

FOA

# Samlet rapport: Segmentering, kommunikation og demokrati

KØBENHAVN, NOVEMBER 2010

# INDHOLDSFORTEGNELSE

<b>1. Indledning</b>	<b>3</b>
<b>2. Overordnede konklusioner</b>	<b>4</b>
<b>3. Hvem er medlemmerne?</b>	<b>7</b>
Iben	11
Helle	12
Kurt	14
Johanne	16
Sektorernes fordeling på medlemstyper	17
<b>4. Konklusioner om medlemskommunikationen</b>	<b>18</b>
<b>5. Medlemmernes syn på FOA's kommunikation</b>	<b>20</b>
Hvor får medlemmerne deres viden om FOA fra i dag?	23
Hvilke kilder til viden skal FOA opprioritere?	24
<b>6. Analyse af enkeltmedier</b>	<b>27</b>
6.1 Fag og Arbejde	27
Overordnet bedømmelse af Fag og Arbejde	27
Hvordan opfattes Fag og Arbejde?	30
Hvad læser medlemmerne ellers?	33
Konkrete input til Fag og Arbejde	36
6.2 foa.dk	39
6.3 Mobiltelefon	49
<b>7. Konklusioner om demokrati og involvering</b>	<b>53</b>
<b>8. Medlemmernes syn på demokratiet i FOA</b>	<b>56</b>
Føler medlemmerne alt i alt at de har indflydelse på det, FOA gør?	56
Hvor meget demokrati er der brug for?	58
Er FOA demokratisk opbygget?	63

<b>9. Medlemmernes involvering .....</b>	<b>65</b>
Kan man overskue sin overenskomst? .....	65
Medlemmernes involvering i frivilligt eller politisk arbejde .....	66
Bør FOA gøre mere for at lade medlemmerne komme til orde?.....	67
Er afdelingen god til at lytte? .....	71
Kontakten med FOA .....	72
Aktiviteter og arrangementer .....	74
Åbne kommentarer til demokratiet i FOA .....	76
<b>10. Hvem henvender medlemmerne sig til? .....</b>	<b>78</b>
Hvad henvender medlemmerne sig til deres TR om? .....	78
Hvad henvender medlemmerne sig til deres afdeling om? .....	79
Hvad henvender medlemmerne sig til forbundet om? .....	80
Hvad henvender medlemmerne sig til andre med? .....	81
Hvornår ved medlemmerne ikke, hvor de skal henvende sig? .....	81
Hvornår henvender medlemmet sig til sin TR og hvornår henvender hun sig til afdelingen? .....	82
<b>11. FOA's service .....</b>	<b>84</b>
Hvordan prioriterer medlemmerne FOA's service? .....	84
Mangler der noget i det, FOA tilbyder medlemmerne? .....	86
Hvilke ydelser fra FOA har medlemmerne brugt? .....	86
Medlemmernes tilfredshed med FOA's service .....	88
<b>12. Medlemmernes loyalitet med FOA.....</b>	<b>91</b>
<b>13. Metode.....</b>	<b>94</b>
Om korrespondanceanalysen som metode .....	95

# 1. INDLEDNING

I denne rapport samler vi delundersøgelserne fra FOA's store segmenteringsanalyse. De tre delundersøgelser er:

- Segmenteringen af medlemmerne
- Hvordan skal FOA kommunikere med medlemmerne?
- Demokrati og involvering af medlemmerne

De to sidstnævnte undersøgelser er afrapporteret hver for sig og samles her for at kunne læses i sammenhæng.

Prioriteten har været at give anvendelige og handlingsorienterede svar på hver af de to problemstillinger. Det betyder, at de to hovedafsnit er skrevet for at kunne læses hver for sig, hvorfor vi har valgt at bibeholde detaljerede konklusioner forud for hhv. kommunikations- og demokratidelen af denne rapport.

## 2. OVERORDNEDE KONKLUSIONER

De vigtigste samlede konklusioner fra undersøgelsen er beskrevet herunder.<sup>1</sup>

### Segmenteringen:

- Det giver mening at operere med fire medlemstyper. Vi har i rapporten kaldt dem Johanne, Iben, Helle og Kurt. De adskiller sig fra hinanden i deres arbejdslivsværdier og dermed deres syn på, hvad FOA skal levere, og i deres syn på, hvordan FOA skal kommunikere med medlemmerne.
  - De fire medlemstyper kan ikke reduceres til ydre faktorer som køn, alder, arbejdsplads eller sektor. Selv om hver af medlemstyperne i højere grad er medlem af én sektor end af de andre sektorer (så Kurt f.eks. ofte vil være medlem af Teknik og Service, mens Iben ofte er medlem af Pædagogisk Sektor) er det en vigtig pointe, at medlemstyperne går på tværs af de ydre faktorer.
  - Hvis man sammenligner resultaterne med den foregående segmenteringsundersøgelse kan man se, at medlemmerne er blevet mere fællesskabsorienterede, ligesom arbejdet er begyndt at fylde mere i FOA-medlemmernes liv end det gjorde. Man kan samtidig se, at koblingen mellem segment og sektor er blevet svagere.

### Kommunikationen med medlemmerne:

- Medlemmerne oplever at de har et godt billede af FOA. Billedet af FOA stammer især fra Fag og Arbejde (nu: Fagbladet FOA<sup>2</sup>).
  - Fag og Arbejde klarer sig generelt godt og med de tilpasninger, der er sket hen over efteråret, udnytter bladet i vores bedømmelse sit potentiale i forhold til medlemskommunikationen fuldt ud. Hvis medlemskommunikationen skal forbedres, er det således andre kanaler, der skal sættes på.
  - Den kommunikationskanal, der i undersøgelsen har det største forbedringspotentiale, er foa.dk. Ganske få medlemmer bruger FOA's hjemmeside og stort set ingen bruger den jævnligt. I forhold til en række faktorer – f.eks. hvor ofte, Fagbladet FOA bliver læst samt den ganske høje internetpenetration hos medlemmerne – giver det et stort uudnyttet potentiale. Det er dog samtidig vores vurdering, at siden vil skulle laves om for at udnyttet potentialet: En øget opmærksomhed på siden vil ikke gøre det alene.

---

<sup>1</sup> For de detaljerede konklusioner til henholdsvis kommunikations- og demokratiundersøgelserne henviser vi til starten af hvert af de to hovedafsnit i rapporten (se side 18 og 53).

<sup>2</sup> Vi har i rapporten bibeholdt navnet Fag og Arbejde for bladet, selv om det under fortolkningen af datamaterialet og udarbejdelsen af denne rapport skiftede navn til Fagbladet FOA. Når vi holder fast i det gamle navn skyldes det, at medlemmerne har forholdt til bladet Fag og Arbejde.

- FOA-medlemmerne er mere konservative end resten af befolkningen i forhold til, hvad de bruger mobiltelefonen til. Det betyder, at FOA's tilbud på mobilplatformen endnu har et begrænset potentiale i forhold til udbredelse.
- FOA-medlemmerne er ligeledes lidt mere tilbageholdende med at anvende sociale medier (f.eks. Facebook) end resten af befolkningen. Det betyder, at en aktiv anvendelse af sociale medier kan give god mening, men kun vil kun nå en begrænset målgruppe.

### **Demokrati og involvering:**

- Medlemmerne lægger vægt på, at FOA er demokratisk opbygget: Det er ikke nok, at opgaverne bliver løst – FOA skal også være demokratisk opbygget.
  - Demokratiet betyder dog ikke lige meget for de fire medlemstyper. Det betyder mest for Iben og mindst for Kurt – for Kurt er det ikke så vigtigt, om FOA er demokratisk opbygget, hvis bare opgaverne bliver løst. Denne tendens går igen ved de fleste demokrati-spørgsmål.
- Synet på, at FOA skal være demokratisk går igen, når det handler om, hvorvidt FOA's ledelse bør være demokratisk valgt, og hvorvidt medlemmerne skal have indflydelse på overenskomsten, før den bliver forhandlet.
- Medlemmerne er ikke overbeviste om, at den øverste ledelse i FOA er demokratisk valgt: Der er kun lidt flere der er enige end der er uenige i, at det er tilfældet – og mere end hvert femte medlem angiver, at de ikke ved det. Mest skeptisk om demokratiet i FOA er Iben, som ellers er det medlem, der lægger mest vægt på, at ledelsen er demokratisk valgt.
- De regionalt ansatte lægger mere vægt på demokratiet end de øvrige medlemmer. De regionalt ansatte medlemmer mener også i højere grad end de øvrige medlemmer, at FOA i praksis er demokratisk opbygget.
- Meget tyder på, at de hidtidige måder at aktivere medlemmerne på (til arrangementer såvel som generalforsamlinger mv.) skal nytænkes: Medlemmerne kan huske, at de er blevet inviteret, ligesom de grundlæggende er positive over for at deltage. Men når det kommer til stykket, deltager kun et fåtal. For de regionalt ansatte medlemmer er kløften mellem viljen til at deltage i arrangementer i FOA og praksis endnu større.
- Tallene viser samtidig, at det er dem, der i forvejen deltager i frivillige eller politiske organisationer, har lettest ved at omsætte viljen til at deltage i arrangementer i FOA til praksis. Noget tyder derfor på, at FOA's arrangementer set under ét især henvender sig til de "indviede": Dem, der i forvejen ved, hvordan man agerer.
- Medlemmerne er typisk i telefonisk kontakt med FOA eller ved fremmøde i afdelingen. Medlemmerne synes, at afdelingen er god til at lytte, når medlemmerne gør opmærksom på et problem.
- Medlemmerne henvender sig typisk til deres TR, når det gælder mobning og trivsel på arbejdspladsen, problemer med ledelsen på arbejdspladsen eller overenskomst og løn. De

henvender sig typisk til afdelingen, når det gælder firing, rettigheder i forbindelse med barsel/orlov eller i forbindelse med langvarig sygdom.

- Medlemmerne er ikke enige om, hvor man skal henvende sig, når det gælder overenskomst og løn, problemer med ledelsen på arbejdspladsen og rettigheder i forbindelse med barsel og orlov.
- På tværs af emnet har de regionalt ansatte en tendens til i højere grad at henvende sig til deres TR og i mindre grad at henvende sig til afdelingen end det er tilfældet for de øvrige medlemmer.
- Medlemmerne har ud fra en liste, der udspringer af serviceløfterne, prioriteret Tjek af din løn, rådgivning ved firing samt hjælp, hvis man får en arbejdsskade, højest.
- Medlemmerne er tilfredse med de services, der med udspring af serviceløfterne, bliver leveret af FOA.

### 3. HVEM ER MEDLEMMERNE?

FOA's medlemmer kan ikke skæres over én kam. De har forskellig alder; de bor forskellige steder i landet; de har forskellig uddannelse; de arbejder med noget forskelligt og er derfor medlem af forskellige sektorer.

Når man skal forbedre kommunikationen med medlemmerne, bliver man derfor nødt til at opdele de 200.000 medlemmer i mindre grupper, så man i stedet for laveste fællesnævner kan kigge målrettet på, hvad forskellige medlemmer har brug for og ønsker.

Segmenteringen af medlemmerne betyder her, at det er de faktiske forskelle i synet på et godt arbejdsliv, som de bliver oplevet af medlemmerne selv, der er styrende for inddelingen – i stedet for, at det er på forhånd vedtagne ydre karakteristika som alder, køn eller sektor.

Segmenteringen sker i praksis ved at medlemmerne stilles en række spørgsmål, der handler om deres arbejdslivsværdier. Resultaterne underkastes en avanceret statistisk analyse kaldet en korrespondanceanalyse, der afdækker sammenhænge i medlemmernes arbejdslivsværdier, og bliver afdækket i et værdikort.

Metoden er den samme som den segmenteringsundersøgelse, FOA fik gennemført i 2005, ligesom mange af spørgsmålene, der udgør kernen i segmenteringen, er de samme. Det betyder, at vi kan sammenligne resultaterne fra denne undersøgelse med den tidligere undersøgelse og derigennem se, hvordan medlemmernes værdier og syn på FOA har udviklet sig.

En lille afstand mellem to værdier i værdikortet betyder, at der er stor sandsynlighed for, at et medlem, der bærer den ene værdi, også bærer den anden værdi. En stor afstand mellem to værdier i værdikortet betyder omvendt, at en person, der bærer den ene værdi, med stor sandsynlighed ikke vil bære den anden værdi.

Eksempelvis ligger værdierne "Jeg tænker over min karriere" langt fra værdien "Det er ikke vigtigt for mig, at mit arbejde udvikler mig personligt". Det betyder, at hvis man som FOA-medlem tænker over sin karriere, vil man også gerne udvikle sig personligt. Karriere for karrierens egen skyld findes med andre ord stort set aldrig blandt FOA-medlemmerne.

Når man læser værdikortet skal man derfor være opmærksom på, hvilke værdier der ligger tæt og langt fra hinanden. Det er i vidt omfang det, vi gør, når vi beskriver medlemmernes holdninger til FOA's kommunikation og medlemmernes syn på demokratiet involveringen.



Akserne i værdikortet er samtidigt interessante, fordi de afbilder de to vigtigste skillelinier blandt medlemmerne. Man kan sige, at akserne peger på de to spørgsmål, som medlemmerne i FOA kan blive mest uenige om.

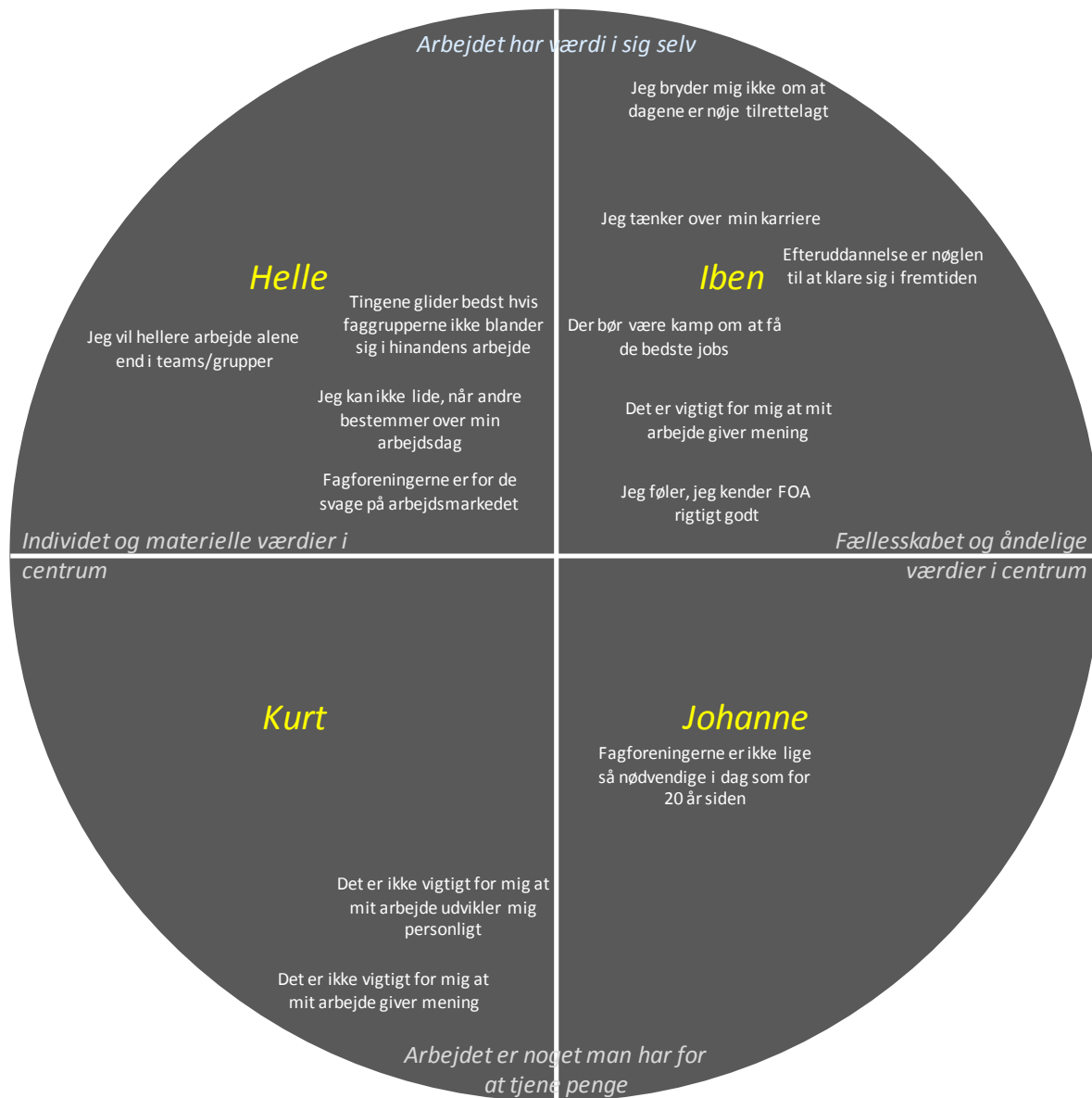
Den første akse er den lodrette. Den afbilder den vigtigste skillelinje i medlemmernes værdier: Synet på, hvad ens arbejde betyder for én. I aksens ene ende (i værdikortets øverste halvdel) finder vi de medlemmer, som ser arbejdet som vigtigt i sig selv. Arbejdet er for dem lig udvikling, involvering og udfordringer. Så arbejdet er mere end bare et arbejde; det er en del af, hvem de er som personer.

I førsteaksens anden ende (i kortets nederste del) finder vi medlemmer, som har et andet forhold til at gå på arbejde. De forbinder ikke arbejdet med personlig udvikling; arbejde er noget, man gør for at tjene penge.

Kortets anden akse er den vandrette. Den afbilder spændet mellem det individuelle og det fælles: I den ene ende (i kortets venstre halvdel) finder vi de medlemmer, der foretrækker det individuelle; i den højre halvdel af kortet finder vi de medlemmer, der foretrækker fællesskabet.

Samtidig afbilder den vandrette akse forholdet mellem materielle og åndelige værdier. I kortets venstre halvdel finder vi således dem, der foretrækker det materielle frem for det åndelige; i kortets højre halvdel finder vi dem, der foretrækker de åndelige værdier.

Figur 1: Det overordnede værdikort<sup>3</sup>



Når vi sammenligner resultaterne med den tidligere undersøgelse står det klart, at tyngdepunktet er rykket mod højre, det vil sige mod det fælles. Det betyder, at der i perioden mellem de to undersøgelser har været en tendens til, at medlemmerne er blevet mere fællesskabsorienterede og mindre individualistiske. Udviklingen kan blandt andet være et resultat af OK08.

<sup>3</sup> Vi har udeladt nogle variable fra værdikortet. Udeladelsen er sket, hvis variablene (a) har en lille forklaringskraft og (b) gør læsningen af værdikortet sværere, fordi variablene ligger oven i hinanden.

Når man ser på befolkningen, kan man se tilsvarende tegn på, at der er sket en ændring mod det mere kollektive og væk fra det individualistiske. Det er blandt andet det, der ligger bag den forskydning mod venstrefløj, som vi har set de sidste 1-2 år. Men uden at kunne lave en direkte sammenligning (fordi vi ikke har stillet de samme spørgsmål) står det klart, at forskydningen blandt FOA-medlemmerne er større end i hele befolkningen.

Når vi igen ser på udviklingen fra den foregående værdiundersøgelse, kan man se, at medlemmerne er vandret mod nord. Der har altså været en tendens til, at FOA-medlemmerne identificerer sig mere med deres arbejde og ser arbejdet som en del af, hvem de er.

Det betyder samtidig, at de to nederste segmenter (Kurt og Johanne) i høj grad er defineret ved, hvad de *ikke* er: De er ikke dem, der tænker over karrieren, de er ikke dem, der synes, at der skal være kamp om de bedste jobs, og de er ikke dem, der mener at efteruddannelse er nøglen til at klare sig i fremtiden. Derfor bliver ikke-værdierne i lige så høj grad kendetegnende for deres arbejdslivsunivers, som værdierne gør.

Man kan opdele medlemmerne i fire segmenter, som svarer til de fire kvadranter i figuren. De vil blive beskrevet ved hjælp af fire idealiserede medlemmer, som vi vil beskrive i det følgende: Iben, Helle, Kurt og Johanne.

## Iben

Iben "bor" i det nordøstlige hjørne af værdikortet. Det betyder, at hun er fællesskabsorienteret og at arbejdet for hende er mere end bare noget, hun er nødt til at gøre for at tjene penge: Arbejdet er en del af, hvem hun er, og den personlige udvikling kan ikke adskilles fra den læring og den udvikling, hun oplever på arbejdet.

Hvis vi zoomer ind på Ibens del af værdikortet ser vi, hvilke værdier hun lægger vægt på:

Iben lægger vægt på, at arbejdet også udvikler hende personligt – og at det giver mening. For Iben kan arbejdet ikke adskilles fra hvem hun er som person, og det udgør en stor del af hendes identitet.

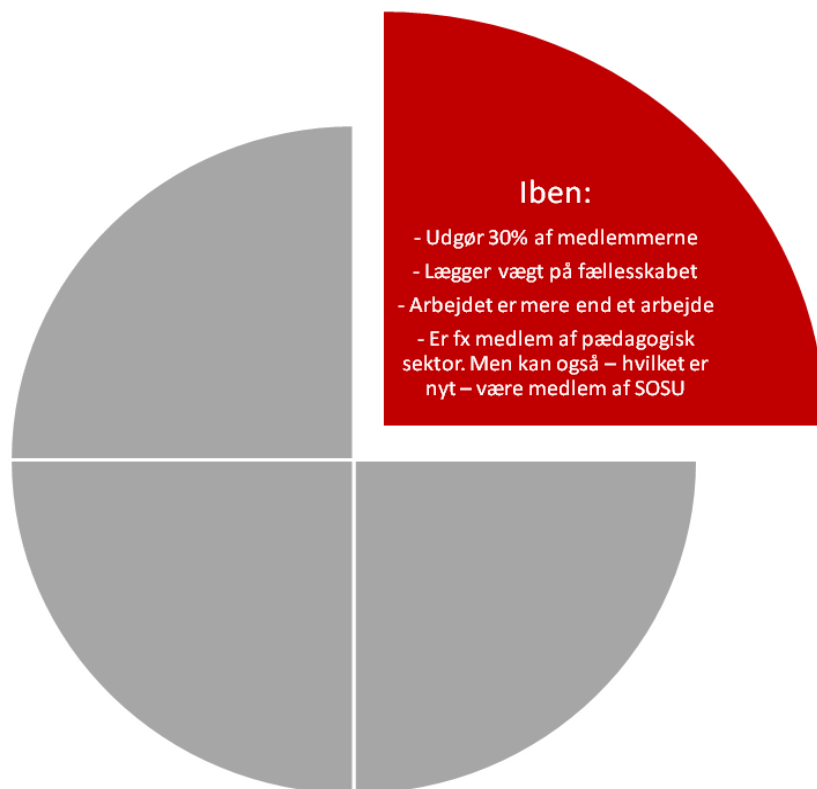
Iben er ambitiøs: Hun tænker over sin karriere og mener, at efteruddannelse er nøglen til at klare sig i fremtiden. Endelig holder Iben af, at dagene er forskellige; udtrykt ved, at hun er helt enig i, at dagene ikke bør være nøje tilrettelagt.

Iben kan som grundtype findes i andre segmenteringsundersøgelser. Herfra ved vi, at hun lægger vægt på miljøet og for eksempel var blandt de første, der spiste økologisk. Politisk ligger hun som regel til venstre for midten.

Iben er den af de fire medlemstyper, der i størst omfang lader holdning følge handling. Hun er ikke bange for at sige sin mening og hun er den, der er bedst til at organisere en græsrodsbevægelse, en demonstration eller noget lignende.

Ser vi på, hvilken sektor Iben er medlem af er der 41% af Iben-medlemmerne, der er medlem af Pædagogisk, og 45%, der er medlem af SOSU. De resterende 14% af Iben-medlemmerne er ligeligt delt mellem Kost Service og Teknik og Service.

Iben udgør 30% af FOA-medlemmerne og er dermed den af de fire medlemstyper, der har størst opbakning. Hun er samtidig den af de fire, der klarest udtrykker sine holdninger, og den, FOA er i



bedst kontakt med. Man kan måske forestille sig at Iben er det ivrige, vidende og diskussionslystne medlem på et medlemsmøde eller et arrangement.

Men som vi skal se nedenfor er Iben langt fra alene om at være medlem af FOA. De andre medlemstyper er ikke så tydelige og kan måske overses – selv om de udgør 70% af medlemmerne.

## Helle

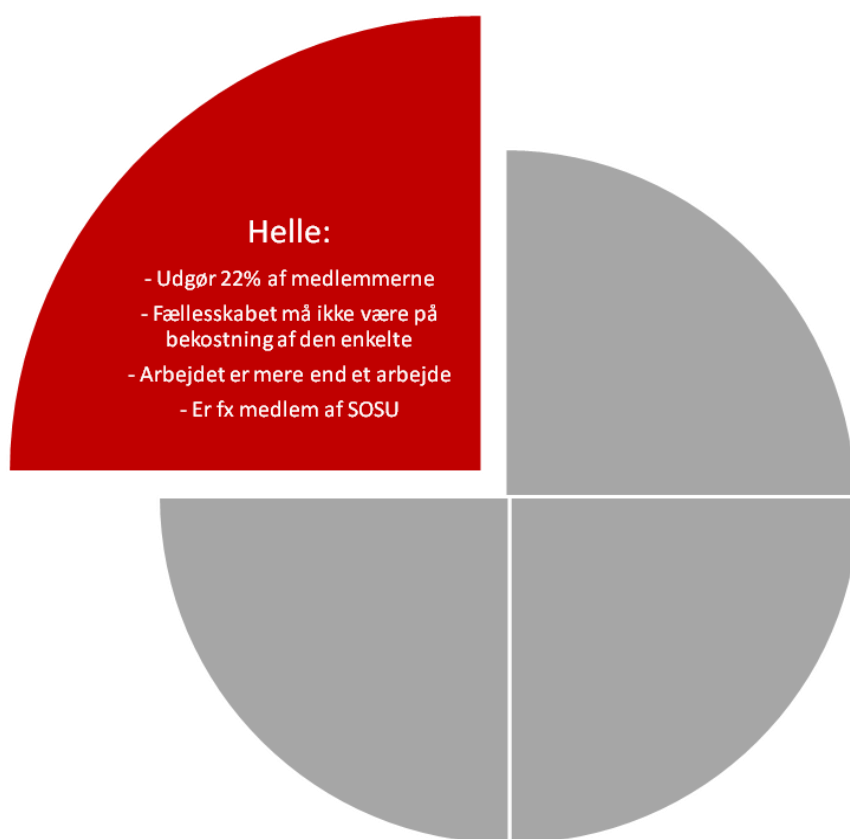
Helle ”bor” i det nordvestlige hjørne af værdikortet. Det betyder, at hun ligesom Iben lægger vægt på sit arbejde som mere end blot en måde at tjene til dagen og vejen på. Arbejdet er for Helle en del af hvem hun er, som det er det for Iben.

Helle er dog anderledes end Iben ved at være individualist, hvor Iben er fællesskabsorienteret. Man kan også se et fokus på materielle værdier hos Helle, som Iben ikke har.

Helle kan karakteriseres ved, at hun hellere vil arbejde alene end i teams/grupper og ved, at hun synes, at tingene glider bedst, hvis faggrupperne ikke blander sig for meget i hinandens arbejde.

Det er værd at bemærke, at Helle er tilhænger af synlig og klar ledelse. Eksempelvis udtrykt ved, at hun er helt enig i, at en god leder sørger for, at enkelte medarbejdere ikke får lov at føre sig frem. Og ved at hun er helt enig i, at det er en dårlig ide at delegere ansvaret til medarbejderne.

Disse værdier passer i udgangspunktet dårligt med, at arbejdet for Helle er mere end et arbejde: Det er en del af hende som person og en måde at udtrykke sig selv på. Det peger normalt i retning



af, at man hellere selv vil sætte rammerne for sit arbejde, end at arbejde under rammer, der er sat af andre. Helle mener da også, at det er negativt, når andre bestemmer over hendes arbejdsdag.

Når Helle alligevel foretrækker klar ledelse, kan det skyldes den debat, der har været om offentligt ansattes arbejdstid og -indsats. Helle er nemlig ofte medlem af FOA's SOSU-sektor, og den megen debat om strekkoder, dokumentation for at arbejdet bliver udført og lignende kan have ført til resignation i forhold til medarbejdernes mulighed for selvledelse.

Uanset årsagen kan vi konstatere, at Helle er tilhænger af klare rammer og hun har meget lavere lyst til tværfagligt samarbejde end Iben.

Og så er Helle det af de fire medlemmer, der i højest grad mener, at fagforeningerne er for de svage for arbejdsmarkedet, mens det store flertal af medlemmer klarer sig lige så godt uden.

Fra andre segmenteringsundersøgelser (f.eks. Minerva-modellen og Gallup Kompas, der er generelle modeller, men alligevel kan sammenlignes med denne segmenteringsundersøgelse) ved vi, at Helle som type er mere højrevendt end Iben. Samtidig er hun mindre ideologisk og mere pragmatisk end Iben og engagerer sig i mindre grad end Iben i politiske aktiviteter som demonstrationer, græsrodsbevægelser og lignende. Det skyldes blandt andet, at Helle er meget mindre tilbøjelig end Iben til at kaste sig ud i aktiviteter, der har et klart og realistisk mål.

Helle er især medlem af SOSU: 36% af Helle-medlemmerne er medlemmer her. Yderligere 28% er medlem af Pædagogisk og yderligere 27% er medlem af Kost Service. De sidste 9% er medlem af Teknik og Service. Helle-medlemmerne er altså mere spredt i sektortilhørsforholdet end Iben.

Helle udgør 22% af medlemmerne. Det er en mindre andel end i den foregående værdiundersøgelse, og vandringen fra Helle mod Iben er en del stor af grunden til at vi kan konstatere at medlemmerne i det hele taget er mere fællesskabsorienterede.

## Kurt

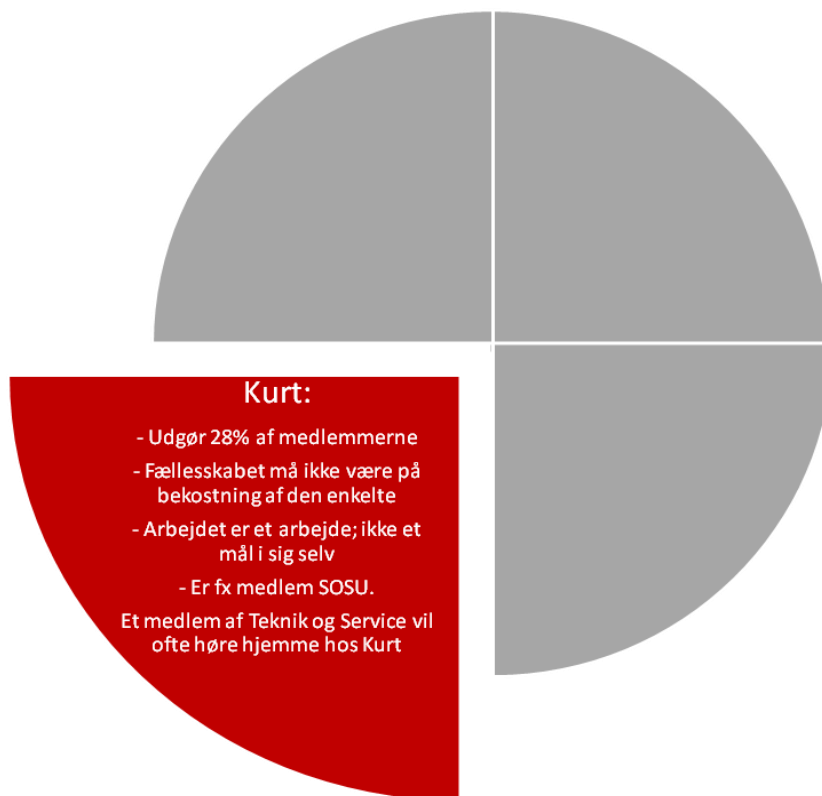
Kurt<sup>4</sup> deler Helles individualisme, men han har et andet forhold til sit job end hende: Hvor Helle ser jobbet som værdifuldt i sig selv, som en del af hendes person, har Kurt lidt firkantet sagt sit job for at tjene penge. Helle arbejder som en del af livet; Kurt arbejder for at kunne leve livet, når han har fri.

Når vi ser på Kurts værdier er de kendetegnet ved det, Kurt *ikke* er. Han tænker ikke over sin karriere som Iben; han går ikke så meget op i efteruddannelse – og han er, modsat Helle, mere eller mindre ligeglad med, om nogen blander sig i hans arbejdsdag.

Tilsvarende er de to værdier, som repræsenterer Kurt ikke-værdier: Det er IKKE vigtigt, at arbejdet udvikler ham personligt, og det er IKKE vigtigt, at arbejdet giver mening.

I befolkningen føler Kurt ofte, at de fleste politikere har fjernet sig fra den almindelige vælger, og mange har vendt det politiske system ryggen eller overvejer at gøre det.

Det samme kan ske for Kurt i FOA: Hvis han ikke kan se sig selv i fællesskabet er der en risiko for, at han vælger at søge ud, flytte over til De Kristelige eller at finde et LO-forbund (a la 3F), hvor han i højere grad føler sig forstået, end han gør i FOA – selv om det også blandt Kurt-medlemmerne er langt størstedelen, der angiver at de forventer at være medlem om to år.



<sup>4</sup> Når vi omtaler Kurt som en mand er det kun delvist rigtigt: Der er 12% mandlige medlemmer af FOA, men Kurt udgør som nævnt 28% af medlemmerne. Kurt er derfor oftere en kvinde end en mand. Når vi alligevel har valgt et mandligt navn til denne medlemstype skyldes det, at de mænd, der er i FOA er overrepræsenteret hos Kurt – eller sagt på en anden måde: Hvis man er mandligt medlem af FOA hører man sandsynligvis til hos Kurt.

Også Kurt er især medlem af SOSU: 41% af Kurt-medlemmerne er medlem her, mens yderligere 25% er medlem af Pædagogisk, 24% er medlem af Kost Service og 10% er medlem af Teknik og Service. I forhold til den tidligere undersøgelse, hvor Kurt især var medlem af Teknik og Service, er der altså sket en markant ændring, så Kurt kan genfindes i alle sektorerne.

Hvis man vender argumentet om og i stedet ser på, hvilken medlemstype medlemmerne fra Teknik og Service er, fremkommer der dog et lidt andet billede: Kurt er den mest udbredte medlemstype blandt Teknik og Service-medlemmerne (32%) efterfulgt af Helle (28%). Når Kurt kan genfindes i alle fire sektorer, skyldes det derfor også, at Teknik og Service er en af de mindre sektorer, der ikke kan fylde "Kurt-gruppen" helt op.

Fordi han er mere imod end for i sine værdier og fordi, han ikke gør så klart opmærksom på dem, som Iben f.eks. gør, er Kurt samtidig en medlemstype, man kan risikere at overse; til trods for at han udgør 28% af FOA's medlemmer.



## Johanne

Johanne ligner Kurt i forhold til arbejdets betydning: Lige som det er tilfældet for Kurt er arbejdet ikke det eneste i livet for Johanne. Til forskel fra Kurt er Johanne dog orienteret mod fællesskabet ligesom Iben.

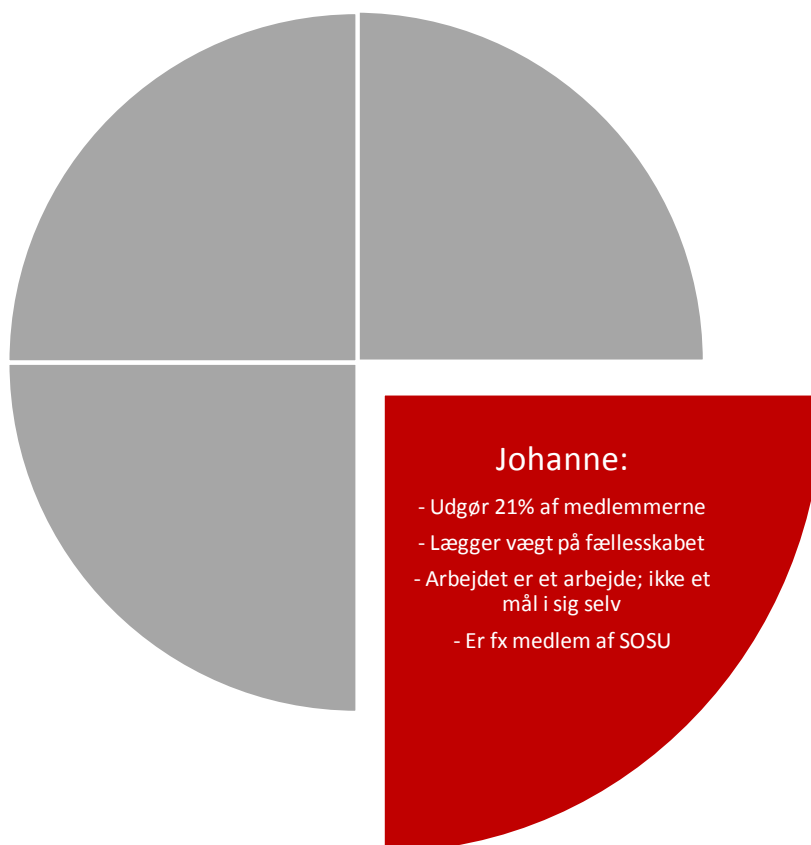
Også Johanne er kendetegnet ved, hvad hun *ikke* er: Hun lægger ikke vægt på efteruddannelse som Iben; hun tænker heller ikke over sin karriere, og hun går ikke så meget op i, om andre bestemmer over hendes arbejdsdag.

Johanne mener heller ikke, at fagforeningerne er lige så nødvendige i dag som for 20 år siden, og hun tror ikke, hun ville stoppe med at arbejde, hvis hun vandt en stor gevinst i lotto.

Fra andre segmenteringsundersøgelser ved vi, at Johanne lægger vægt på at kende sine rødder og på tilhørsforholdet til det nære. Hun gør gerne en indsats for det, hun tror på, men sammenlignet med Iben gør hun det i forhold til det nære. Så hvor Iben gerne deltager (og måske er med til at arrangere) en bred demonstration, er Johanne mere tilbøjelig til at engagere sig på sin egen arbejdsplads.

Johanne er således medlem af FOA, men hun vil i endnu højere grad end de tre andre medlemstyper orientere sig mere mod sine kolleger på arbejdspladsen og måske sin faggruppe, end hun vil orientere sig mod hele FOA. FOA kan godt virke uoverskueligt, og man kan ifølge Johanne have svært ved at finde sig selv.

Johanne er især medlem af SOSU (49%) og Pædagogisk (35%). Hun er i mindre grad medlem af Teknik og Service (8%) og Kost Service (7,4%). Også for Johanne er derfor sket en betydelig ændring, så hun i langt større omfang end før er medlem af alle fire sektorer.



Johanne udgør 21% af medlemmerne og er derfor den i antal mindste af de fire medlemsgrupper.

## Sektorernes fordeling på medlemstyper

Hvis man vender den ovenstående beskrivelse om kan man spørge: Hvordan fordeler de enkelte sektorer medlemmer sig i forhold til de fire medlemstyper? Det er vist i tabellen herunder.

**Figur 2: Sektorernes fordeling på segmenter**

	Johanne	Iben	Helle	Kurt	I alt
Kost Service	8%	13%	38%	41%	100%
Teknik og Service	19%	22%	28%	32%	100%
Pædagogisk	20%	37%	20%	23%	100%
SOSU	21%	31%	20%	28%	100%

I forhold til den tidligere undersøgelse er det tydeligt, at segmenterne er spredt mere ud. På samme måde som danskernes politiske holdninger i mindre grad end før bliver bestemt af opvækst, arbejde og indkomst er der altså sket en bevægelse hos FOA-medlemmerne, hvor deres arbejdslivsværdier i mindre grad bliver bestemt af deres arbejdsplads og dermed sektor.

## 4. KONKLUSIONER OM MEDLEMSKOMMUNIKATIONEN

Undersøgelsens hovedresultater er:

- Medlemmerne opfatter FOA's kommunikation med medlemmerne som god. Det er et mindretal af medlemmerne, der har et kritisk forhold til FOA's kommunikation.
- Medlemmerne har deres viden om FOA fra Fag og Arbejde. Det er med en stor margin den kilde til viden, flest medlemmer angiver.
- Når medlemmerne bliver spurgt om, hvilke kilder til viden FOA bør prioritere, nævnes Fag og Arbejde dog ikke lige så hyppigt. Her er det i stedet de personbårne kilder til viden i form af personlig kontakt med afdeling, arrangementer og kontakt med TR, der bliver nævnt.
- Det er vores opfattelse at **Fag og Arbejde** grundlæggende fungerer godt. Fokusgrupperne har dog vist, at medlemmerne vil tage godt imod:
  - En opdateret forside. Det er dog vigtigt, at forsiden ikke bliver for "sprælsk"
  - Et nyt layout til artiklerne i bladet. Det layout der blev testet i fokusgrupperne fungerer grundlæggende godt, selvom der samtidig indkom en række forbedringstiltag.
- **foa.dk** har et uudnyttet potentiale. For at udnytte det, skal der fokuseres på konkrete oplysninger og nyheder. FOA via sociale medier har formentlig et begrænset potentiale på nuværende tidspunkt.
  - Stort set alle medlemmer er på internet. Tendensen går på tværs af medlemstyperne.
  - foa.dk bruges kun i meget lille omfang af medlemmerne. Det er således tre ud af fire medlemmer, der aldrig har besøgt foa.dk eller som gør det sjældnere end en gang om måneden. Blandt disse ikke-brugere er der en højere andel af Johanne- og Kurt-medlemmer.
  - Medlemmerne (både brugere og ikke-brugere af foa.dk) vil gerne finde oplysninger om løn, overenskomster og andre rettigheder på foa.dk. Dette ønskes af seks ud af ti medlemmer, ikke mindst Johanne-medlemmerne.
  - Medlemmerne bruger internet til at maile, finde oplysninger og til selvbetjening. Hvert tredje medlem bruger sociale medier, og i så fald er det stort set udelukkende Facebook.
- FOA bør være opmærksom på mulighederne for at bruge **mobilen** som platform for medlemskommunikation og kan lave forsøg med konkrete tiltag. Men det er ikke noget, der vil have effekt nu og her; dertil er der for stort et spring i forhold til medlemmernes faktiske anvendelse af deres mobiltelefon.

- Stort set alle medlemmer har mobiltelefon. Langt størstedelen (86%) bruger den dagligt eller flere gange om dagen. Tendensen går på tværs af medlemstyperne; dog er det lidt mindre sandsynligt at Kurt bruger den flere gange om dagen.
- Medlemmerne bruger mobiltelefonen til at ringe, sende/modtage SMS og til at tage billeder. Kun hvert sjette medlem sender og modtager billeder fra deres mobiltelefon, og under hvert tiende medlem bruger den til at gå på internettet, høre radio/musik, modtage nyheder via sms, rss eller podcast og lignende (sidstnævnte bruges kun af 4% af medlemmerne).

## 5. MEDLEMMERNES SYN PÅ FOA'S KOMMUNIKATION

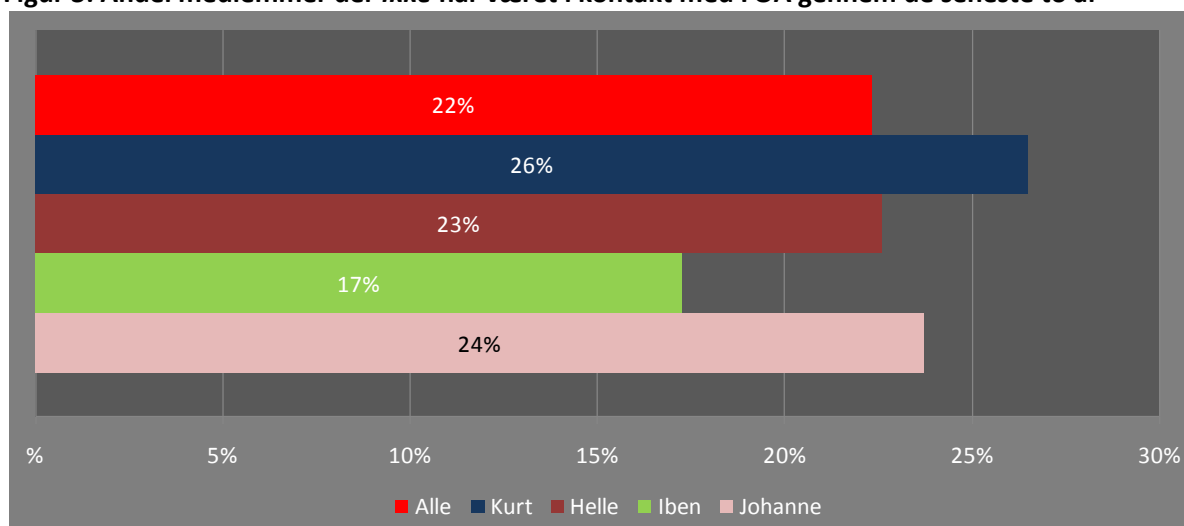
Når man betragter medlemmernes overordnede tilfredshed med FOA's kommunikation, er det et positivt billede, der bliver tegnet. På det generelle plan er der slet ikke tvivl om, at medlemmerne er glade for kommunikationen med FOA.

Når vi ser nærmere på tingene, afhænger medlemmernes syn på FOA's kommunikation af deres forventninger og behov. Og forventningerne og behovene afhænger igen af, hvordan de ser på deres arbejdsliv og på FOA.

Derfor vil vi her se på, hvordan de fire medlemstyper overordnet bedømmer FOA's kommunikation med medlemmerne, mens det næste kapitel handler om, hvordan de fire medlemstyper ser på de konkrete medier.

Vi vil først se på, hvem FOA er i god og (især) mindre god kontakt med. Det sidste har vi defineret som dem, der ikke har været i kontakt med FOA i løbet af de seneste to år. Svarene er angivet i figuren herunder.

**Figur 3: Andel medlemmer der *ikke* har været i kontakt med FOA gennem de seneste to år**

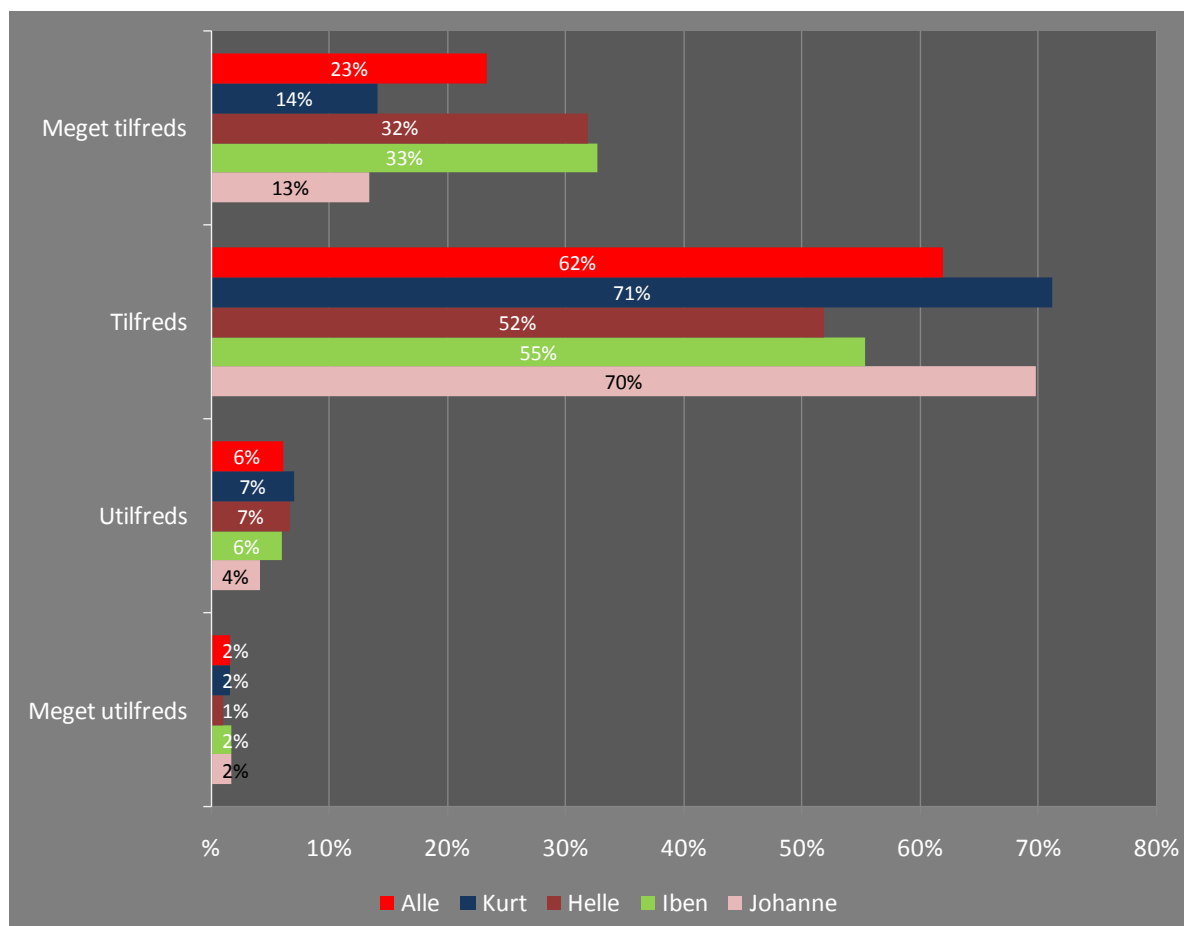


Som det ses er det 22% af alle medlemmer der ikke har været i kontakt med FOA de seneste to år. Blandt Kurt-medlemmer er det 27%; blandt Iben-medlemmerne er det 17%.

Denne forskel mellem Kurt (samt til dels Johanne) og Iben vil vi se gentaget en række gange. Forskellene er ofte små, men bekræfter tilsammen billedet af, at Iben er det medlem, der er tættest på FOA's grundværdier og FOA's kommunikation, mens Kurt er det medlem, FOA har sværest ved at integrere i sin medlemskommunikation.

Ser vi på ansættelsesstedet, har 19% af de regionalt ansatte ikke været i kontakt med FOA inden for de seneste to år. Når man tager højde for den statistiske usikkerhed, svarer det til andelen for alle medlemmer set under ét.

**Figur 4: Den overordnede tilfredshed med FOA's kommunikation**

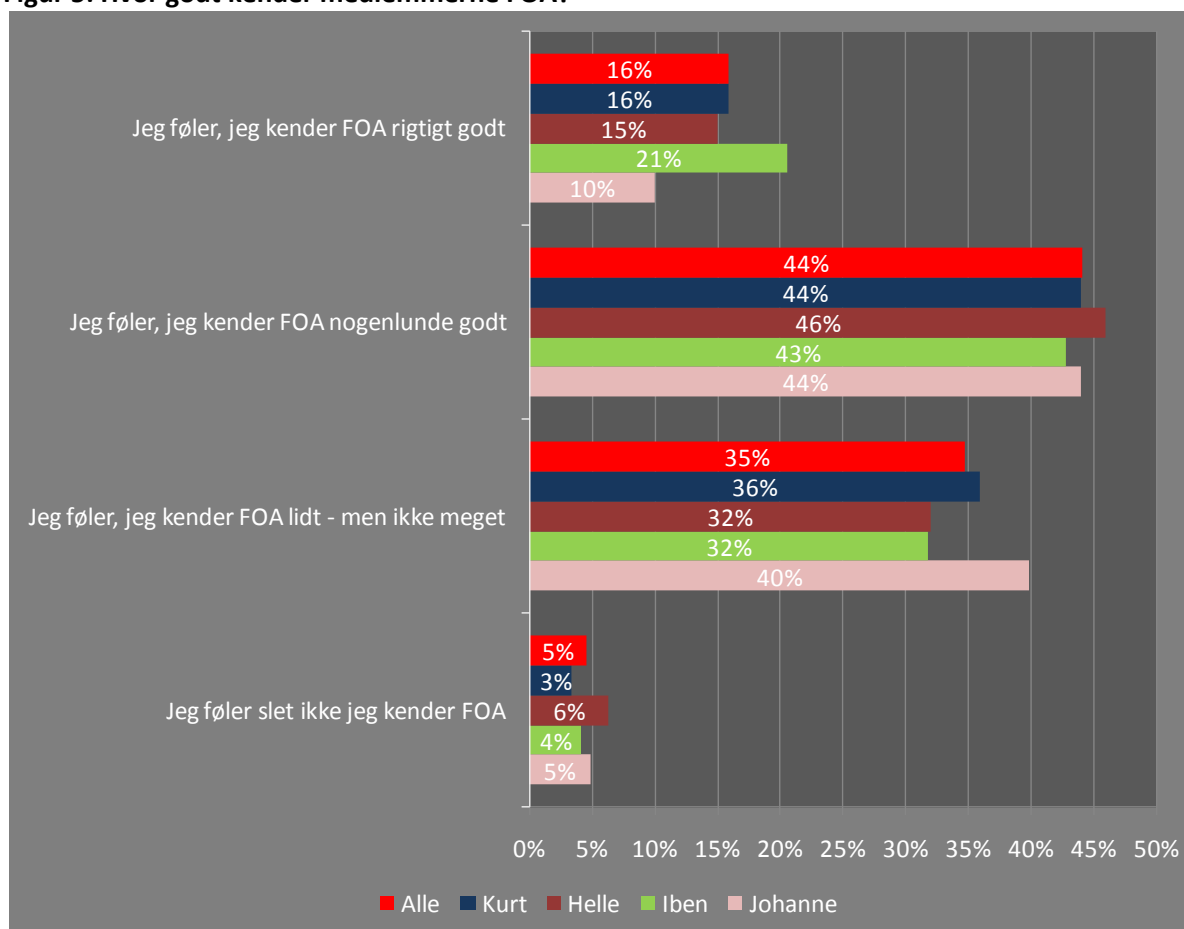


Billedet genfindes, når vi ser på hvor godt medlemmerne føler, at de kender FOA: Hvor det er hvert femte Iben-medlem, der føler at de kender FOA rigtigt godt, er det kun hvert tiende Johanne-medlem, der føler, at de kender FOA rigtigt godt.

Tilsvarende er det to ud af fem Johanne-medlemmer, der føler, at de kender FOA lidt – men ikke meget, mens det er hvert tredje Iben- og Helle-medlem der har samme opfattelse.

Hvis vi opgør medlemmerne i forhold til deres arbejdsgiver, er det 15% af de regionalt ansatte medlemmer, der føler, at de kender FOA rigtigt godt, og yderligere 42% der føler, at de kender FOA nogenlunde godt. 8% føler at de kender FOA lidt, men ikke meget. De regionalt ansatte følger derfor mønsteret for alle medlemmerne set under ét.

**Figur 5: Hvor godt kender medlemmerne FOA?**



Billedet fra den kvantitative undersøgelse passer godt med det billede, der er blevet tegnet i de to fokusgrupper om FOA's kommunikation med medlemmerne.

I fokusgrupperne har medlemmerne beskrevet, at de ikke føler, at de har et tæt forhold til FOA. FOA er i overført forstand ikke en nær ven; det er en bekendt eller måske en, man kender navnet på, men aldrig har talt med. Men for at blive i billedet fra fokusgrupperne, er FOA samtidig en person, man ved, at man kan regne med, hvis man får brug for det.

Derfor er det et grundlæggende positivt billede, der – på tværs af den kvantitative og den kvalitative undersøgelse – bliver tegnet af medlemmernes syn på, hvor godt de kender FOA.

## Hvor får medlemmerne deres viden om FOA fra i dag?

Figuren herunder viser, hvor medlemmerne får deres viden om FOA fra i dag. Som det ses, er det i meget vidt omfang Fag og Arbejde, der giver medlemmerne deres billede af FOA: Hele 71% angiver dette som en af de tre kilder, de havde mulighed for at sætte kryds ved i spørgeskemaet.

Der er lidt forskel på medlemstyperne. Iben og Helle får således i endnu højere grad deres billede af FOA via Fag og Arbejde (hhv. 74% og 77%), mens Johanne og Kurt i lidt mindre grad får deres viden om FOA herfra (70% og 64%).

Noget færre (33%) får deres viden om FOA fra den personlige kontakt med afdelingen og fra deres TR (31%). Igen er der en tendens til, at Helle og Iben (begge 34%) i lidt højere grad får deres viden fra deres TR end Johanne (30%) og Kurt (25%).

28% får deres viden om FOA fra afdelingsbladet. I betragtning af, at afdelingsbladet for mange medlemmer kommer sammenpakket med Fag og Arbejde og omhandler lokale emner, forventede vi på forhånd, at lidt flere medlemmer ville have angivet afdelingsbladet som kilde til viden om FOA. Det skal bemærkes, at denne konklusion også er gældende, hvis man tager højde for at ikke alle medlemmer får tilsendt et afdelingsblad.

20% af medlemmerne angiver foa.dk som en af tre kilder til viden om FOA. Arrangementer bliver nævnt af 14% og omtale af FOA i medierne bliver nævnt af 11% som en af tre kilder til viden om FOA. Stort set ingen angiver sociale medier som Facebook som kilde til viden om FOA.

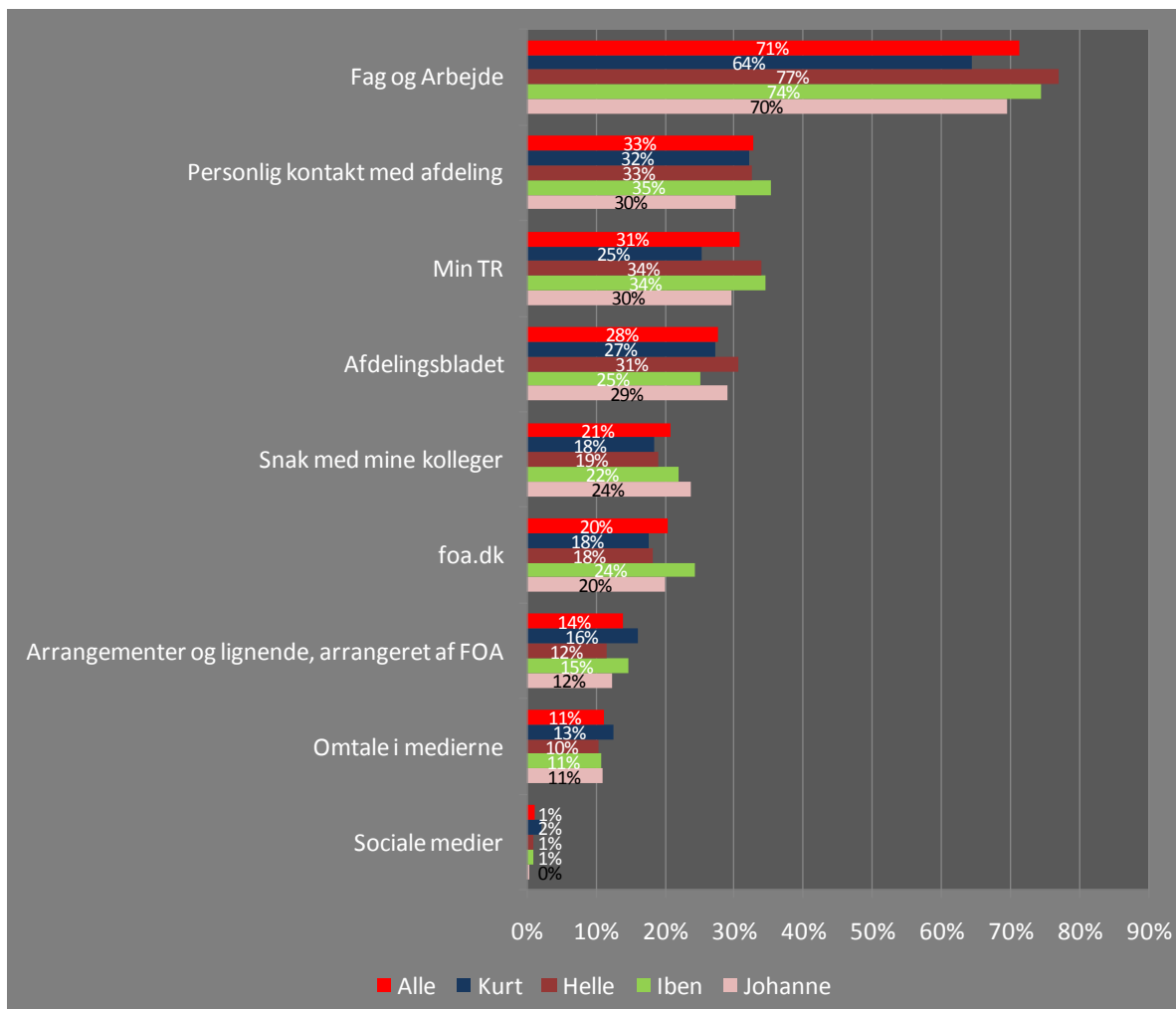
Det billede svarer i store træk til billedet fra de to fokusgrupper. Her var det kontakt til afdelingen, Fag og Arbejde og i lidt mindre grad tillidsrepræsentanten, der blev angivet til at være de vigtigste kilder til billedet af FOA. I fokusgrupperne var det forholdsvis få (2-3 personer) der havde været til et arrangement i FOA, ligesom arrangementerne ikke af sig selv blev nævnt som en kilde til viden om FOA. De blev først nævnt, når der udtrykkeligt blev spurgt ind til arrangementerne.

Fokusgruppen i København nævnte af sig selv omtale i medierne (Dennis Kristensen) som en kilde til viden om FOA, men det skete ikke i Århus, hvor medlemmerne nok lagde mærke til når FOA udtalte sig, men ikke af sig selv nævnte det som en kilde til viden om FOA.

Figuren nedenfor viser, at der er en høj grad af overensstemmelse mellem medlemstypernes kilder til viden om FOA. De kilder, der virker hos Iben virker også hos Helle, Johanne og Kurt, selv om især Kurt ikke orienterer sig så meget i de videnskilder, der er de primære for de andre.



**Figur 6: Nuværende kilder til viden om FOA**



Ser vi på ansættelsesstedet, viser resultaterne, at det stort set ingen indflydelse har på kilderne til medlemmernes billede af FOA. De regionalt ansatte har derfor samme kilder til viden om FOA som de øvrige medlemsgrupper.

### Hvilke kilder til viden skal FOA opprioritere?

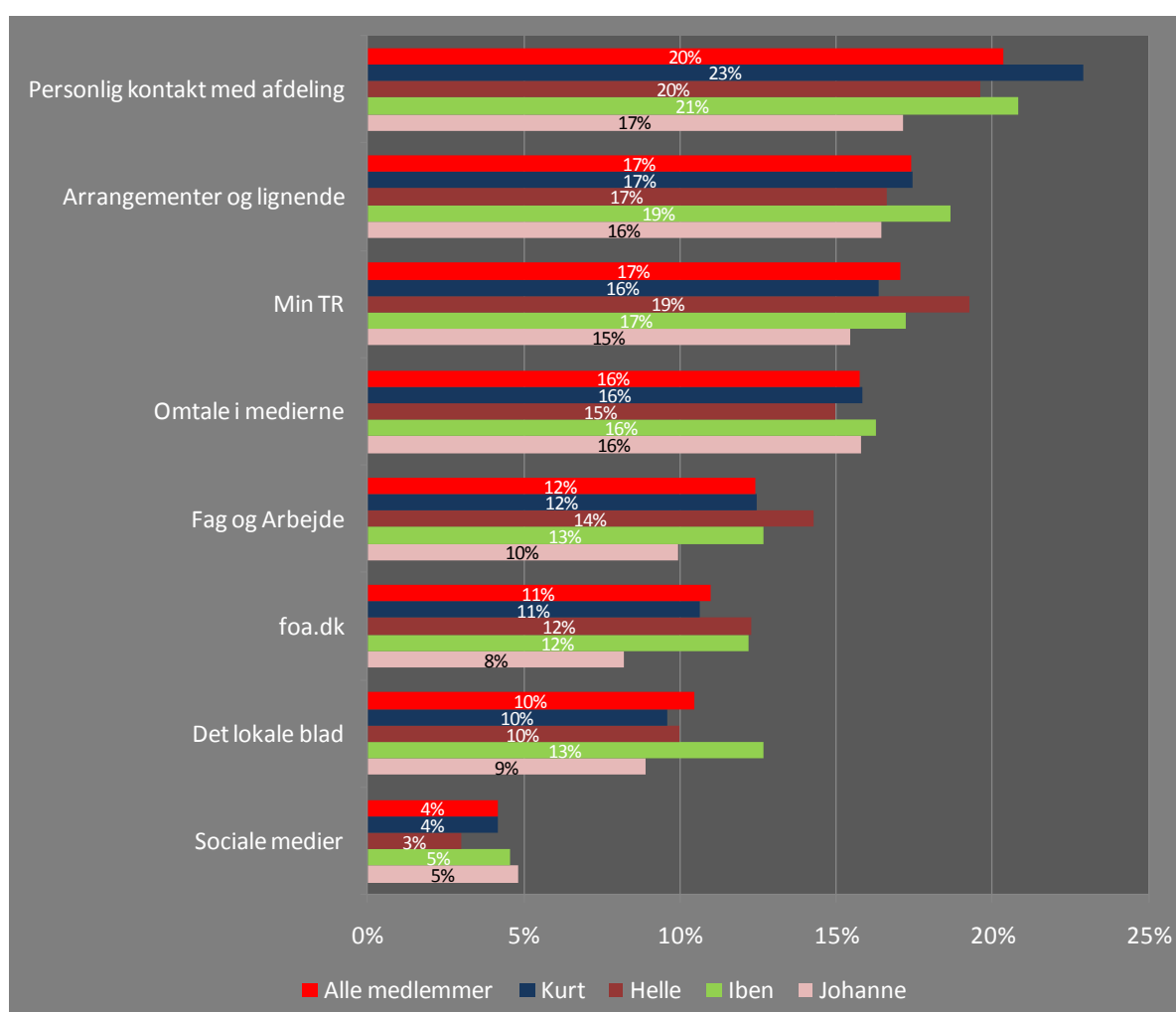
Ser vi i stedet på, hvilke kilder medlemmerne mener, at FOA skal opprioritere, tegner der sig et noget andet billede. Det er vist i figuren herunder.

Som det ses er det de personbårne kilder til viden, der ønskes opprioriteret. Det vil sige den personlige kontakt med afdelingen, arrangementer og kontakten til deres TR. 17% til 20% af medlemmerne mener, at FOA burde opprioritere disse kilder.

Johanne er her lidt mere tilbageholdende end de andre medlemstyper: Uanset hvad det er for en kilde til viden, der spørges ind til, er Johanne den af de fire der er mindst tilbøjelig til at sige, at FOA bør opprioritere den.

16% af medlemmerne mener, at FOA burde opprioritere den redaktionelle omtale i medierne. Her er de fire medlemstyper ganske enige.

**Figur 7: Hvilke kilder til viden mener medlemmerne at FOA bør opprioritere?**



Noget færre medlemmer mener, at FOA bør satse mere på det, man kan kalde de "officielle" FOA-medier: Fag og Arbejde, foa.dk og det lokale blad. 10% til 12% af medlemmerne mener, at FOA bør opprioritere disse medier, dog lidt flere blandt Iben- og Helle-medlemmerne.

Få medlemmer mener, at FOA bør satse mere på sociale medier som Facebook og lignende.

Ser vi igen på medlemmernes holdninger i forhold til deres arbejdsgiver, viser resultaterne, at de regionalt ansatte har en lille tendens til at opprioritere kontakten med TR (26% mod 17% for alle medlemmer set under ét) .

Til gengæld er de regionalt ansatte mindre tilbøjelige til at mene, at FOA bør gøre mere ud af foa.dk (6% mod 11% for alle medlemmerne).

## 6. ANALYSE AF ENKELTMEDIER

Vi vil i dette afsnit beskrive de enkelte medier, der er omfattet af undersøgelsen:

- Fag og Arbejde
- foa.dk
- Mobiltelefon
- Facebook og andre sociale medier, samt internettet generelt

Vi vil i beskrivelsen først se på det generelle billede og så de fire medlemstypers syn på og brug af medierne.

### 6.1 Fag og Arbejde

Det generelle billede af Fag og Arbejde er positivt. Det er den overordnede konklusion, som skal holdes in mente, når den følgende beskrivelse læses: At der grundlæggende er meget få ting, der er dårlige ved Fag og Arbejde og mange ting, der er rigtigt gode.

Det positive indtryk går igen både i de kvantitative og de kvalitative resultater fra fokusgrupperne. I fokusgrupperne var der således ingen medlemmer, der udtrykte kritik af Fag og Arbejde. Læsehypigheden og tiden på læsning er varierede, ligesom den oplevede relevans varierede medlemmerne imellem. Men alle medlemmer havde grundlæggende et positivt indtryk af Fag og Arbejde.

Når vi peger på noget, der kunne forbedres, er det derfor som hovedregel ting, der kunne løftes fra at være gode til at være meget gode. Det betyder, at vi fremhæver ting, der ikke ville være blevet fremhævet ved de andre medier, simpelthen fordi barren er sat højere for Fag og Arbejde end for de andre FOA-medier.

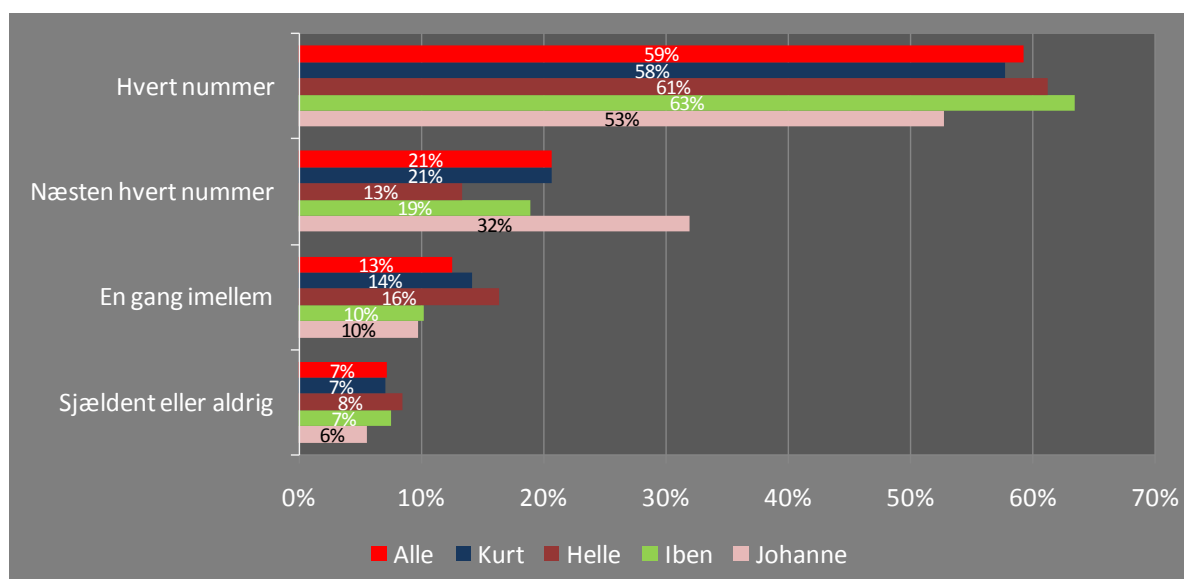
#### Overordnet bedømmelse af Fag og Arbejde

Ser vi først på, hvor ofte medlemmerne læser bladet viser Figur 8 en høj læsefrekvens: Lidt over halvdelen af medlemmerne læser hvert nummer af bladet og yderligere en femtedel læser næsten hvert nummer. I alt er det således otte ud af ti medlemmer, der læser hvert nummer eller næsten hvert nummer af bladet.

I den modsatte ende af skalaen er det hvert fjortende medlem, der sjældent eller aldrig læser Fag og Arbejde.

Figuren viser samtidig, at de fire medlemstyper er nogenlunde lige hyppige læsere af Fag og Arbejde. Johanne læser lidt sjældnere end de andre hvert nummer; Helle og Iben til gengæld lidt hyppigere.

**Figur 8: Hvor ofte læses Fag og Arbejde?**



Resultaterne viser, at arbejdsgiveren ikke har nogen indflydelse på, hvor tit man læser Fag og Arbejde. De regionalt ansatte er således lige så hyppige læsere af bladet som de øvrige medlemmer.

Ser vi på de fire medlemstypers bedømmelse af bladet viser figuren herunder, at Helle er den mest positive og Kurt er den mest negative, når man udelukkende ser på den overordnede bedømmelse af bladet.

At Kurt er den mest negative betyder ikke, at hans grundlæggende syn på Fag og Arbejde er negativt. Blot, at det ikke er lige så positivt som de andre medlemstypers.

Figur 9 viser medlemmernes tilfredshed med Fag og Arbejde. Som det ses, bedømmer stort set alle medlemmer – og på tværs af de fire medlemstyper – bladet til at være meget godt eller godt.

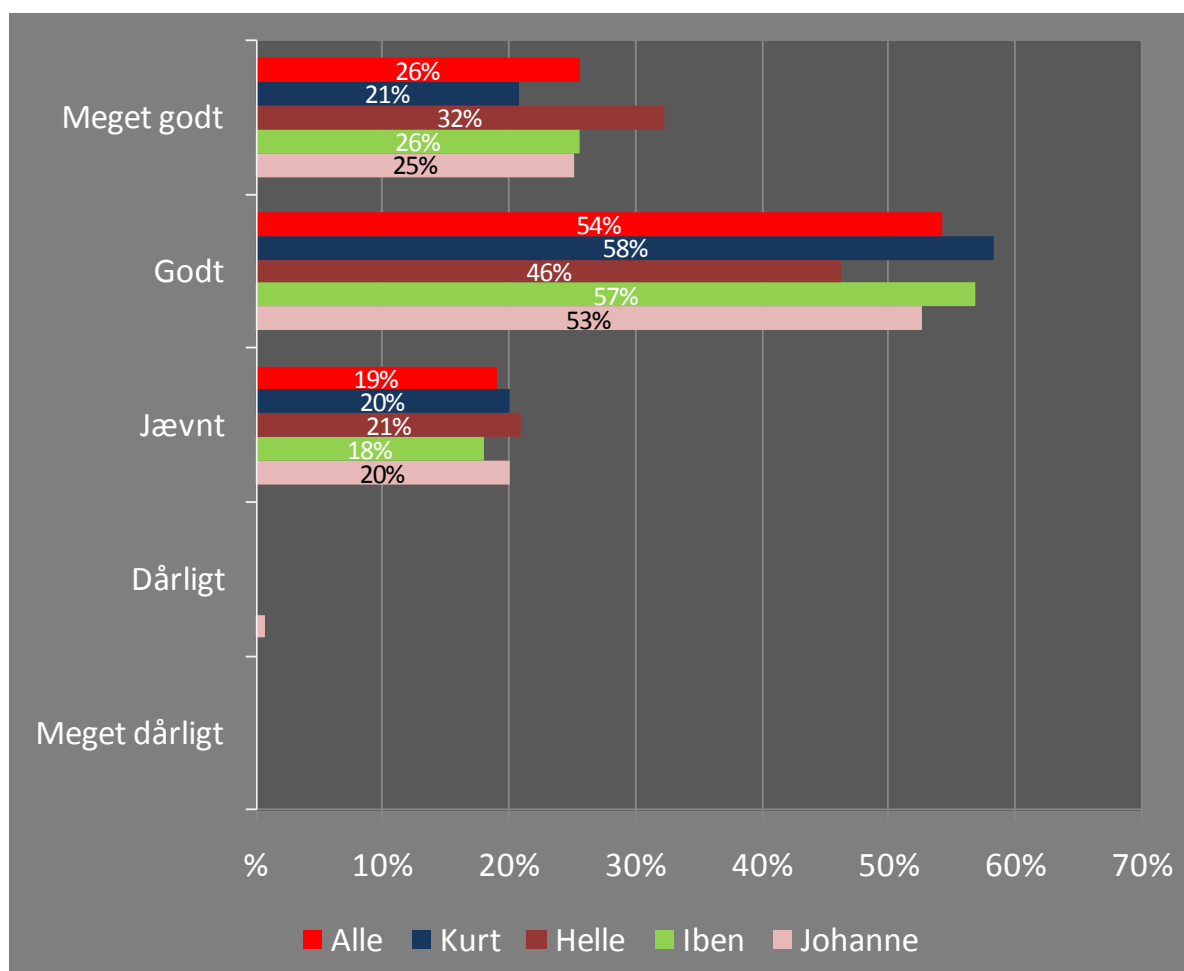
Begge resultater svarer godt til indtrykket i fokusgrupperne: Medlemmerne bladrer eller læser i stort set alle numrene og har en positiv bedømmelse af Fag og Arbejde.

Det, der er afgørende for, hvor grundigt de læser bladet er forsiden: Hvis der er en historie, der fænger, læser de den og måske mere i bladet; hvis ikke, bladrer de bare Fag og Arbejde hurtigt igennem og når måske aldrig for alvor i gang med læsningen.

Ser vi på de fire medlemstypers bedømmelse af bladet viser figuren herunder, at Helle er den mest positive og Kurt er den mest negative, når man udelukkende ser på den overordnede bedømmelse af bladet.

At Kurt er den mest negative betyder ikke, at hans grundlæggende syn på Fag og Arbejde er negativt. Blot, at det ikke er lige så positivt som de andre medlemstyper.

**Figur 9: Hvad er dit hovedindtryk af bladet?**



De regionalt ansattes indtryk af bladet svarer i hovedtræk til billedet blandt samtlige medlemmer. Dog er der færre medlemmer (16%), der mener at bladet er meget godt, og tilsvarende flere, der mener, at bladet er godt.

Analysen af Fag og Arbejde kunne derfor stoppe her: Langt de fleste medlemmer læser bladet, og alle læserne synes, det er meget godt eller godt. Det er vanskeligt at forestille sig resultater, der er markant mere positive end dette.

Den følgende beskrivelse skal derfor læses som potentielle forbedringer af et medie, der i forvejen fungerer godt. Formålet er at udpege de ting ved bladet, som fungerer mindre godt, og som vil kunne udvikle sig negativt, hvis der ikke bliver taget hånd om dem. I overført forstand er fremgangsmåden at se på de lamper der blinker gult, nu da ingen lamper blinker rødt.

## Hvordan opfattes Fag og Arbejde?

Medlemmerne blev bedt om at bedømme Fag og Arbejde ud fra nogle parametre, der var opstillet som ordpar (f.eks. interessant vs. uinteressant). Bedømmelsen skete på en fempunktsskala, hvor yderpunkterne var givet ved hvert af de to ord og det neutrale midtpunkt var både-og.

Resultaterne er beregnet som PDI-værdier. PDI-værdien for et ordpar består af andelen, der har valgt det ene ord fratrukket andelen der har valgt det andet ord.<sup>5</sup>

Resultaterne er vist i figuren herunder. Som det ses er der stor tilslutning til, at Fag og Arbejde er let at læse med en PDI-værdi på 80 for samtlige medlemmer. Herudover bliver Fag og Arbejde bedømt til at være relevant (PDI-værdi 67) og pænt (PDI-værdi 60). Der er tilslutning til disse resultater blandt alle fire medlemstyper, omend Helle i lidt mindre grad ser bladet som relevant (PDI-værdi 56).

Tallene viser, at læsbarheden, relevansen og det grundlæggende layout er gode nok. Der er efter vores mening ingen grund til at forsøge at forbedre disse egenskaber ved Fag og Arbejde.

Der er til gengæld også enighed om, at Fag og Arbejde er harmløst (PDI-værdi -43) og en overvægt af medlemmer der mener, at bladet er påvirket af FOA's holdninger snarere end at være uafhængigt (PDI-værdi -7).

Vi har i fokusgrupperne undersøgt, hvad det betyder for medlemmernes syn på Fag og Arbejde, at de anser det for harmløst og præget af FOA's holdninger (hvad medlemmerne i høj grad også gav udtryk for i fokusgrupperne).

---

<sup>5</sup> Forkortelsen PDI står for Procent Difference Indeks.

Bedømmelsen hos medlemmerne er, at det er naturligt, at det er præget af FOA's holdninger. Det er ikke noget, der trækker ned ved bladet, fordi medlemmerne i fokusgrupperne på forhånd forventer det. De anser det for FOA's blad, der derfor som noget naturligt viderebringer FOA's holdninger.

Medlemmerne i de to fokusgrupper gav til gengæld også udtryk for, at bladet godt måtte være mindre harmløst og mere provokerende: Bladet må gerne have mere politisk kant og flere meninger om, hvad FOA kæmper for, ligesom der gerne måtte være flere historier om medlemmer, der bliver dårligt behandlet – og hvad FOA herefter vælger at gøre.

Det er dog vigtigt, at den ekstra kant kun slår igennem i indholdet, ikke i bladets udseende. Medlemmerne ønsker ikke Ekstra Bladet eller B.T.; de ønsker et FOA-blad, der er lidt mere provokerende.

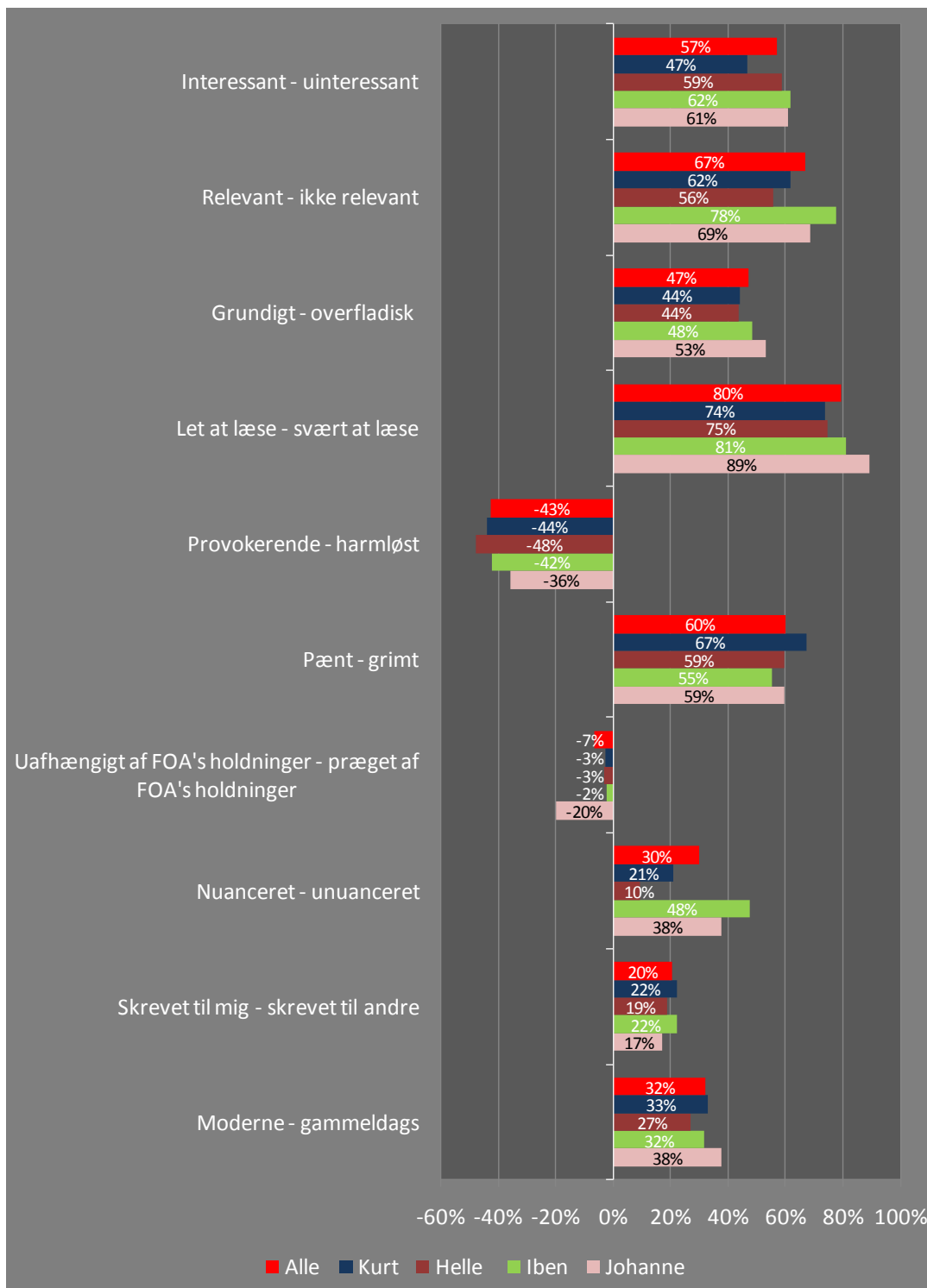
Samtidig er andelen af medlemmer, der mener at Fag og Arbejde er skrevet til dem (og ikke til andre), lavere, end vi på forhånd havde forventet med en PDI-værdi på 20. Ganske mange medlemmer mener derfor, at Fag og Arbejde er et godt blad, som bare er skrevet til nogle andre end dem selv.

Vi har i fokusgrupperne undersøgt, hvorfor så mange medlemmer synes at bladet er skrevet til nogle andre. Udsagnene fra medlemmerne tyder på, at det i især skyldes, at de ikke føler, at deres faggruppe bliver omtalt ofte nok.

Relevansen skyldes dog ikke kun at ens egen faggruppe omtales: Også udgaver af Fag og Arbejde uden omtale af ens faggruppe kan være relevante, men der skal mere til, end når faggruppen omtales.



**Figur 10: Medlemmernes opfattelse af bladet**



Sådan læses figuren: Positive tal betyder, at medlemmerne hælder til det første ord. Negative tal betyder, at medlemmerne hælder til det andet ord. Procentallene er beregnet som PDI-tal, det vil sige andelen, der hælder til det første ord fratrukket andelen der hælder til det andet ord.

Imellem læsbarheden (som er positiv) og harmløsheden (som er negativ), er der nogle egenskaber ved Fag og Arbejde, som godt nok har en positiv PDI-værdi, men som alligevel påkalder sig opmærksomhed, fordi de er mindre positive end de andre. Det er ikke mindst her, vi finder de ”gule lamper”, som er omtalt ovenfor.

Det er for eksempel tilfældet i forhold til om Fag og Arbejde er nuanceret eller unuanceret. Der er et flertal af medlemmer, der mener at Fag og Arbejde er nuanceret (PDI-værdi 30), men forskellen er i den lave ende, og især blandt Helle-medlemmerne er der mange, der mener at bladet er unuanceret (PDI-værdi 10).

Det samme gør sig gældende i forhold til, om Fag og Arbejde er moderne eller gammeldags: Der er flere medlemmer, der mener, at det er moderne, end der er medlemmer, der mener, at det er gammeldags (PDI-værdi 32), men forskellen er forholdsvis lille. Det er altså ikke nødvendigt at gøre Fag og Arbejde mere moderne nu og her, men det er noget, som kan blive et problem senere, og som derfor kan overvejes nu.

I fokusgrupperne blev det beskrevet, hvordan Fag og Arbejde er ”pænt” og måske en smule konservativt. Nogle af medlemmerne udtrykte, at Fag og Arbejde godt kan være en smule kedeligt.

Omvendt er det vigtigt, at Fag og Arbejde ikke bliver for moderne: Medlemmerne udtrykte i fokusgrupperne meget tydeligt, at Fag og Arbejdes layout ikke må blive for ”sensationsagtigt”, det vil sige for meget i stil med medier som B.T., Ekstra Bladet, Se & Hør og lignende.

Hvis man ser den kvantitative og kvalitative undersøgelse i sammenhæng, viser resultaterne derfor, at der er basis for en moderat modernisering af Fag og Arbejde. Medlemmerne efterspørger noget nyt, men ikke noget, der er for radikalt anderledes end det, de kender i dag. Vi beskriver på side 36 og frem nogle konkrete input fra fokusgrupperne til, hvordan Fag og Arbejde kan ændres.

Vi har undersøgt, om synet på Fag og Arbejde er forskelligt i forhold til faggrupper/arbejdsgiver. Det viser sig, at der findes forskelle faggrupperne imellem. Men også, at de fleste forskelle falder inden for den statistiske usikkerhed, og at de resultater, vi har beskrevet herover, kan genfindes på tværs af arbejdsgiveren – herunder om man er regionalt ansat eller ej.

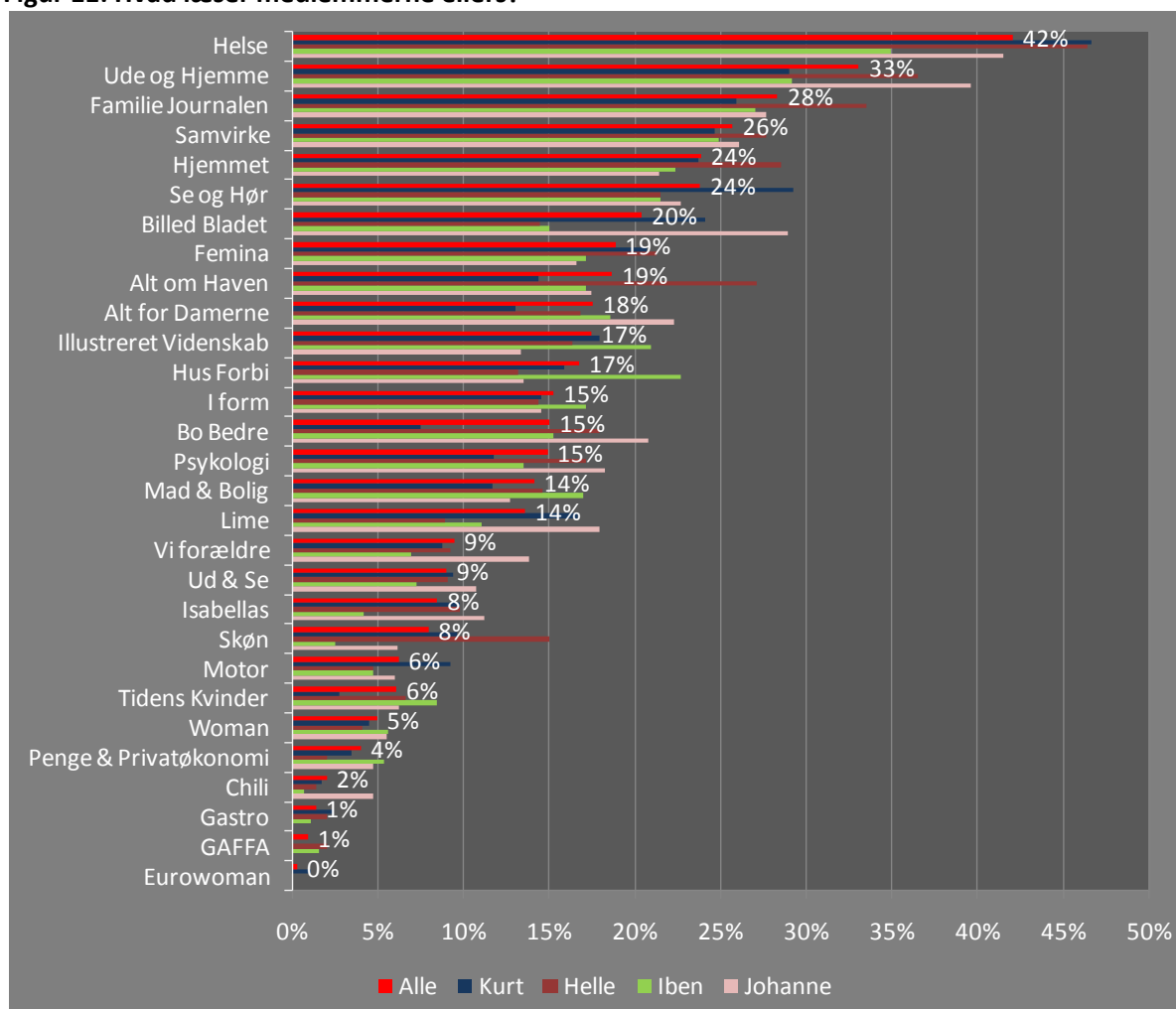
## Hvad læser medlemmerne ellers?

Figur 11 herunder viser, hvad medlemmerne ellers læser. Det er i høj grad ugeblade, og blandt disse er det de klassiske ugeblade som Ude og Hjemme, Familie Journalen og Hjemmet. Se og Hør og Billed Bladet læses dog også af henholdsvis en fjerdedel og en femtedel af medlemmerne.

Det er samtidig værd at bemærke, at det er Helse der oftest læses af medlemmerne (42%) og at Samvirke (26%) er mere læst end Hjemmet, Se og Hør og Billed Bladet.

I bunden af medlemmernes læse-liste ligger blade som Chili, Gastro, Gaffa og Eurowoman. Stort set ingen FOA-medlemmer læser disse blade.

**Figur 11: Hvad læser medlemmerne ellers?**

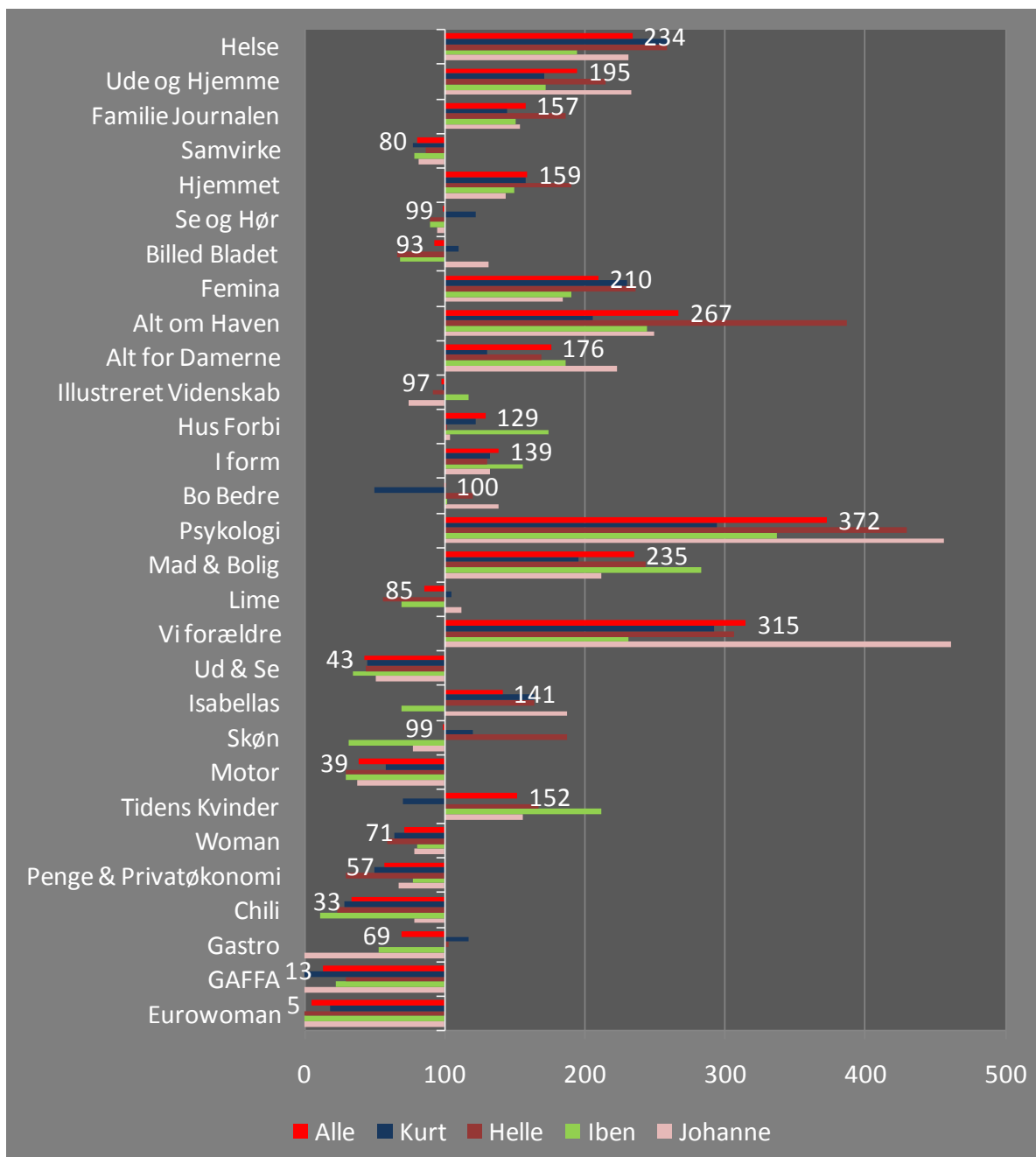


Hvis man opdeler medlemmernes læsevaner efter arbejdsgiver kan man se, at de regionalt ansatte ikke adskiller sig fra resten af FOA-medlemmerne. Forskellen er i alle tilfælde 1-2% og er dermed inden for den statistiske usikkerhedsmargen.

Da det er velkendt, at ugebladene har mange læsere og smalle blade har få læsere, kan man overveje, hvad det egentligt nye i listen over medlemmernes læsevaner er. Eller med andre ord: Hvor og i hvor høj grad adskiller FOA-medlemmernes læsevaner sig fra resten af befolkningens?

Det har vi undersøgt og vist i figuren herunder. Befolkningen er sat til indeks 100, hvilket betyder at FOA-medlemmerne er mere tilbøjelige til at læse det pågældende blad, end befolkningen er, hvis indeks er over 100 og mindre tilbøjelige til at læse det, hvis indeks er under 100.

**Figur 12: FOA-medlemmernes læsevaner i forhold til hele befolkningen**



Tallene er beregnet ud fra Indeks Danmark-tallene for q4/09 og q1/10. Indeks Danmark-tallene viser antal læsere i absolutte tal; dette er omregnet til procent af 18-59 årige som er nogenlunde den aldersgruppe som segmenteringsundersøgelsen omfatter.

Tallene viser, at FOA-medlemmerne er meget mere tilbøjelige end resten af befolkningen til at læse bladet Psykologi og bladet Vi Forældre. I begge tilfælde er FOA-medlemmerne mellem 3 og 4 gange så tilbøjelige til at læse det pågældende blad end befolkningen (indeks 372 og 315).

I Johannes tilfælde er tilbøjeligheden endda endnu større, så Johanne er 4-5 gange mere tilbøjelig til at læse de to blade end den almindelige dansker i samme aldersgruppe.

Alt om Haven står også stærkere hos FOA-medlemmerne, end det gør i befolkningen (indeks 267), og særligt Helle er hyppigere læser af Alt om Haven end befolkningen (indeks 387).

Helse (indeks 234), Femina (indeks 210) og Ude og Hjemme (indeks 195) læses ligeledes hyppigere af FOA-medlemmerne, end det er tilfældet for hele befolkningen.

Omvendt er FOA-medlemmerne mindre tilbøjelige til at læse magasiner som Eurowoman, Woman, Gastro, Chili og Penge & Privatøkonomi. Det er samtidig bemærkelsesværdigt at FOA-medlemmerne kun halvt så ofte (indeks 43) læser Ud & Se i forhold til den almindelige befolkning. Det samme er tilfældet for Motor (indeks 39).

Selv om FOA-medlemmerne gerne læser Samvirke, viser tallene, at de læser det mindre ofte end befolkningen (indeks 80). Ikke overraskende er FOA-medlemmerne også meget mindre tilbøjelige end befolkningen til at læse Gaffa og Eurowoman.

## Konkrete input til Fag og Arbejde

I de to fokusgrupper med medlemmer, der handlede om FOA's kommunikation med medlemmerne, blev der testet prototyper af såvel forsider som eksempler på artikler til Fagbladet FOA, som er det nye navn til bladet. Det nye navn blev accepteret af medlemmerne, hvoraf nogle gav udtryk for, at de aldrig havde forstået navnesammenfaldet mellem fagforeningen og bladet.

Vi testede to nye forsider i forhold til den eksisterende forsider, ligesom vi testede prototyper af en række artikler.

Ser vi først på forsiderne, viste fokusgrupperne, at medlemmerne er parate til, at forsiden ændres. Dels for at få et opdateret udtryk, dels fordi det er på forsiden at interessen for at læse bladet fanges, og det derfor er en fordel, hvis forsiden indeholder flere referencer, der kan give lyst til at læse bladet.

Af de to testede forsider (her kaldet ny moderat og ny sprælsk) var det ubetinget den nye moderate, der blev foretrukket af medlemmerne i fokusgrupperne:

- Medlemmerne oplevede, at den nye sprælske forsides opbygning var forvirrende, fordi overskrifter mv. både stod til venstre, til højre og forneden på siden. Den nye moderate forsides sammenstilling af overskrifterne til venstre på siden blev til gengæld oplevet positivt.
- Den nye sprælske forsides bladhoved (farvede bogstaver forskudt oven på hinanden) blev oplevet som rodet, forvirrende og uskøn; eksempelvis udtrykt som "legoklodser, der er smidt oven på hinanden". Bladhovedet på den nye moderate forside blev derfor klart foretrukket, men blev samtidig anset for at være en smule konservativt.
- Medlemmerne i de to fokusgrupper pegede på, at sidehenvisningerne på forsiden måske ikke behøves: Det vil med deres ord gøre forsiden mere "rolig", og de forklarede, at de under alle omstændigheder vil finde frem til artiklen, hvis overskriften fanger deres opmærksomhed.
- Medlemmerne tog godt imod ideen om portræt-forsidebilleder i modsætning til de nuværende billeder, der viser torso og omgivelser på personen. Det giver efter medlemmernes mening en god øjenkontakt og nærhed, når billedet er tættere beskåret.

Vi har samtidig testet 5 prøveartikler. Resultaterne fra de to fokusgrupper gav her følgende generelle kommentarer til det foreslåede layout:

- Medlemmerne kan godt lide det nye layout. Det gør siderne mere appetitvækkende, at teksten brydes af faktabokse mv.
- Medlemmerne i begge fokusgrupper gav uhjulpet udtryk for, at det nye layout savner farver. Dels fordi det tenderer til at være kedeligt, når der med medlemmernes ord "kun er sort, hvidt og rødt på siderne". Dels fordi fremhævninger ved hjælp af farver, som i den nuværende version af Fag og Arbejde, ville lette læsningen.
- Medlemmerne i fokusgruppen i Århus bemærkede, at de testede artikler i høj grad var bygget op på samme måde, herunder med et portræt i øverste højre hjørne af en dobbeltside. Det er ifølge medlemmerne vigtigt, at der sker en variation i sidernes opbygning i det færdige blad.
- Den nye skrifttype blev eksplicit testet i fokusgruppen i Århus ved hjælp af sider udskrevet i stor størrelse. Medlemmerne var dog ikke i stand til at se forskel på den nye og den gamle skrifttype, selv ved en direkte sammenligning. Det er derfor vores opfattelse, at medlemmernes kommentarer til skrifttypen i København udelukkende skyldes, at siderne var skrevet ud i mindre end normal størrelse.
- Medlemmerne i fokusgruppen i København hæftede sig negativt ved de tal, der var skrevet og skraveret i hånden. I Århus bemærkede medlemmerne i fokusgruppen kun de håndskrevne tal på forsiden, hvor de kommenterede dem negativt.
- Medlemmerne synes ubetinget godt om muligheden for at læse mere om et emne på foa.dk, og henvisningerne i bladet blev derfor uden undtagelse modtaget positivt. Medlemmerne bedømmer selv, at de også i praksis vil gå ind og læse det uddybende materiale på foa.dk om de emner, de finder interessant.

De to fokusgrupper gav samtidig disse kommentarer til de konkrete artikler, der blev testet:

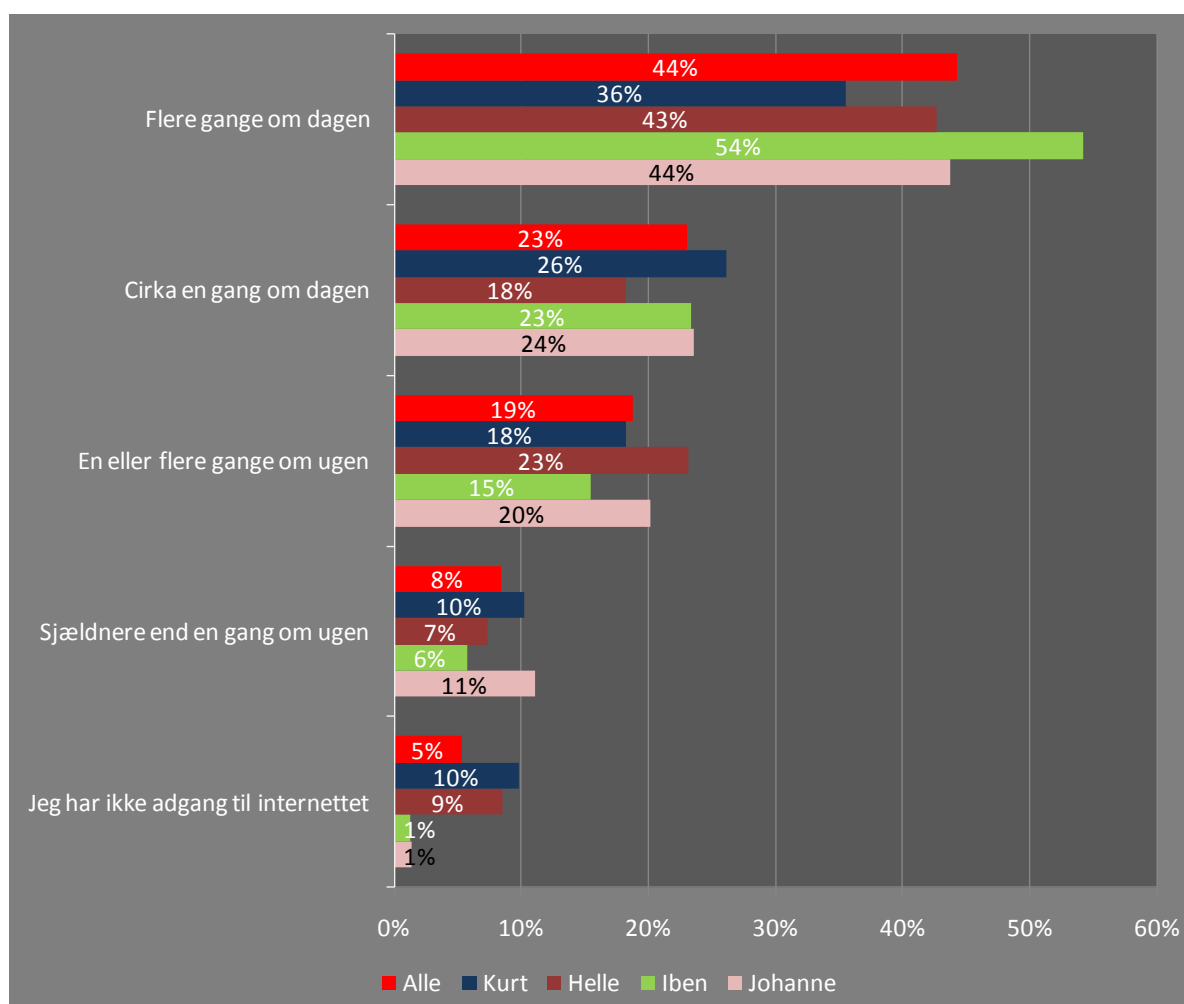
- Det er dog vigtigt, at teksten ikke brydes for meget op. Eksempelvis er den testede artikel "**Tvunget ned i tid**" brudt for meget op, fordi læsningen af 3. spalte (på side 9) brydes op af en kolonne til højre på side 8. Dette blev nævnt uhjulpet i begge fokusgrupper.
- Medlemmerne i fokusgrupperne beskrev, at designelementerne ikke skal overdrives. Eksempelvis er der for mange opdelinger ("prikker") i artiklen "**Kniven på struben**" på side 11.
- Artiklen "**Jeg var ved at gå bagover**" bliver opfattet som på kanten af det overdesignede, fordi der indgår mange designelementer og fordi den håndtegnede tidslinje til højre på side 47 bliver opfattet negativt: Medlemmerne forsøger først at afkode hvorfor tidslinjen bugter sig, men opgiver så og bedømmer det herefter som unødvendigt design.
- Artiklen "**karriere**" bliver beskrevet positivt, især i fokusgruppen i København, fordi det indsatte billede bryder med forventningen og tilfører artiklen relevans. Gruppedeltagerne i København gav således udtryk for, at de ville læse artiklen i sin nuværende form, men ikke ville have læst den uden det indsatte billede fra 1986. Så havde artiklen nemlig lignet andre artikler for meget, herunder billedet af personen over overskriften "Jeg bruger min empati og mit faglige skøn". I fokusgruppen i Århus var der først lidt skepsis over for det indsatte billede, fordi et par af deltagerne ikke kunne se relevansen af det. Da de andre gruppedeltagere forklarede at artiklen handlede om et arbejdsforløb accepterede de skeptiske også det indsatte billede. Samtidig opfattede fokusgruppedeltagerne i Århus det positivt, at billedet brød med stilen (close-up portræt) i de andre billeder.
- Artiklen "**Det virker**" blev bedømt meget positivt i fokusgrupperne. Det bliver især fremhævet at artiklen har farver (grøn), noget der som nævnt blev savnet ved de andre artikler. Det er dog værd at bemærke, at samtlige deltagere i de to fokusgrupper læste artiklen som en ny version af opskrifterne i Fag og Arbejde.
- **Debatsiden** bliver bedømt positivt, og ideen om, at debatten sker på foa.dk, bliver særdeles positivt modtaget af medlemmerne.

## 6.2 foa.dk

For mange organisationer og virksomheder er hjemmesiden en integreret, og i nogle tilfælde bærende, del af den samlede kommunikation med medlemmer og kunder.

Vi har derfor undersøgt hvor mange af FOA's medlemmer, der er internetbrugere og dermed potentielle brugere af foa.dk. Svarene er vist i figuren herunder.

**Figur 13: FOA-medlemmernes brug af internet**



Som det ses, er det to ud af tre medlemmer, der mindst bruger internet en gang om dagen. Næsten halvdelen af medlemmerne bruger internet flere gange om dagen.



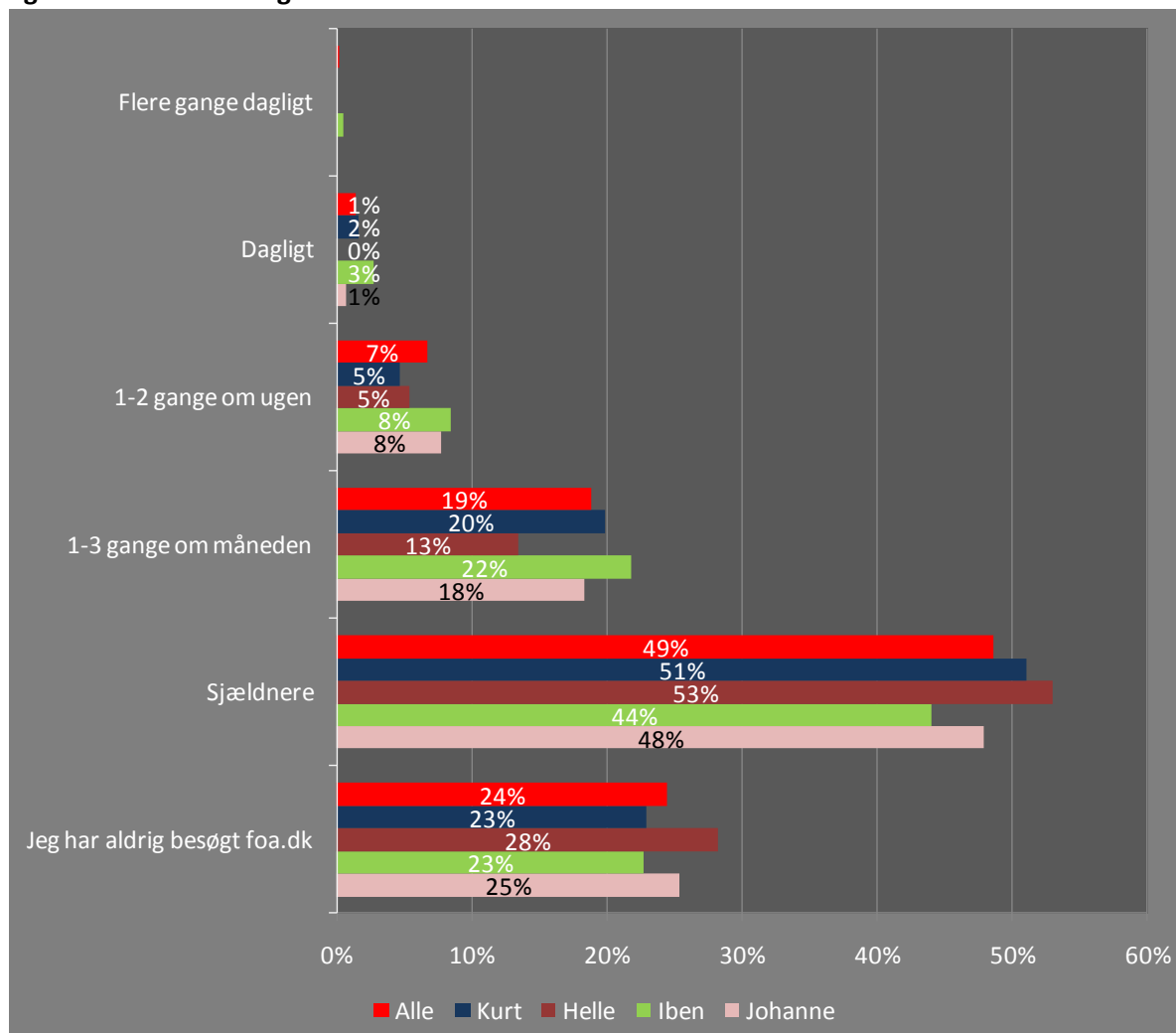
I den anden ende af skalaen er der 5% af medlemmerne, der ikke har adgang til internet. Det er værd at være opmærksom på, at hver tiende Kurt- og Helle-medlem ikke har adgang til internet, for de vil skulle have tilbuddene fra FOA på andre måder. Men det overordnede billede er, at 95% af medlemmerne er på internet og derfor er potentielle brugere af foa.dk.

De regionalt ansatte har adgang til internet i lige så høj grad som de øvrige medlemmer: 5% af de regionalt ansatte har ikke adgang til internet og tre ud af fire bruger det dagligt eller flere gange om dagen.

Billedet af medlemmerne som hyppige internetbrugere og dermed potentielle brugere af foa.dk går dog ikke igen, når vi ser på hvor mange bruger foa.dk. Figur 14 viser således, at det er et fåtal af medlemmerne, der jævnligt bruger foa.dk. Hvert femte medlem bruger foa.dk 1-3 gange om måneden eller oftere; hvert fjerde medlem har aldrig brugt foa.dk og halvdelen af medlemmerne har nok været inde på foa.dk, men bruger siden sjældnere end en gang om måneden.

Figuren viser samtidig, at medlemstyperne bruger foa.dk nogenlunde lige hyppigt, om end igen med lben som lidt hyppigere brugere end de andre.

**Figur 14: Hvor ofte bruger medlemmerne foa.dk?**



Bemærk: Kun de medlemmer, der har internet, optræder i resultaterne.

På tværs af medlemstyperne er det altså tre ud af fire medlemmer, der stort set aldrig bruger foa.dk. Vi anser dette for at være en forholdsvis lille brugerandel, ikke mindst når man har læsningen og populariteten af Fag og Arbejde in mente: Medlemmerne vil gerne læse nyt fra FOA, men de gør det stort set aldrig på foa.dk.

Blandt de regionalt ansatte er det 25%, der aldrig har besøgt foa.dk, og yderligere 52%, der besøger foa.dk sjældnere end 1 gang om måneden.

Disse resultater svarer til billedet i fokusgrupperne, hvor kun tre hhv. to medlemmer kunne huske, at de havde været inde på FOA. Af disse havde to været inde på foa.dk, fordi de var ledige og derfor var "tvunget" til at besøge siden.

Det er derfor relevant at se på, hvad der ifølge medlemmerne selv kan anspre til yderligere brug.

Figur 15 viser, at medlemmerne gerne vil finde medlemsrelevante nyheder og fakta om løn, overenskomst og lignende på hjemmesiden. Disse to typer af indhold har begge opbakning fra mere end halvdelen af medlemmerne.

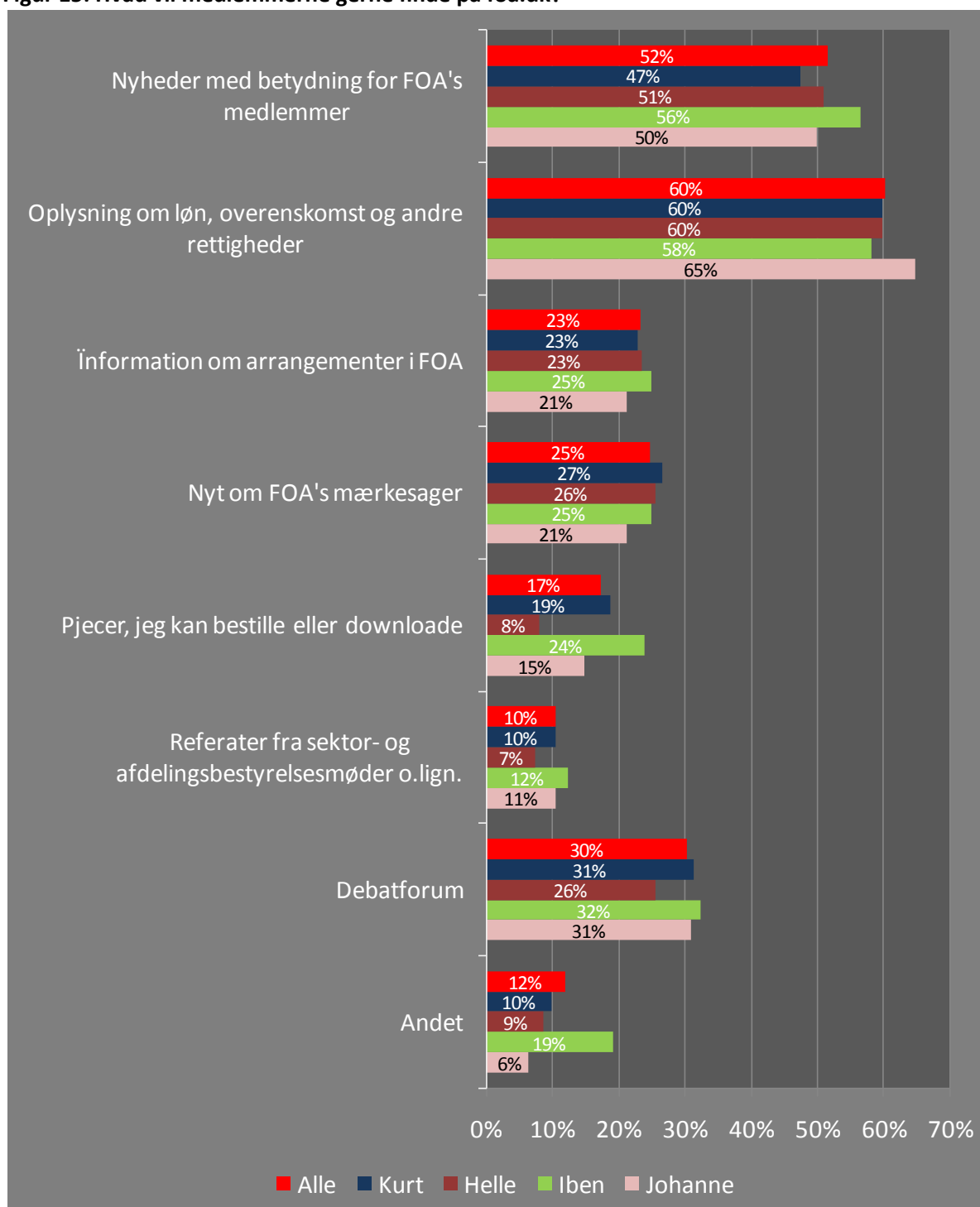
Der er en tendens til, at Helle vægter nyhederne lidt højere end de andre medlemmer, mens Johanne til gengæld vægter oplysningerne om løn, overenskomst og andre rettigheder højere end de andre. To ud af tre Johanne-medlemmer ønsker således at kunne finde disse oplysninger på hjemmesiden, uafhængigt af om de allerede bruger foa.dk eller ej.

De andre typer af indhold har noget lavere tilslutning. Lavest tilslutning har referater fra sektor- og afdelingsbestyrelsesmøder og pjecer, man kan bestille eller downloade. Disse typer indhold er reelt ikke interessante for medlemmerne, uanset deres medlemstype.

Lidt flere – men stadig forholdsvis få – ønsker information om arrangementer i FOA på hjemmesiden, ligesom det er forholdsvis få, der ønsker at finde nyt om FOA's mærkesager.

Billedet på, hvad medlemmerne gerne vil finde på foa.dk, går igen, når vi holder det op mod, hvem deres arbejdsgiver er. De regionalt ansatte har derfor de samme ønsker som resten af medlemmerne.

Figur 15: Hvad vil medlemmerne gerne finde på foa.dk?



Resultaterne fra fokusgruppen bekræfter i hovedtræk denne tendens: Medlemmerne ønsker først og fremmest at kunne finde overenskomster, rettigheder og lignende på hjemmesiden.

Deltagerne i fokusgruppen er dog mere positive over for at have debat på foa.dk end deltagerne i den kvantitative undersøgelse, hvor hvert tredje medlem har svaret, at de ønsker debat på foa.dk. At medlemmerne er mere positive i fokusgrupperne end i den kvantitative undersøgelse, skyldes uden tvivl muligheden for at gå ind og kommentere og debattere konkrete artikler, ligesom Fag og Arbejdes udskiftning af læserbreve med klip fra debatten på foa.dk betyder, at medlemmerne finder debatomuligheden på foa.dk mere relevant, end de gjorde, da de blev spurgt kvantitativt.

Der var i fokusgruppen i København en diskussion af, om debat via foa.dk er problematisk, fordi den udelukker de medlemmer, der ikke er på internet. Gruppen konkluderede dog, at det i praksis er så få medlemmer, der ikke er på internettet, at betydningen er minimal. I gruppen i Århus blev denne indvending ikke nævnt, selv om der her deltog et medlem uden adgang til internet.

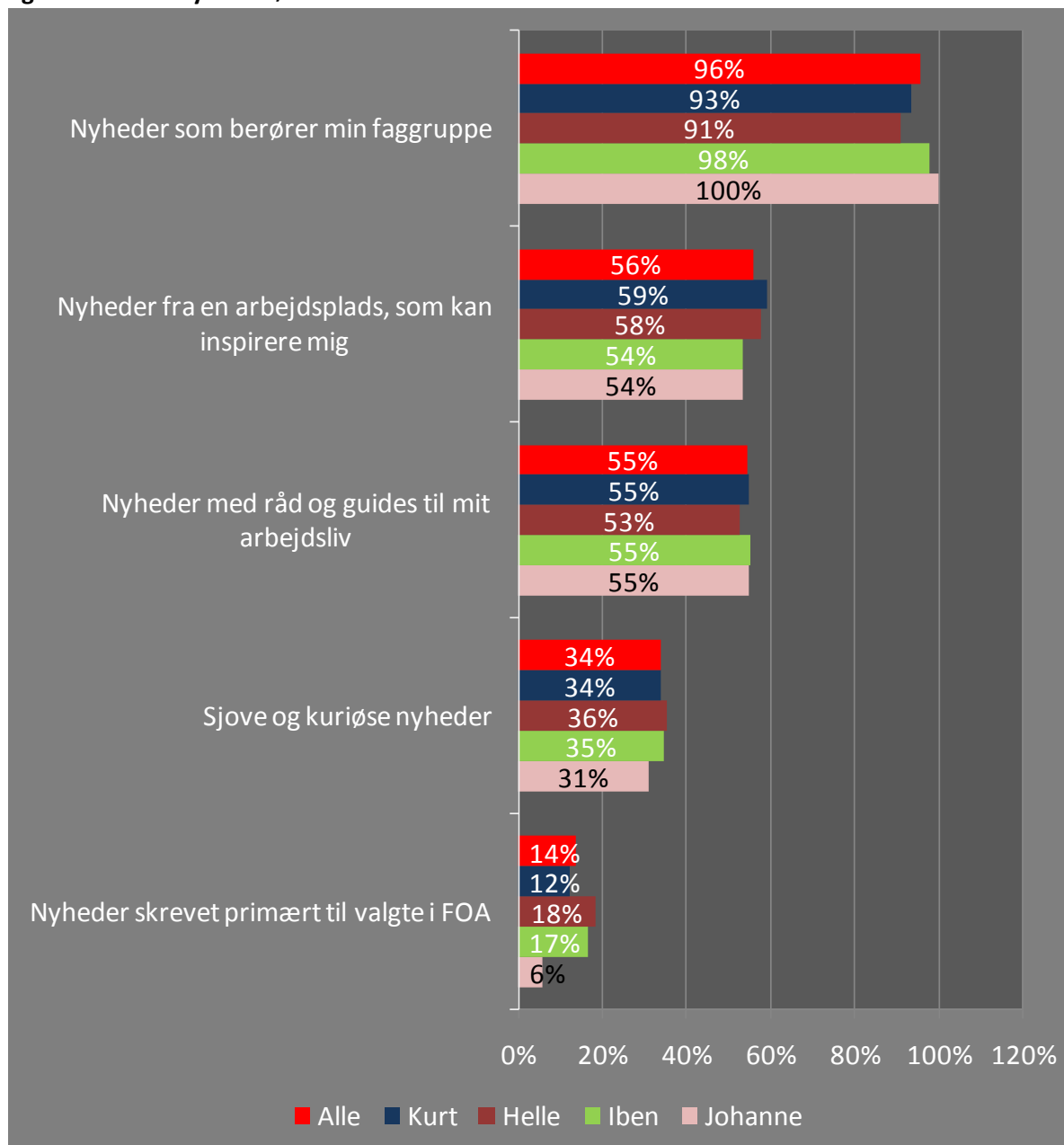
De medlemmer, som ønskede nyheder på foa.dk, er blevet spurgt om, hvilke nyheder de ønsker. Som det ses af figuren herunder, er det i høj grad nyheder, der berører deres faggruppe, der ønskes. Denne type nyheder har opbakning fra stort set alle medlemmer.

Færre ønsker nyheder fra en arbejdsplads, der kan inspirere og nyheder med råd og guides til arbejdslivet. Disse to nyhedstyper får opbakning fra lidt over halvdelen af dem, der ønsker nyheder på foa.dk. Endnu færre ønsker sjove og kuriøse nyheder på foa.dk, og meget få ønsker interne nyheder, det vil sige nyheder skrevet primært til valgte i FOA, på foa.dk.

I fokusgrupperne blev det desuden nævnt, at FOA via hjemmesiden kunne informere om strejker, aktiviteter og lignende; for eksempel i forhold til overenskomstforhandlinger, budgetforhandlinger i kommunerne og lignende, der berører medlemmerne.

Også i forhold til typen af nyheder, der ønskes på foa.dk, kan man se stor overensstemmelse mellem de fire medlemstyper. Det vil derfor ikke være et problem at skulle versionere udformningen af foa.dk, selv om indholdet – fordi nærheden til faggruppen vægtes så højt – vil skulle tilpasses.

Figur 16: Hvilke nyheder ønsker medlemmerne?



De regionalt ansattes ønsker til nyheder svarer helt til de øvrige medlemmers.

Når vi sammenligner medlemmernes ønsker til foa.dk med deres ønsker til Fag og Arbejde, kan vi se, at de ønsker noget forskelligt fra de to medier: Hvor Fag og Arbejde gerne må få mere kant og indeholde en blanding af tunge og lette artikler, er deres ønsker til foa.dk, at hjemmesiden bliver mere faktabaseret og med nyheder, der knytter sig til deres egen faggruppe.

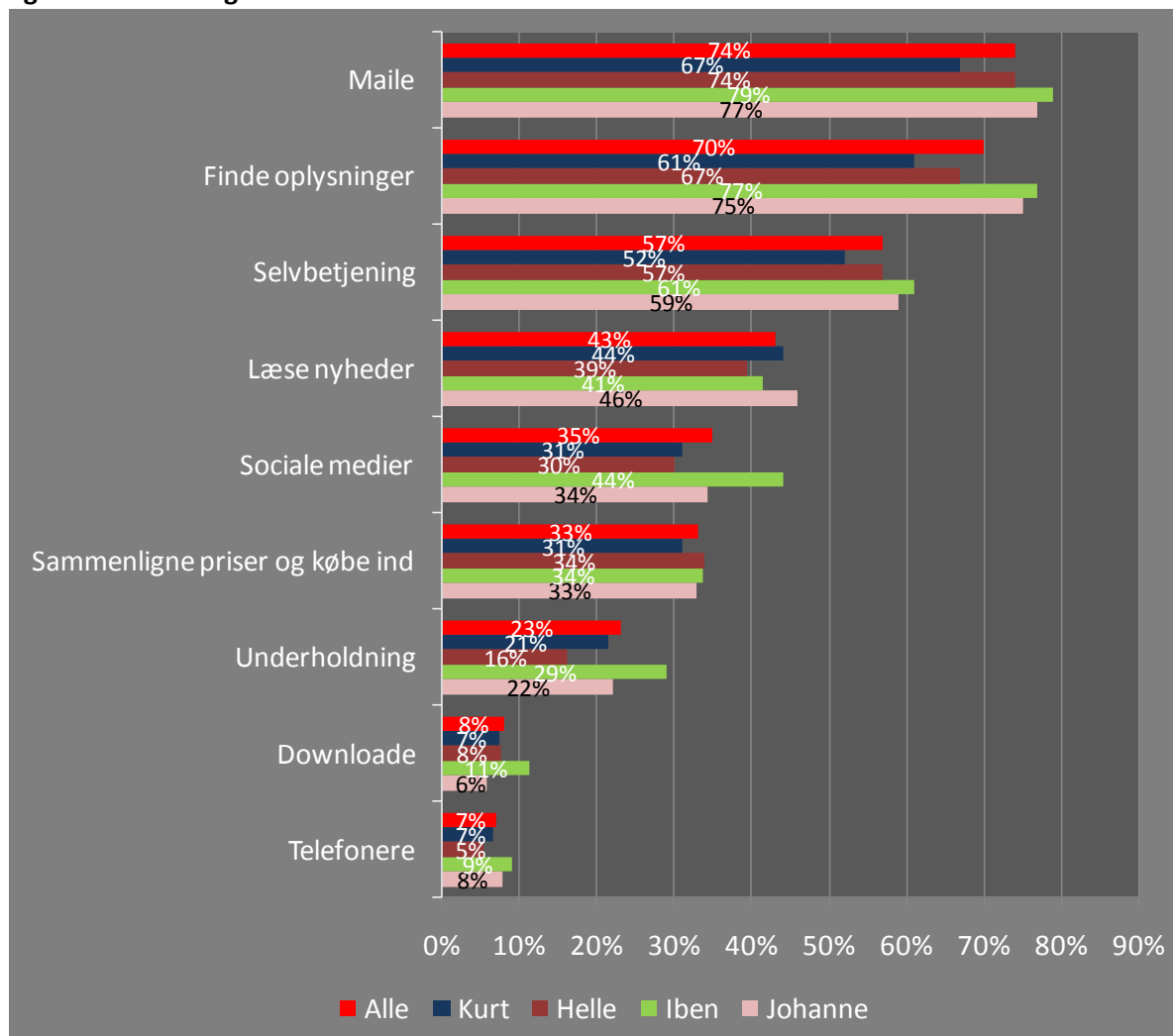
Det er værd at bemærke, at de medlemmer i de to fokusgrupper, der havde brugt foa.dk havde bemærket, at det var en vanskelig side at navigere på. Angiveligt skal man vide, hvad man kigger efter og ofte bruge en del klik på at finde det. Det skal dog bemærkes, at det var forholdsvis få medlemmer, der havde besøgt foa.dk, så konklusionen skal tolkes med forsigtighed.

Som vist i figuren herunder, bruger medlemmerne især internettet til at maile, finde oplysninger og selvbetjening. Først herefter kommer at læse nyheder (f.eks. på Ekstra Bladet), og først herefter igen kommer sociale medier som Facebook.

Det er således hvert tredje medlem, der bruger sociale medier, og hvert fjerde medlem angiver, at de bruger internettet til underholdning. Iben er lidt mere tilbøjelig til både at bruge sociale internetmedier og til at bruge internettet til underholdning; Kurt er til gengæld det medlem, der generelt bruger internettet til færrest ting.

Hvor der er forskel på, hvad de fire medlemstyper bruger nettet til, er der ikke forskel på, hvad medlemmer ansat i stat, kommuner og regioner bruger internettet til. De regionalt ansatte har derfor samme adfærdsmønster på nettet som de øvrige medlemmer.

Figur 17: Hvad bruger medlemmerne internet til?



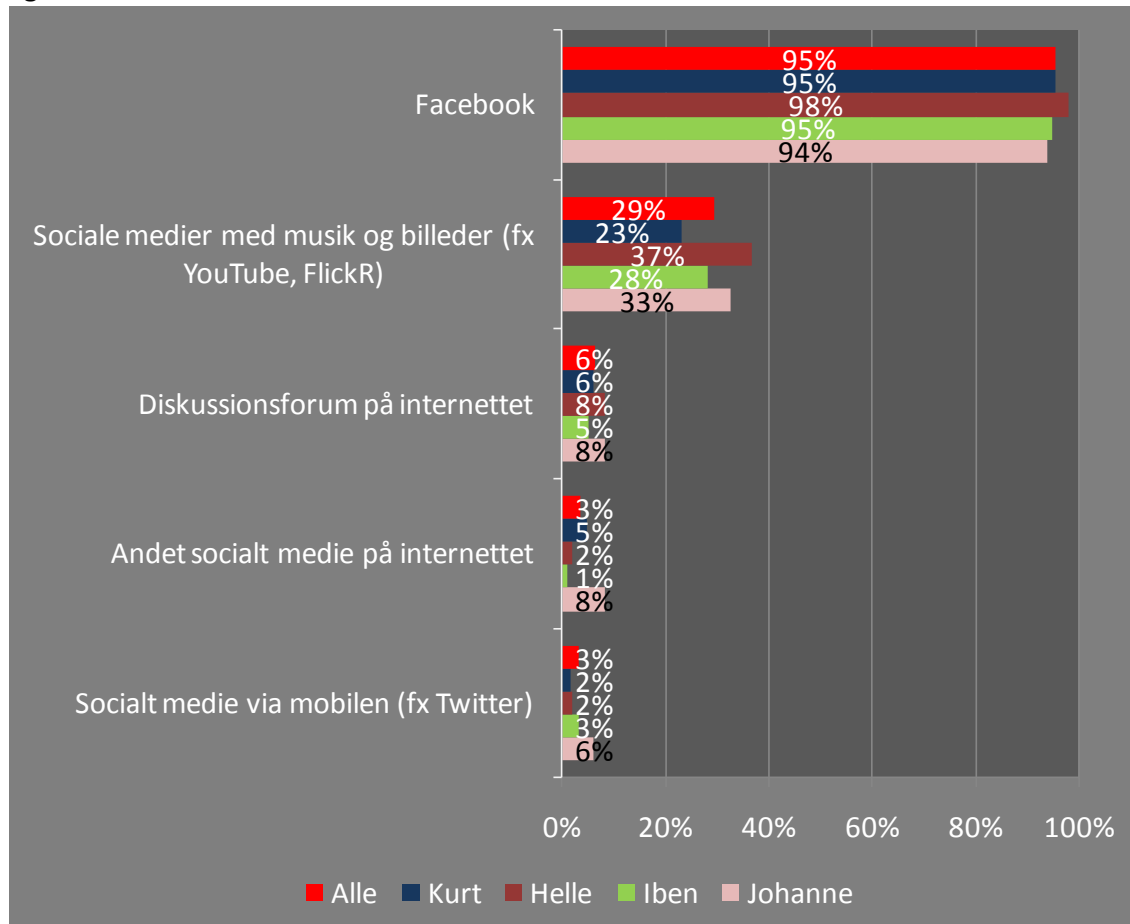
Bemærk: Kun de medlemmer der har internet optræder i resultaterne.

Der findes ikke en direkte sammenligning mellem FOA-medlemmernes brug af internet med befolkningens. Den sammenligning, der kommer tættest på, er en undersøgelse foretaget af Danmarks Statistik fra 2010 der viser, at 49% af befolkningen bruger chatsider/forum og 43% bruger instant messaging. Dette er ikke det samme som sociale medier, men i vores tolkning alligevel en klar indikation af, at FOA-medlemmerne er lidt mere tilbageholdende med at bruge internettet til sociale formål end befolkningen set under ét.

Vi har spurgt de medlemmer, der angiver, at de bruger sociale medier om, hvad det er for sociale medier de bruger. Svarene viser, at det i meget høj grad drejer sig om Facebook; i mindre grad om YouTube og Flickr. Stort set ingen medlemmer bruger Twitter, LinkedIn, MySpace eller diskussionsfora på internettet. Igen er dette tilfældet for alle fire medlemstyper.



**Figur 18: Hvilke sociale medier anvender medlemmerne?**



Bemærk: Kun de medlemmer der har angivet at de anvender sociale medier optræder i resultaterne.

## 6.3 Mobiltelefon

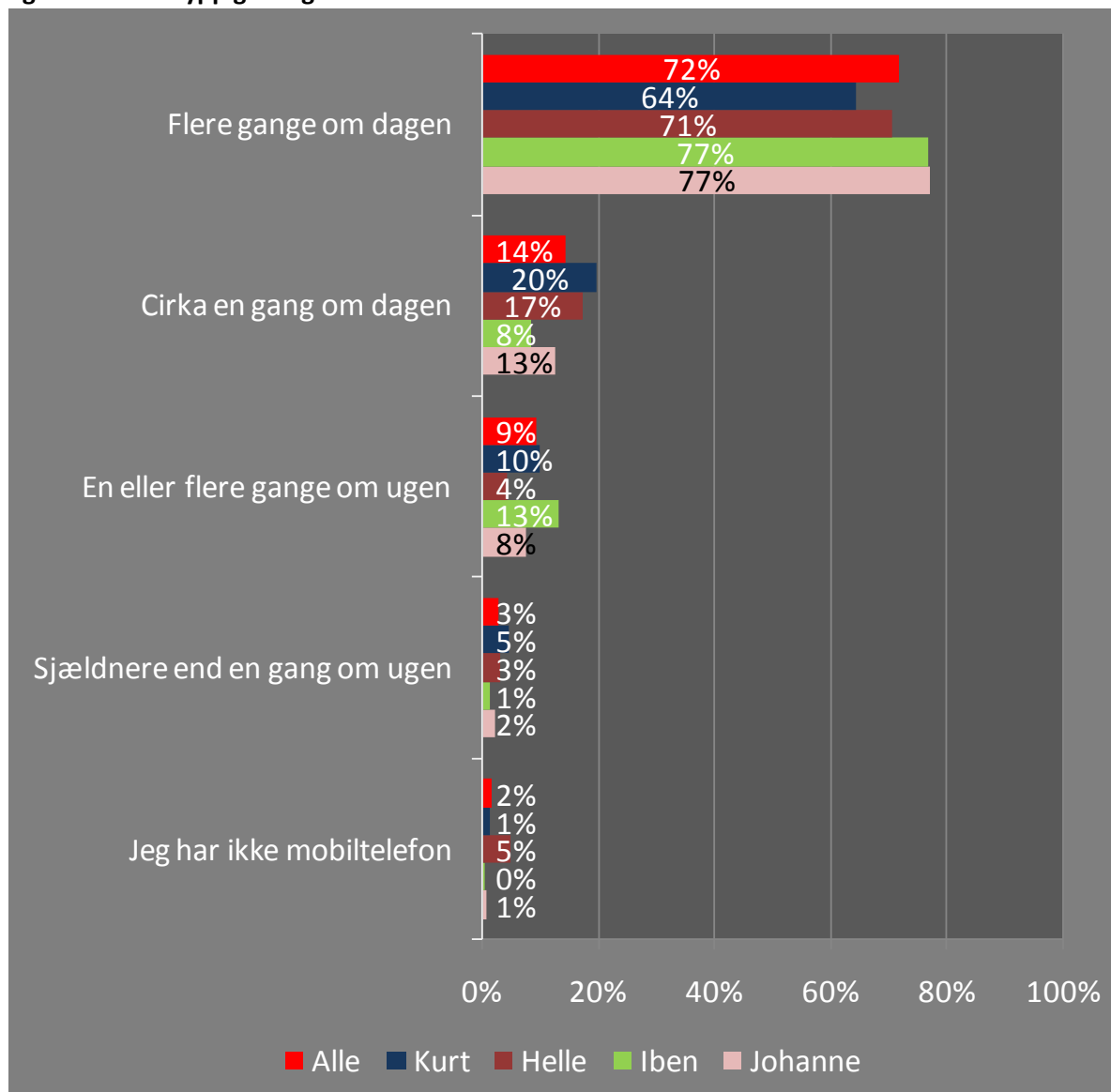
FOA overvejer i højere grad at bruge mobiltelefonen som platform for at kommunikere med medlemmerne. Derfor har vi inkluderet en række spørgsmål, der belyser medlemmernes brug af mobiltelefonen for at afdække potentialet.

Figur 19 viser, at næsten tre ud af fire medlemmer bruger mobiltelefonen flere gange om dagen og yderligere hver syvende medlem bruger den cirka en gang om dagen. Det er således langt størstedelen (86%) af medlemmerne, der bruger deres mobiltelefon mindst en gang om dagen.

Medlemstyperne adskiller sig kun lidt i brugen af mobiltelefon; dog er der en lidt mindre andel af Kurt-medlemmer, der bruger mobiltelefonen flere gange om dagen.

Stort set ingen medlemmer har ikke mobiltelefon. Igen er dette tilfældet på tværs af medlemstyperne, dog med en (ikke signifikant) større andel af Helle-medlemmer, der ikke har mobiltelefon.

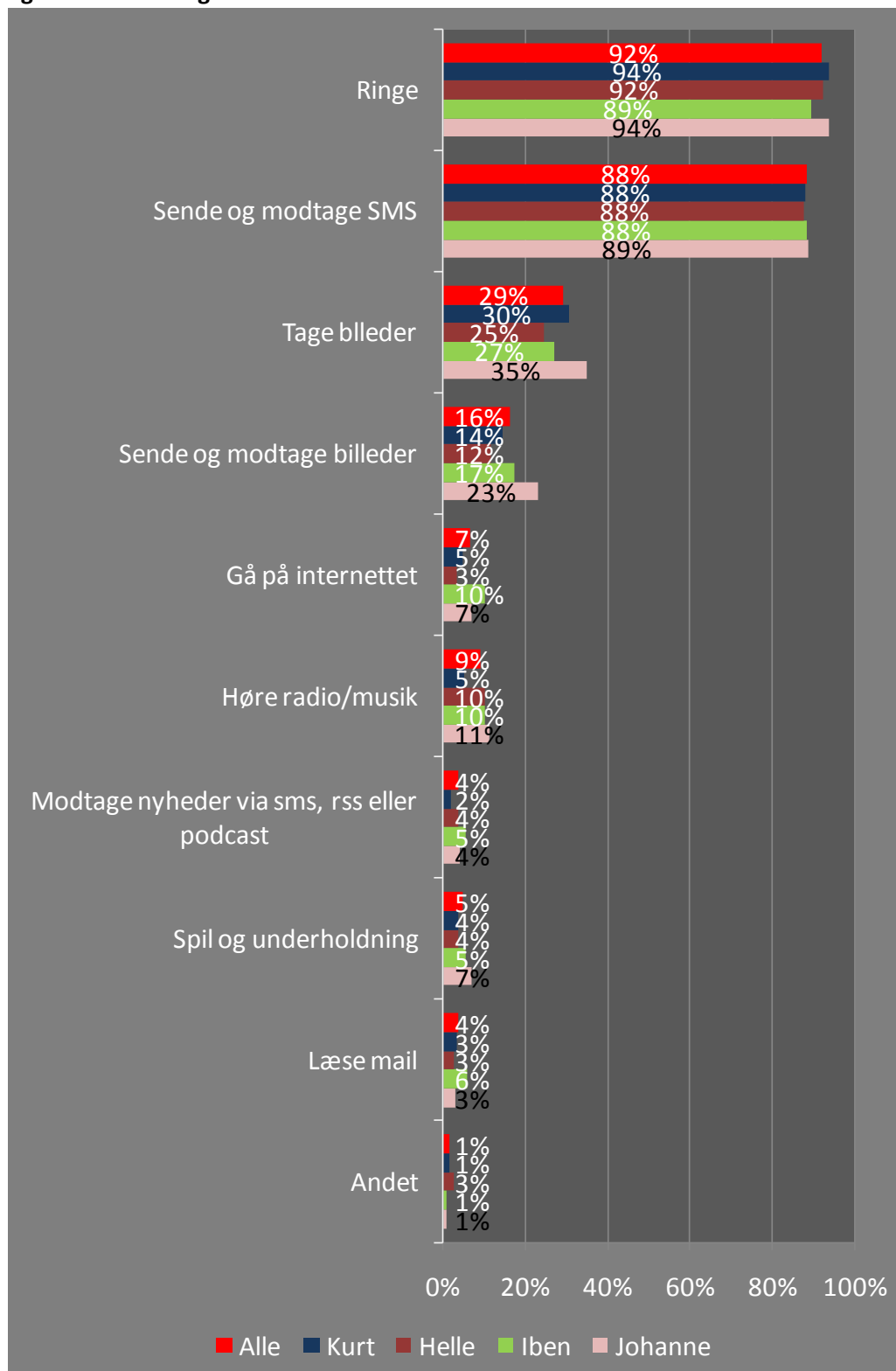
Figur 19: Hvor hyppigt bruges mobiltelefonen?



Resultaterne viser samtidig, at medlemmerne bruger deres mobiltelefon lige meget, uanset hvor de er ansat. Dette er tilfældet uanset hvilket spørgsmål om brug af mobiltelefon, der er tale om.

Vi har undersøgt, hvad medlemmerne bruger mobiltelefonen til. Figur 20 viser, at det er at ringe og sende/modtage SMS; igen på tværs af medlemstyper. Meget færre bruger mobiltelefonen til mere avancerede ting; det er således under hvert tredje medlem, der tager billeder med mobiltelefonen; hvert sjette medlem, der sender og modtager billeder, og under hvert tiende medlem, der bruger deres mobiltelefon til mere avancerede ting som gå på internettet, høre radio/musik, modtage nyheder og lignende.

Figur 20: Hvad bruges mobiltelefonen til?



Når man sammenligner FOA-medlemmernes brug af mobiltelefon med hele befolkningens, kan man se, at FOA-medlemmerne er en smule mere tilbageholdende med at bruge mobiltelefonen til de mere avancerede formål, end befolkningen var i 2008, hvor den seneste undersøgelse blev foretaget.

Det var i 2008 således 7% af befolkningen, der brugte mobiltelefonen til at læse mail, hvor det blandt FOA-medlemmerne i 2010 er 4%. Tilsvarende var det i 2008 9% af befolkningen, der anvendte deres telefon til at gå på nettet, hvor det i 2010 er 7% blandt FOA-medlemmerne. Og endelig var det i 2008 21% af befolkningen, der anvendte deres telefon til at sende billeder, hvor det i 2010 er 16% af FOA-medlemmerne.

Det betyder efter vores mening, at der er nogle begrænsninger for, hvad FOA kan bruge mobilplatformen til.

Det betyder ikke, at FOA skal undlade at udvikle kommunikationen med medlemmerne via mobiltelefon. De mange billeder, der blev indsendt ved OK08 er et eksempel på, at tingene kan lykkes, når engagementet er der, og i fokusgrupperne blev det berettiget, hvordan man stadig kan få SMS'er, fordi man tilmeldte sig i 2008 (og i det konkrete tilfælde ikke har fundet ud af at afmelde sig).

Men resultaterne viser, at medlemmerne er mere forsigtige end resten af befolkningen med at bruge mobiltelefonen til andet end at tale og sende og modtage SMS. Hvis man går ud fra spredningsteorien (hvor nye ting starter hos en avantgarde og så bliver spredt til stadigt større dele af befolkningen), er FOA-medlemmerne set under ét 2-3 år længere om at tage nye mobile tiltage til sig, end hele befolkningen er.

Derfor skal FOA være varsom med at satse på mobile tiltag nu og her. Potentialet er til stede, men det vil efter vores opfattelse tage tid at indløse det hos medlemmerne.

## 7. KONKLUSIONER OM DEMOKRATI OG INVOLVERING

Undersøgelsens hovedresultater er:

- De fire medlemstyper, som er fremkommet ved segmenteringsundersøgelsen (Johanne, Iben, Helle og Kurt) har et forskelligt syn på demokrati og involvering i FOA. Set over en bred kam er **Iben det medlem, der lægger størst vægt på demokratiet** og på at blive involveret, mens **Kurt er det medlem, for hvem demokratiet betyder mindst**.
- Set over den samme brede kam lægger de **regionalt ansatte mere vægt på demokratiet**, end resten af medlemmerne gør.
- Der er **flere medlemmer, der mener, at de alt i alt har lav indflydelse på det, FOA gør, end der er medlemmer, der mener, at de har høj indflydelse**. Dette er tilfældet for alle de fire medlemstyper. De regionalt ansatte bedømmer deres indflydelse til at være lidt højere end resten af medlemmerne.
- **Medlemmerne lægger vægt på, at FOA er demokratisk opbygget**: Det er ikke nok, at opgaverne bliver løst. Det er især vigtigt for Iben, at FOA er en demokratisk organisation, mens det for Kurt ikke er så vigtigt, at FOA er demokratisk opbygget, så længe opgaverne bliver løst. De regionalt ansatte lægger større vægt på demokratiet, end resten af medlemmerne gør.
- Fordi medlemmerne (med undtagelse af Kurt) lægger vægt på demokratiet i FOA, men samtidig ikke føler, at de har ret stor indflydelse på, hvad FOA gør, kan man tale om et **demokratisk underskud**.
- Medlemmerne er enige om, at der skal være **mulighed for at formulere krav til overenskomsten**, inden den bliver forhandlet, ligesom det **er vigtigt, at dem, der står i spidsen for FOA, er valgt af medlemmerne**. Denne holdning går igen hos alle fire medlemstyper; der tale om gradforskelle mellem Iben og Kurt i hver sin ende af demokratiskalaen. Det samme er tilfældet i forhold til de regionalt ansatte: Der er tale om gradforskelle.
- Når man spørger medlemmerne om, hvorvidt den øverste ledelse i FOA er demokratisk valgt, burde svaret være nemt – nemlig ja. Men medlemmernes svar er **i bedste fald en lunken opbakning til at den øverste ledelse er demokratisk valgt**, og hvert femte medlem svarer, at hun ikke ved det.
- Det er værd at bemærke, at **Iben er den af de fire medlemstyper, der er mest uenig i, at den øverste ledelse af FOA er demokratisk valgt**, ligesom det er mere end hvert fjerde Iben-medlem, der angiver at hun ikke ved det. I forhold til, hvor højt Iben prioriterer demokratiet i FOA, vækker det stof til eftertanke og udbygger antagelsen om, at der er et demokratisk underskud i forhold til Iben.
- De **regionalt ansatte er mere enige** end resten af medlemmerne i, at den **øverste ledelse i FOA er demokratisk valgt**.

- Medlemmerne angiver, at de **føler sig i stand til at overskue deres egen overenskomst.**
- Det er et **mindretal af medlemmerne, der bruger deres fritid på frivilligt eller politisk arbejde.** **Iben** er det af de fire medlemmer, der er **mest aktiv** på denne måde; **Kurt** er den, der er **mindst aktiv.**
- Medlemmerne synes, at **FOA burde gøre mere for at lade medlemmerne komme til orde.** Det er dog kun en svag overvægt af medlemmer, der er enige i, at FOA burde gøre mere. Mest enig i udsagnet er her Helle og mest uenig er Iben, der ellers er det medlem, der lægger størst vægt på at FOA er demokratisk opbygget. De regionalt ansatte ligner her resten af medlemmerne; til gengæld er dem, der bruger en del af deres fritid på frivillige eller politiske aktiviteter mindre enige i, at FOA burde gøre mere.
- Det er især, når det gælder **overenskomster og løn** generelt samt på uddannelsesarbejdet, på FOA's indsats på arbejdsmiljøområdet og i forhold til FOA's konkrete indsats på arbejdspladsen og i sektoren, at medlemmerne gerne vil have mere indflydelse på, hvad FOA gør.
- Medlemmernes **kontakt til FOA sker typisk telefonisk og ved personligt fremmøde i afdelingen.** Medlemmerne synes ubetinget, at **FOA-afdelingen er god til at lytte, når medlemmerne gør opmærksom på et problem.** Dette gør sig gældende for alle fire medlemstyper. De regionalt ansatte er også enige i, at afdelingen er god til at lytte – men de er mindre enige end resten af medlemmerne.
- Som nævnt lægger vægt på demokratiet i FOA. De kan også huske, at de er blevet inviteret til arrangementer, og de mener at FOA er gode til at lave arrangementer for medlemmerne – f.eks. demonstrationer, underskriftsindsamlinger og happenings. Men **når det kommer til den formelle demokratiske struktur, tyder meget på, at der er brug for nytænkning.** Det er således ganske få (5%), der har deltaget i en generalforsamling i afdelingen. Denne tendens gør sig gældende for alle de fire medlemstyper, herunder også Iben, der er særdeles positivt indstillet over for FOA's demokratiske struktur.
- Det samme er tilfældet for sociale og faglige arrangementer i afdelingen: Medlemmerne kan huske, at de er blevet inviteret, og de vil gerne have, at FOA laver **flere arrangementer – men når det kommer til stykket, er det kun hhv. 5% og 8%, der har deltaget.**
- Når vi ser på medlemmernes involvering, tegner der sig et interessant billede: Dem, der er aktive i frivillige eller politiske organisationer, har langt nemmere ved at omsætte lysten til at deltage til praksis. Meget tyder derfor på, at FOA's arrangementer (sociale arrangementer, faglige arrangementer og generalforsamlinger) især henvender sig til "de indviede": Dem, der i forvejen ved, hvordan man agerer.
- Medlemmerne **henvender sig typisk til deres TR,** når det gælder mobning og trivsel på arbejdspladsen, problemer med ledelsen på arbejdspladsen eller overenskomst og løn.
- Medlemmerne **henvender sig til ofte deres afdeling,** når det drejer sig om fyring, rettigheder i forbindelse med barsel eller orlov og når det drejer sig om langvarig sygdom. De henvender sig også ofte til afdelingen, når det drejer sig om overenskomster og løn, men her kan henvendelsen som nævnt også være til TR.

- Stort set ingen medlemmer vil henvende sig til forbundet, hvis de får et problem, der er relateret til arbejdet, **og meget få vil være i tvivl om, hvor de skal henvende sig.**
- Når man ser på, hvor medlemmerne vil henvende sig, hvis de får et problem, er FOA's indgang klar og entydig, når det gælder firing, mobning og trivsel på arbejdspladsen og langvarig sygdom. Til gengæld er **medlemmerne ikke enige om, hvor man skal henvende sig i forbindelse med overenskomst og løn, problemer med ledelsen på arbejdspladsen og rettigheder i forbindelse med barsel og orlov.** I forhold til de fire medlemstyper, er det interessant at bemærke, at Johanne-medlemmerne er mere enige om, hvor man skal henvende sig, end de andre medlemstyper er.
- De regionalt ansatte vil i højere grad henvende sig til deres TR og i mindre grad til afdelingen, end det er tilfældet for de øvrige medlemmer.
- I forhold til FOA's service, er det **tjek af din løn, rådgivning ved firing og hjælp, hvis man får en arbejdsskade, der er højst prioriteret af medlemmerne.**
- I forhold til hvilke ydelser, medlemmerne i praksis har gjort brug af, er det tjek af din løn, der er hyppigst anvendt. Men hvor **over halvdelen af medlemmerne prioriterede denne ydelse, er det kun hvert fjerde medlem, der angiver at hun har fået tjekket sin løn.**
- **Halvdelen af medlemmerne angiver, at de slet ikke har gjort brug af nogle af de 11 ydelser fra FOA, som spørgeskemaet indeholdt, i deres samlede medlemsperiode.**
- Opgjort blandt de medlemmer, som har benyttet hver ydelse, er der stor tilfredshed med FOA. **De ydelser, som FOA leverer, er ifølge medlemmerne således af høj kvalitet.**



## 8. MEDLEMMERNES SYN PÅ DEMOKRATIET I FOA

De fire medlemstyper har forskellige værdier og forskelligt syn på, hvad det gode arbejde er. Derfor kan man også på forhånd forvente, at de vil have forskelligt syn på demokratiet og involveringen i FOA.

Vi vil i dette kapitel beskrive medlemmernes syn på demokratiet i FOA ud fra både en normativ og en deskriptiv vinkel: Synes medlemmerne, at det er vigtigt, at FOA er demokratisk opbygget? Og synes de, at FOA i praksis fungerer demokratisk?

### Føler medlemmerne alt i alt at de har indflydelse på det, FOA gør?

Vi har spurgt medlemmerne om, hvorvidt de synes, at de alt i alt har indflydelse på det, FOA gør.

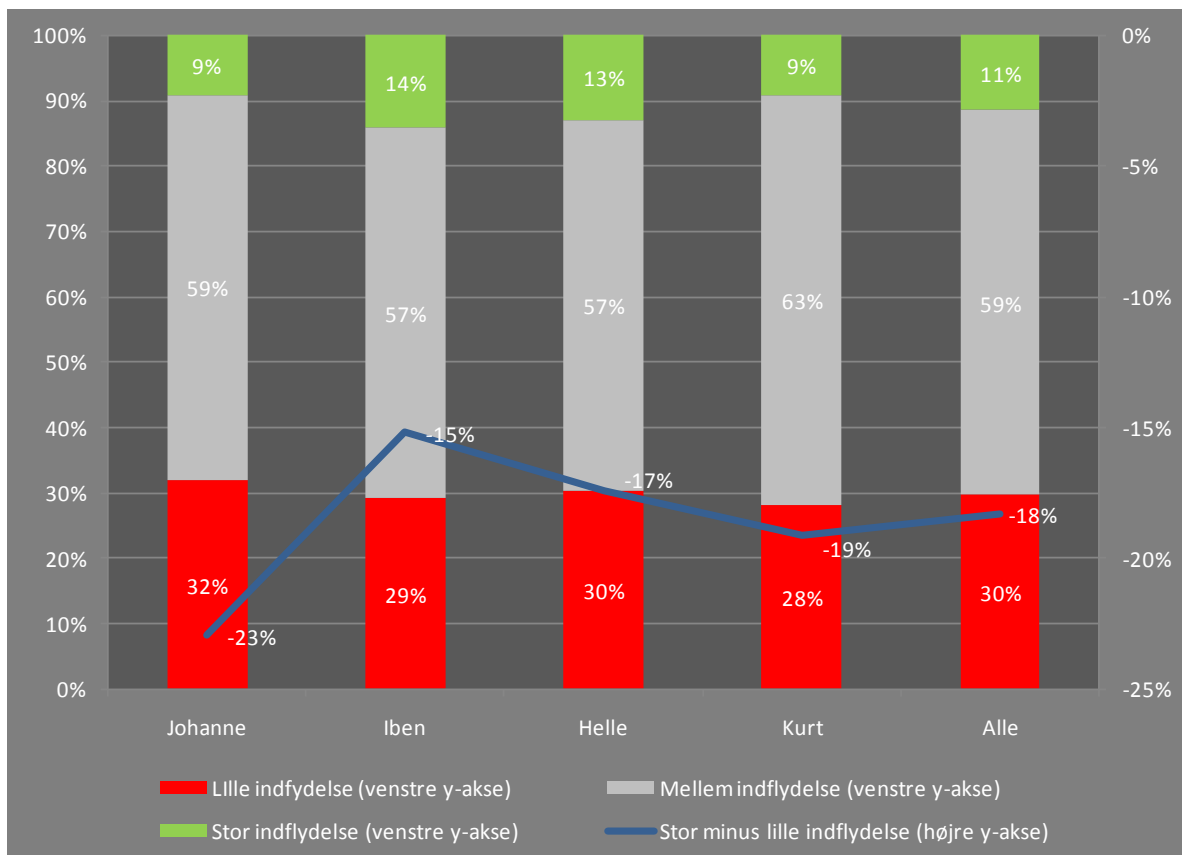
Svarene er angivet i figuren herunder (den blå linje) og viser, at Iben er det medlem, der i størst omfang synes, at hun har indflydelse på det, FOA gør. Herefter kommer Helle, mens Kurt og især Johanne i mindre grad mener, at de alt i alt har indflydelse på det, FOA gør.

Ser vi på søjlerne kan vi se, at andelen, der mener, at de har lav indflydelse, er nogenlunde konstant på tværs af de fire medlemstyper. Der er dog en lidt større andel hos Johanne, der mener, at de har lav indflydelse.

Andelen af medlemmer, der mener, at de har mellem indflydelse, er også nogenlunde konstant, dog med en lidt større andel hos Kurt.

Der, hvor den største forskel optræder, er i forhold til at have stor indflydelse: Her er der flere hos Iben og Helle, der mener, de har stor indflydelse, end der er hos Johanne og Kurt

**Figur 21: Opfattelse af alt i alt at have indflydelse på det, FOA gør**



Note til figuren: Spørgsmålet er stillet på en ti-punktsskala, hvor 1 svarer til "Slet ikke nogen indflydelse" og 10 svarer til "Meget stor indflydelse". Svarene er herefter blevet kodet, så lille indflydelse er lig svarmulighederne 1-3, mellem indflydelse er lig svarmulighederne 4-7 og stor indflydelse er lig svarmulighederne 8-10.

Fælles for de fire medlemstyper er, at der er flere medlemmer, der synes, at de alt i alt har lav indflydelse på forholdene i FOA, end der er medlemmer, der synes, at de har stor indflydelse på forholdene i FOA. Det er i figuren vist ved hjælp af den blå linje, der udtrykker PDI-værdien: Andelen, der er enige i udsagnet, fratrukket andelen, der er uenige.

Som det ses, er PDI-værdien for alle fire medlemstyper negativ (se skalaen på højre y-akse). Der er altså for alle fire medlemstyper flere medlemmer, der synes, at de har lav indflydelse, end der er medlemmer, der synes, at de har høj indflydelse.

Selv om Iben er den af de fire medlemstyper, der har den højeste værdi for indflydelse, er det altså på baggrund af, at der er flere Iben-medlemmer, der synes, at de har lav indflydelse, end der er Iben-medlemmer, der synes, at de har stor indflydelse.

Opdeler vi medlemmerne efter deres arbejdsgiver, viser tallene, at der er 33% af de regionalt ansatte, der oplever, at de har lav indflydelse, 44%, der oplever, at de har mellem indflydelse og 24%, der oplever, at de har høj indflydelse. Der er derfor flere regionalt ansatte, der oplever, at de har høj indflydelse, end det er tilfældet for alle medlemmer set under ét.

Ser vi i stedet på medlemmerne fordelt på alder, er det de unge, der i mindst omfang opfatter, at de har indflydelse på det, FOA gør. PDI-værdien for de yngste medlemmer (op til 25 år) er -48% og PDI-værdien for medlemmerne mellem 26 og 30 år er -32%. Omvendt er PDI-værdien for medlemmerne mellem 51 og 60 år 0%, det vil sige med lige mange, der opfatter, at de har høj som lav indflydelse.

Opdeler vi det overordnede syn på, om man har indflydelse på det, FOA gør i forhold til sektor, viser tallene, at Sosu og Kost Service er de sektorer, hvor medlemmerne føler, at de har størst indflydelse (begge med en PDI-værdi på -7%). Pædagogisk har en PDI-værdi på -23%, og Teknik og Service har en PDI-værdi på -39%. For Teknik og Services vedkommende er der altså en markant større gruppe medlemmer, der mener, at de ikke har nogen indflydelse, end der er medlemmer, der mener, at de har stor indflydelse.

Som det vil blive beskrevet nedenfor, er det en anerkendt antagelse, at dem, der bruger en del af deres fritid i frivillige eller politiske organisationer, har bedre tillid til, at de kan få deres stemme hørt. Denne fornemmelse (på engelsk kaldet empowerment) fører, ifølge teorien, igen til en større grad af involvering og opbakning til demokratiske og politiske organisationer. Eller sagt med andre ord: Hvis man i forvejen er vant til demokratiske strukturer, færdes man mere hjemmevant, når man møder demokrati nye steder.

Der er dog ikke nogen sammenhæng mellem medlemmernes brug af fritiden i frivillige og politiske organisationer og deres syn på demokratiet i FOA: Dem, der bruger meget tid på frivilligt og politisk arbejde, mener ikke, at de har mere indflydelse på forholdene i FOA, end dem, der slet ikke bruger fritiden på frivilligt og politisk arbejde.

## Hvor meget demokrati er der brug for?

Vi har undersøgt, hvor meget demokrati medlemmerne synes, der bør være i FOA. Resultaterne i figuren herunder viser, at medlemmerne hælder til at være uenige i udsagnet om, at demokratiet er ligeegyldigt, så længe opgaverne bliver løst.

Således er lige over halvdelen enten uenige eller meget uenige, mens lidt mere end hvert tredje medlem er enig eller helt enig. Trækker man de uenige fra de enige, får man således -14% i PDI-værdi for alle medlemmer set under ét.

Set under ét udtrykker medlemmerne altså, at demokratiet i FOA er nødvendigt. Det er ikke en ubetinget opbakning, men ikke desto mindre en opbakning til, at FOA er demokratisk opbygget.

De fire medlemstyper har dog et forskelligt syn på, hvor meget demokrati, der skal være i FOA. I den ene ende af skalaen er Iben og til dels Johanne, der er meget uenige i, at demokratiet er ligegyldigt. I den anden ende af skalaen er Kurt, hvor 11% flere er enige end uenige i, at demokratiet i FOA er ligegyldigt, så længe opgaverne bliver løst.

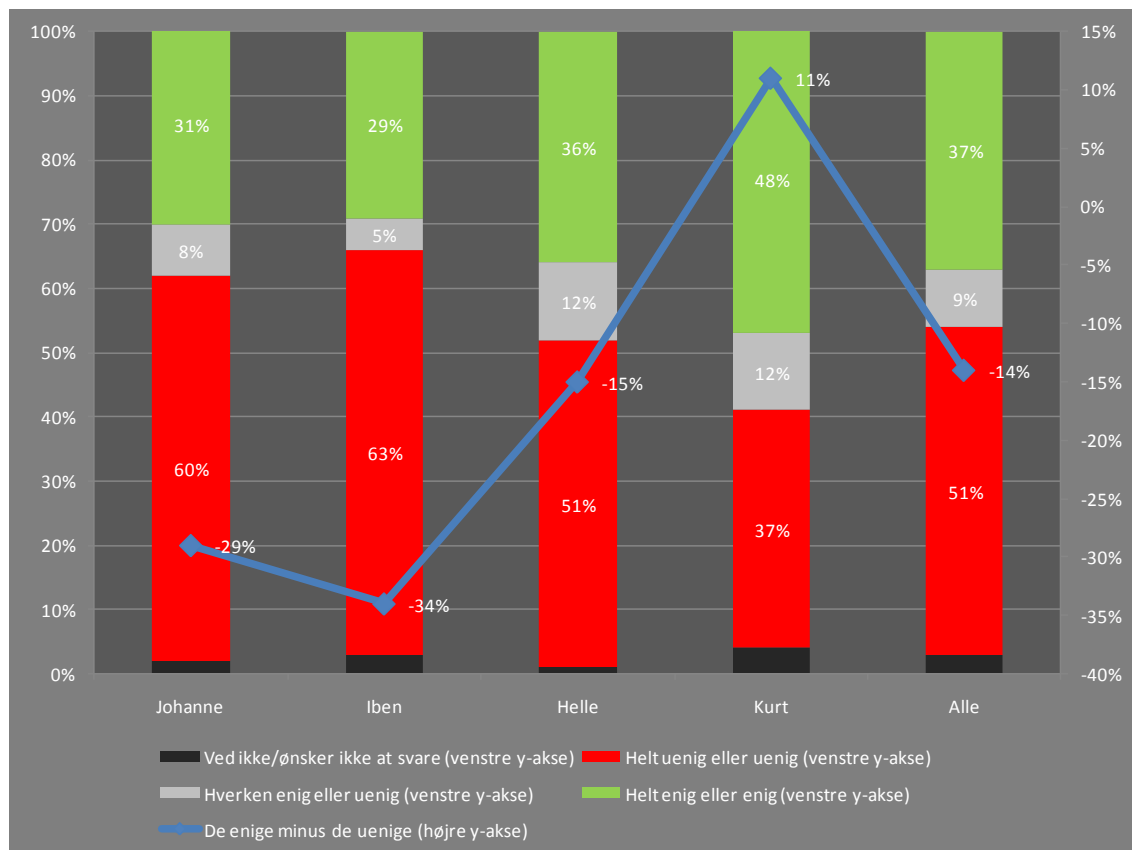
Imellem de to er Helle, der hælder til at være uenig i udsagnet, men som ligger tættere på nulpunktet, hvor der er lige så mange, der er enige, som der er uenige.

Sammenholder man fornemmelsen af at have indflydelse på, hvad FOA gør, med synet på, hvor meget demokrati, der bør være, kan man sige, at der for Kurts vedkommende er en god overensstemmelse: Han synes ikke, han har stor indflydelse på, hvad FOA gør, men han synes heller ikke, at demokratiet er vigtigt, så længe opgaverne bliver løst.

For de tre andre medlemstypers vedkommende kan man hævde, at der er et demokratisk underskud: Medlemmerne føler ikke, at de har stor indflydelse på, hvad FOA gør, selv om de lægger vægt på, at FOA er en demokratisk organisation. Dette er ikke mindst tilfældet for Ibens vedkommende.

Ser vi på de regionalt ansatte, er det 29%, der er helt enige eller enige i udsagnet, 8% svarer ved ikke, og 61% er uenige eller helt uenige. De regionalt ansatte er derfor større tilhængere af, at FOA er en demokratisk organisation end medlemmerne set under ét.

**Figur 22: Så længe FOA løser de konkrete opgaver er jeg ligeglad med, om det er en demokratisk organisation**



Opdeler vi holdningen til demokratiet i FOA i forhold til alder, viser tallene, at de unge medlemmer er tilhængere af, at der er demokrati: PDI-værdierne for de yngste medlemmer er -17% og for medlemmerne mellem 26 og 30 år -20%. For medlemmerne mellem 31 og 50 år er PDI-værdien -11%, for de 51-60 årige medlemmer -19% og for de ældste medlemmer er PDI-værdien -12%.

Ser vi på resultaterne i forhold til sektor er PDI-værdien for Teknik og Service den mest negative (-22%) efterfulgt af Pædagogisk (-20%) og Sosu (-11%) I disse sektorer er man altså tilhængere af demokratiet i FOA. I Kost Service er man enige i udsagnet med en PDI-værdi på 21%.

Opdeler vi besvarelserne i forhold til, om medlemmerne er aktive i frivillige eller politiske organisationer, er der en lidt større tilbøjelighed til at lægge vægt på demokratiet hos dem, som er aktive (PDI-værdi -17%), end dem, som ikke er aktive (PDI-værdi (-11%).

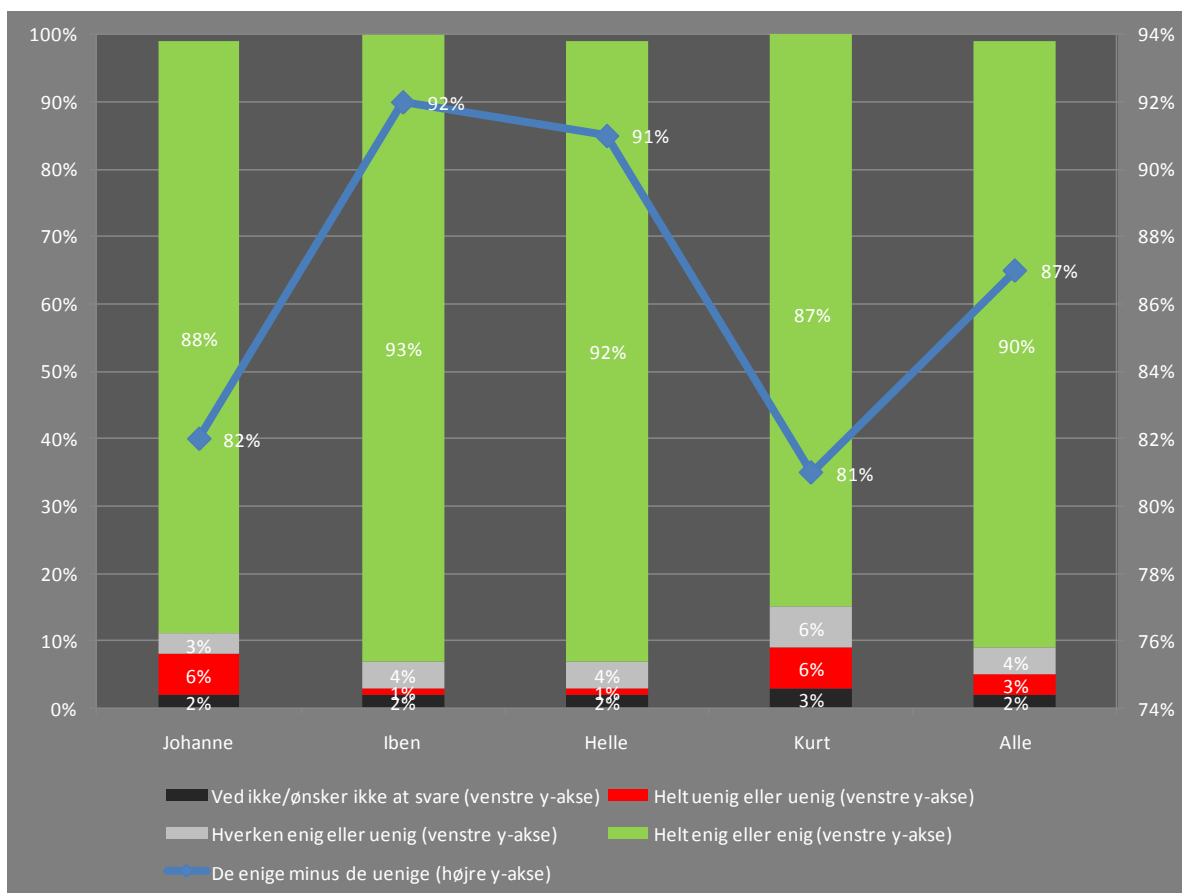
For at komme et eventuelt demokratisk underskud nærmere, har vi undersøgt to områder, hvor medlemmerne har mulighed for at få indflydelse: Direkte i forhold til overenskomsten og indirekte i valget af ledelsen i FOA.

Som det ses af figuren herunder, er medlemmerne i meget høj grad enige i, at de skal have mulighed for at formulere deres krav til overenskomsten, inden den bliver behandlet. 90% er her enige, mens kun 3% er uenige, hvilket betyder en PDI-værdi på 87%.

Der er ingen af de fire medlemstyper, der er uenige i, at medlemmerne skal have mulighed for at formulere krav til overenskomsten, inden den bliver forhandlet. Der er dog en gradforskkel mellem Iben og Kurt, idet PDI-værdien for Iben er 92%, og PDI-værdien for Kurt er 81%. Også i forhold til at formulere krav til overenskomsten er Iben altså større tilhænger af demokratiet i FOA end Kurt.

De regionalt ansatte er også på dette punkt mere enige end medlemmerne set under ét. Det er således 95% af de regionalt ansatte, der er enige eller helt enige i udsagnet. De resterende 5% er hverken enige eller uenige i, at medlemmerne skal have mulighed for at formulere deres krav til overenskomsten, inden den bliver forhandlet.

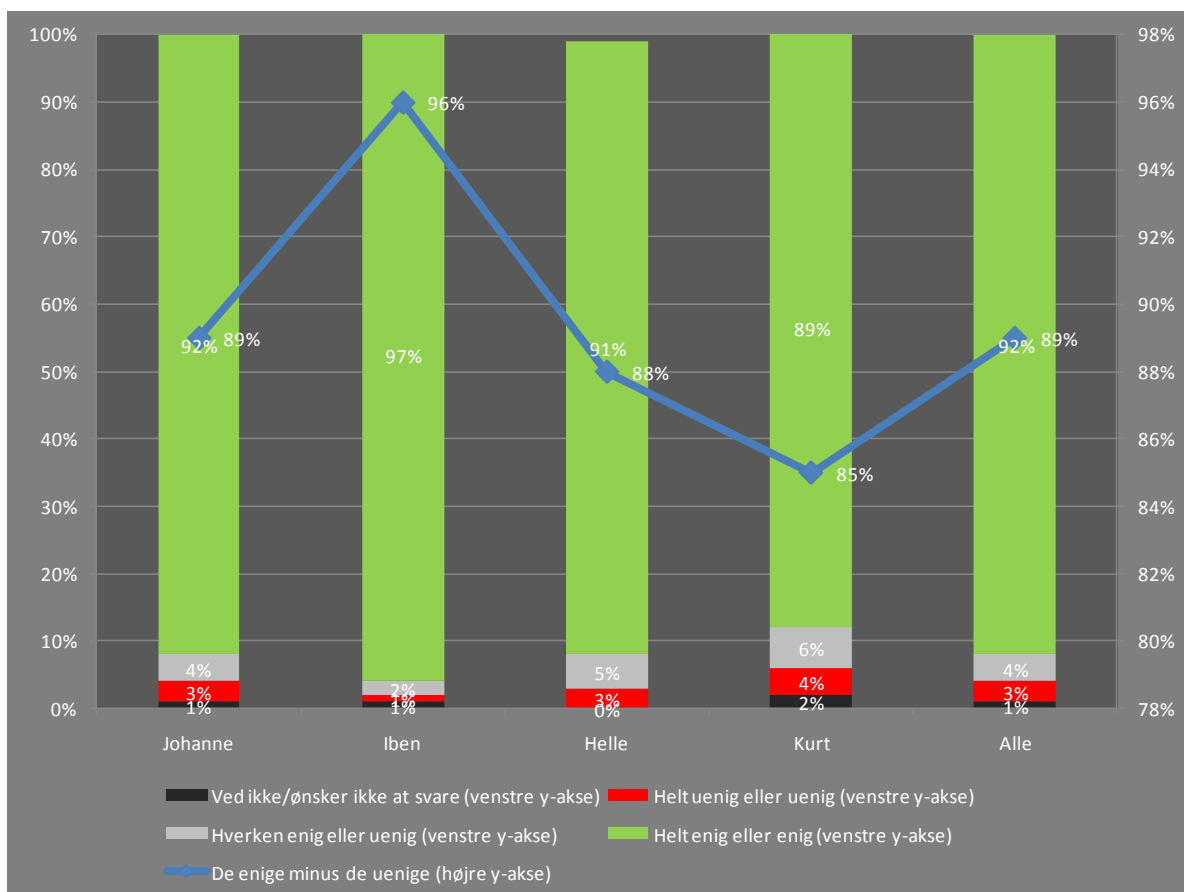
**Figur 23: Medlemmerne skal have mulighed for at formulere deres krav til overenskomsten, inden den bliver forhandlet**



Det samme billede gør sig gældende, når vi ser på vigtigheden af, at ledelsen af FOA er demokratisk valgt: Som det ses i figuren herunder, er der et stort flertal (PDI-værdi 89%) af medlemmer, der er enige i, at det er vigtigt, at dem, der står i spidsen for FOA, er demokratisk valgt.

Igen er det Iben og Kurt, der er yderpunkterne, med Iben (PDI-værdi 96%) som den største tilhænger af demokratiet i FOA og Kurt (PDI-værdi 85%) som den mindste tilhænger. Også her er der dog tale om gradforskelle, for også Kurt er solid tilhænger af, at ledelsen af FOA er valgt af medlemmerne.

**Figur 24: Det er vigtigt for mig, at dem der står i spidsen for FOA, er valgt af medlemmerne**



De regionalt ansatte er her på linje med de øvrige medlemmer: 91% er helt enige eller enige i udsagnet, 5% er hverken enige eller uenige, og yderligere 5% er uenige.

Dem, der er aktive i frivillige eller politiske organisationer, er lidt mere enige i, at det er vigtigt, at dem, der står i spidsen for FOA, er valgt af medlemmerne (PDI-værdi 92%), end dem, der er uenige (PDI-værdi 86%). Igen er der tale om gradforskelle, idet begge grupper i høj grad bakker op om FOA som en demokratisk organisation.

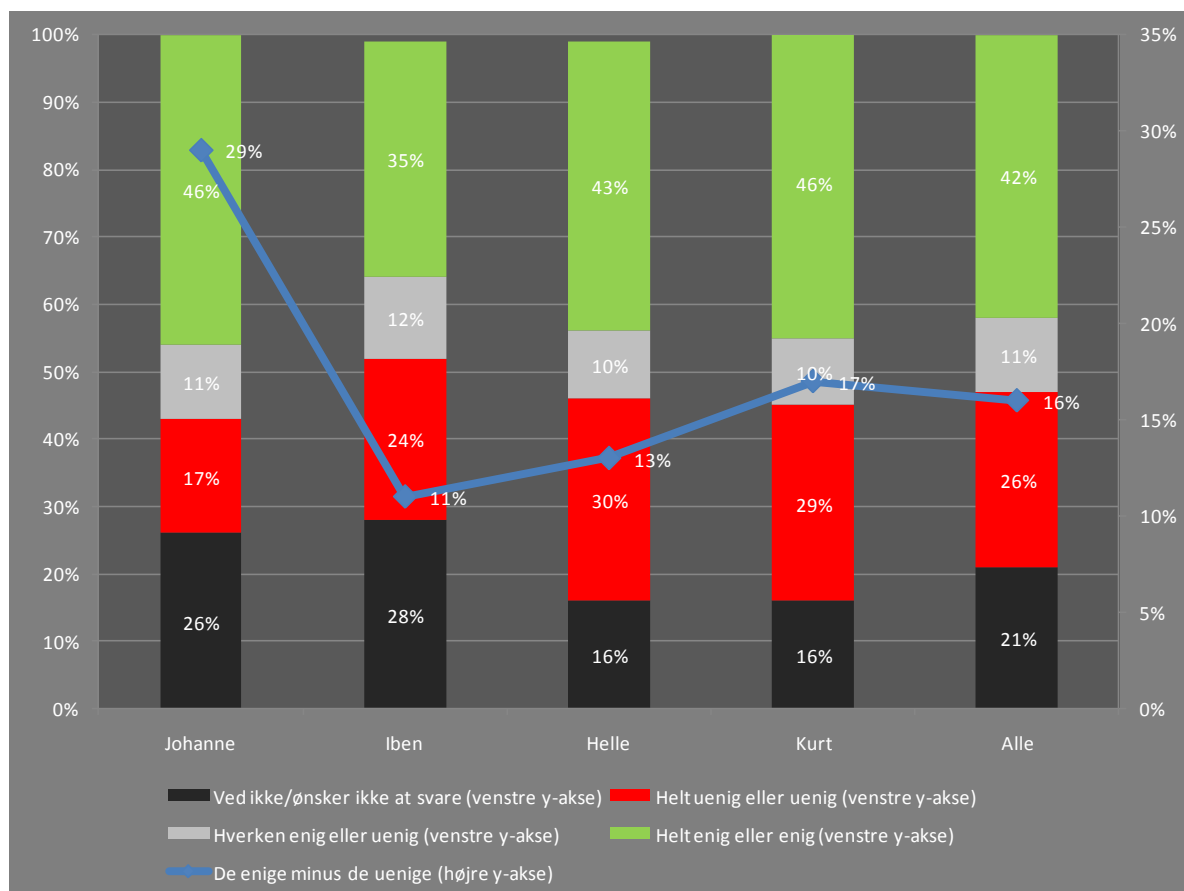
## Er FOA demokratisk opbygget?

Som beskrevet er medlemmerne enige om, at dem, der står i spidsen for FOA, bør være demokratisk valgt. Spørgsmålet er så, hvordan de opfatter FOA's reelle opbygning. Det har vi afdækket ved hjælp af udsagnet "Det er medlemmerne, der vælger den øverste politiske ledelse i FOA". På papiret er det et nemt spørgsmål at svare på, for via den formelle demokratiske struktur er det medlemmerne, der vælger den øverste politiske ledelse.

I forhold til den massive opbakning til, at ledelsen *bør* være demokratisk valgt, er der dog en lunken opbakning til, at den også *er det i praksis*: Set under ét er der ganske vist flere medlemmer, der er enige i udsagnet, end der er medlemmer, der er uenige, men ikke mange (PDI-værdi 16%).

Det er samtidig hvert femte medlem der angiver, at de ikke ved, om den øverste ledelse af FOA er valgt af medlemmerne.<sup>6</sup>

**Figur 25: Det er medlemmerne, der vælger den øverste politiske ledelse i FOA**



<sup>6</sup> Vi anser en andel på 21% der svarer Ved ikke som høj, især fordi andelen af ved ikke-svar i undersøgelsen generelt er lav; typisk under 5%.



Hvis vi ser på de fire medlemstyper, er det Iben, der er mindst overbevist om, at den øverste ledelse i FOA er valgt af medlemmerne. PDI-værdien for Iben er 11%, hvortil kommer 28% af Iben-medlemmerne, der angiver, at de ikke ved det. Sammenholder vi Ibens syn på vigtigheden af at ledelsen i FOA er medlemsvalgt med hendes opfattelse af, hvordan det ser ud i praksis, får vi derfor udbygget antagelsen om, at der kan være et demokratisk underskud i forhold til Iben.

De to traditionsbårne medlemstyper Johanne og Kurt er dem, der er mest enige i, at den politiske ledelse i FOA er valgt af medlemmerne.

PDI-værdien for de regionalt ansatte er 25%. De regionalt ansatte er altså mere enige end medlemmerne set under ét i, at FOA er demokratisk opbygget. Også blandt de regionalt ansatte er der dog 21% der angiver, at de ikke ved, om FOA er demokratisk opbygget.

## 9. MEDLEMMERNES INVOLVERING

Vi vil i dette afsnit beskrive medlemmernes syn på FOA i forhold til at delagtiggøre og involvere dem. Det vil sige: Opfatter medlemmerne FOA som en åben organisation, de har lyst til at involvere sig i, og som de forventer vil lytte til, hvad de har at sige?

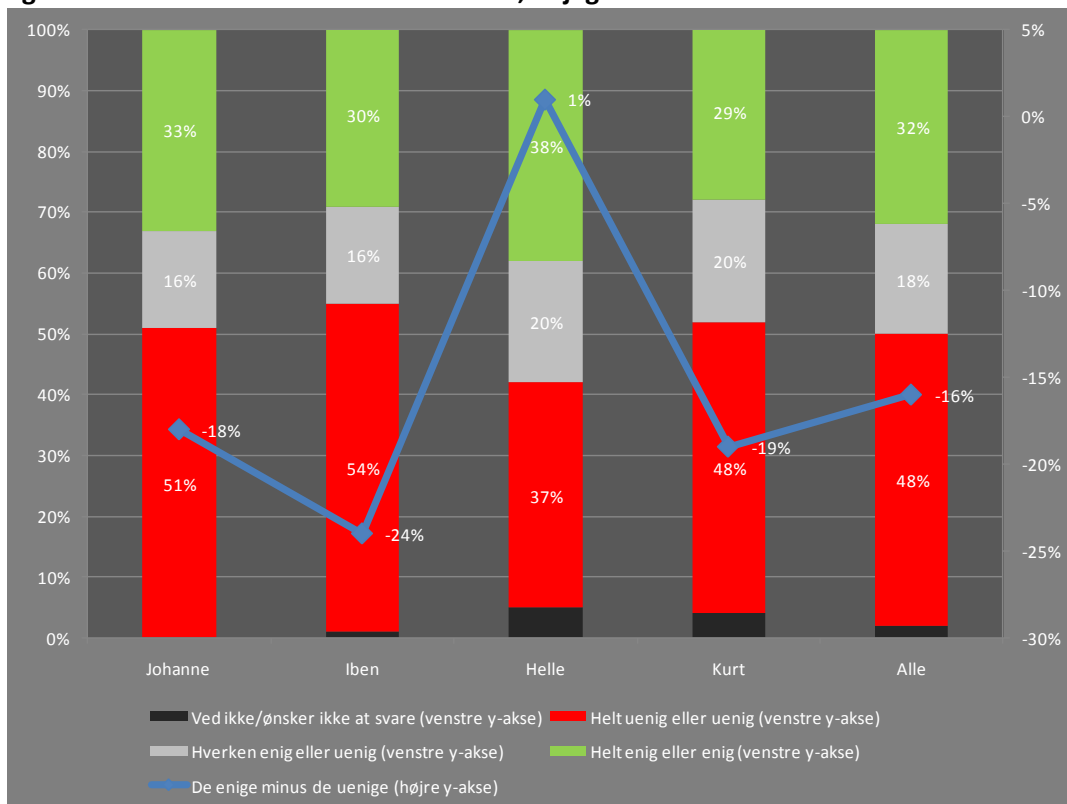
### Kan man overskue sin overenskomst?

Vi vil først se på medlemmernes evne til at overskue overenskomsten, fordi den er et mål for deres oplevelse af, om de har overskud, overblik og føler sig i stand til handle – det, man med et engelsk udtryk kan kalde *empowerment*, og som på dansk kan oversættes til en opfattelse af, at man har mulighed for at lade sin stemme høre. I de fleste sammenhænge vil den opfattelse være en forudsætning for at man lader sig involvere, for eksempel i foreninger eller politiske partier.

Resultaterne, som er vist i figuren herunder, viser, at medlemmerne generelt føler sig i stand til at overskue overenskomsten. Der er flere medlemmer, der er uenige end enige i udsagnet om, at overenskomsten er så indviklet, at man ikke har en chance for at forstå den (dvs. en negativ PDI-værdi).

PDI-værdien for de regionalt ansatte er -21%. Det betyder, at de regionalt ansatte føler sig bedre i stand til at overskue deres overenskomst end medlemmerne set under ét.

**Figur 26: Min overenskomst er så indviklet, at jeg ikke har en chance for at forstå den**



Som det ses, varierer PDI-værdien mellem de forskellige medlemstyper. Sværest ved at overskue overenskomsten har Helle (PDI-værdi 1%); nemmest ved at overskue overenskomsten har Iben (PDI-værdi 24%).

## Medlemmernes involvering i frivilligt eller politisk arbejde

Et andet mål for empowerment er, om man er aktiv i frivilligt eller politisk arbejde. Er man aktiv i frivillige foreninger, i forældrebestyrelsen eller lignende, er det ofte en indikation af empowerment – altså af, at man ikke er bange for at lade sin stemme høre.

Hvis vi ser på, hvor mange af medlemmerne, der bruger en del af fritiden på frivilligt eller politisk arbejde viser figuren herunder, at det er et mindretal af medlemmerne, der gør det. Det er således 31% af alle medlemmerne, der er helt enige eller enige i udsagnet, og 62%, der er uenige eller helt uenige. PDI-værdien for alle medlemmer bliver derfor -31%.

Iben er den af de fire medlemstyper, der i størst omfang bruger fritiden på frivilligt eller politisk arbejde. PDI-værdien for Iben er dog stadig betydeligt under nul (-24%). I den anden ende af skalaen har Kurt en PDI-værdi på dette område på -38%.

**Figur 27: Jeg bruger en del af min fritid på frivilligt arbejde eller politisk arbejde - f.eks. i en forældrebestyrelse, en idrætsforening eller lignende**



Arbejdsgiveren har til gengæld ikke indflydelse på lysten til at bruge en del af sin fritid på frivilligt eller politisk arbejde, og de regionalt ansatte har derfor lige så lille tilbøjelighed til at gøre det som medlemmerne set under ét.

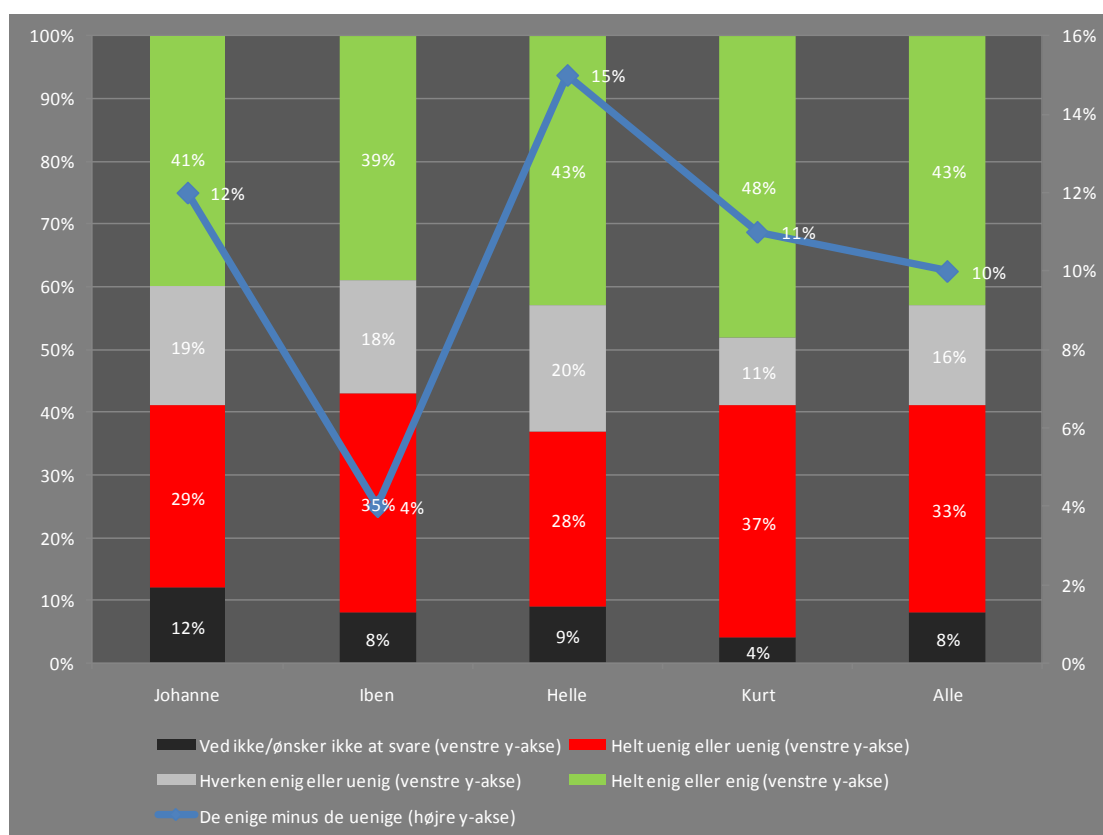
### Bør FOA gøre mere for at lade medlemmerne komme til orde?

Hvis vi ser på den generelle holdning til, om FOA bør gøre mere for at lade medlemmerne komme til orde, viser svarene, at medlemmerne synes, at FOA burde gøre mere, idet der er flere, der er enige end uenige i udsagnet (PDI-værdi 10%).

Mest uenig i udsagnet er Iben (PDI-værdi 4%); mest enig er Helle (PDI-værdi 15%). Hvor Iben ellers er den, der efterlyser mere demokrati, er hun i højest grad den, der mener, at FOA gør nok for at lade medlemmerne komme til orde.

Med reference til kommunikationsdelen af undersøgelsen, hvor vi beskrev Iben som det af de fire medlemmer, der er bedst til at lade sin mening komme til udtryk, kan man derfor overveje om Iben synes, at FOA gør nok, fordi hun selv er god til at komme til orde.

**Figur 28: FOA burde gøre mere for at lade medlemmerne komme til orde**



PDI-værdien for de regionalt ansatte er her 6%. Der er således også flere blandt de regionalt ansatte, der er enige end uenige i, at FOA burde gøre mere for at lade medlemmerne komme til orde.

Dem, der er aktive i frivillige eller politiske organisationer, er mindre enige (PDI-værdi 6%) i udsagnet, end dem, der ikke er aktive i frivillige eller politiske organisationer (PDI-værdi 15%).

Eller med andre ord: Hvis man er frivillig i andre organisationer, er man også mindre tilbøjelig til at mene, at FOA burde gøre mere for at lade medlemmerne komme til orde; måske fordi man på forhånd er mere fortrolig med den måde, demokratiet og debatten foregår på i FOA.

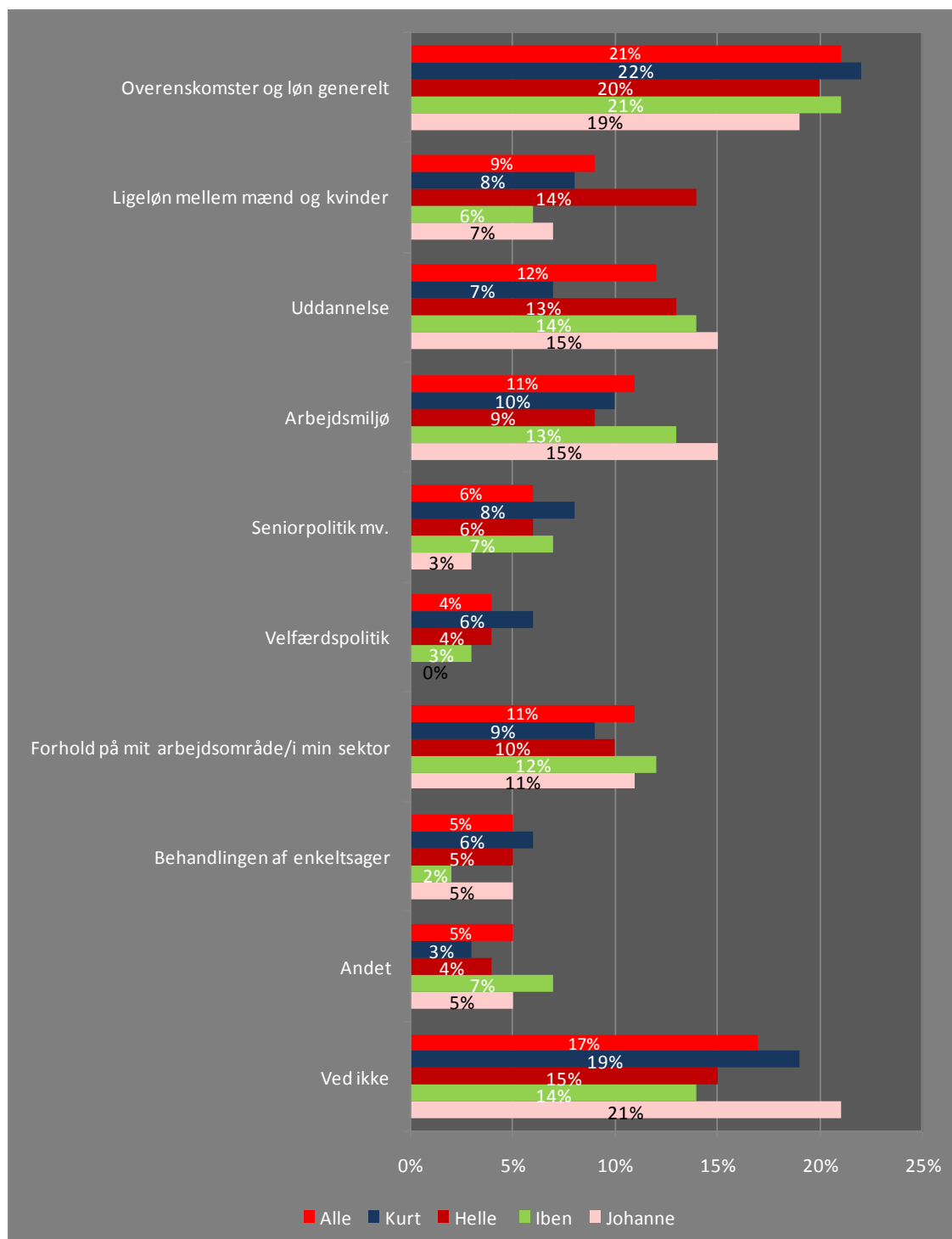
Vi har spurgt medlemmerne om, hvilke områder, de gerne vil have større indflydelse på. Svarene er angivet i figuren herunder og viser, at det især er på overenskomstområdet, at medlemmerne gerne vil have større indflydelse på FOA's indsats.

Medlemmerne ønsker samtidig større indflydelse på uddannelsesarbejdet, på FOA's indsats på arbejdsmiljøområdet og i forhold til FOA's konkrete indsats på arbejdspladsen og i sektoren.

Medlemmerne ønsker til gengæld kun i lille grad indflydelse på FOA's seniorpolitiske arbejde, ligesom medlemmerne ikke ønsker større indflydelse på FOA's (meget synlige) indsats på det velfærdspolitiske felt.

De regionalt ansatte er i meget høj grad enige med resten af medlemmerne, når de gælder hvilke områder, de gerne vil have mere indflydelse på. For samtlige de nævnte områder er forskellene i resultaterne så små, at de ligger inden for den statistiske usikkerhedsmargen.

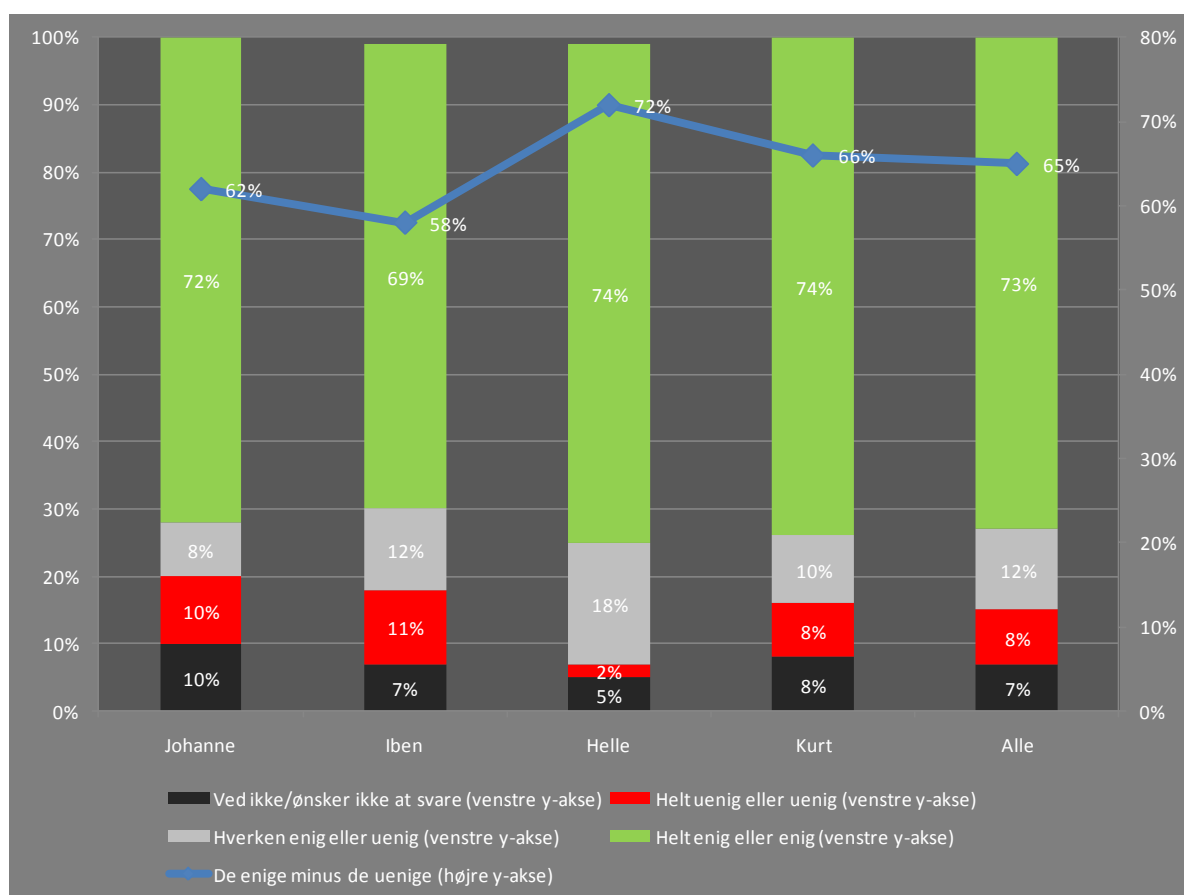
**Figur 29: På hvilke områder vil medlemmerne gerne have større indflydelse på FOA's indsats?**



## Er afdelingen god til at lytte?

Medlemmerne synes ubetinget, at FOA-afdelingen er god til at lytte, når medlemmerne gør opmærksom på et problem. Dette er vist i figuren herunder (PDI-værdi 65%), hvor man også kan se, at de fire medlemstyper er enige. Der er udelukkende tale om gradforskelle mellem Iben, som er den mest skeptiske (PDI-værdi 58%), og Helle, som er den mest positive (PDI-værdi 72%).

**Figur 30: Når medlemmerne gør opmærksom på et problem, er min FOA-afdeling god til at lytte**



De regionalt ansatte er enige i, at afdelingen er god til at lytte, når medlemmerne henvender sig med et problem. Men de er det i mindre grad end resten af medlemmerne: Hvor PDI-værdien for alle medlemmerne er 65%, er den for de regionalt ansatte 51%.



## Kontakten med FOA

Figuren herunder viser, hvordan medlemmerne har været i kontakt med FOA de seneste to år. Som det ses, er det især i form af telefonisk kontakt og besøg i afdelingen i forhold til medlemmets eksisterende ansættelse, at medlemmerne har været i kontakt med FOA.

Ganske få har været til et socialt arrangement eller været til generalforsamling i afdelingen, ligesom det er forholdsvis få, der har været til et fagligt arrangement i FOA.

Tallene viser, at de fire medlemsgrupper ligner hinanden, når det gælder om at være i kontakt med FOA. Heller ikke Iben og Kurt, der på en række punkter ellers udgør yderpunkterne i forhold til demokrati og involvering, adskiller sig nævneværdigt.

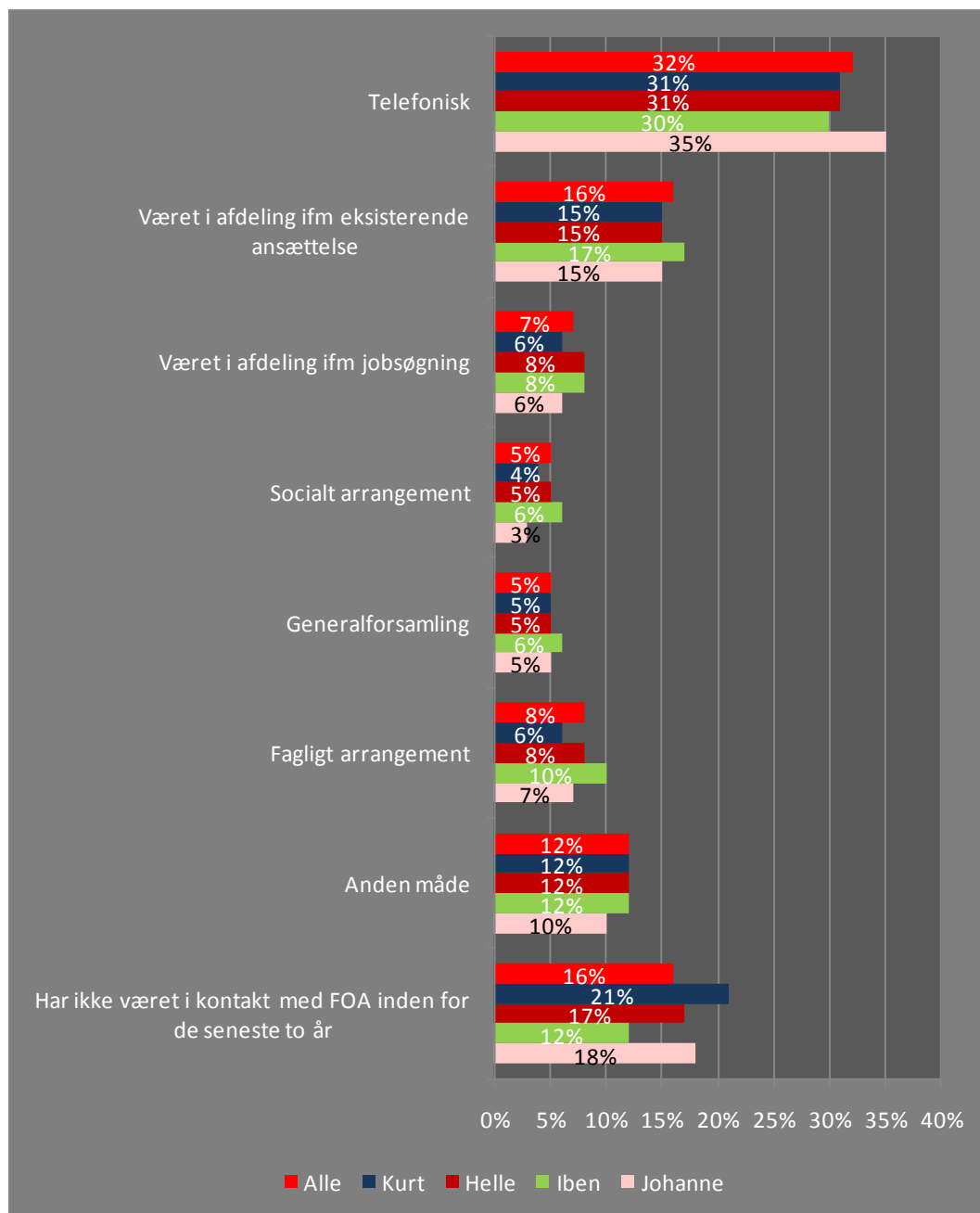
Tilsvarende kan man konstatere, at Helle – der er det af de fire medlemmer, der i størst omfang efterspørger, at FOA involverer medlemmerne mere – ikke har deltaget på generalforsamlinger og lignende i større grad end de andre medlemmer.

Det betyder efter vores mening, at det ikke er mere af det formelle demokrati, der efterspørges: Medlemmerne ønsker involvering og inddragelse, men på en måde, der adskiller sig fra de traditionelle kanaler og processer, der som resultaterne viser ikke er attraktive for nogen grupper af medlemmer.

De regionalt ansatte har stort set samme kontaktmønster som resten af medlemmerne. Resultaterne afviger således kun ganske lidt. Lidt færre regionalt ansatte medlemmer (4%) har været i afdelingen i forbindelse med jobsøgning, end det er tilfældet for alle medlemmer set under ét (7%), men forskellen er ikke statistisk signifikant. Ligeledes er der som nævnt lidt flere regionalt ansatte medlemmer, der ikke har været i kontakt med FOA inden for de seneste to år (19% mod 17% for alle medlemmer), men heller ikke denne forskel er stor nok til at være statistisk signifikant.

Ser vi på dem, der er aktive i frivillige eller politiske organisationer fremkommer det, at de aktive er mere tilbøjelige til at have været på generalforsamling (12%), at have deltaget i et fagligt arrangement (14%) eller et socialt arrangement (9%). Disse forskelle er interessante, fordi de indikerer at FOA's arrangementer over en bred kam er bedst til at tiltrække dem, der i forvejen er aktive, mens den brede skare af medlemmer ikke bliver tiltrukket i samme grad. Noget kunne altså tyde på, at FOA's arrangementer er en smule "indviede".

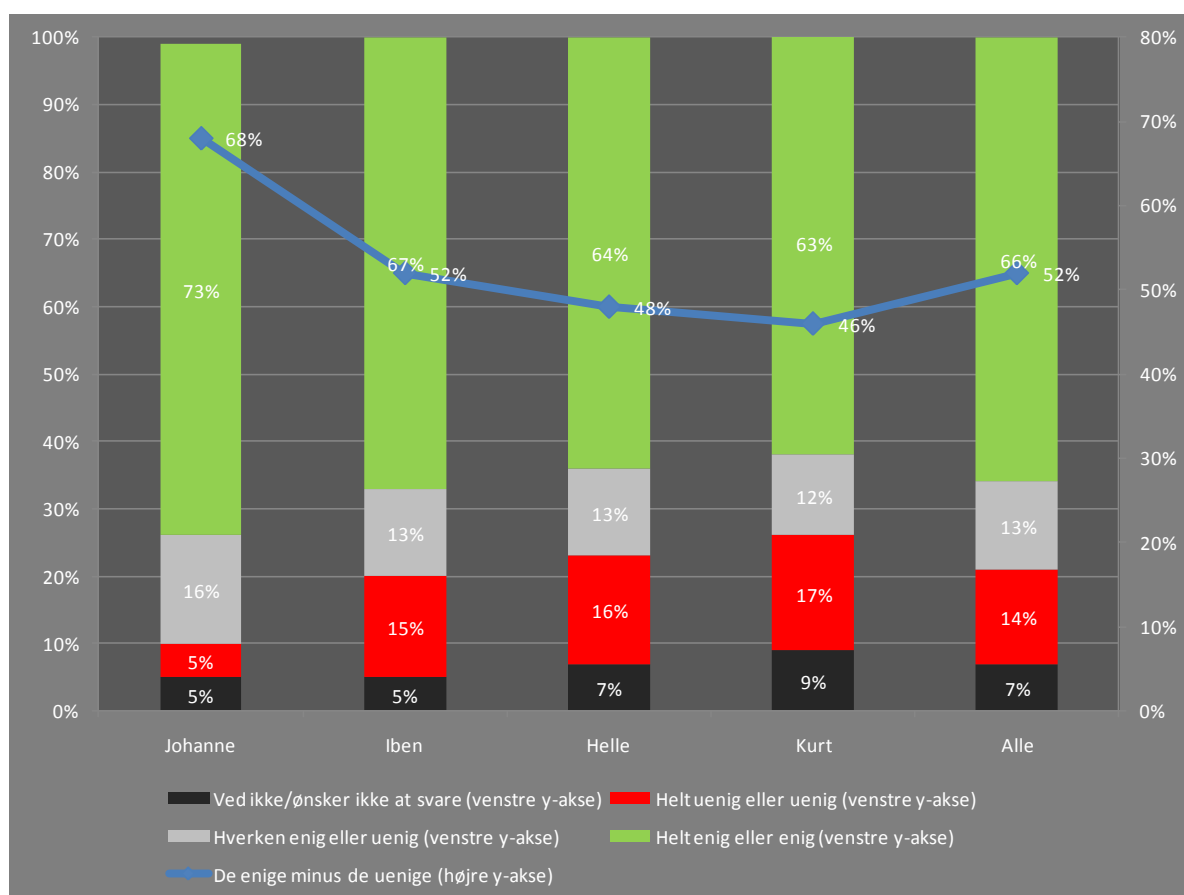
Figur 31: Hvordan har medlemmerne været i kontakt med FOA inden for de seneste to år?



## Aktiviteter og arrangementer

FOA-medlemmerne synes, at FOA er god til at lave aktiviteter, hvor medlemmerne deltager. PDI-værdien for alle medlemmer set under ét er 52%, og også her er alle de fire medlemstyper grundlæggende positive, om end i varierende grad: Den mest positive er Johanne (PDI-værdi 68%), og den mest skeptiske er Kurt (PDI-værdi 46%).

**Figur 32: FOA er gode til at lave aktiviteter, hvor medlemmerne deltager - f.eks. demonstrationer, underskriftsindsamlinger og happenings**



De regionalt ansatte ligger på linje med alle medlemmerne set under ét: PDI-værdien for de regionalt ansatte medlemmer er 51% mod 52% for alle medlemmer set under ét.

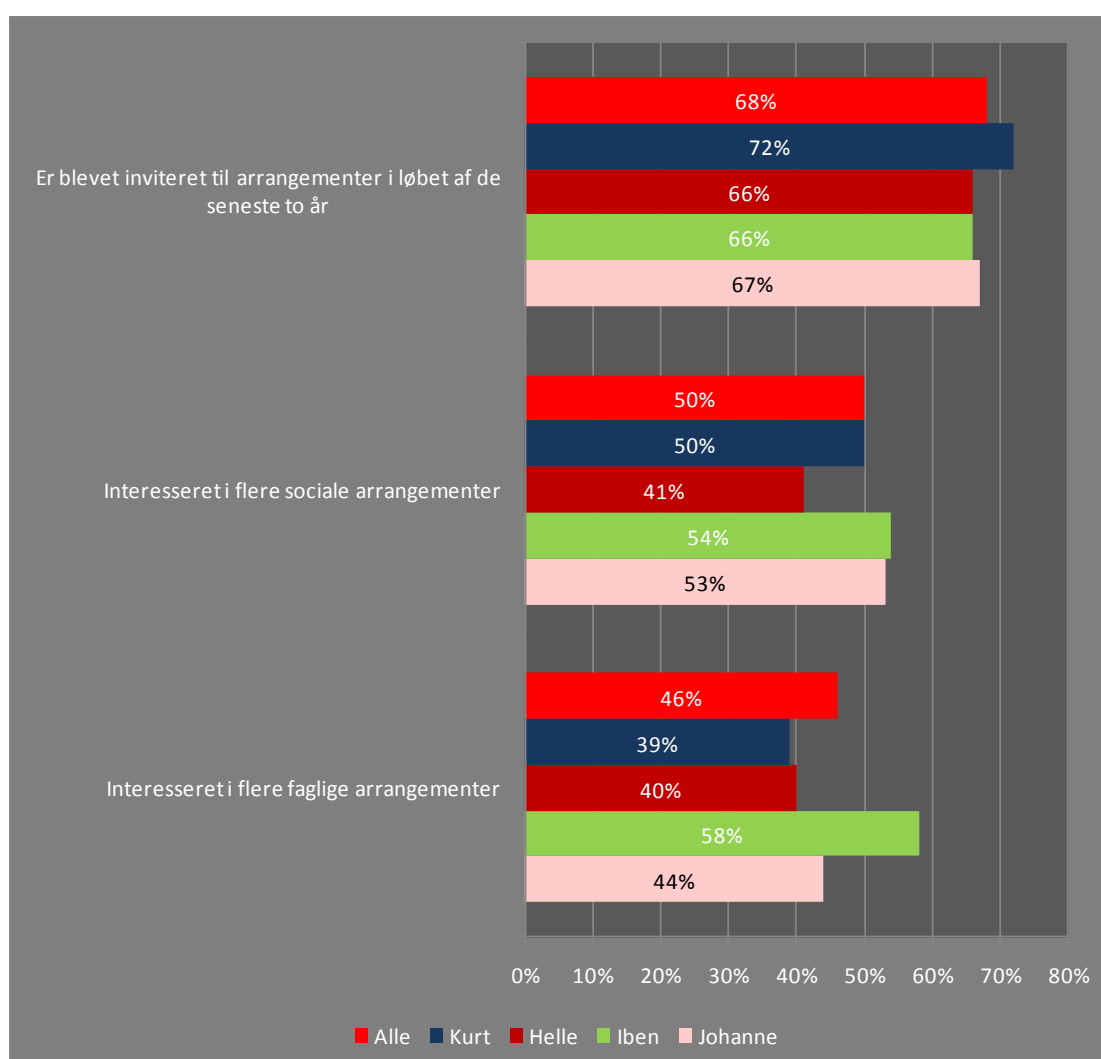
Dem, der er aktive i frivillige eller politiske organisationer, mener ikke i så høj grad (PDI-værdi 45%), at FOA er gode til at lave aktiviteter, som dem, der ikke er aktive i frivillige eller politiske organisationer (PDI-værdi 54%) – til trods for, at de som ovenfor beskrevet er noget mere tilbøjelige til at komme.

Figuren herunder viser, at to ud af tre medlemmer angiver, at de kan huske at de er blevet inviteret til et arrangement (socialt/ fagligt arrangement eller generalforsamling) inden for de seneste to år. Den manglende deltagelse, som vi så ovenfor, skyldes altså ikke, at medlemmerne har overset invitationen (f.eks. i det lokale blad): De kan huske, at de er blevet inviteret, men har blot ikke fundet arrangementet interessant nok til at deltage.

Medlemmerne opfatter sig samtidig som villige til at deltage: Halvdelen af medlemmerne er interesseret i flere sociale arrangementer og lige under halvdelen er interesseret i flere faglige arrangementer i FOA.

Iben skiller sig ud ved at være mest interesseret i begge typer arrangementer og er i særdeleshed mere interesseret i, at FOA arrangerer flere faglige arrangementer, end de andre medlemsgrupper er.

**Figur 33: Er medlemmerne blevet inviteret og er de interesseret i at FOA laver flere aktiviteter?**



De regionalt ansatte medlemmer er i højere grad interesseret i sociale arrangementer: 60% af dem angiver, at de er interesseret mod 50% blandt alle medlemmerne set under ét. Forskellen ved faglige arrangementer er mindre: 50% af de regionalt ansatte medlemmer angiver at de er interesseret i flere faglige arrangementer mod 46% for alle medlemmer set under ét.

Også her fremkommer der interessante forskelle, når man ser på, hvad dem, der er aktive i frivillige og politiske organisationer, svarer i forhold til dem, der ikke er aktive disse steder. Dem, der er aktive i frivillige og politiske organisationer, er således noget mindre interesserede i flere sociale arrangementer (35%) og i flere faglige arrangementer (36%).

Når vi ser på tallene, skinner forskellen mellem interessen for arrangementer på den ene side og den faktiske brug af FOA's arrangementer på den anden side i øjnene: Der er omtrent ti gange så mange medlemmer, der er interesseret i arrangementerne, som der er medlemmer, der har deltaget i de arrangementer, der har været.

Forskellen mellem interesse og faktisk fremmøde er dog væsentligt mindre, når man ser på dem, der i forvejen er aktive i frivillige og politiske organisationer. Her er der cirka tre gange så mange, der er interesserede, som faktisk møder frem, hvilket er en forskel der i høj grad er forklarlig med de praktiske omstændigheder, der altid gør sig gældende, når man skal beslutte om man deltager i et arrangement.

Tallene tyder derfor i høj grad på, at der er et uforløst potentiale for aktiviteter hos medlemmerne: De ønsker sig i høj grad flere arrangementer, men det er kun de "indviede" (dem, der i forvejen er vant til at komme i frivillige og politiske organisationer), der finder sig til rette i de arrangementer, der findes i FOA i dag.

## Åbne kommentarer til demokratiet i FOA

Endelig har medlemmerne kunnet give eventuelle yderligere kommentarer til demokratiet i FOA. Igen er kommentarerne langt overvejende positive, og de få negative kommentarer er meget spredte i deres indhold.

Flere efterlyser mere fleksibilitet med hensyn til afdelingsgrænserne, og at man skal kunne få hjælp i den nærmeste afdeling rent geografisk. Enkelte føler, at FOA fokuserer for meget på Social- og Sundhedssektoren og glemmer de mindre faggrupper.

Flere nævner, at der mangler tiltag over for unge medlemmer og én, at rekrutteringsindsatsen over for elever er for dårlig. Nogle oplever FOAs lokale bestyrelser som indspiste, og at det er for svært for andre end bestyrelsens egne kandidater at blive valgt.

Enkelte kommenterer, at FOA bør holde sig fri af partistøtte.

## 10. HVEM HENVENDER MEDLEMMERNE SIG TIL?

Vi har undersøgt, hvem medlemmerne vil henvende sig til, hvis de får problemer i forhold til:

- Mobning og trivsel på arbejdspladsen
- Ledelsen på arbejdspladsen
- Overenskomst og løn
- Langvarig sygdom
- Fyring
- Rettigheder, for eksempel i forbindelse med barsel eller orlov

For hvert af punkterne kunne medlemmerne i spørgeskemaet vælge at henvende sig til deres TR, den lokale afdeling, FOA centralt, andre eller at angive, at de ikke vidste, hvem de skulle henvende sig til.

Andelen af medlemmer, der ikke ved, hvem i FOA de skal henvende sig til, hvis de får et problem på arbejdet, bør være så lav som mulig, ligesom andelen, der vil henvende sig til FOA centralt, bør være lav.

### Hvad henvender medlemmerne sig til deres TR om?

Det er især ved mobning og trivsel på arbejdspladsen samt problemer med ledelsen på arbejdspladsen, som medlemmerne vil henvende sig til deres TR med. Her vil omkring halvdelen henvende sig til deres TR, ligesom flere vil henvende sig til deres TR end til afdelingen.

Fire ud af ti medlemmer vil henvende sig til TR, hvis de får problemer med overenskomst og løn, hvilket er lidt færre end andelen, der vil henvende sig til afdelingen. I forhold til overenskomster og løn er medlemmerne derfor en smule delte.

Medlemmerne vil ikke henvende sig til TR i forbindelse med langvarig sygdom eller fyring.

**Tabel 1: Hvad henvender medlemmerne sig til deres tillidsrepræsentant med?**

	Johanne	Iben	Helle	Kurt	Alle
Mobning og trivsel på arbejdspladsen	59%	56%	50%	47%	53%
Ledelsen på din arbejdsplads	53%	41%	46%	49%	47%
Overenskomst og løn	32%	40%	42%	41%	39%
Langvarig sygdom	18%	27%	25%	32%	26%
Fyring	25%	25%	26%	30%	27%
Mine rettigheder, for eksempel i forbindelse med barsel eller orlov	26%	36%	37%	36%	35%

De regionalt ansatte vil i lidt højere grad anvende TR ved mobning og trivsel på arbejdspladsen (61% mod 53% for alle medlemmer set under ét). Tilsvarende vil 41% af de regionalt ansatte medlemmer henvende sig til TR i forbindelse med deres rettigheder, for eksempel i forbindelse med barsel eller orlov. Herudover svarer de regionalt ansattes besvarelser om brug af TR i høj grad til resten af medlemmernes.

## Hvad henvender medlemmerne sig til deres afdeling om?

Medlemmerne henvender sig til deres afdeling, når det gælder fyring, rettigheder i forbindelse med barsel eller orlov, langvarig sygdom samt overenskomst og løn. I forhold til overenskomst og løn er medlemmerne dog som nævnt delt, idet stort set lige mange vil gå til TR og den lokale afdeling.

Medlemmerne vil ikke gå til afdelingen, når det drejer sig om mobning og trivsel på arbejdspladsen og kun i mindre grad, når det drejer sig om problemer med ledelsen på arbejdspladsen.

De regionalt ansatte adskiller sig ved, at de i mindre grad vil henvende sig til afdelingen end de øvrige medlemmer. Når det gælder mobning og trivsel på arbejdspladsen, er det således 10% af de regionalt ansatte, der vil henvende sig i afdelingen (mod 17% for alle medlemmer). Når det gælder problemer med ledelsen på den lokale arbejdsplads, vil 24% af de regionalt ansatte henvende sig i afdelingen (mod 38% for alle medlemmer). 42% af de regionalt ansatte vil henvende sig i afdelingen i forbindelse med overenskomst og løn (mod 47% for alle medlemmerne), 51% vil henvende sig i afdelingen i forbindelse med langvarig sygdom (mod 50% for alle medlemmer). Langvarig sygdom er således det eneste område, hvor de regionalt ansatte i lige så høj grad som resten af medlemmerne vil henvende sig i afdelingen.

57% vil henvende sig i afdelingen i forbindelse med fyring (mod 63% for alle medlemmer set under ét). Endelig vil 48% af medlemmerne henvende sig i afdelingen i forbindelse med deres rettigheder, for eksempel i forbindelse med barsel eller orlov (mod 52% for alle medlemmer set under ét).



**Tabel 2: Hvad henvender medlemmerne sig til deres afdeling med?**

	<b>Johanne</b>	<b>Iben</b>	<b>Helle</b>	<b>Kurt</b>	<b>Alle</b>
Mobning og trivsel på arbejdspladsen	19%	11%	17%	22%	17%
Ledelsen på din arbejdsplads	34%	37%	36%	42%	38%
Overenskomst og løn	52%	45%	45%	47%	47%
Langvarig sygdom	58%	46%	50%	47%	50%
Fyring	67%	61%	62%	62%	63%
Mine rettigheder, for eksempel i forbindelse med barsel eller orlov	63%	49%	51%	50%	52%

### Hvad henvender medlemmerne sig til forbundet om?

Som vist i tabellen herunder vil medlemmerne ikke gå til FOA centralt med nogle problemer. Johanne har en lille tendens til at have forbundet i tankerne, når det gælder overenskomst og løn samt langvarig sygdom, men det er en tendens, der er så svag, at den ikke ændrer ved det overordnede billede.

**Tabel 3: Hvad henvender medlemmerne sig til forbundet med?**

	<b>Johanne</b>	<b>Iben</b>	<b>Helle</b>	<b>Kurt</b>	<b>Alle</b>
Mobning og trivsel på arbejdspladsen	0%	0%	1%	0%	0%
Ledelsen på din arbejdsplads	0%	0%	1%	2%	1%
Overenskomst og løn	6%	2%	3%	2%	3%
Langvarig sygdom	4%	0%	0%	2%	1%
Fyring	2%	2%	1%	3%	2%
Mine rettigheder, for eksempel i forbindelse med barsel eller orlov	2%	2%	1%	3%	2%

De regionalt ansatte ligner medlemmerne set under ét: Der er reelt ingen af dem, der vil henvende sig til forbundet, hvis de har et problem.

## Hvad henvender medlemmerne sig til andre med?

Som det ses, er det især i forbindelse med mobning og trivsel på arbejdspladsen, at medlemmerne vil henvende sig til andre. En mindre andel – men for Ibens vedkommende dog 22% - vil henvende sig til andre ved langvarig sygdom, mens 11% - og for Ibens vedkommende 18% - vil henvende sig til andre i forbindelse med problemer med ledelsen på arbejdspladsen.

**Tabel 4: Hvad henvender medlemmerne sig til andre med?**

	Johanne	Iben	Helle	Kurt	Alle
Mobning og trivsel på arbejdspladsen	19%	30%	26%	30%	27%
Ledelsen på din arbejdsplads	10%	18%	9%	5%	11%
Overenskomst og løn	6%	10%	7%	6%	7%
Langvarig sygdom	14%	22%	16%	17%	17%
Fyring	2%	8%	3%	3%	4%
Mine rettigheder, for eksempel i forbindelse med barsel eller orlov	6%	9%	3%	8%	7%

Resultaterne viser ikke, hvem "andre" er. Det kan derfor i princippet være alle, herunder familien, arbejdsgiveren, venner, medier og så videre. Forholdsvis få vil henvende sig til andre i forbindelse med overenskomst og løn, fyring og oplysning om rettigheder.

De regionalt ansatte vil i højere grad end resten af medlemmerne henvende sig til andre, når det gælder problemer med ledelsen på arbejdspladsen (21% mod 10% for alle medlemmerne set under ét), overenskomst og løn samt fyring. Tallene for alle tre, og især de to sidstnævnte, er dog så små, at forskellene mellem de regionalt ansatte og alle medlemmerne set under ét ligger inden for den statistiske usikkerhedsmargen.

## Hvornår ved medlemmerne ikke, hvor de skal henvende sig?

Som nævnt bør andelen af medlemmer, der ikke ved, hvor de skal henvende sig, hvis de får et problem, der har med arbejdet at gøre, være så lav som muligt.

Tabellen herunder viser, at det også er tilfældet: Det er i gennemsnit hvert tyvende medlem, der ikke ved, hvor de skulle henvende sig, hvis de fik et af de problemer, der blev nævnt i spørgeskemaet.

Det er værd at bemærke, at Helle gennemgående er mere i tvivl om, hvor hun skal henvende sig, mens Kurt omvendt er mindre i tvivl. Tilsyneladende er den moderne og individualistiske Helle mere fremmed over for FOA's indgange end Kurt, der gennemgående er mere traditionelt funderet.

**Tabel 5: Ved hvilke problemer ved medlemmerne ikke, hvor de skal henvende sig?**

	<b>Johanne</b>	<b>Iben</b>	<b>Helle</b>	<b>Kurt</b>	<b>Alle</b>
Mobning og trivsel på arbejdspladsen	3%	3%	5%	1%	3%
Ledelsen på din arbejdsplads	2%	4%	9%	2%	4%
Overenskomst og løn	4%	3%	4%	4%	4%
Langvarig sygdom	6%	5%	9%	3%	6%
Fyring	3%	4%	8%	2%	4%
Mine rettigheder, for eksempel i forbindelse med barsel eller orlov	3%	5%	8%	3%	5%

De regionalt ansatte medlemmers besvarelser svarer på dette punkt nogenlunde til de øvrige medlemmers. Det er således en forholdsvis lille andel af regionalt ansatte, der ikke ved, hvor de skal henvende sig, hvis de får et problem.

## Hvornår henvender medlemmet sig til sin TR og hvornår henvender hun sig til afdelingen?

Da stort set ingen vil henvende sig til forbundet, og meget få vil være i tvivl, er tendensen altså, at medlemmerne enten henvender sig til TR eller til afdelingen.

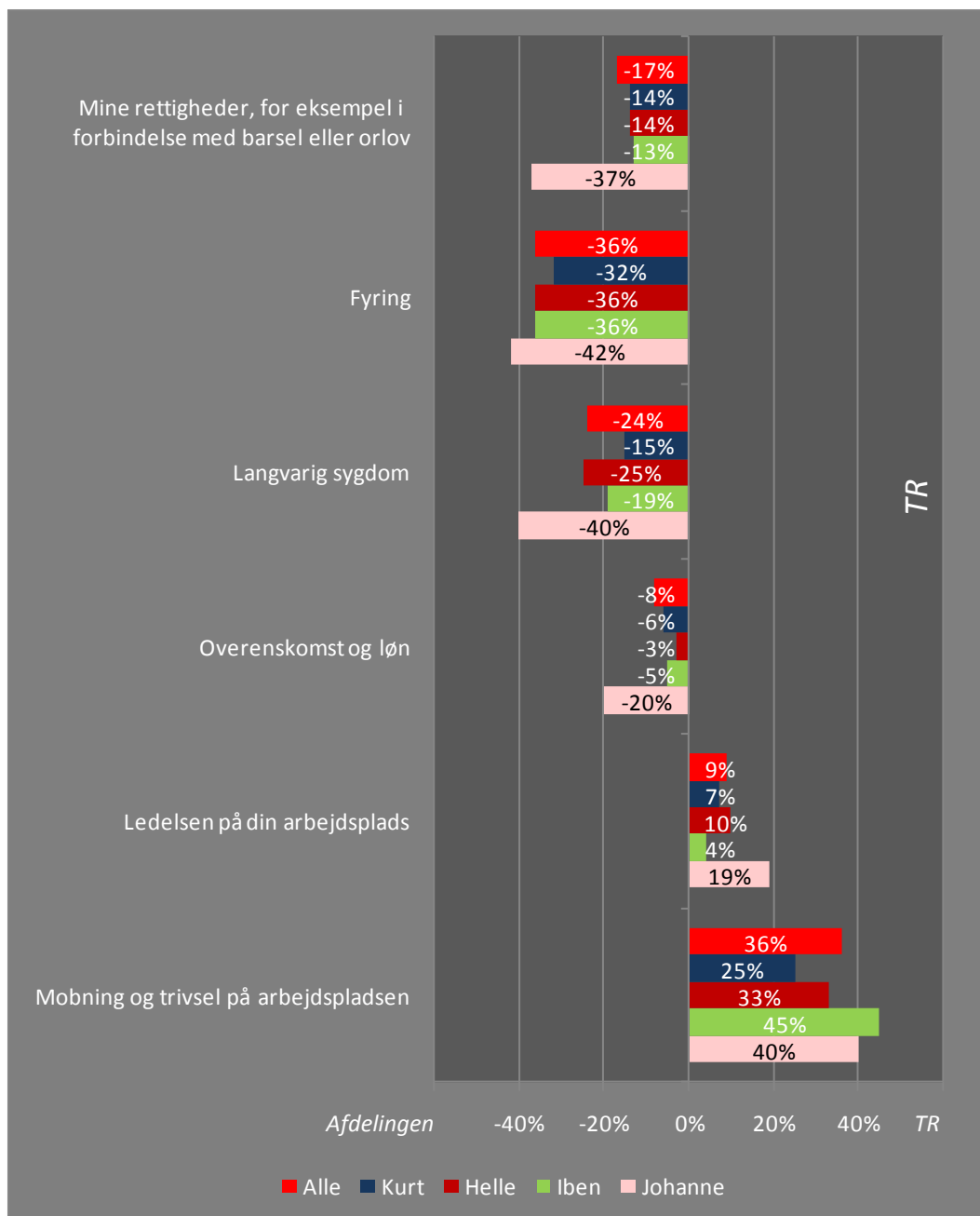
Vi har i figuren vist fordelingen mellem afdelingen og TR. Hvis grafen peger mod venstre, er der overvægt af dem, der vil henvende sig til afdelingen; peger grafen mod højre, er der overvægt af dem, der vil henvende sig til TR.

Medlemmerne er enige om, hvor de skal henvende, når det gælder fyring (afdelingen), og når det gælder mobning og trivsel på arbejdspladsen (TR). De er også forholdsvis enige om, hvor de skal henvende sig i forbindelse med langvarig sygdom (afdelingen).

Til gengæld er medlemmerne ikke enige om, hvor man skal henvende sig i forbindelse med overenskomst og løn, problemer med ledelsen på arbejdspladsen og rettigheder i forbindelse med barsel eller orlov. Her vil stort set lige mange gå til TR og afdelingen, og man kan sige, at indgangen til FOA i forhold til disse problemer ikke er helt entydig.

En interessant pointe er, at Johanne-medlemmerne er mere enige om, hvor de skal henvende sig. Billedet af FOA's indgange står derfor klarere hos den traditionsbårne og fællesskabsorienterede Johanne, end det gør for de andre medlemstyper.

**Figur 34: Hvornår henvender man sig til afdelingen hhv. sin TR?**



Note til figuren: Tallene i figuren er fremkommet ved at fratække andelen, der ville gå til deres afdeling (tabel 2), fra andelen, der ville gå til deres TR (tabel 1). Positive tal i figuren betyder derfor, at der er flest, der ville gå til deres TR. Negative tal i figuren betyder, at der er flest, der ville gå til deres afdeling.

De regionalt ansatte medlemmer adskiller sig ved, at de på alle andre punkter end langvarig sygdom, er mere tilbøjelige til at henvende sig til deres TR end til afdelingen.

## 11. FOA'S SERVICE

Vi beskriver i dette kapitel, hvordan medlemmerne prioriterer FOA's service, hvilke ydelser de i praksis har anvendt, og hvordan de bedømmer den service, de fik, da de havde brug for en af ydelserne.

### Hvordan prioriterer medlemmerne FOA's service?

Figuren viser, hvordan medlemmerne prioriterer FOA's service. Som det ses, er det især løntjek og rådgivning, hvis man bliver fyret, at medlemmerne prioriterer højt, efterfulgt af hjælp, hvis man får en arbejdsskade og rådgivning i forbindelse med sygefravær.

De fire medlemstyper er nogenlunde enige. Men også kun nogenlunde; eksempelvis er Johanne mere interesseret i løntjek end de andre medlemsgrupper og er sammen med Iben den, der prioriterer rådgivning i forbindelse med sygefravær højest.

Kurt og Helle prioriterer hjælp, hvis man får en arbejdsskade noget højere end Johanne og Iben, ligesom Kurt er dobbelt så interesseret i hjælp ved forandringer på arbejdspladsen end de øvrige medlemmer (og tre gange så interesseret i dem end den forandringsvillige Iben).

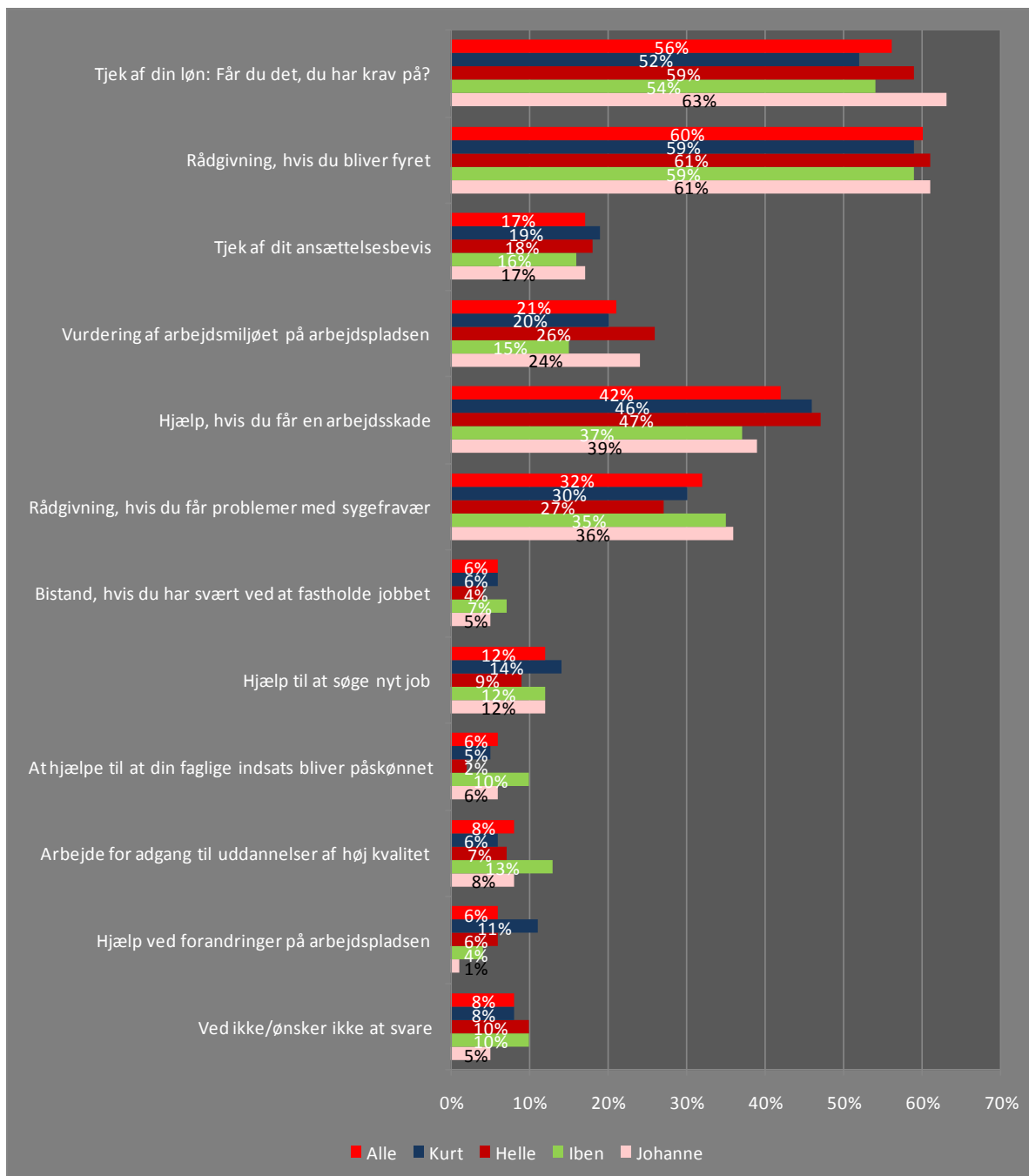
Omvendt prioriterer Iben FOA's arbejde for uddannelserne højere end de andre medlemmer - og dobbelt så højt som Kurt.

Det er endelig interessant (og umiddelbart svært at forklare), at Iben prioriterer FOA's indsats til vurdering af arbejdsmiljøet på arbejdspladsen lavere end de andre medlemstyper.

De regionalt ansatte prioriterer hjælp, hvis man får en arbejdsskade lavere end de øvrige medlemmer: 29% af de regionalt ansatte har angivet dette som vigtigt mod 42% for alle medlemmer set under ét.

Der er lidt flere regionalt ansatte, der prioriterer rådgivning ved firing (64% mod 60% blandt alle medlemmer), tjek af ansættelsesbevis (21% mod 17% blandt alle medlemmer) og vurdering af arbejdsmiljøet (26% mod 21% blandt alle medlemmer set under ét). Forskellene er dog så små, at de falder inden for den statistiske usikkerhedsmargin.

**Figur 35: Hvad er de vigtigste ydelser FOA leverer?**



Note til figuren: Medlemmerne havde mulighed for at prioritere tre af FOA's servicetilbud. Derfor summerer procenttallene ikke til 100%.

## Mangler der noget i det, FOA tilbyder medlemmerne?

Deltagerne i undersøgelsen har haft lejlighed til at skrive svar på et spørgsmål om, hvor vidt der mangler noget i det, FOA tilbyder medlemmerne.

Der er mange forskelligartede ønsker til, hvad FOA skal tilbyde medlemmerne. Ønskerne spænder fra, at FOA ikke skal have så mange forskellige faggrupper til ønsker om mere synlighed.

De fleste besvarelser er dog kommentarer om, at der ikke mangler noget i FOAs tilbud til medlemmerne.

Det, der efterspørges, er først og fremmest mere åbenhed og lokal synlighed. Det kan være i form af mere synlighed på arbejdspladserne samt mulighed for mere og lettere kontakt med FOA. Flere besvarelser handler om, at FOA er for passive ved sygdom og arbejdsløshed.

Et medlem skriver: "FOA skulle være lidt mere opsøgende. Møde op på arbejdspladserne uopfordret, bare for at se hvordan det går. Udvide lidt interesse."

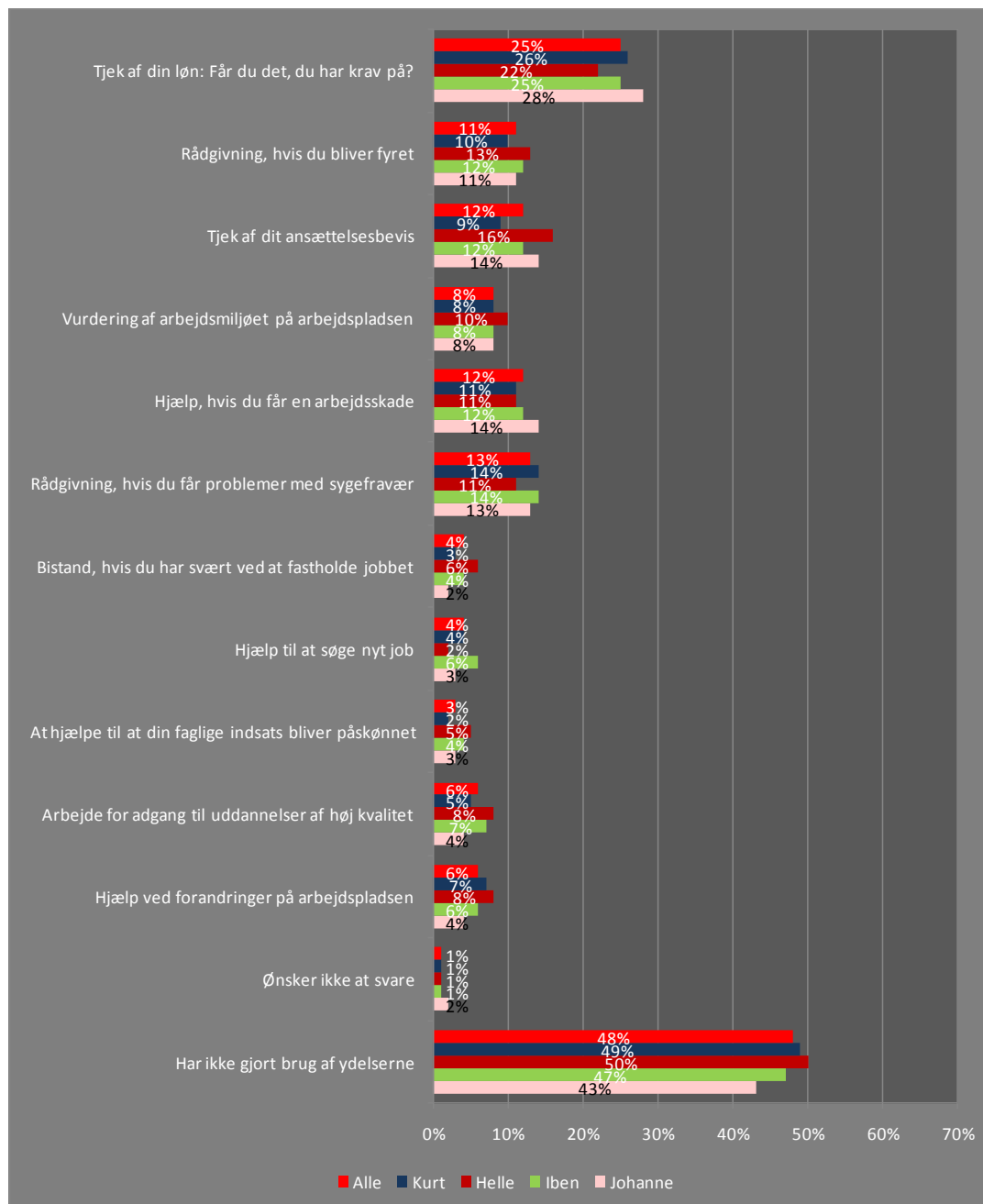
Der er også flere, der kommenterer pensionsforhold – de ønsker enten et bedre afkast eller mulighed for selv at administrere pensionen.

Flere skriver, at de ønsker flere faglige kurser, herunder fokus på ledere. Der er også flere, der ønsker mere specifik faglig viden om eksempelvis lønforhandling, barsel, gennemgang af deres overenskomst og lønsedler

## Hvilke ydelser fra FOA har medlemmerne brugt?

Når vi ser på, hvilke ydelser medlemmerne har gjort brug af, bliver forskellene mellem medlems-typerne visket en smule ud: Uanset ens arbejdslivsværdier og syn på, hvad det gode arbejde er, kan man få brug for hjælp, hvis man får en arbejdsskade eller rådgivning, hvis man bliver fyret.

**Figur 36: Hvilke ydelser har medlemmerne gjort brug af?**



Det er interessant at betragte sammenhængen mellem medlemmernes prioritering af FOA's service og den faktiske brug af ydelserne. Det gør sig for eksempel gældende ved tjek af lønnen: 56% af medlemmerne angiver, at det er en af de tre vigtigste ydelser, men kun 25% af medlemmerne



angiver, at FOA har hjulpet dem med at tjekke deres løn. For de regionalt ansatte er forskellen endnu større: 57% prioriterer løntjek, og 16% har fået det.

11%-13% af medlemmerne har gjort brug af FOA i forbindelse med rådgivning ved firing, tjek af ansættelsesbevis, hjælp ved arbejdsskade og rådgivning i forbindelse med sygefravær.

Ser vi på de regionalt ansatte, er det kun hvert sjette medlem (16%) der har fået løntjek. Herudover ligner de regionalt ansatte de øvrige medlemmer i forhold til, hvilke ydelser de har modtaget af FOA.

Halvdelen af medlemmerne angiver, at de ikke har gjort brug af nogen af FOA's servicetilbud i deres medlemstid.

## Medlemmernes tilfredshed med FOA's service

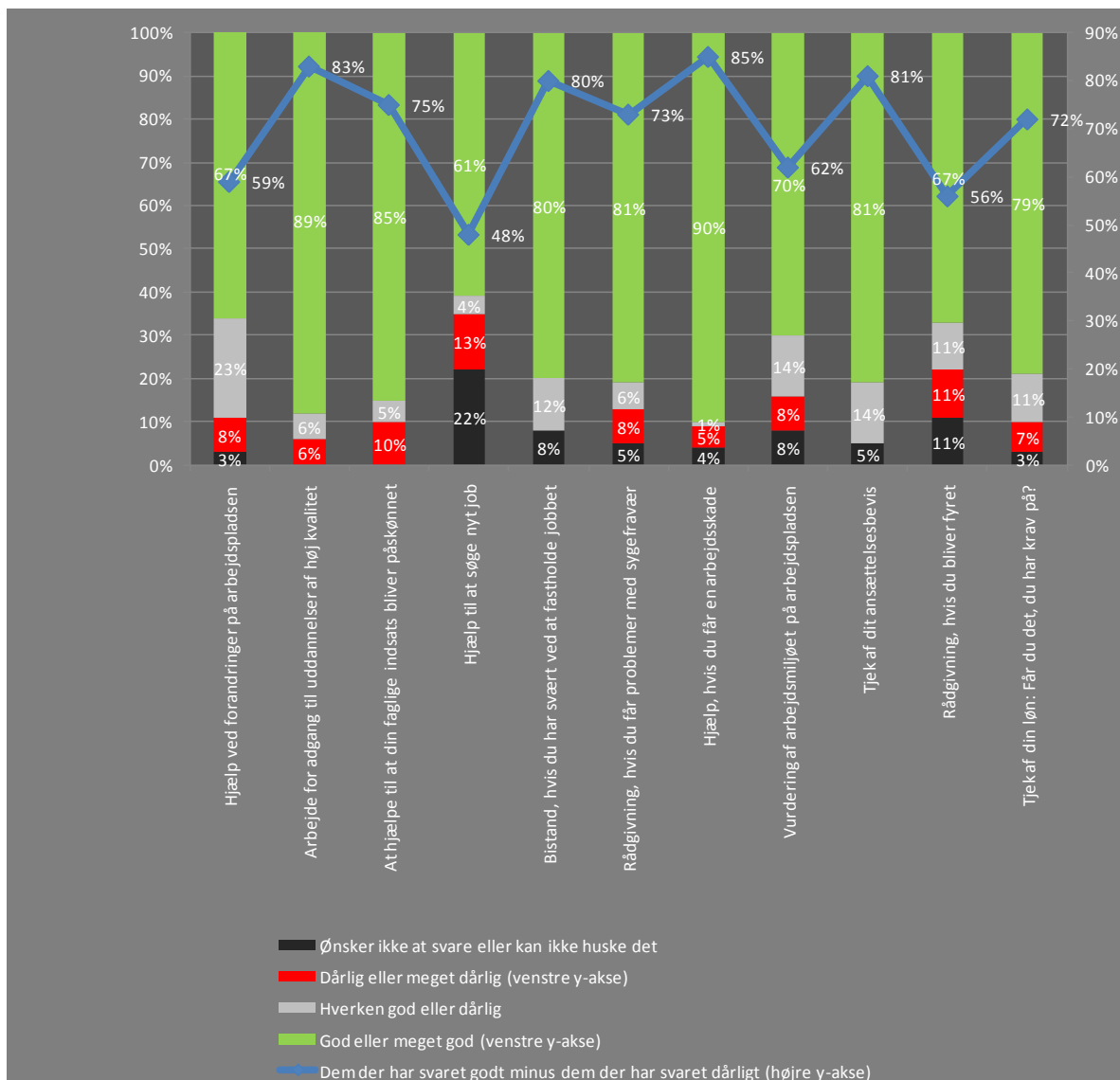
Figuren viser tilfredsheden med FOA's service blandt de medlemmer, der har brugt dem. Fordi det for de fleste ydelsers vedkommende er forholdsvis få medlemmer i undersøgelsen, der har brugt dem, giver det ikke mening at opdele tilfredsheden med ydelserne i forhold til medlemstyper eller ansættelsesforhold (dvs. om medlemmet er regionalt ansat).

Resultaterne viser, at medlemmerne er tilfredse med de ydelser, de har gjort brug af. Uanset deres karakter, får alle ydelserne en god bedømmelse af medlemmerne, der har brugt dem, og kun et fåtal er utilfredse med den ydelse, de har fået af FOA, da de havde behov for det.

Størst tilfredshed er der hos de medlemmer, der har fået hjælp i forbindelse med en arbejdsskade, der har gjort brug af nogle af FOA's uddannelser, som har fået tjekket deres ansættelsesbevis eller har fået bistand til at fastholde jobbet.

Lavest tilfredshed er der hos de medlemmer, der har fået hjælp til at søge nyt job. Men det skal understreges, at der også her er tale om en god tilfredshed blandt medlemmerne (PDI-værdi 48%); blot er tilfredsheden ikke helt så høj som ved de andre områder.

**Figur 37: Tilfredshed med FOA's service**



Note til figuren: Kun dem der har benyttet sig af ydelserne er blevet bedt om at bedømme dem. Derfor er antallet af interview for hver ydelse lille, og tallene skal derfor fortolkes med forsigtighed.

Medlemmerne har kunnet kommentere de enkelte serviceløfter. Den langt overvejende del af kommentarerne kommer fra medlemmer, som har været tilfredse med den service, de har fået fra FOA. Få har været utilfredse.

Den positive omtale af servicen drejer sig primært om oplevelser af, at FOA har været lyttende, forstående, og at der er blevet vejledt grundigt. Medlemmerne oplever, at hjælpen fra FOA har positiv effekt og gode resultater.

Citat fra besvarelse: "Hjælpen og rådgivningen var dybdegående, og det, at der mødte en medarbejder op fra FOA på min arbejdsplads, gjorde, at jeg følte mig respekteret som medlem af FOA. Det var virkelig dejligt at fornemme, at min fagforening tog mig seriøst. Så på den led har FOA været en decideret fremragende fagforening for mig og den situation, jeg stod i på det givne tidspunkt."

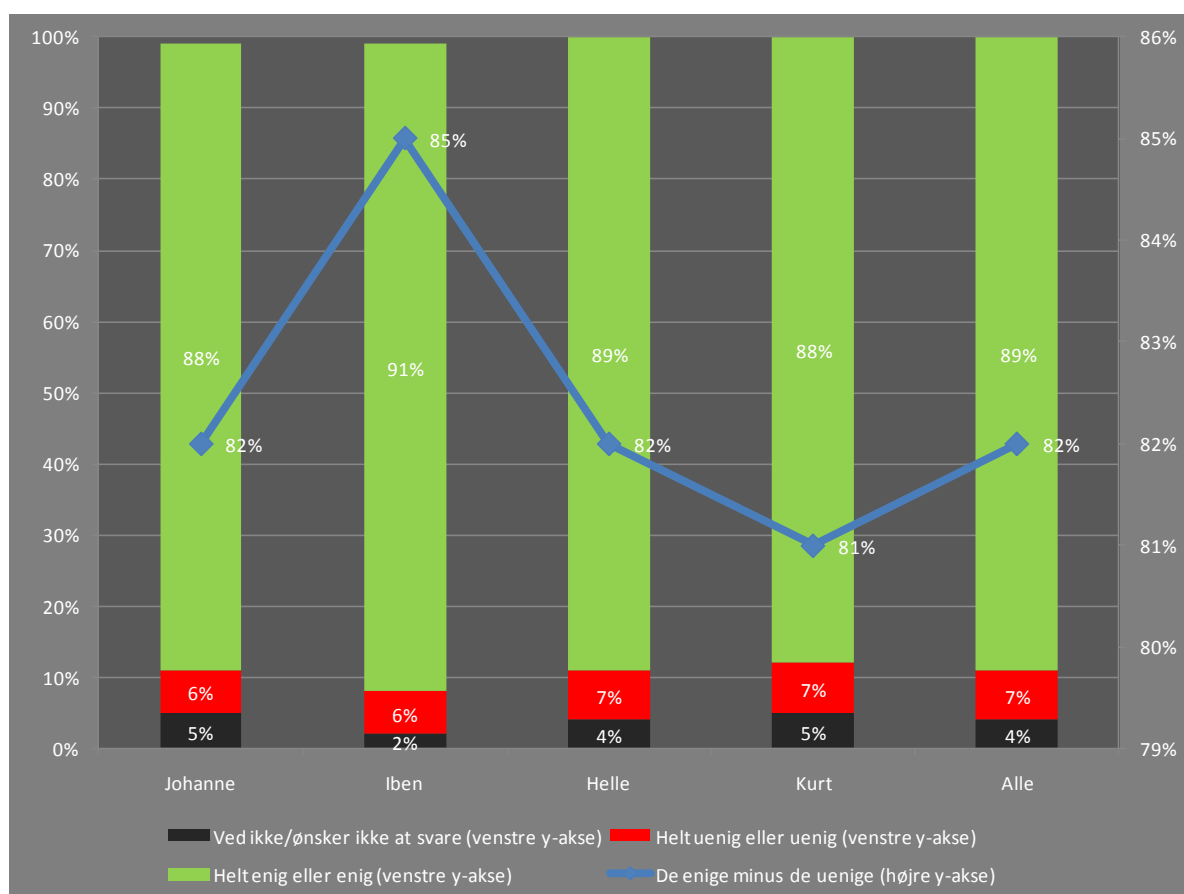
Mange oplever FOA som en stor hjælp til at oversætte fagsprog og komplicerede regler. De negative oplevelser handler blandt andet om, at FOA manglede viden, at sagsbehandlingen var langsom – og om, at man ikke har fået den hjælp, man ønskede sig.

Enkelte føler sig mistænkeliggjort for eksempel i forbindelse med jobsøgning og sygdom.

## 12. MEDLEMMERNES LOYALITET MED FOA

Figuren herunder viser medlemmernes tilfredshed med FOA. Som det ses, er medlemmerne tilfredse med medlemskabet af FOA, og der er kun små udsving mellem medlemstyperne.

**Figur 38: Jeg er alt i alt tilfreds med mit medlemskab af FOA**



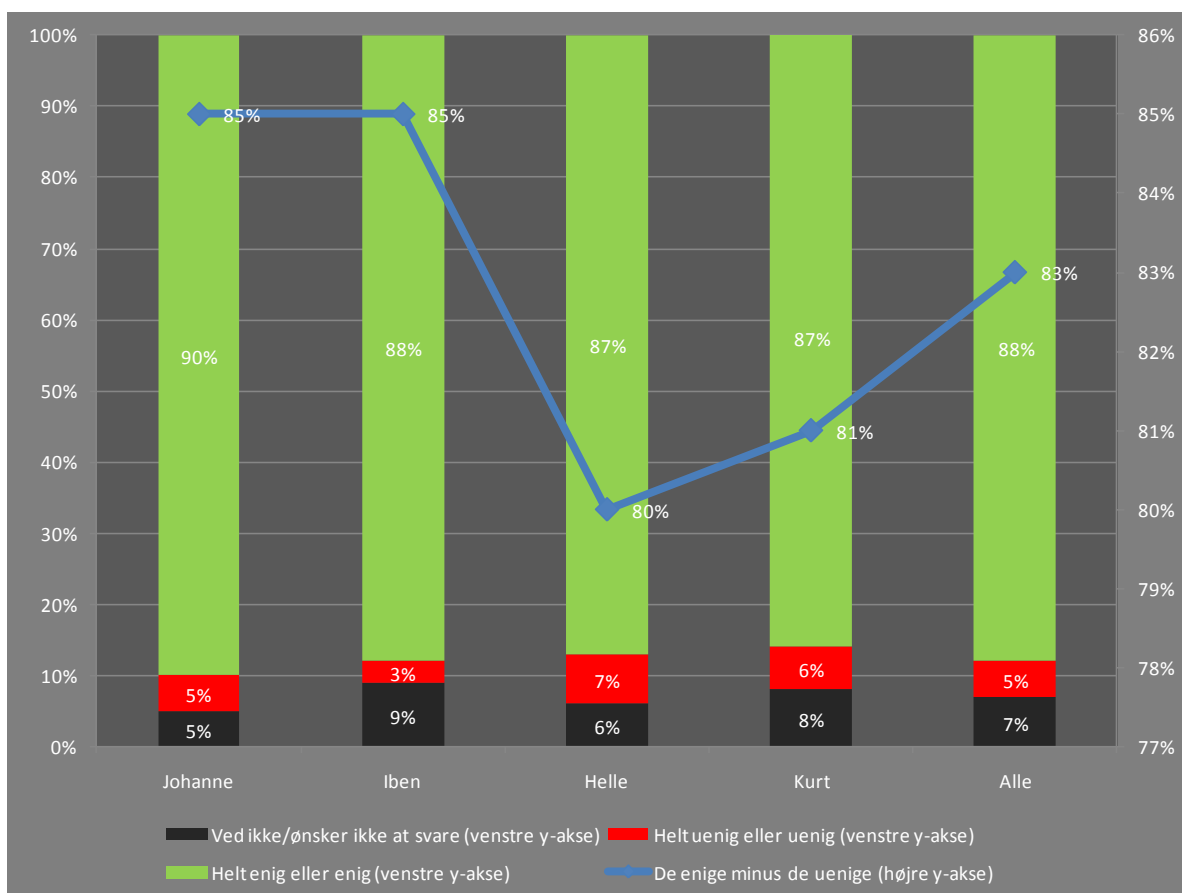
De regionalt ansatte har en PDI-værdi på 75%. De er derfor alt i alt lidt mindre tilfredse med deres medlemskab end medlemmerne set under ét.

Ser vi i stedet på, om medlemmerne forventer at være medlem af FOA om to år viser resultaterne, at de fleste medlemmer forventer at være medlem. Det er således kun 3% til 7% af de fire medlemstyper, der ikke forventer at være medlemmer.

Der er samme andel blandt de regionalt ansatte, der ikke regner med at være medlem om to år. Heller ikke blandt de regionalt ansatte er der altså tegn på, at medlemmerne vil forlade FOA.

Da det er ganske få medlemmer, der ikke regner med at være medlem om to år, skal man fortolke årsagerne med lidt forsigtighed. Tallene indikerer dog, at medlemmerne regner med at have meldt sig ud af FOA, fordi de har forladt arbejdsmarkedet, eller fordi de arbejder med noget andet. Stort set ingen eller næsten ingen indikerer, at de har meldt sig ud af FOA for at være medlem af en billigere fagforening, eller fordi de ikke regner med at være medlem af nogen fagforening om to år.

**Figur 39: Jeg regner med at være medlem af FOA om to år**



Der optræder for få, der ikke regner med at være medlem af FOA om to år, til at man kan opdele årsagerne på segment eller arbejdssted.

Andelen af medlemmer, der ikke regner med at være medlem om to år, svarer til den tilsvarende andel i andre forbund. Meget tyder altså på, at udmeldelsen – også når den ikke skyldes ”naturlige” årsager – ikke er resultatet af en langvarig overvejelse. Opfølgende undersøgelser kan sætte fokus på, hvilke faktorer, der fører til beslutningen om udmeldelse.

Det er endelig de fleste medlemmer, der mener, at FOA gør det bedre end andre fagforeninger, de kender eller har hørt om. Der er ved dette spørgsmål lidt større forskel på de fire medlemstyper, med Iben som den mest positive og Kurt som den mest negative.

**Figur 40: Vil du sige at FOA gør det bedre eller dårligere end andre fagforeninger, du kender eller har hørt om?**



De regionalt ansatte har en PDI-værdi på 21%. Også på dette punkt er de derfor lidt mindre tilfredse end medlemmerne set under ét.

## 13. METODE

De tre delundersøgelser (segmenteringsundersøgelsen, kommunikationsundersøgelsen og demokratiundersøgelsen) er foretaget på følgende måde:

- Der blev først foretaget en indledende undersøgelse, hvor baggrundsspørgsmålene, spørgsmålene om segmentering, de overordnede kommunikationsspørgsmål og de overordnede demokratispørgsmål blev stillet. Denne undersøgelse blev foretaget i maj og juni 2010 og omfattede i alt 1395 respondenter. Respondenterne var udvalgt, så alle sektorer og faggrupper var repræsenteret. Der skete en overrepræsentation af medlemmer fra de små sektorer, og især Kost Service. Undersøgelsen blev generelt udført ved hjælp af telefoniske interview, dog med mulighed for at svare elektronisk (et web-baseret spørgeskema) til de medlemmer, der ved den telefoniske kontakt foretrak det (f.eks. fordi de så kunne svare på et senere tidspunkt, hvor børnene var lagt i seng). Denne undersøgelse udgjorde samtidig bruttostikprøven for de følgende undersøgelser.
  - Der blev foretaget 1158 rent telefoniske interview og 237 interview, hvor den indledende telefoniske kontakt blev fulgt op af et webbaseret spørgeskema. Svarprocenten i den telefoniske undersøgelse var 78% og i det webbaserede spørgeskema 72%.
- Undersøgelsen om kommunikation blev afviklet i to tempi:
  - En kombineret telefonundersøgelse og elektronisk undersøgelse, hvori 749 medlemmer deltog. Denne undersøgelse blev foretaget i juni og juli 2010. 360 af interviewene blev foretaget telefonisk (svarprocent 81%) og 389 via web (svarprocent 64%)
  - En rent elektronisk undersøgelse, hvori 707 medlemmer deltog. Denne undersøgelse blev foretaget i juni og juli 2010. Undersøgelsen havde en svarprocent på 86%
- Undersøgelsen om demokrati og involvering blev afviklet i to tempi:
  - Der blev afholdt to fokusgrupper med medlemmer af FOA. Fokusgrupperne blev afholdt i Århus og København i august 2010, der deltog i alt 16 medlemmer
  - Der blev foretaget en kvantitativ dataindsamling ved hjælp af en kombination af telefoniske interview og web-interview. Der deltog 657 medlemmer (328 telefonisk med en svarprocent på 78% og 329 via web med en svarprocent på 49%) i undersøgelsen, der blev foretaget i august og september 2010

Resultaterne er efterfølgende blevet vejret, så de svarer til medlemssammensætningen i forhold til sektor. Fordi der er sket en kombination af telefoniske og elektroniske interview, og fordi der har været særlig fokus på medlemmerne af Kost Service, er det vores opfattelse at undersøgelsen i høj grad er repræsentativ for den samlede skare af medlemmer. Kørsler, hvor vi sammenligner resultaterne for de to indsamlingsmetoder (telefoniske og elektroniske interview), viser således ingen forskel.

Det er samtidig vores opfattelse, at antallet af interview i hver af delundersøgelserne er så højt, at såvel den statistiske usikkerhed og bortfaldsproblematikken (hvor man kunne frygte, at kun de særligt interesserede medlemmer ville svare på alle undersøgelserne) er minimeret og ikke har indflydelse på resultaterne.

I rapporten har vi, med mindre andet er nævnt, kun fremhævet statistisk signifikante forskelle.

De anvendte spørgeskemaer findes som bilag til denne rapport.

## Om korrespondanceanalysen som metode

*Beskrivelsen er uddrag fra: Korrespondanceanalysen – et sociologisk værktøj. Mads Meier Jæger, SFI, 2003.*

Empirisk er korrespondanceanalysen i nyere europæisk sociologi uløseligt knyttet til Pierre Bourdieus berømte analyser f.eks. i *La Distinction* af den systematiske fordeling af smagspræferencer og kulturforbrug (Bourdieu 1984) og af akademisk kapital i *Homo Academicus* (Bourdieu 1996). Det var med baggrund i korrespondanceteknikken, Bourdieu konstruerede de berømte 'kort' over mønstrene i f.eks. musikforbrug, spisevaner, uddannelse, erhvervsplacering og indkomst, med hvilke han illustrerede fordelingen af økonomisk og kulturel kapital i 1960'ernes Frankrig. I dansk sociologisk forskning har korrespondanceanalysen indtil videre kun været benyttet i et begrænset omfang (se f.eks. Dahl 1996, 1997; Munk 1998; Jæger et al. 2003), selv om interessen for metoden er voksende både i Danmark og resten af Skandinavien.

For at forstå korrespondanceanalysens grundlæggende statistiske opbygning, kræves en del indsigt i vektor- og matriceregning, men metoden kan sagtens benyttes uden større kendskab til disse matematiske discipliner. Denne omstændighed, kombineret med korrespondanceanalysens intuitive fortolkningsregler, grafiske fremstillingsformer og empiriske fleksibilitet, gør, at metoden må anses for et stærkt sociologisk analyseværktøj.

### *Korrespondanceanalysen: Baggrund og teknik*

Korrespondanceanalysen kan opfattes som en anden måde at udforske og vise strukturerne i en krydstabel i grafisk form. Metoden er, efter forfatterens mening, særlig anvendelig i forbindelse med to "klassiske" problemer i kvantitativ sociologisk forskning. Det første problem er at ville analysere sammenhængen imellem to variable med relativt mange kategorier, hvor en almindelig krydstabel kan være svær at overskue og fortolke. Det andet problem er at ville vise sammenhængen imellem et lille til moderat stort antal korrelerede variable (f.eks. uddannelse, beskæftigelsestype, indkomst, køn), hvor de kausale relationer kan være uklare eller ukendte. I



begge tilfælde kan korrespondanceanalysen anvendes til at vise relationerne i en grafisk figur, i hvilken kompleksiteten i korrelationsmønstrene er reduceret og sammenhængen derfor sandsynligvis er lettere at fortolke.

#### *En krydstabel udtrykt som korrespondanceanalyse*

Grundtanken i korrespondanceanalysen er, at sammenhængen mellem to (eller flere) kategoriserede variable kan gengives i en særlig form for grafisk figur, i hvilken kompleksiteten i korrelationsstrukturen er reduceret.

#### *Sammenhænge som geometriske afstande*

En grundlæggende antagelse i korrespondanceanalysen er, at sammenhængen mellem to variable i en krydstabel (eller mere generelt: en rektangulær datamatrix med ikke-negative værdier) kan udtrykkes i geometriske termer som afstande imellem variablenes forskellige kategorier (Greenacre 1994; Clausen 1998). Det geometriske mål for afstanden imellem to variabelkategorier hedder i korrespondanceanalysen  $\chi^2$ -afstanden, og denne afstand afspejler de respektive punkters afvigelse fra et gennemsnit af deres relative række- og søjlefordelinger i krydstabellen.

Variationsbegrebet i korrespondanceanalysen kaldes inertien, og dette mål er en vægtet summering af  $\chi^2$ -afstandene for alle cellerne i tabellen (Greenacre 1993: 29-30; Hjellebrette 1999: 33-34). Den samlede inertier siger derfor noget om korrelationen mellem variablene i krydstabellen, og jo stærkere sammenhængen imellem variablene er (dvs. jo større  $\chi^2$ -afstandene numerisk er), desto større bliver den samlede inertier. Det gælder derfor også, at jo længere væk fra barycentret variabelkategorierne geometrisk er placeret, desto stærkere er sammenhængen imellem analysens variable.

Inertibegrebet i korrespondanceanalysen har, fordi det er baseret på  $\chi^2$ -afstandene og -fordelingen, flere matematiske fordele (se Hjellebrette 1999: 33-34), bl.a. at det kan "skæres" op eller dekomponeres i flere dele. Det er denne egenskab, som udnyttes, når dimensionerne i analysen skal findes. Hver dimension i korrespondanceanalysen har en såkaldt egen værdi  $\lambda$ , som beskriver den andel af den samlede inertier, som dimensionen forklarer.

Dimensionerne er matematisk defineret sådan, at der i figuren tilpasses et antal retvinklede akser, som bedst muligt beskriver inertien i krydstabellen. Det gælder også, at den første dimension per definition forklarer mest af inertien, den anden næstmest osv., indtil hele inertien er opfanget. Man kan derfor beskrive variationen imellem partipræference og politisk holdning udtømmende med 10 underliggende dimensioner, selv om dette i praksis ikke gør fortolkningen af krydstabellen lettere – snarere tværtimod. I den visuelle fremstilling og intuitive fortolkning af korrespondanceanalysen kan det af naturlige årsager ikke lade sig gøre at repræsentere mere end tre dimensioner. Man kan dog sagtens matematisk arbejde med mere end tre dimensioner i korrespondanceanalysen (Rosenlund 1995: 57).

### *Fortolkning af korrespondanceanalysen*

Fortolkningen af korrespondanceanalysen omfatter to overordnede trin. For det første skal man tillægge analysens dimensioner en indholdsmæssig betydning, og for det andet skal man fortolke den geometriske positionering af variabelkategorierne i korrespondancefiguren i forhold til dimensionerne.