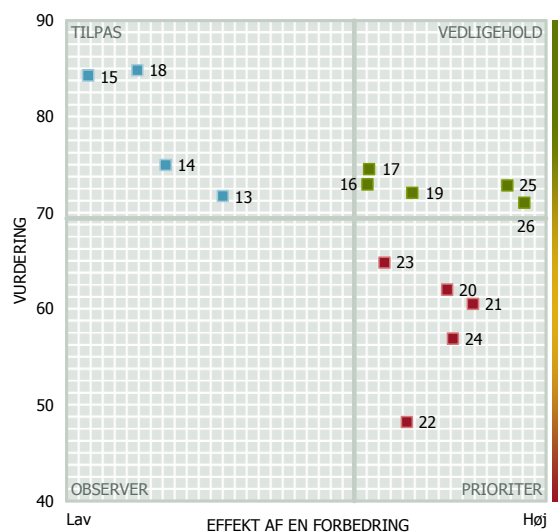
[Ingen punkter]



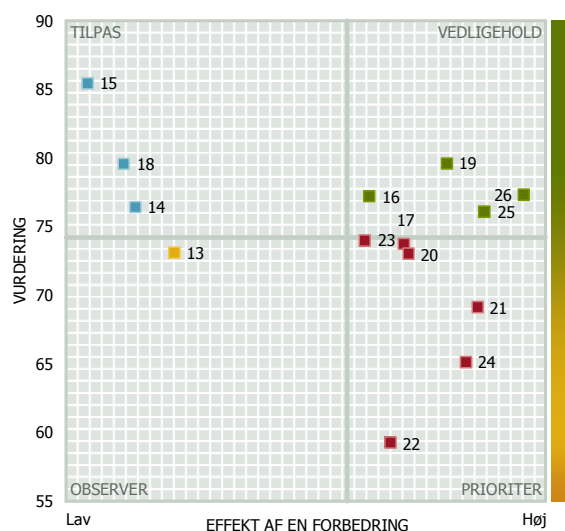
Faglig organisation AC



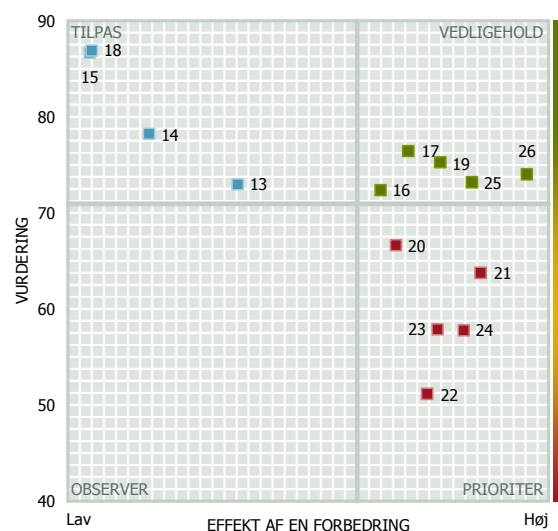
Faglig organisation FTF



Faglig organisation LO



Uden for faglig organisation



Spørgsmål under Ydelser:

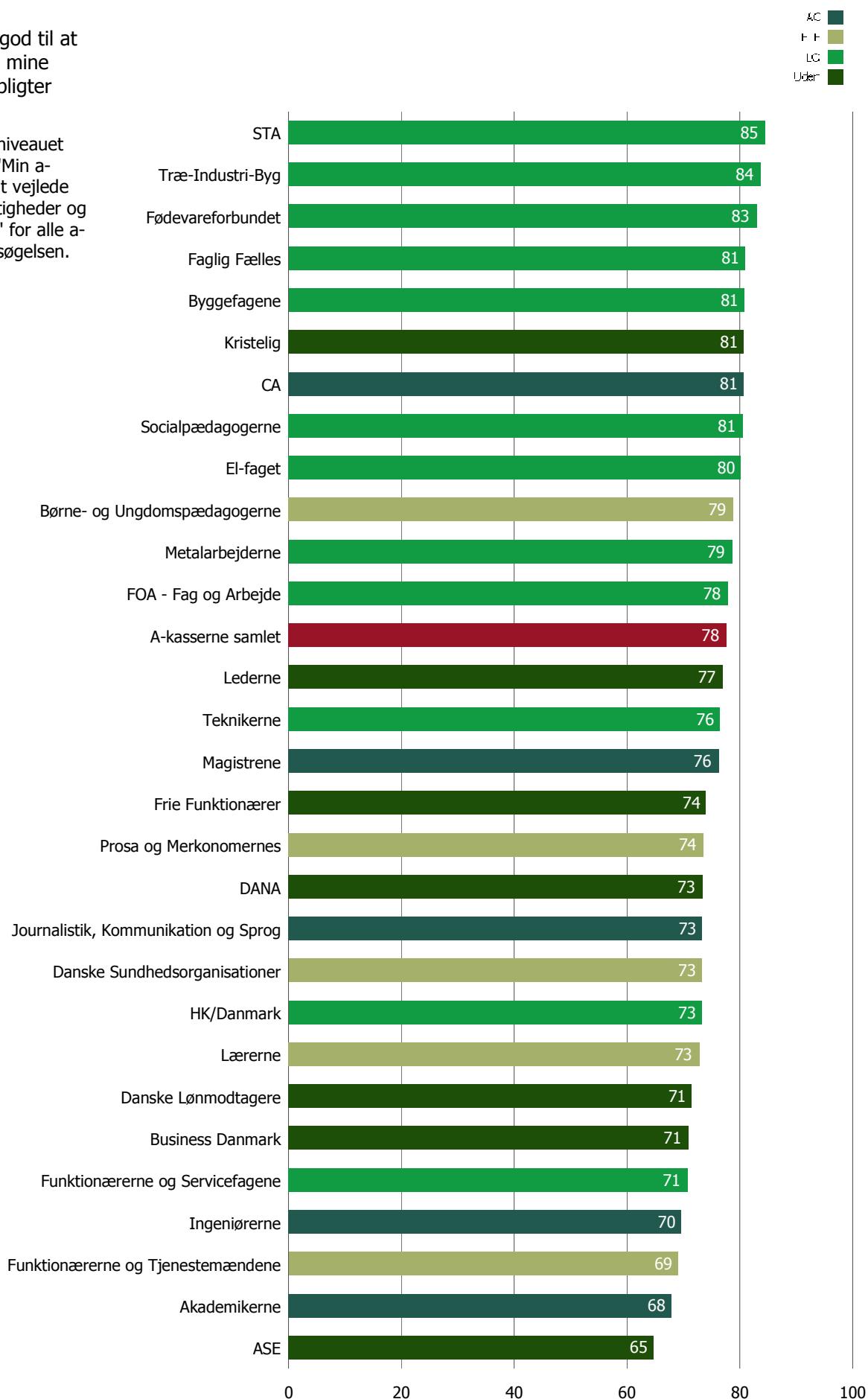
13. Breve og informationsmateriale fra a-kassen er let at forstå
14. A-kassens udbetalinger er uden fejl
15. Pengene fra a-kassen kommer til tiden
16. A-kassens sagsbehandlingstid er tilfredsstillende
17. Min a-kasse tilbyder mig god service og information via hjemmesiden
18. Jeg har gode muligheder for selvbetjening via hjemmesiden, fx at indtaste dagpengekort til a-kassen elektronisk
19. Min a-kasse er god til at vejlede mig om mine rettigheder og pligter som ledig
20. Min a-kasse er god til at hjælpe mig med at få udarbejdet et relevant CV til min jobsøgning
21. Min a-kasse er god til at rådgive om min jobsøgning
22. Min a-kasse er god til at hjælpe med at finde relevante job
23. Min a-kasse kender mit fag og mit arbejdsmarked
24. Min a-kasses hjælp er alt i alt god i forhold til at komme tilbage på arbejdsmarkedet
25. Jeg oplever a-kassens markedsføring som troværdig
26. Min a-kasse giver mig alt i alt god service

Spørgsmålet "Min a-kasse er god til at vejlede mig om mine rettigheder og pligter som ledig" i a-kasserne



Min a-kasse er god til at vejlede mig om mine rettigheder og pligter som ledig

Her kan man se niveauet for spørgsmålet "Min a-kasse er god til at vejlede mig om mine rettigheder og pligter som ledig" for alle a-kasserne i undersøgelsen.

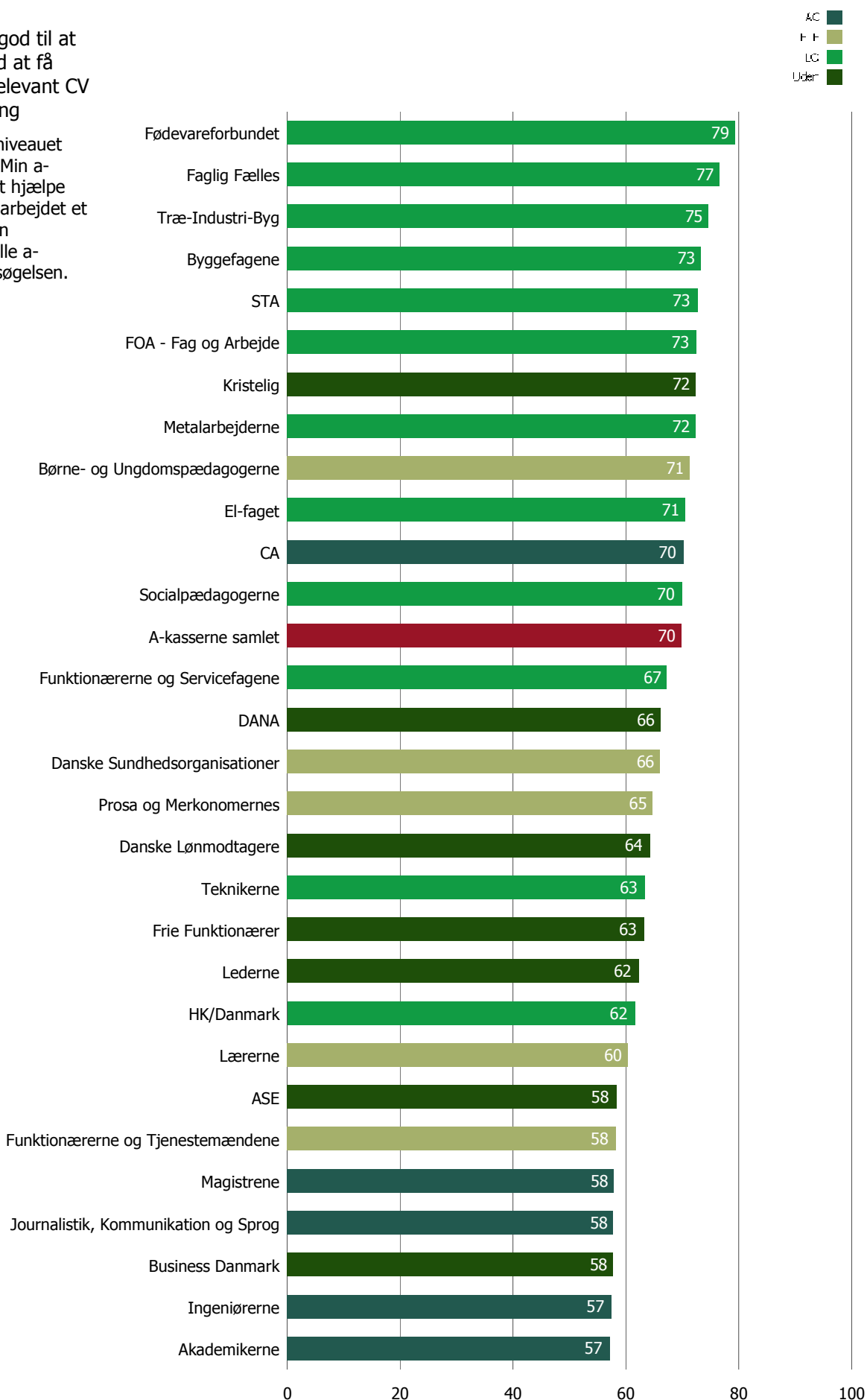


Spørgsmålet "Min a-kasse er god til at hjælpe mig med at få udarbejdet et relevant CV til min jobsøgning" i a-kasserne



Min a-kasse er god til at hjælpe mig med at få udarbejdet et relevant CV til min jobsøgning

Her kan man se niveauet for spørgsmålet "Min a-kasse er god til at hjælpe mig med at få udarbejdet et relevant CV til min jobsøgning" for alle a-kasserne i undersøgelsen.

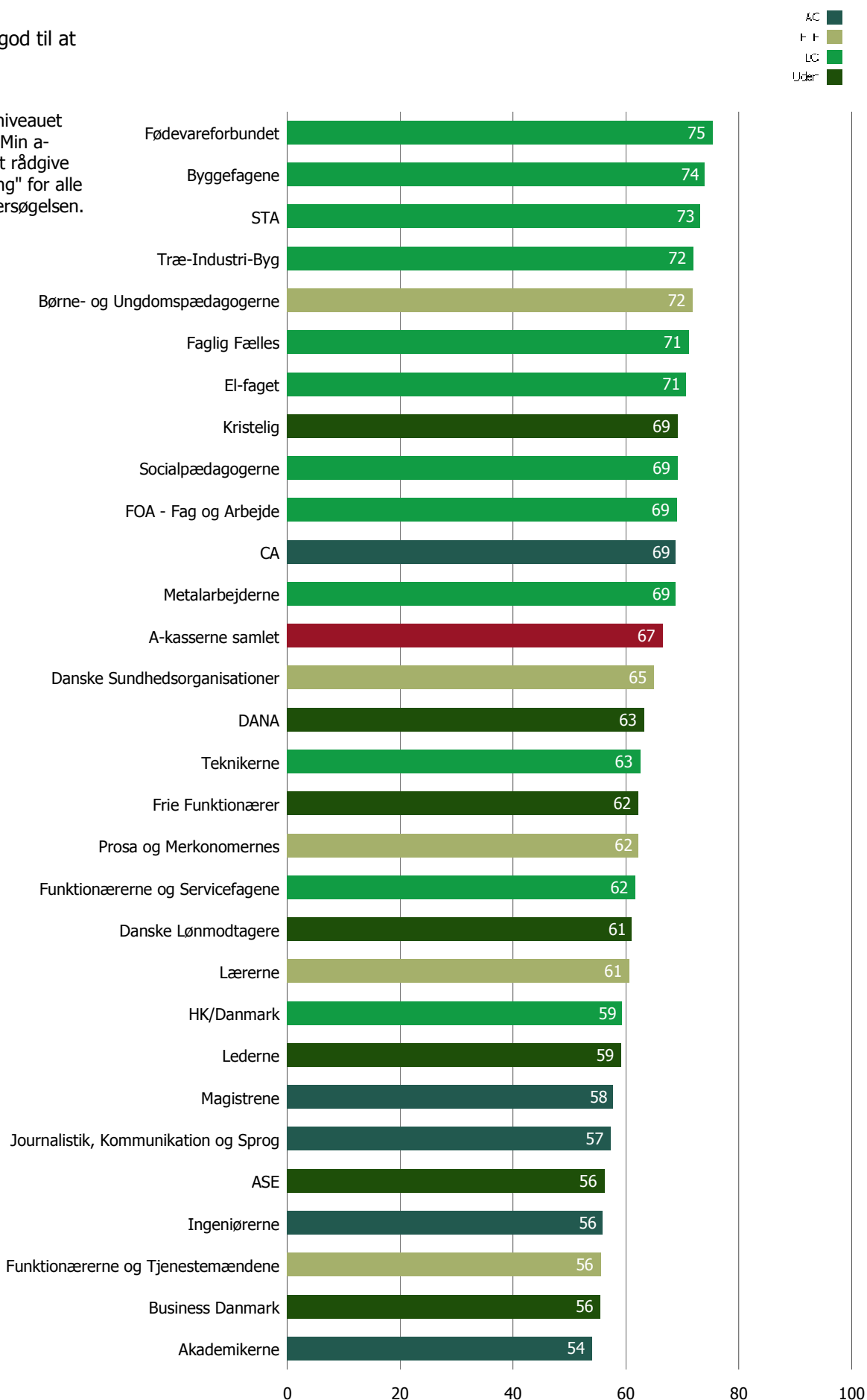


Spørgsmålet "Min a-kasse er god til at rådgive om min jobsøgning" i a-kasserne



Min a-kasse er god til at rådgive om min jobsøgning

Her kan man se niveauet for spørgsmålet "Min a-kasse er god til at rådgive om min jobsøgning" for alle a-kasserne i undersøgelsen.

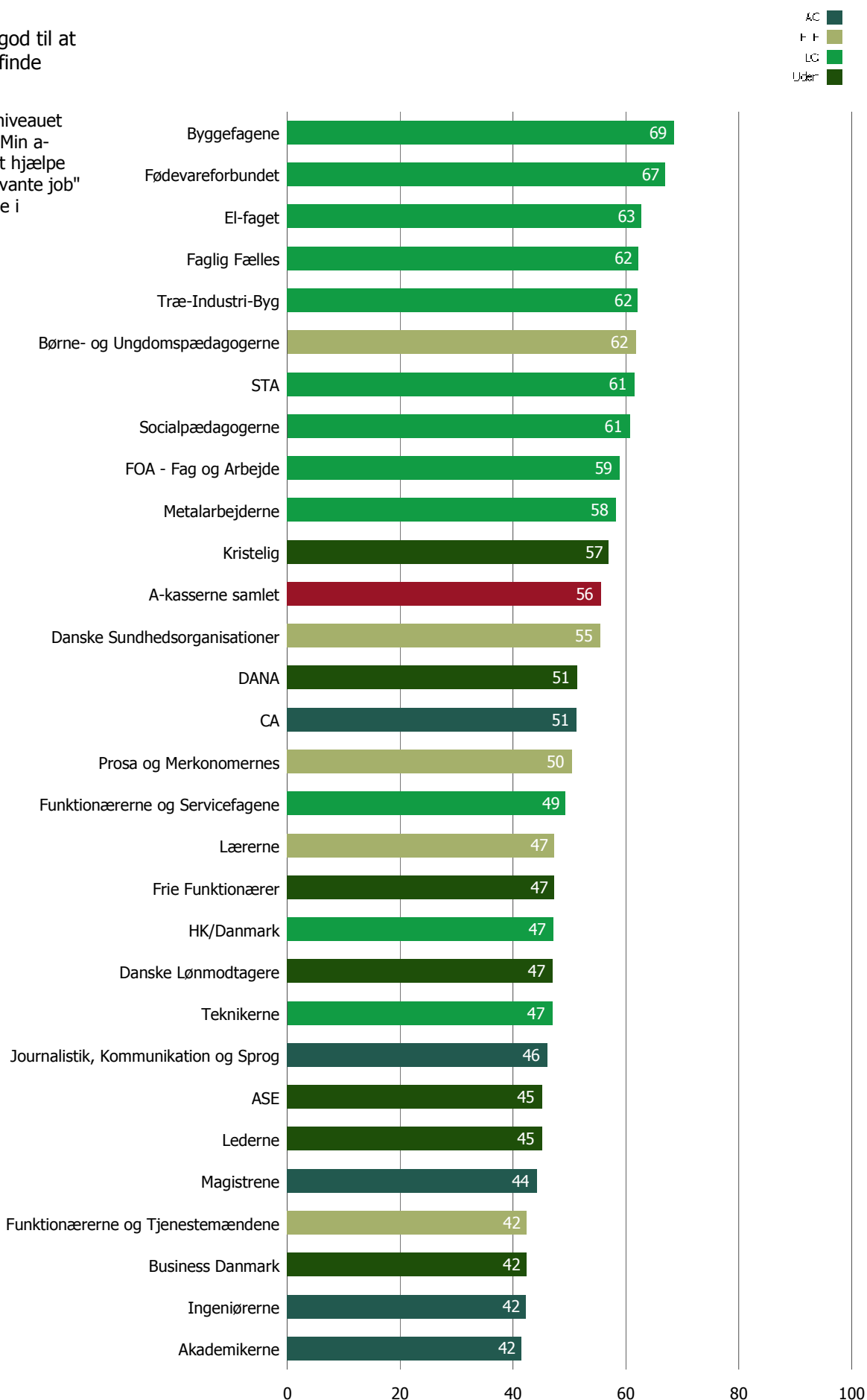


Spørgsmålet "Min a-kasse er god til at hjælpe med at finde relevante job" i a-kasserne



Min a-kasse er god til at hjælpe med at finde relevante job

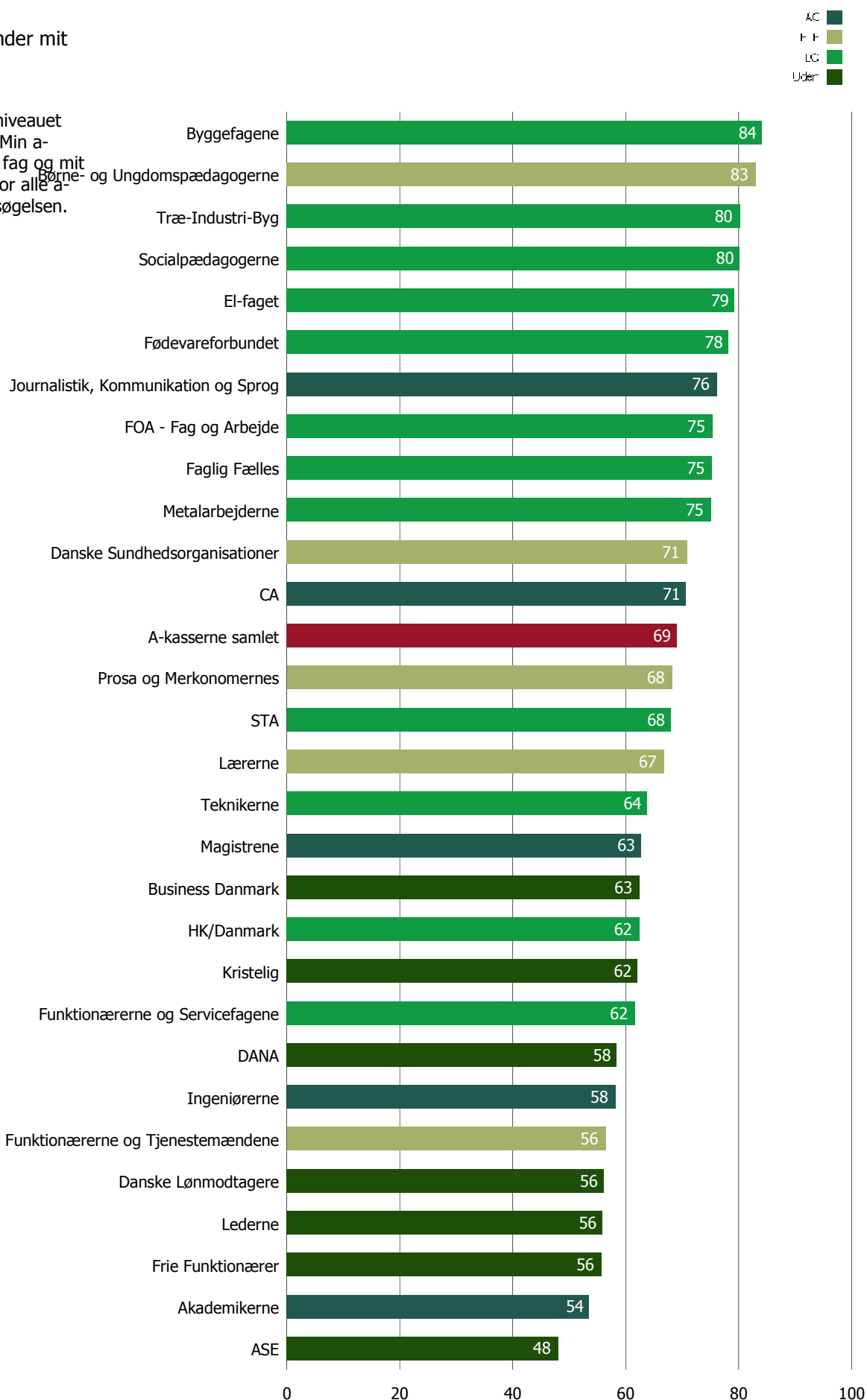
Her kan man se niveauet for spørgsmålet "Min a-kasse er god til at hjælpe med at finde relevante job" for alle a-kasserne i undersøgelsen.





Min a-kasse kender mit fag og mit arbejdsmarked

Her kan man se niveauet for spørgsmålet "Min a-kasse kender mit fag og mit arbejdsmarked" for alle a-kasserne i undersøgelsen.

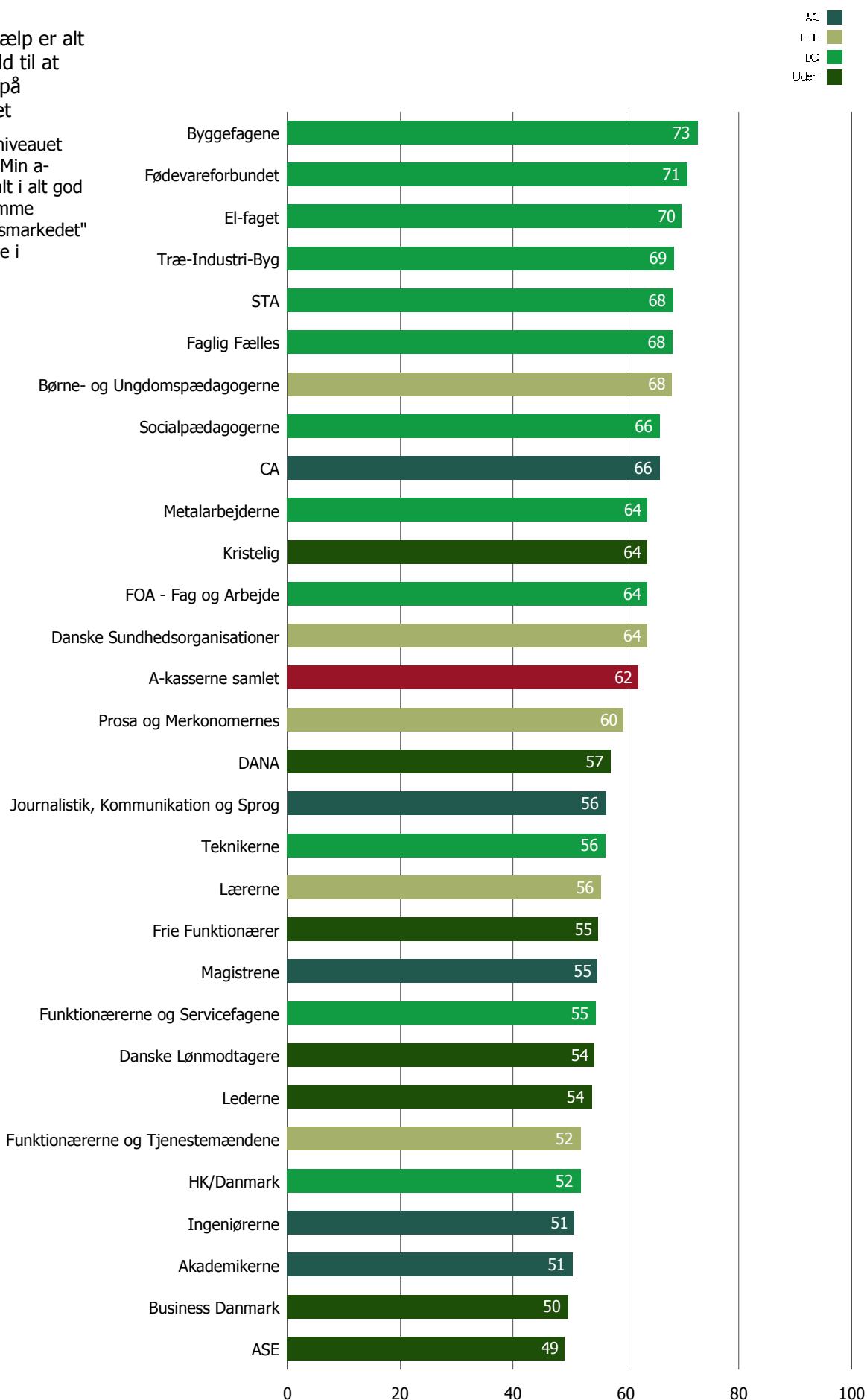


Spørgsmålet "Min a-kasses hjælp er alt i alt god i forhold til at komme tilbage på arbejdsmarkedet" i a-kasserne



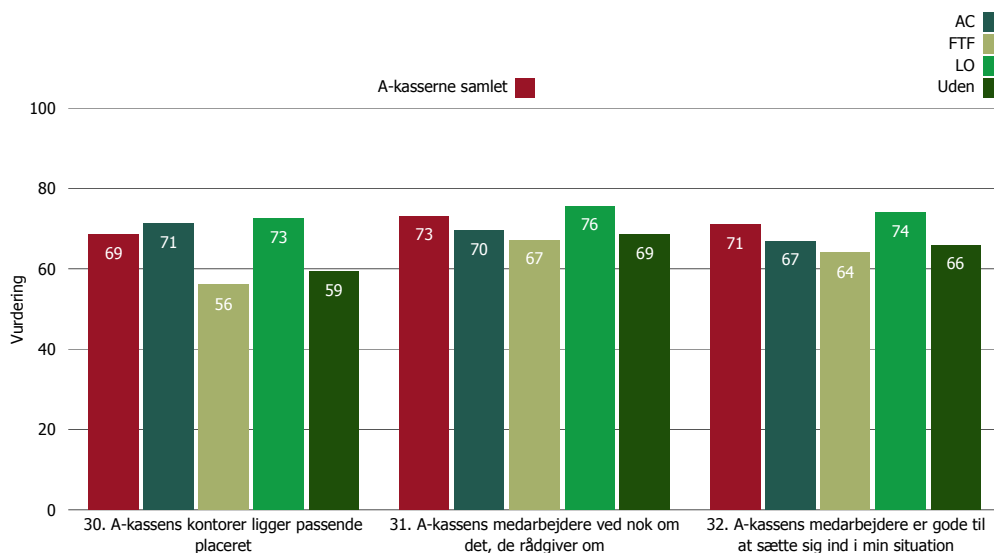
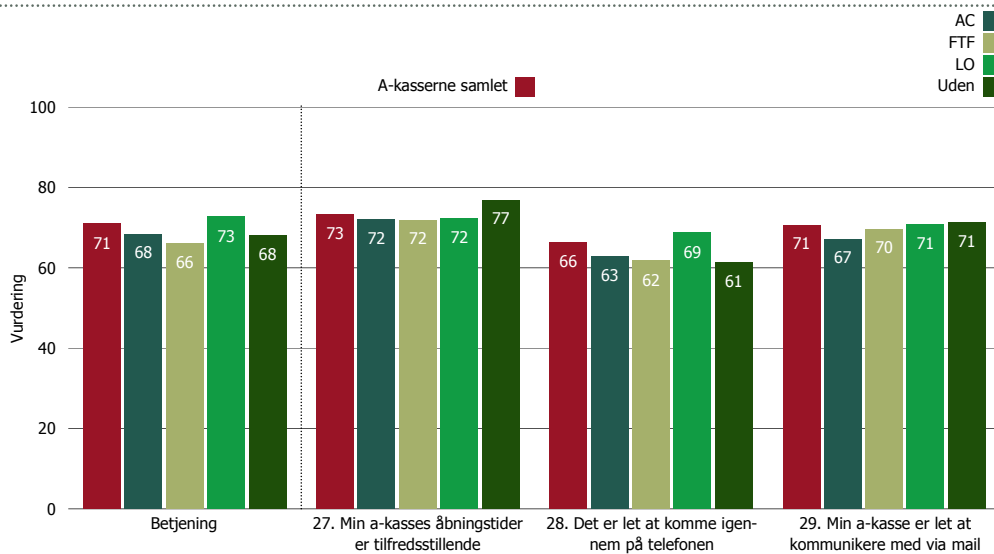
Min a-kasses hjælp er alt i alt god i forhold til at komme tilbage på arbejdsmarkedet

Her kan man se niveauet for spørgsmålet "Min a-kasses hjælp er alt i alt god i forhold til at komme tilbage på arbejdsmarkedet" for alle a-kasserne i undersøgelsen.



Betjening

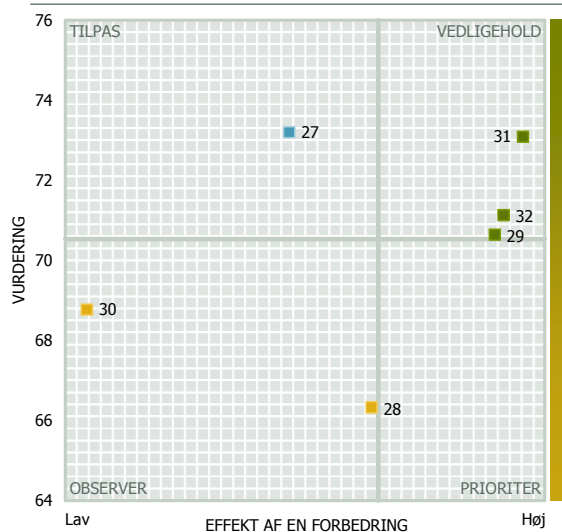
Her ser man medlemmernes vurdering af de specifikke spørgsmål under Betjening i a-kasserne samlet.



Prioriteringskort for Betjening

Prioriteringskortet viser medlemmernes vurdering af de specifikke forhold under Betjening, og den effekt en forbedring vil have på medlemmernes samlede vurdering af Betjening i a-kasserne samlet.

Prioriteringskortet her til højre gælder for a-kasserne samlet. På næste side vises prioriteringskortene på organisationsniveau.



PRIORITER

[Ingen punkter]



VEDLIGEHOLD

29. Min a-kasse er let at kommunikere med via mail

31. A-kassens medarbejdere ved nok om det, de rådgiver om

32. A-kassens medarbejdere er gode til at sætte sig ind i min situation



TILPAS

27. Min a-kasses åbningstider er tilfredsstillende



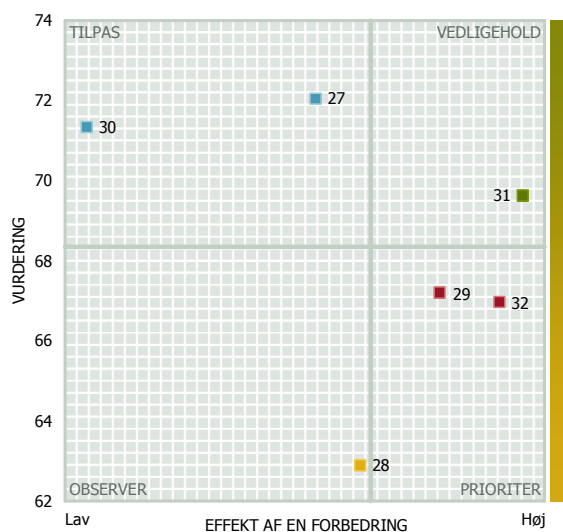
OBSERVER

28. Det er let at komme igennem på telefonen

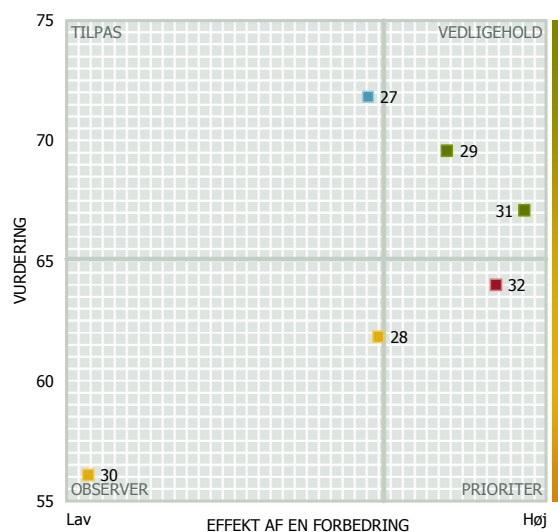
30. A-kassens kontorer ligger passende placeret



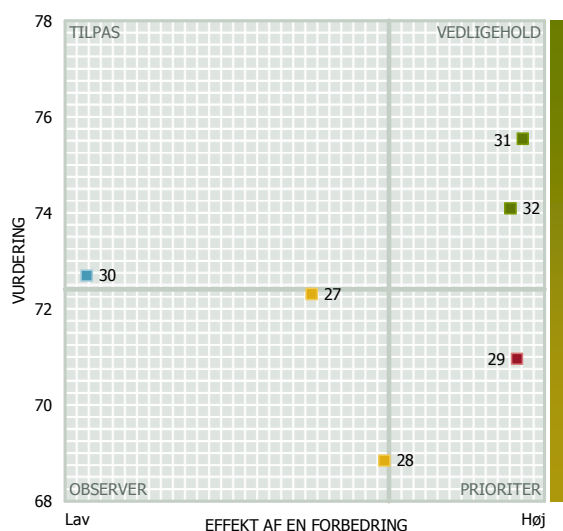
Faglig organisation AC



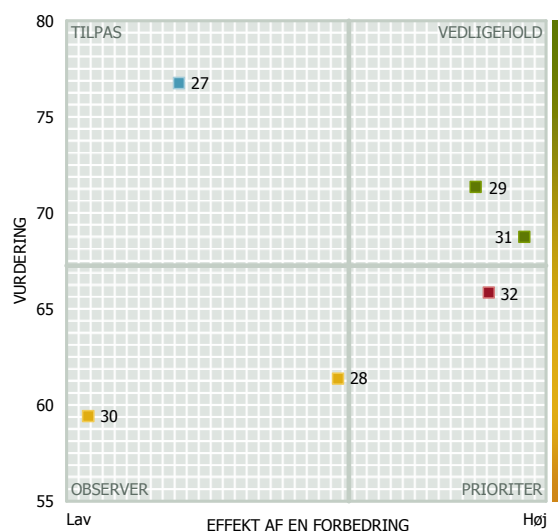
Faglig organisation FTF



Faglig organisation LO



Uden for faglig organisation

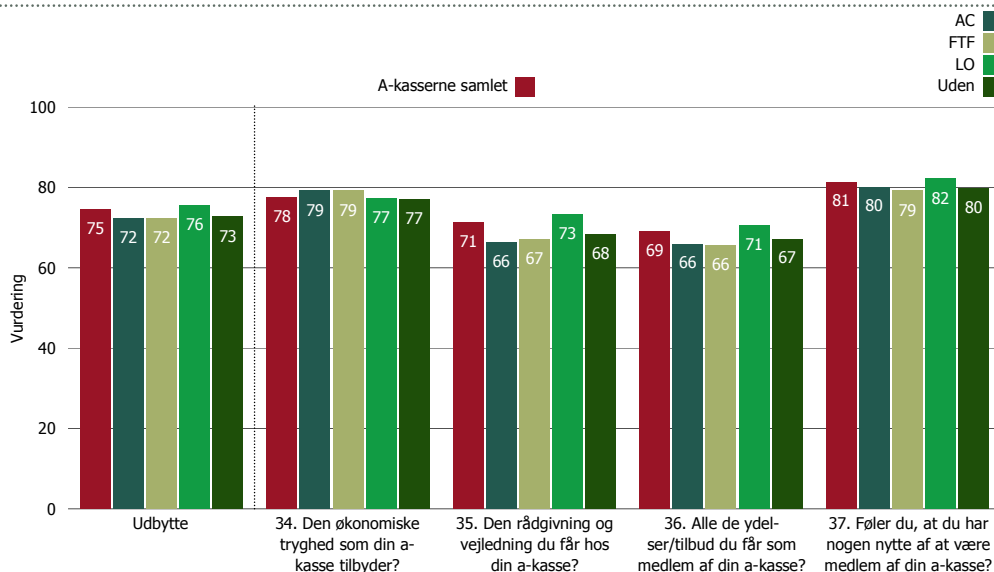


Spørgsmål under Betjening:

- 27. Min a-kasses åbningstider er tilfredsstillende
- 28. Det er let at komme igennem på telefonen
- 29. Min a-kasse er let at kommunikere med via mail
- 30. A-kassens kontorer ligger passende placeret
- 31. A-kassens medarbejdere ved nok om det, de rådgiver om
- 32. A-kassens medarbejdere er gode til at sætte sig ind i min situation

Udbytte

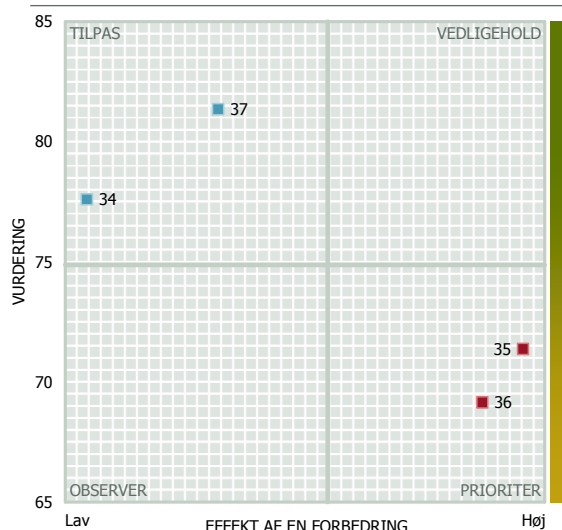
Her ser man medlemmernes vurdering af de specifikke spørgsmål under Udbytte i a-kasserne samlet.



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 i a-kasserne samlet.

Prioriteringskortet her til højre gælder for a-kasserne samlet. På næste side vises prioriteringskortene på organisationsniveau.



PRIORITER

- 35. Den rådgivning og vejledning du får hos din a-kasse?
- 36. Alle de ydelser/tilbud du får som medlem af din a-kasse?

VEDLIGEHOLD

[Ingen punkter]

TILPAS

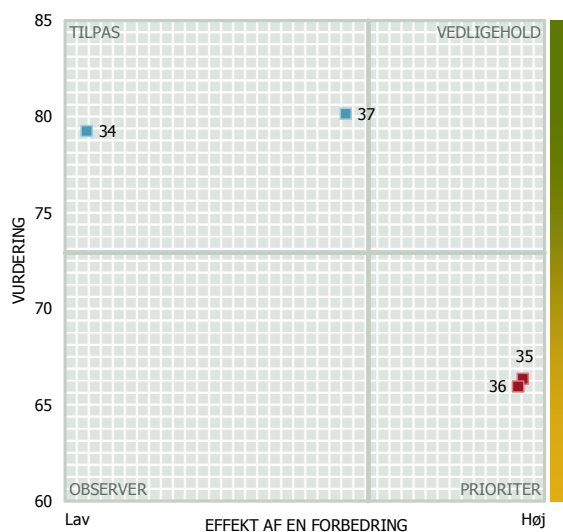
- 34. Den økonomiske tryghed som din a-kasse tilbyder?
- 37. Føler du, at du har nogen nytte af at være medlem af din a-kasse?

OBSERVER

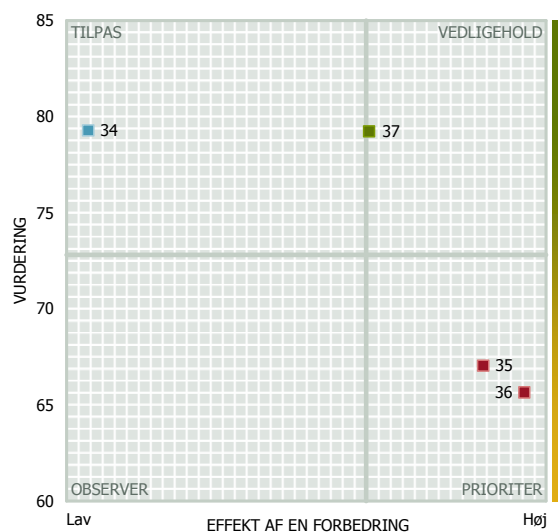
[Ingen punkter]



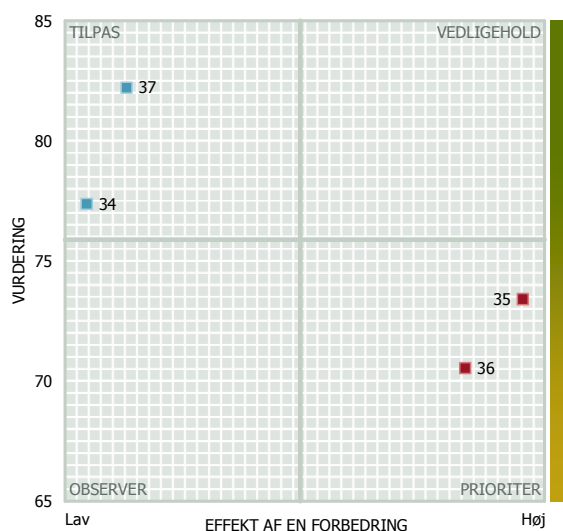
Faglig organisation AC



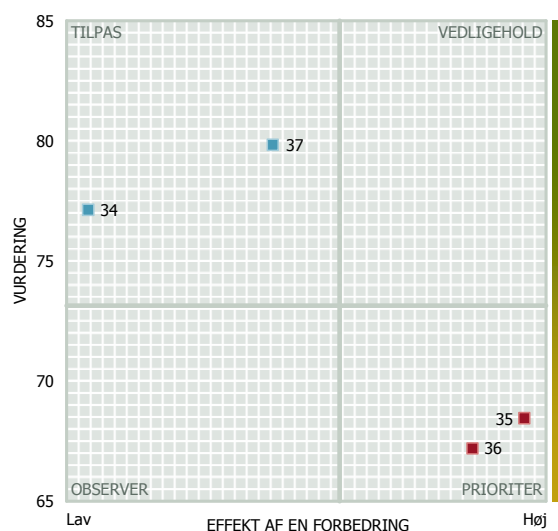
Faglig organisation FTF



Faglig organisation LO



Uden for faglig organisation



Spørgsmål under Udbytte:

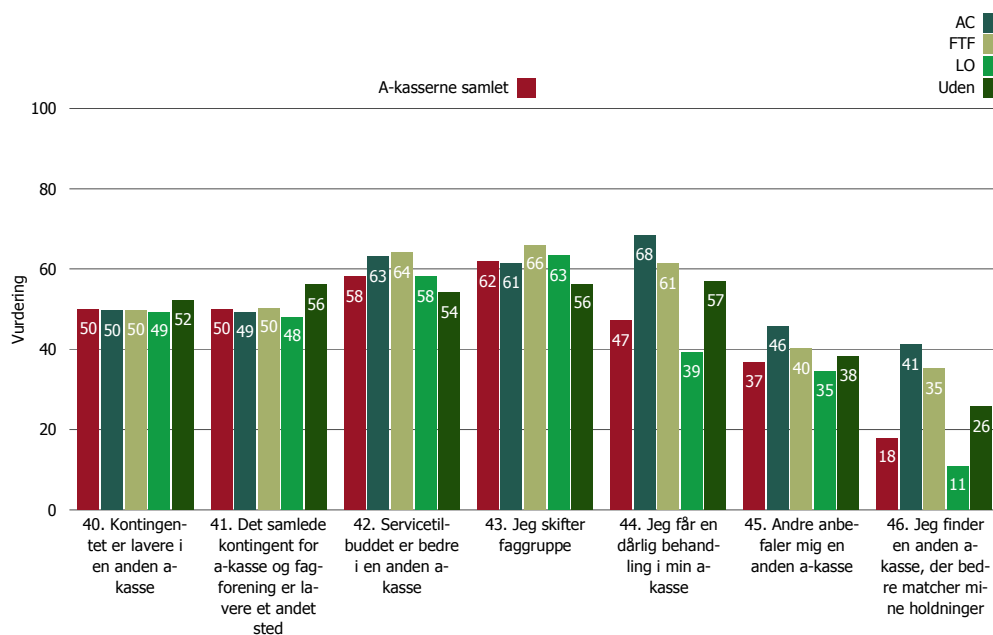
- 34. Den økonomiske tryghed som din a-kasse tilbyder?
- 35. Den rådgivning og vejledning du får hos din a-kasse?
- 36. Alle de ydelser/tilbud du får som medlem af din a-kasse?
- 37. Føler du, at du har nogen nytte af at være medlem af din a-kasse?

Ændringer i a-kassemedlemsskab

A-kassemedlemsskab

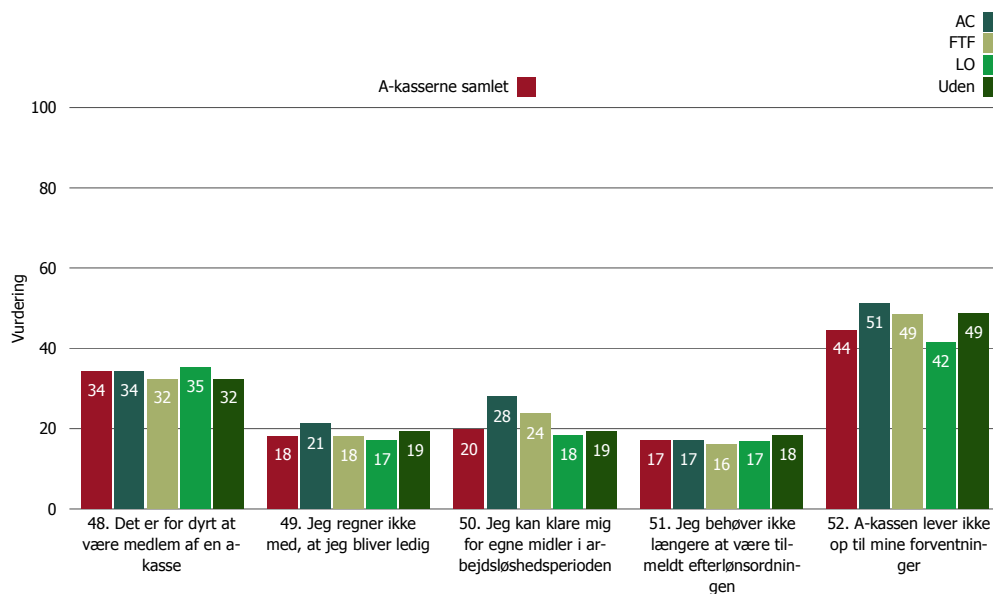
Her finder man svarene på hvad, der kan få medlemmerne til at skifte a-kasse.

Figuren viser, at faggruppeskift er det, der i størst grad kan få medlemmerne til at skifte a-kasse.



Her finder man svarene på hvad, der kunne få medlemmerne til at melde sig helt ud af a-kassesystemet.

Figuren viser at uopfyldte forventninger er det der i størst grad kan få medlemmerne til at melde sig helt ud af a-kassesystemet

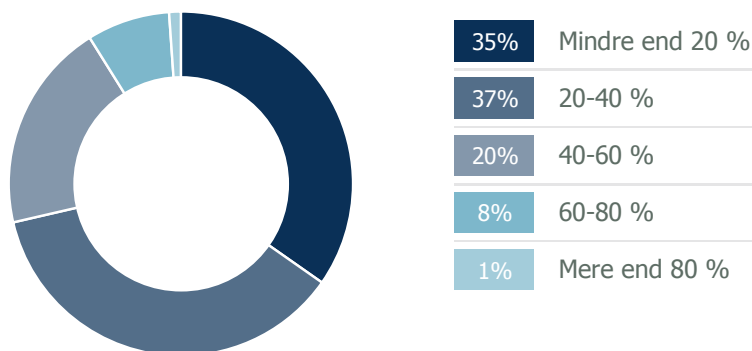


Tema/ Baggrundsresultater

De følgende sider viser sammenhængen mellem Tilfredshed og udvalgte baggrundsoplysninger

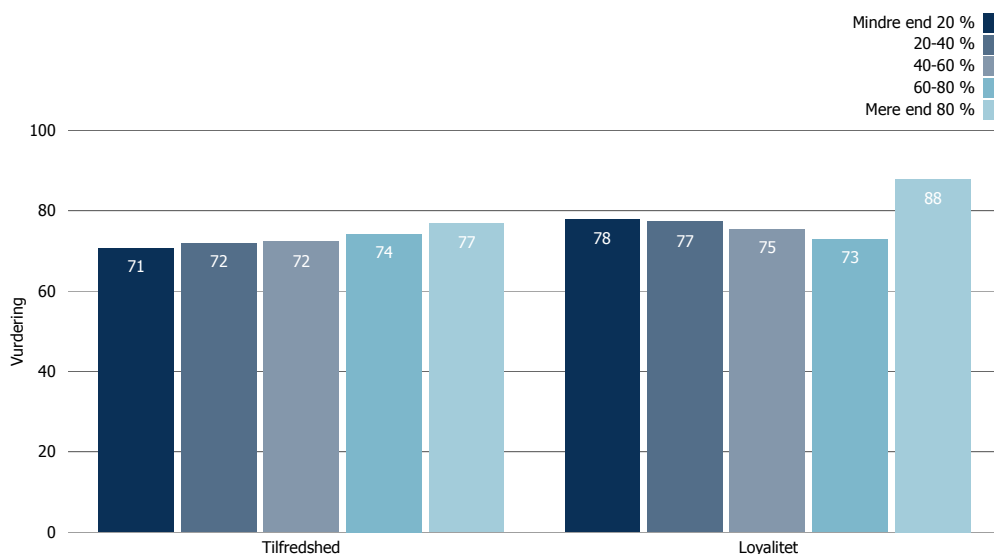
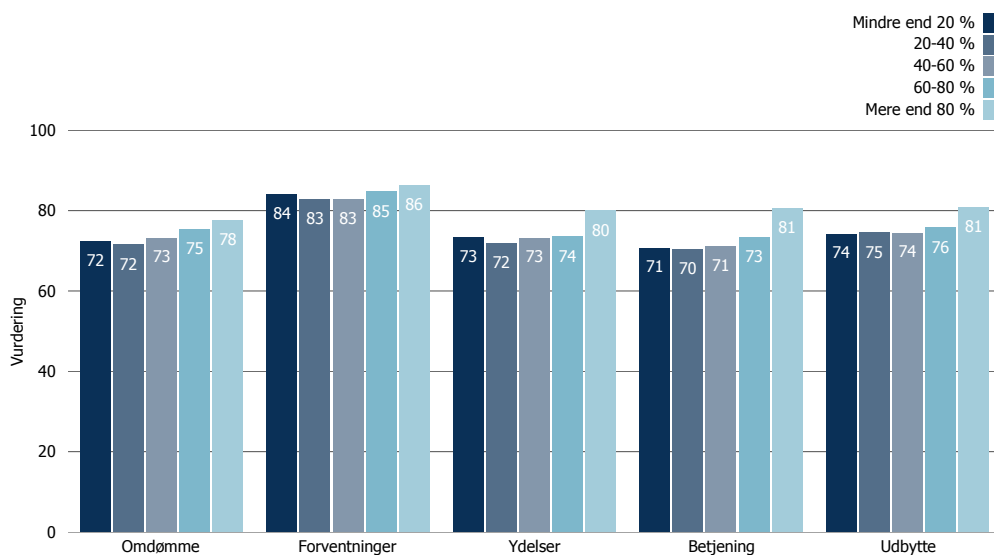
Medlemsgrupper hos a-kasserne samlet - Ledighedsgrad (det seneste år)

Fordeling af medlemmerne



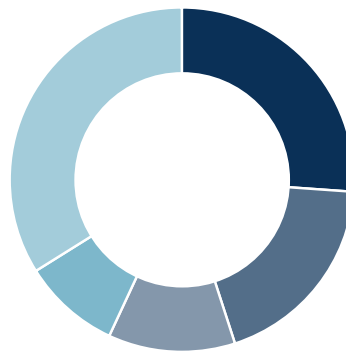
Vurdering fordelt på Ledighedsgrad (det seneste år).

Figurerne viser, at Tilfredsheden stiger med stigende ledighedsgrad. Det samme gør sig gældende for de fleste af de andre parametre.



Medlemsgrupper hos a-kasserne samlet - Antal ledighedsperioder indenfor de seneste fem år

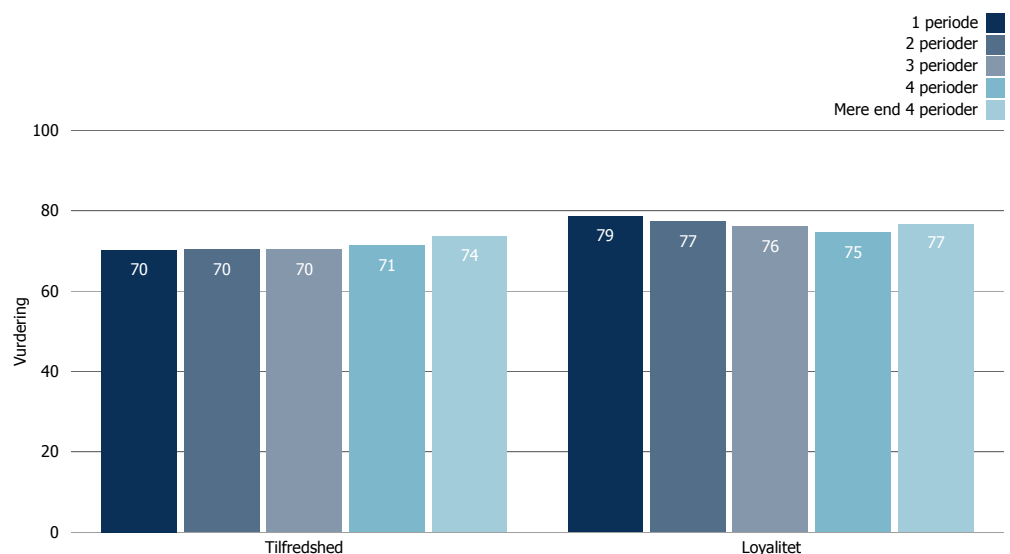
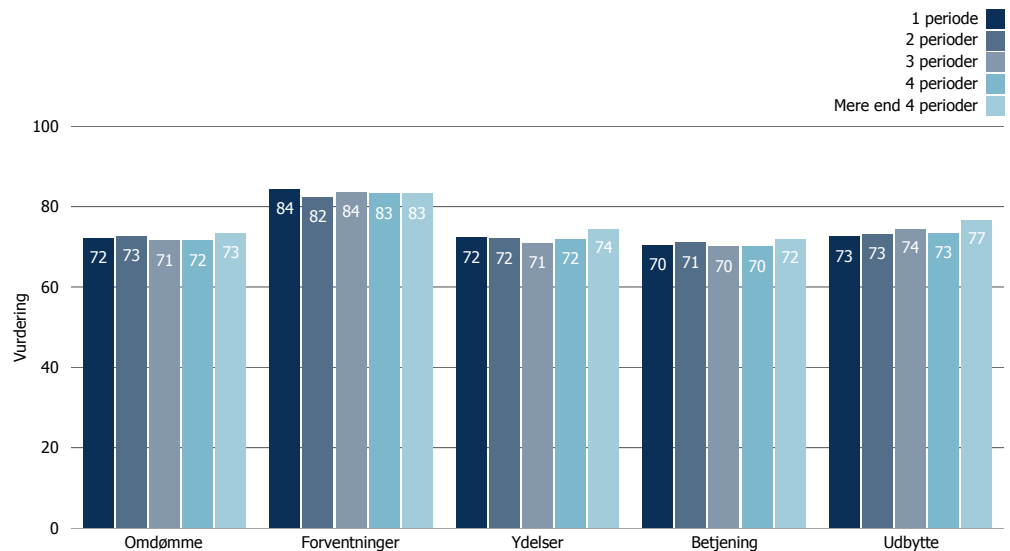
Fordeling af medlemmerne



26%	1 periode
19%	2 perioder
12%	3 perioder
9%	4 perioder
34%	Mere end 4 perioder

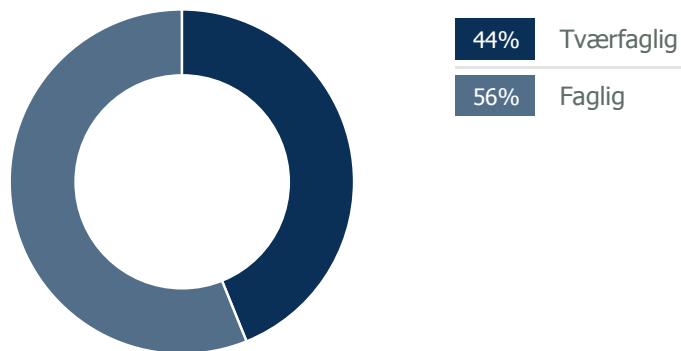
Vurdering fordelt på Antal ledighedsperioder indenfor de seneste fem år.

Figurerne viser, at antallet af ledighedsperioder ikke har den store effekt på vurderingerne af a-kasserne. Tilfredsheden er dog størst blandt de medlemmer, der har haft mere end 4 ledighedsperioder.



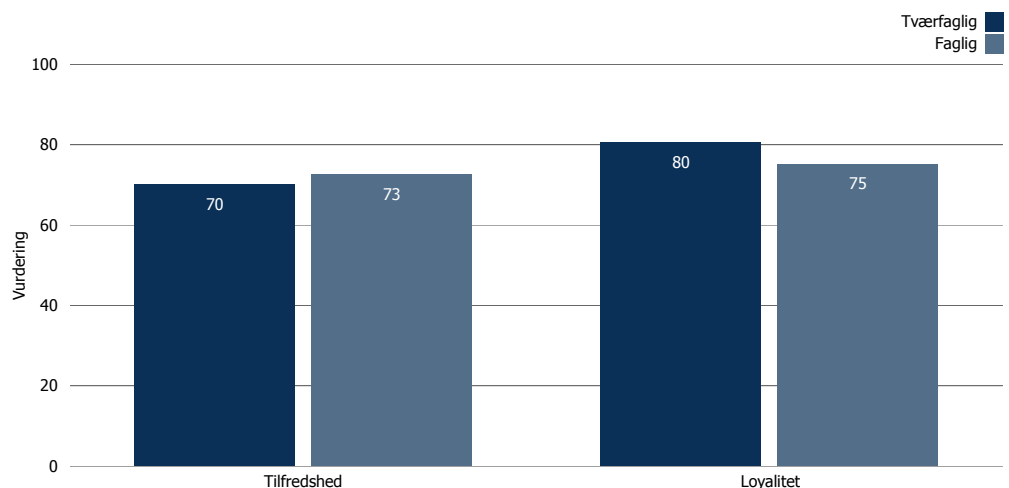
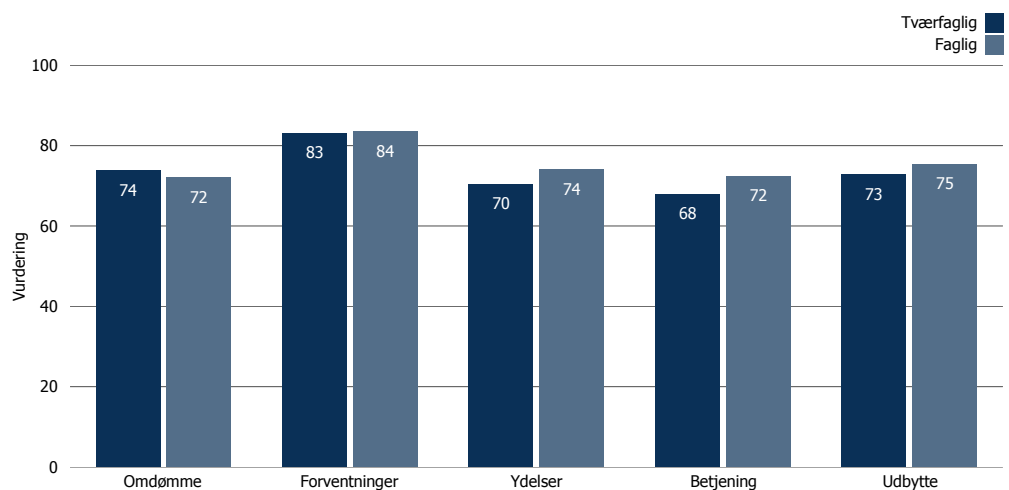
Medlemsgrupper hos a-kasserne samlet - A-kassens faglige indretning (fagligt afgrænset vs. tværfaglig)

Fordeling af medlemmerne



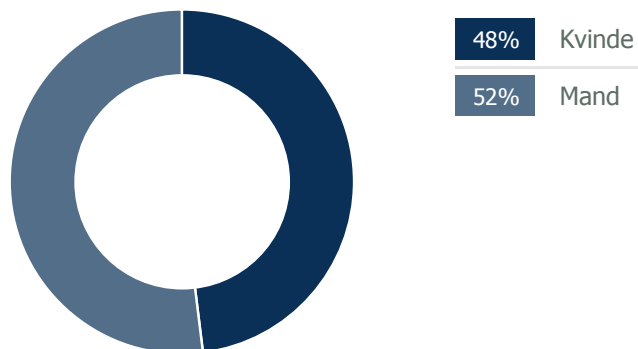
Vurdering fordelt på a-kassens faglige indretning (fagligt afgrænset vs. tværfaglig).

Resultaterne viser, at de faglige a-kasser klarer sig bedst på de fleste parametre men dog ikke på Omdømme og Loyalitet



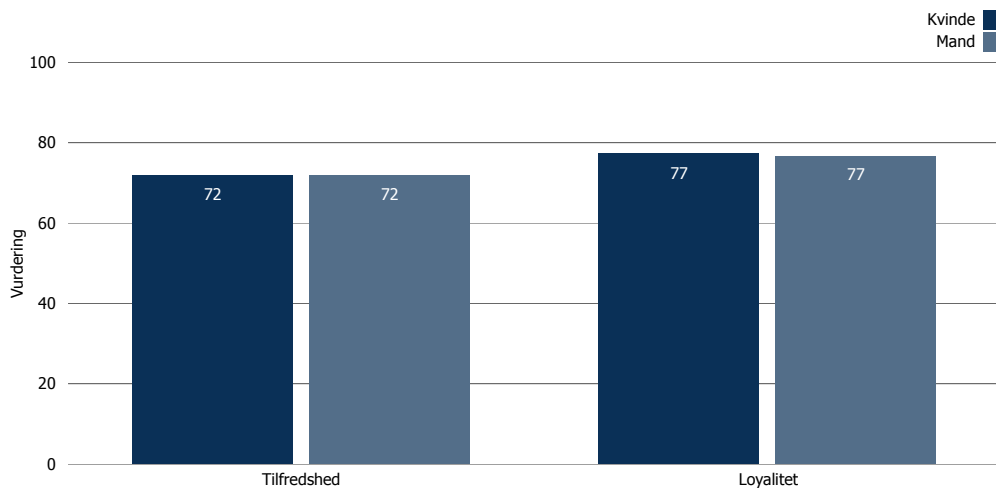
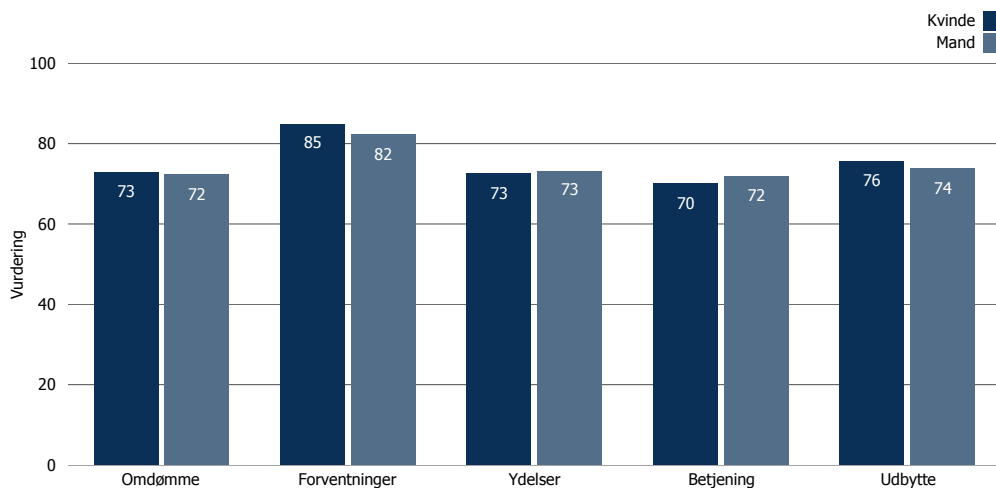
Medlemsgrupper hos a-kasserne samlet - Køn

Fordeling af medlemmerne



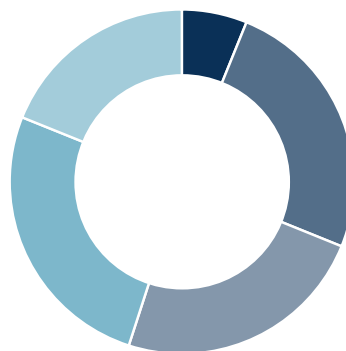
Vurdering fordelt på Køn.

Resultaterne viser, at der ikke er forskel på Tilfredsheden mellem kvinder og mænd. Dette er overraskende, da kvinder typisk er mere tilfredse end mænd



Medlemsgrupper hos a-kasserne samlet - Alder

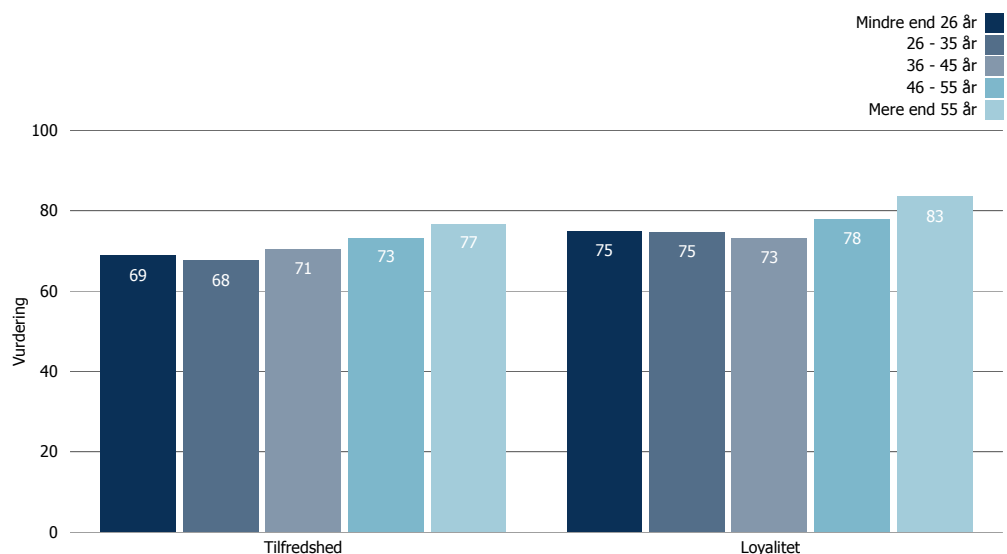
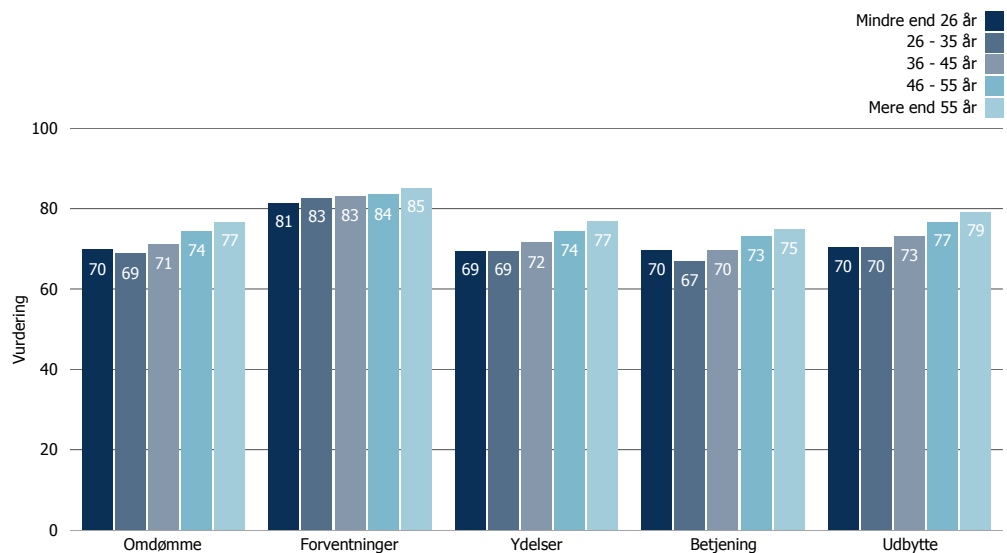
Fordeling af medlemmerne



6%	Mindre end 26 år
25%	26 - 35 år
24%	36 - 45 år
26%	46 - 55 år
19%	Mere end 55 år

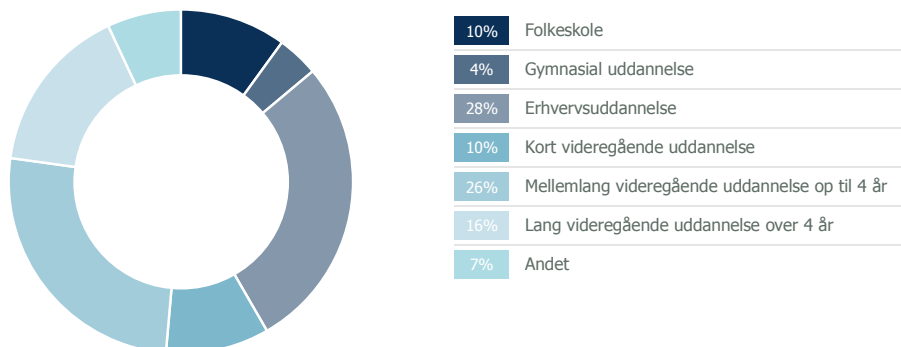
Vurdering fordelt på Alder.

Figurerne viser, at vurderingerne af alle parametre stiger med alderen. Dette er ikke overraskende, da den samme effekt er blevet konstateret i mange lignende undersøgelser.



Medlemsgrupper hos a-kasserne samlet - Senest afsluttet uddannelse

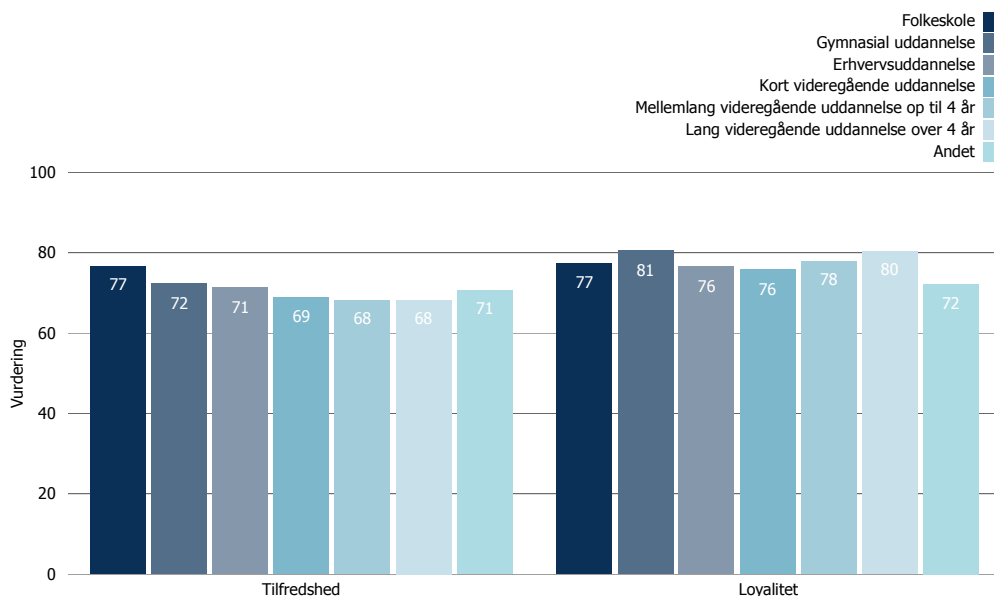
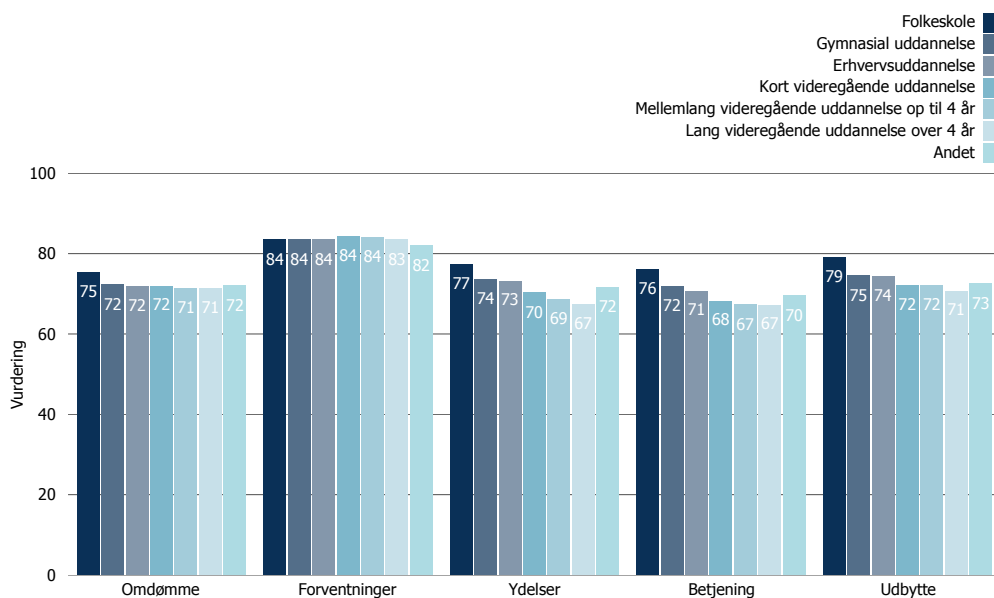
Fordeling af medlemmerne



Vurdering fordelt på Senest afsluttet uddannelse.

Figurerne viser, at Tilfredsheden falder med stigende uddannelsesniveau. Dette er ligeledes ikke overraskende, da den samme effekt er blevet konstateret i mange lignende undersøgelser.

Den samme effekt gør sig også gældende for vurderingerne af Ydelser, Betjening og Udbytte

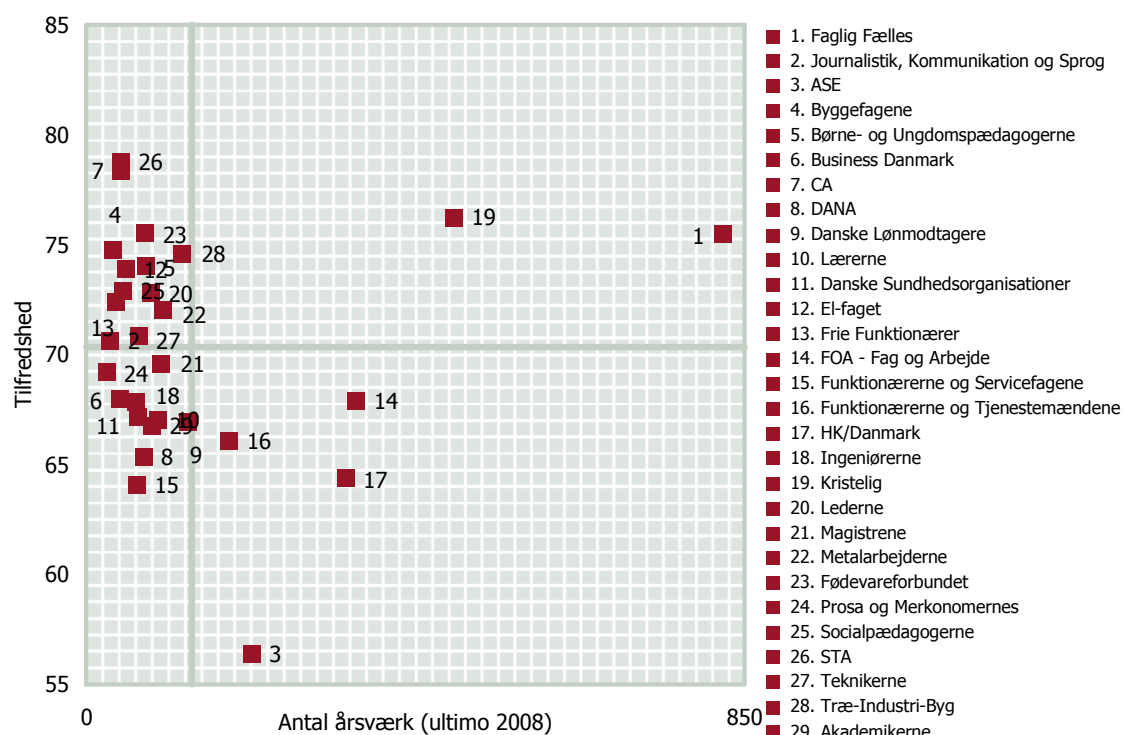


Baggrundsresultater på a-kasseniveau

Denne figur viser sammenhængen mellem antal årsværk (ultimo 2008) og Tilfredshed.

Krydset i figuren er placeret ved gennemsnittet for a-kasserne på begge akser.

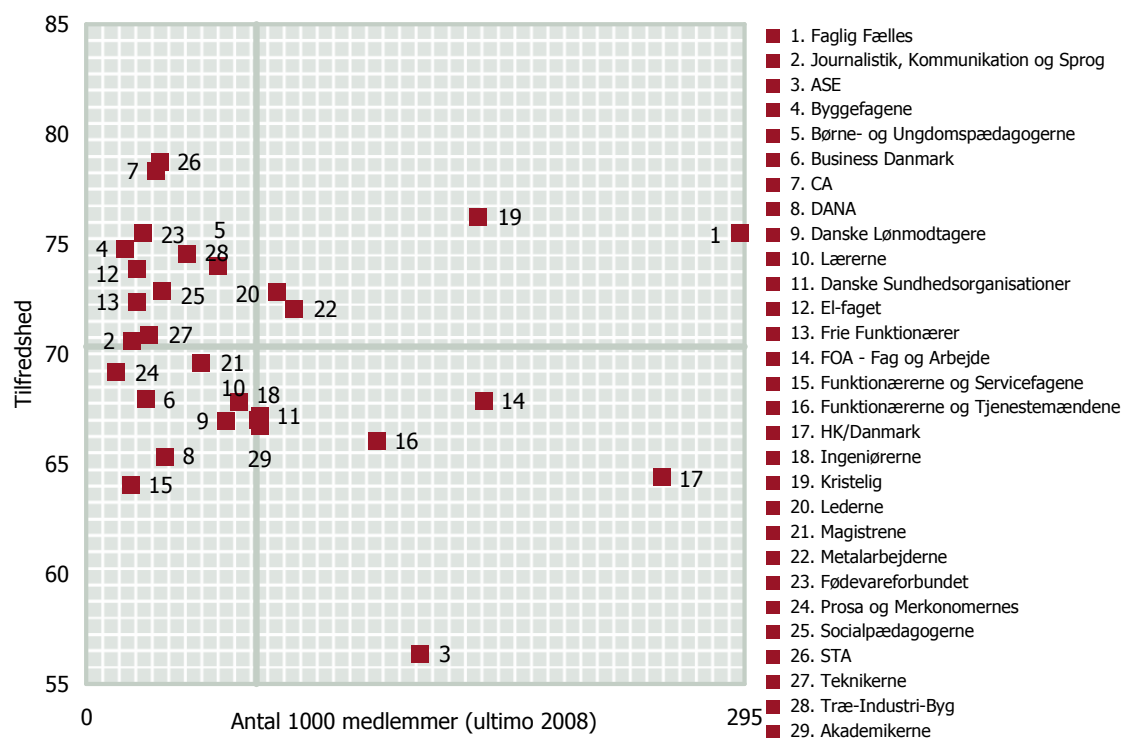
Figuren illustrerer, at både små og store a-kasser kan have tilfredse medlemmer.



Denne figur viser sammenhængen mellem antal medlemmer (ultimo 2008) og Tilfredshed.

Krydset i figuren er placeret ved gennemsnittet for a-kasserne på begge akser.

Figuren illustrerer, at både små og store a-kasser kan have tilfredse medlemmer.

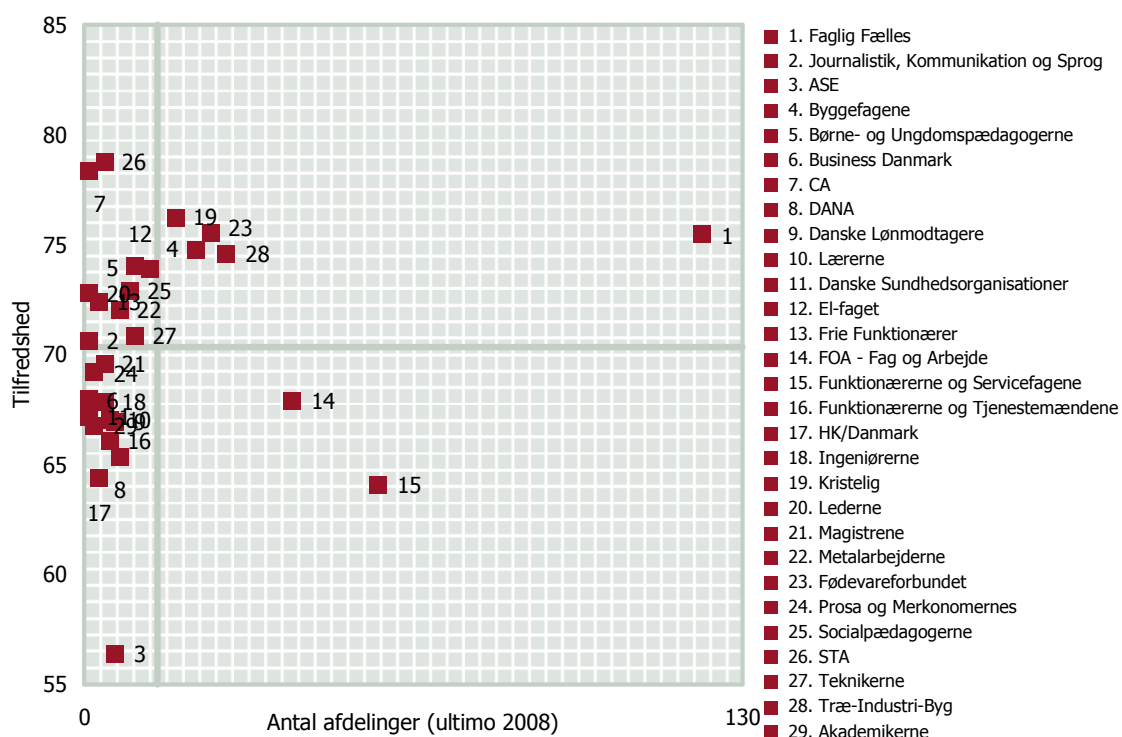


Baggrundsresultater på a-kasseniveau

Denne figur viser sammenhængen mellem antal afdelinger i a-kassen (ekskl. satellitkontorer, men inkl. hovedkontor), ultimo 2008 og Tilfredshed.

Krydset i figuren er placeret ved gennemsnittet for a-kasserne på begge akser.

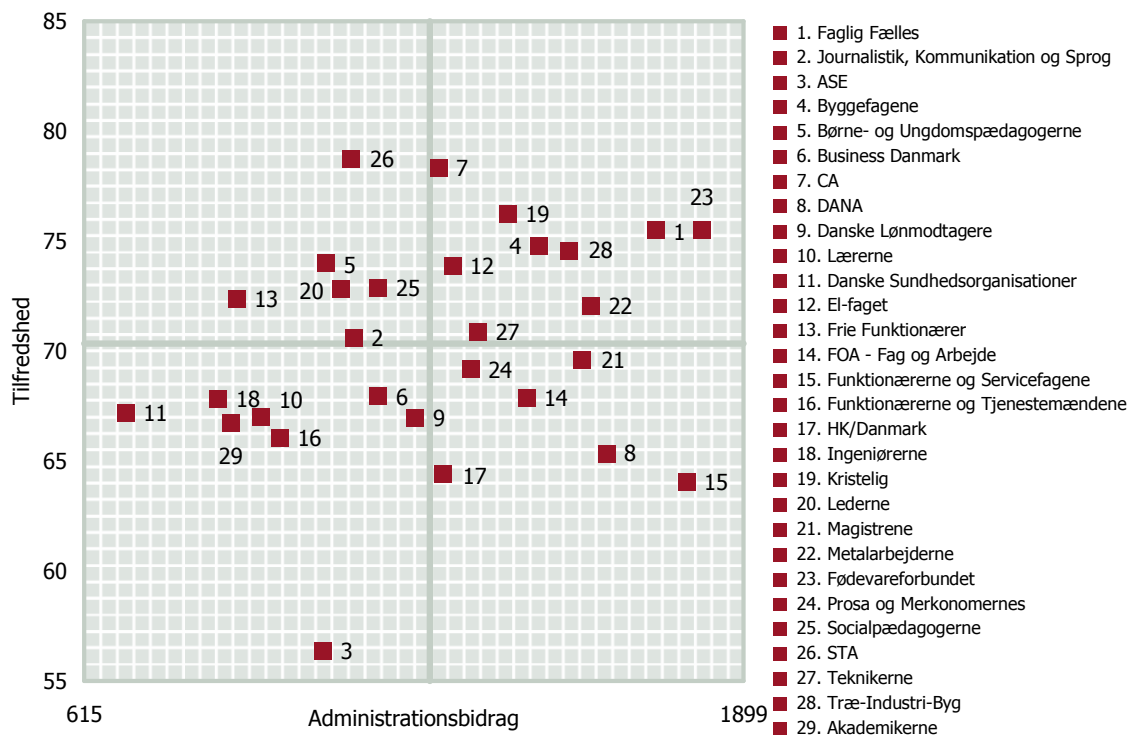
Figuren illustrerer, at antallet af afdelinger ikke er afgørende for Tilfredsheden.



Denne figur viser sammenhængen mellem administrationsbidrag pr. medlem i 2009 og Tilfredshed.

Krydset i figuren er placeret ved gennemsnittet for a-kasserne på begge akser.

Figuren viser, at der ikke er nogen sammenhæng mellem administrationsbidraget pr. medlem og Tilfredshed.

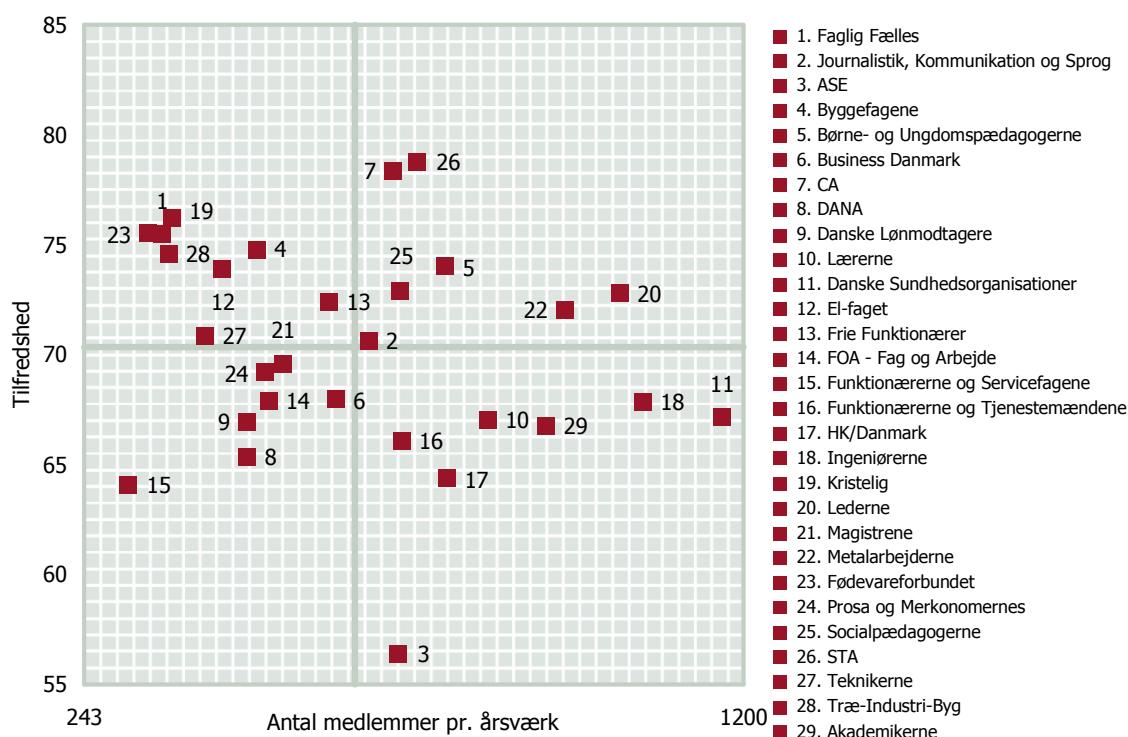


Baggrundsresultater på a-kasseniveau

Denne figur viser sammenhængen mellem antal medlemmer pr. årsværk (ultimo 2008) og Tilfredshed.

Krydset i figuren er placeret ved gennemsnittet for a-kasserne på begge akser.

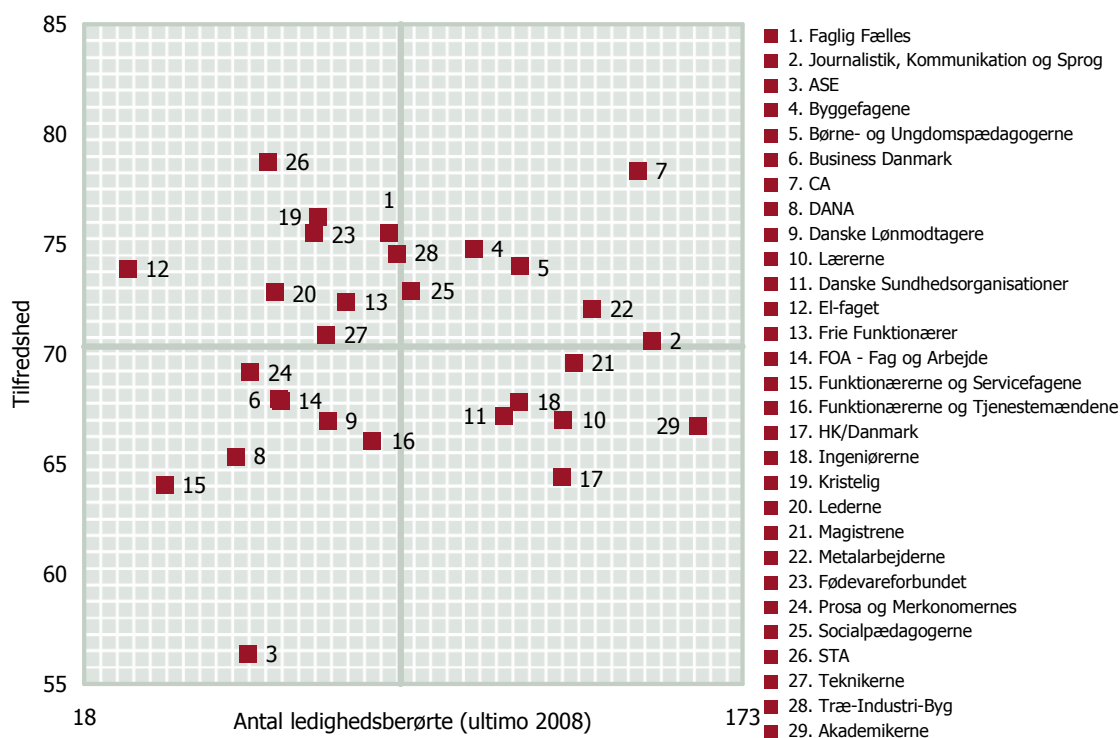
Figuren illustrerer, at det ikke nødvendigvis kræver høj bemanning at opnå en høj Tilfredshed.



Denne figur viser sammenhængen mellem antal ledighedsberørte pr. årsværk (ultimo 2008) og Tilfredshed.

Krydset i figuren er placeret ved gennemsnittet for a-kasserne på begge akser.

Figuren illustrerer, at det ikke nødvendigvis kræver høj bemanning at opnå en høj Tilfredshed.

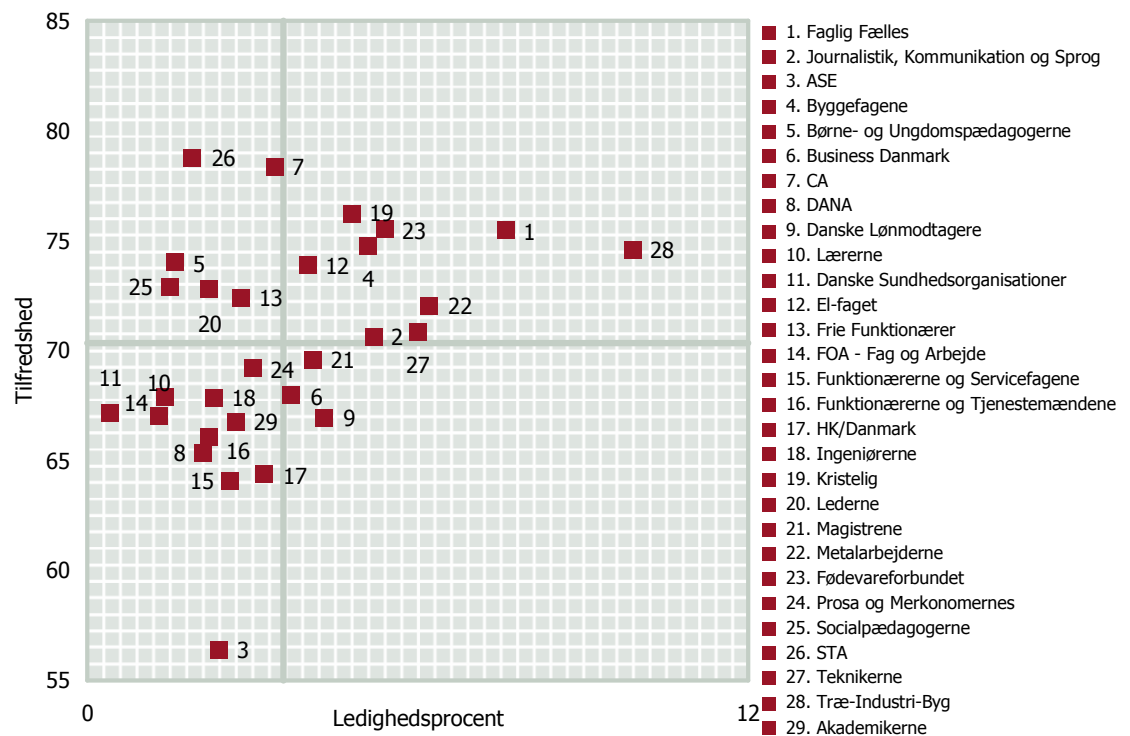


Baggrundsresultater på a-kasseniveau

Denne figur viser sammenhængen mellem a-kassernes ledigheds-procent pr. 1. juni 2009 og Tilfredshed.

Krydset i figuren er placeret ved gennemsnittet for a-kasserne på begge akser.

Figuren viser, at der er en tendens til, at Tilfredsheden stiger med stigende ledighedsprocent.



Resultater i tabelform

Tabeller [1]

	A-kasserne samlet	AC	FTF	LO	Uden
	2009	2009	2009	2009	2009
Svarprocent	30%	36%	31%	27%	29%

RESULTATOMRÅDER

Tilfredshed	72	70	68	73	70
1. Hvor tilfreds er du alt i alt med den behandling, du får i din a-kasse?	71	69	67	73	68
33. Lever din a-kasse op til dine forventninger?	72	68	67	73	69
38. I forhold til andre a-kasser du kender eller har hørt om, hvor attraktiv mener du så, din a-kasse er?	72	72	70	73	72
Loyalitet	77	84	81	75	76
39. Hvor sandsynligt er det, at du vil skifte a-kasse indenfor det næste år?	79	83	79	79	78
47. Hvor sandsynligt er det, at du vil melde dig helt ud af a-kassesystemet indenfor det næste år?	70	84	81	66	75

INDSATSOMRÅDER

Omdømme	73	72	71	72	75
2. En troværdig og pålidelig a-kasse?	76	77	74	77	74
3. En professionel og kompetent a-kasse?	74	73	72	76	72
4. En a-kasse med konkurrencedygtig pris?	63	66	66	58	80
5. A-kassen som helhed?	74	73	71	74	74
Forventninger	83	84	84	84	83
6. At have mulighed for selvbetjening via hjemmesiden fx at kunne ansøge om ydelser fra a-kassen?	71	85	81	66	79
7. At have mulighed for at søge informationer fra a-kassen om fx regler, muligheder og tilbud?	79	88	84	76	82
8. At kunne komme i kontakt med en af a-kassens medarbejdere telefonisk?	89	89	91	89	89
9. At have mulighed for at få et personligt møde hos a-kassen?	84	79	81	87	80
10. At have mulighed for at få individuel jobrådgivning, når du er ledig?	83	82	80	84	81
11. At din a-kasse kender dit fag og dit arbejdsmarked?	87	89	89	88	82
12. Hvor høje er dine samlede forventninger til din a-kasse?	81	79	81	81	80
Ydelser	73	69	69	74	71
13. Breve og informationsmateriale fra a-kassen er let at forstå	73	73	72	73	73
14. A-kassens udbetalinger er uden fejl	77	77	75	76	78
15. Pengene fra a-kassen kommer til tiden	86	84	84	85	87
16. A-kassens sagsbehandlingstid er tilfredsstillende	75	72	73	77	72
17. Min a-kasse tilbyder mig god service og information via hjemmesiden	74	75	75	74	76
18. Jeg har gode muligheder for selvbetjening via hjemmesiden, fx at indtaste dagpengekort til a-kassen elektronisk	82	84	85	80	87
19. Min a-kasse er god til at vejlede mig om mine rettigheder og pligter som ledig	78	73	72	80	75
20. Min a-kasse er god til at hjælpe mig med at få udarbejdet et relevant CV til min jobsøgning	70	59	62	73	67
21. Min a-kasse er god til at rådgive om min jobsøgning	67	58	61	69	64
22. Min a-kasse er god til at hjælpe med at finde relevante job	56	44	48	59	51
23. Min a-kasse kender mit fag og mit arbejdsmarked	69	62	65	74	58
24. Min a-kasses hjælp er alt i alt god i forhold til at komme tilbage på arbejdsmarkedet	62	55	57	65	58
25. Jeg oplever a-kassens markedsføring som troværdig	75	74	73	76	73
26. Min a-kasse giver mig alt i alt god service	76	71	71	77	74
Betjening	71	68	66	73	68
27. Min a-kasses åbningstider er tilfredsstillende	73	72	72	72	77
28. Det er let at komme igennem på telefonen	66	63	62	69	61
29. Min a-kasse er let at kommunikere med via mail	71	67	70	71	71
30. A-kassens kontorer ligger passende placeret	69	71	56	73	59
31. A-kassens medarbejdere ved nok om det, de rådgiver om	73	70	67	76	69
32. A-kassens medarbejdere er gode til at sætte sig ind i min situation	71	67	64	74	66

Tabeller [2]

	A-kasserne samlet	AC	FTF	LO	Uden
	2009	2009	2009	2009	2009
Udbytte	75	72	72	76	73
34. Den økonomiske tryghed som din a-kasse tilbyder?	78	79	79	77	77
35. Den rådgivning og vejledning du får hos din a-kasse?	71	66	67	73	68
36. Alle de ydelser/tilbud du får som medlem af din a-kasse?	69	66	66	71	67
37. Føler du, at du har nogen nytte af at være medlem af din a-kasse?	81	80	79	82	80
Skifte a-kasse					
40. Kontingentet er lavere i en anden a-kasse	50	50	50	49	52
41. Det samlede kontingent for a-kasse og fagforening er lavere et andet sted	50	49	50	48	56
42. Servicetilbuddet er bedre i en anden a-kasse	58	63	64	58	54
43. Jeg skifter faggruppe	62	61	66	63	56
44. Jeg får en dårlig behandling i min a-kasse	47	68	61	39	57
45. Andre anbefaler mig en anden a-kasse	37	46	40	35	38
46. Jeg finder en anden a-kasse, der bedre matcher mine holdninger	18	41	35	11	26
Melde sig ud af a-kassesystem					
48. Det er for dyrt at være medlem af en a-kasse	34	34	32	35	32
49. Jeg regner ikke med, at jeg bliver ledig	18	21	18	17	19
50. Jeg kan klare mig for egne midler i arbejdsløshedsperioden	20	28	24	18	19
51. Jeg behøver ikke længere at være tilmeldt efterlønsordningen	17	17	16	17	18
52. A-kassen lever ikke op til mine forventninger	44	51	49	42	49

Tabeller [3]

	RESULTAT-OMRÅDER		INDSATSOMRÅDER				
	Tilfredshed	Loyalitet	Omdømme	Forventninger	Ydelser	Begivening	Udbytte
A-kasserne samlet	70	79	73	83	71	70	74
Akademikerne	67	86	69	83	65	64	68
CA	78	86	80	85	77	79	79
Ingeniørerne	68	86	73	81	67	67	68
Journalistik, Kommunikation og Sprog	71	87	71	85	69	68	75
Magistrene	70	78	72	85	69	69	74
Børne- og Ungdomspædagogerne	74	78	75	89	77	73	80
Danske Sundhedsorganisationer	67	80	72	86	72	66	73
Funktionærerne og Tjenestemændene	66	83	70	83	67	63	69
Lærerne	67	74	71	83	68	68	73
Prosa og Merkonomernes	69	81	71	81	69	72	72
Byggefagene	75	77	74	85	77	75	79
El-faget	74	80	74	83	75	74	76
Faglig Fælles	76	74	73	84	76	76	77
FOA - Fag og Arbejde	68	74	69	84	72	69	73
Funktionærerne og Servicefagene	64	70	66	81	66	65	69
Fødevareforbundet	76	75	75	84	78	74	78
HK/Danmark	64	74	66	82	67	63	70
Metalarbejderne	72	78	71	84	73	71	74
Socialpædagogerne	73	73	75	86	76	74	79
STA	79	84	81	84	79	77	82
Teknikerne	71	78	74	85	71	70	74
Træ-Industri-Byg	75	75	74	83	77	75	78
ASE	56	74	63	81	62	58	63
Business Danmark	68	85	71	81	67	67	69
DANA	65	70	69	78	69	67	69
Danske Lønmodtagere	67	74	73	81	68	64	71
Frie Funktionærer	72	86	76	84	72	72	75
Kristelig	76	82	79	84	76	73	77
Lederne	73	81	78	83	72	69	74

Appendiks

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 10. Hvis en medlem har svaret 1 på et spørgsmål, er svaret omregnet til scoren 0. Hvis svaret er 2, omregnes det til 11, 3 til 22 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.

Vi 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

To typer af prioriteringskort	I rapporten bruges to typer af prioriteringskort: ét overordnet prioriteringskort og en række specifikke prioriteringskort.
Overordnet prioriteringskort	Det overordnede prioriteringskort angiver prioriteringen af de fem områder: Omdømme, Forventninger, Ydelser, Betjening og Udbytte. Kortet viser, hvordan disse områder kan bestemmes som hhv. indsatsområder, styrker, muligheder eller svagheder i forhold til at forbedre den overordnede Tilfredshed og Loyalitet. NB: Det skal som hovedregel være det overordnede prioriteringskort, som afgør, hvilket område man prioriterer højest i det videre udviklingsarbejde. Herefter bruger man de specifikke prioriteringskort til at finde ud af hvilke spørgsmål, som bidrager mest til skabelsen af området.
Specifikke prioriteringskort	De specifikke prioriteringskort er mere detaljerede og viser prioriteringen på spørgsmålsniveau. 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.
Et eksempel	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. 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).

Overordnet prioriteringskort

Specifikke prioriteringskort

Medlemsundersøgelse 2009

I forbindelse med en ledighedsperiode vil man ofte være i kontakt med både jobcentret, fagforeningen og arbejdsløshedskassen (a-kassen). Det er **kun a-kassen**, vi beder dig vurdere.

Sådan udfylder du spørgeskemaet

Du bedes besvare spørgeskemaet med udgangspunkt i de oplevelser og erfaringer, du har med <A-kassenavn>.

Du bedes vurdere hvert forhold på en skala med 10 svarmuligheder. Den konkrete ordlyd af svarmulighederne er anført ved spørgsmålene og varierer igennem spørgeskemaet. Hvis du ikke har nogen erfaring eller mening, svarer du "ved ikke". Hvis du synes et spørgsmål ikke er relevant for dig, svarer du også "ved ikke".

God fornøjelse!

Generel tilfredshed

	Meget utilfreds								Meget tilfreds		Ved ikke
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	?
Hvor tilfreds er du alt i alt med den behandling, du får i din a-kasse?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Omdømme

Hvordan opfatter du din a-kasses generelle omdømme, når du tænker på...

	Meget negativt								Meget positivt		Ved ikke
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	?
- en troværdig og pålidelig a-kasse?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- en professionel og kompetent a-kasse?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- en a-kasse med konkurrencedygtig pris?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- a-kassen som helhed?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Forventninger

Når du tænker på dine forventninger til din a-kasse, hvor vigtige er hver af de følgende forhold så for dig?

	Ikke vigtigt								Meget vigtigt		Ved ikke
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	?
- at have mulighed for selvbetjening via hjemmesiden fx at kunne ansøge om ydelser fra a-kassen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- at have mulighed for at søge informationer fra a-kassen om fx regler, muligheder og tilbud?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- at kunne komme i kontakt med en af a-kassens medarbejdere telefonisk?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- at have mulighed for at få et personligt møde hos a-kassen?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- at have mulighed for at få individuel jobrådgivning, når du er ledig?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- at din a-kasse kender dit fag og dit arbejdsmarked?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Meget lave								Meget høje		Ved ikke
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	?
Hvor høje er dine samlede forventninger til din a-kasse?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Ydelser

Hvor enig er du i disse udsagn?

	Helt uenig								Helt enig		Ved ikke
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	?
Breve og informationsmateriale fra a-kassen er let at forstå	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A-kassens udbetalinger er uden fejl	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Pengene fra a-kassen kommer til tiden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A-kassens sagsbehandlingstid er tilfredsstillende	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Min a-kasse tilbyder mig god service og information via hjemmesiden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg har gode muligheder for selvbetjening via hjemmesiden, fx at indtaste dagpengekort til a-kassen elektronisk	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Min a-kasse er god til at vejlede mig om mine rettigheder og pligter som ledig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Min a-kasse er god til at hjælpe mig med at få udarbejdet et relevant CV til min jobsøgning	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Min a-kasse er god til at rådgive om min jobsøgning	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Min a-kasse er god til at hjælpe med at finde relevante job	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Min a-kasse kender mit fag og mit arbejdsmarked	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Min a-kasses hjælp er alt i alt god i forhold til at komme tilbage på arbejdsmarkedet	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg oplever a-kassens markedsføring som troværdig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Min a-kasse giver mig alt i alt god service	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Betjening

Hvor enig er du i disse udsagn?

	Helt uenig								Helt enig		Ved ikke
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	?
Min a-kasses åbningstider er tilfredsstillende	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Det er let at komme igennem på telefonen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Min a-kasse er let at kommunikere med via mail	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A-kassens kontorer ligger passende placeret	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A-kassens medarbejdere ved nok om det, de rådgiver om	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A-kassens medarbejdere er gode til at sætte sig ind i min situation	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	Slet ikke								I høj grad		Ved ikke
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	?
Lever din a-kasse op til dine forventninger?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Udbytte

Hvordan oplever du værdien af...

	Ingen værdi							Meget stor værdi			Ved ikke
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	?
- den økonomiske tryghed som din a-kasse tilbyder?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- den rådgivning og vejledning du får hos din a-kasse?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
- alle de ydelser/tilbud du får som medlem af din a-kasse?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

	Ingen nytte							Stor nytte			Ved ikke
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	?
Føler du, at du har nogen nytte af at være medlem af din a-kasse?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Tilhørsforhold

	Meget mindre attraktiv							Meget mere attraktiv			Ved ikke
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	?
I forhold til andre a-kasser du kender eller har hørt om, hvor attraktiv mener du så, din a-kasse er?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

A-kassemedlemskab

	Meget usandsynligt							Meget sandsynligt			Ved ikke
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	?
Hvor sandsynligt er det, at du vil skifte a-kasse indenfor det næste år?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hvad kunne få dig til at skifte a-kasse?

	Vil slet ikke være en grund							Vil være en væsentlig grund			Ved ikke
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	?
Kontingentet er lavere i en anden a-kasse	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Det samlede kontingent for a-kasse og fagforening er lavere et andet sted	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Service tilbuddet er bedre i en anden a-kasse	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg skifter faggruppe	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg får en dårlig behandling i min a-kasse	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Andre anbefaler mig en anden a-kasse	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg finder en anden a-kasse, der bedre matcher mine holdninger	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Andet (angiv her): _____											

	Meget usandsynligt							Meget sandsynligt			Ved ikke
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	?
Hvor sandsynligt er det, at du vil melde dig helt ud af a-kassesystemet indenfor det næste år?	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Hvad kunne få dig til helt at melde dig ud af a-kassesystemet?

	VII slet ikke være en grund							VII være en væsentlig grund		Ved ikke	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	?
Det er for dyrt at være medlem af en a-kasse	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg regner ikke med, at jeg bliver ledig	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg kan klare mig for egne midler i arbejdsløshedsperioden	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Jeg behøver ikke længere at være tilmeldt efterlønsordningen	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
A-kassen lever ikke op til mine forventninger	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Andet (angiv her):											

Uddannelse

Hvad er din seneste afsluttede uddannelse?

- ☐ Folkeskole (7.-10. klasse)
- ☐ Gymnasial uddannelse (Student, HF, HH, HHX, HTX eller lign.)
- ☐ Erhvervsuddannelse (fx faglært håndværker, butiksuddannet, kontoruddannet)
- ☐ Kort videregående uddannelse (fx farmakonom, datamatiker, finansøkonom og byggetekniker)
- ☐ Mellemlang videregående uddannelse op til 4 år (fx bachelor, sygeplejerske, pædagog, lærer, bygningskonstruktør)
- ☐ Lang videregående uddannelse over 4 år (fx cand.mag., cand.jur. og cand.polyt)
- ☐ Andet

Kontakt med din a-kasse

Hvor mange gange har du været i kontakt med din a-kasse indenfor de sidste 12 måneder?

- ☐ Jeg har ikke været i kontakt med min a-kasse
- ☐ 1-4 gange
- ☐ 5 gange eller flere

Akasse	Metode	Invitationer	Total Svar	SvarProcent
Faglig Fælles	Postal	1185	284	24%
Byggefagene	Postal	1251	264	21%
El-faget	Postal	1442	366	25%
Træ-Industri-Byg	Postal	1344	294	22%
Socialpædagogerne	Postal	949	296	31%
Danske Sundhedsorganisationer	Postal	1012	344	34%
Fødevareforbundet	Postal	1218	316	26%
Funktionærernes og Servicefagene	Postal	1098	292	27%
Danske Lønmodtagere	Postal	1047	289	28%
Teknikerne	Postal	988	363	37%
HK/Danmark	Postal	887	293	33%
Lærerne	Postal	835	263	31%
Magistrene	Postal	849	284	33%
Metalarbejdere	Postal	1164	291	25%
FOA – Fag og Arbejde	Postal	995	266	27%
STA	Postal	833	316	38%
Børne- og Ungdomspædagogerne	Postal	873	265	30%
Kristelig	Postal	1036	282	27%
DANA	Postal	1148	254	22%
Lederne	Postal	839	287	34%
Akademikerne	Elektronisk	1028	389	38%
Journalistik, Kommunikation og Sprog	Elektronisk	939	363	39%
ASE	Elektronisk	994	269	27%
Business Danmark	Elektronisk	1176	338	29%
CA	Elektronisk	1115	336	30%
FRIE Funktionærer	Elektronisk	901	322	36%
Funktionærene og Tjenestemændene	Elektronisk	977	287	29%
Ingeniørerne	Elektronisk	1089	427	39%
Prosa og Merkonomerne	Elektronisk	691	208	30%
Total		29903	8848	30%
