

NTFs medlemsundersøkelse 2010

Hva mener egentlig medlemmene om NTF? Resultater fra spørreundersøkelser

Medlemsundersøkelser er viktige for enhver forening som ønsker å være dynamisk og prioritere sin virksomhet i henhold til medlemmenes behov. I NTF ligger det politiske føringer gitt gjennom strategiplan og arbeidsprogram som er vedtatt av representantskapet. I prosessene som førte frem til disse dokumentene, har de vært behandlet i flere organer. Men det er i tillegg svært viktig at foreningen med jevne mellomrom innhenter tilbakemeldinger fra dem vi skal arbeide for, om hva de mener om det som er utført og hva som bør prioriteres i fremtiden.

Det har vært gjennomført spørreundersøkelser i 2000 og i 2005 som har fellestrekk med den siste i 2010. Problemstillingene har endret seg noe under disse årene, men det er spennende å fange opp endringer over tid blant medlemmene målt som holdningsspørsmål. Vi har derfor noen identiske spørsmål som er sammenlignbare, men vi vil i denne artikkelen først og fremst beskrive resultatene fra undersøkelsen i 2010.

Spørsmålene var delt inn i hovedområder med ulike problemstillinger. Vi ønsket å få vite noe om hvordan medlemmene oppfatter NTF i forhold til å informere, skape identitet, grad av service, forhold til lokalforeningene, i hvilken grad de var fornøyd med de tilbudte tjenester og etterutdanningen.

Metode og svarprosent

I programmet QuestBack ble det sendt ut et spørreskjema til alle ordinære medlemmer med registrert e-post-adresse i NTFs medlemsregister (4560). Det var 1887 som besvarte skjemaet, altså cirka 40 prosent. Representativiteten er god siden den gjenspeiler virkeligheten i forhold til geografi og andel offentlige og private.

Undersøkelsene i 2000 og 2005 ble gjennomført som telefonintervjuer med

betydelig mindre utvalg (316 i 2000 og 301 i 2005). Rent metodologisk vil det derfor være en del usikkerhet knyttet til sammensetningene av utvalgene i forhold til å sammenligne svarene.

For å kunne analysere ulike grupper i forhold til svarene ble det spurt om alder, kjønn, arbeidsforhold, lokalforening og hvor lenge en hadde arbeidet som tannlege.

Identitet

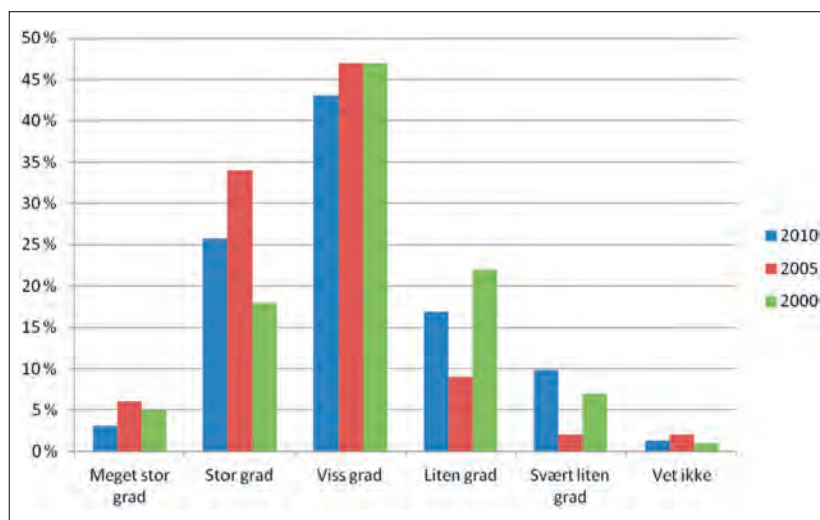
På utsagnet «NTF er min forening» var det bare 17 prosent som svarte i liten eller svært liten grad. Det er samme svarfordeling både for de offentlige og private, noe som tyder på at identiteten til foreningen er på samme nivå uavhengig av yrkesforhold. Ved å se på aldersfordelingen på det samme spørsmålet er det de yngste og de eldste som er mest positive. I gruppen 40–49 år er det 24 prosent som svarer i liten eller svært liten grad.

På de to andre utsagnene «NTF jobber for meg som medlem» og «NTFs arbeid gir resultater» fordelte svarene seg omtrent på samme måte. Det er mellom 70 og 80 prosent som svarer i meget stor grad, stor grad eller viss

grad. Når vi bruker de samme utsagn om lokalforeningene er svarfordelingen den samme som for NTF sentralt. Vi kan derfor konkludere med at det er svært positive holdninger til NTF generelt.

Siden en del av spørsmålene i denne undersøkelsen er identiske, eller tilnærmet identiske, med tilsvarende spørsmål fra medlemsundersøkelsene i henholdsvis 2000 og 2005, kan vi sammenlikne svarene på disse spørsmålene i de tre undersøkelsene direkte. Resultatene fra 2005 skiller seg ut fra de to andre undersøkelsene ved noe større grad av begeistring! Med dette menes at det er flere medlemmer som har benyttet seg av svaralternativene meget bra, i meget stor grad og helt enig.

Som eksempel kan tas spørsmålet om «valuta for pengene», dvs. medlemskontingenten til henholdsvis lokal- og sentralforeningen. De to mest positive svaralternativene utgjør en høyere andel av svarene i 2005-undersøkelsen enn i 2010, som på sin side ligger høyere enn i 2000 for medlemskontingent til hovedforeningen. Når det gjelder kontingent til lokalforeningen er forskjellene mindre, særlig mellom 2000



Figur 1. I hvilken grad synes du at du får valuta for medlemskontingenten – sentralt?

og 2005. Graden av fornøydhet er derimot noe lavere i 2010.

Tilfredshet med tjenester

Vi var også interessert i å vite hvordan medlemmene oppfattet en del av NTFs arbeidsområder. Over halvparten var delvis enig eller helt enig i at NTF ivaretar yrkesrelatert rådgivning, profilering av foreningens standpunkter utad og arbeider for befolkningens tannhelse på en tilfredsstillende måte. Av de offentlige var det cirka 25 prosent som var delvis uenig eller helt uenig i at NTF ivaretar lønnsforhandlingene på en tilfredsstillende måte, mens 25 prosent svarte verken/eller. Det vil si at cirka halvparten er godt fornøyd.

Når vi stiller spørsmål om NTFs arbeid for stabile rammebetingelser for de privatpraktiserende er det cirka 30 prosent av praksiseierne som er delvis eller helt uenig i at dette er tilfredsstillende. For leietannlegene er det færre som er uenig, men her er vet ikke-gruppen relativt stor. Dette forteller oss at vi her har et forbedringspotensial.

I forhold til samarbeidsprosjekter med myndighetene spurte vi om medlemmenes inntrykk av NTFs innsats. Om temaet datasikkerhet på tannklinikkerne er det 43 prosent som svarer bra, mens bare 12 prosent svarer dårlig. Tannleger og tobakksslutt scorer også høyt. Ikke overraskende fordeler svarene seg litt annerledes på temaet «HEL-FOs krav om oppgjør over linje/helsenett». Her svarer 1/3 bra, 1/3 hverken/eller og 1/3 dårlig. Da undersøkelsen ble foretatt, var det mye diskusjon og usikkerhet knyttet til unntaksbestemmelser og nytteverdi ved tilknytningen

til helsenettet, derfor var egentlig svarene mer positive enn forventet.

Det generelle inntrykket er at medlemmene er tilfreds med foreningens evne til å oppfatte og ta tak i forhold som opptar dem. På spørsmål om hvordan deres synspunkter blir fanget opp og tatt hensyn til svarer hovedtyngden (> 70 prosent) bra og hverken/eller, altså at innsatsen i hovedsak er ganske bra, men at det er en del å gå på for å oppnå toppkarakter. Når det gjelder å få gjennomslag for medlemmenes ønsker og behov er graden av fornøydhet noe lavere. Generelt benyttes svaralternativene mindre bra eller dårlig kun i liten grad.

Til sammenlikning er medlemmene gjennomgående godt fornøyd med hvordan de blir informert om foreningens aktiviteter og om forhold som angår egen arbeidsplass. Dette var også et av spørsmålene som ble gjentatt i alle tre undersøkelsesårene, og på samme måte som figur I er det mest positive svar i 2005, mens 2010 også her ligger over nivået fra 2000.

Informasjon

På dette området har mye endret seg i samfunnet de 10 siste årene. Vi ville vite noe om på hvilken måte medlemmene ønsket å få sin informasjon fra NTF. Fortsatt er det nesten 20 prosent som veldig gjerne ønsker dette i brev form, mens 30 prosent svarer helst ikke brev. Det er ikke overraskende at det er de eldste som er mest positive til brev, men vi finner ikke noen store signifikante forskjeller når vi sammenligner aldersgruppene. Nettstedet er også foretrukket som informasjonskilde,

mens Tidende er enda mer ønsket. Dette er i tråd med tidligere undersøkelser om vårt fagtidsskrift. Det som imidlertid scorer høyest er e-post. På SMS og sosiale medier er det svært få som ønsker å få informasjon, og her var naturligvis de yngste mest positive.

Tabell 1. Ved innføring av obligatorisk etterutdanning vil det bli nødvendig å styrke tilbudet. Hva mener du vil være viktig av de følgende forslagene? Du kan krysse av for flere alternativer.

Navn	Prosent
Flere sentrale kurstilbud fra NTF	54,3 %
Rene nettbaserte kurs	43,7 %
Flere kurs i lokalforeningene	68,6 %
Utvidelse av TSE-kursene	29,3 %
Flere arbeidskurs	49,1 %
Flere/nye kursmoduler i TSE	33,2 %
Et tematisert symposium over (minst) to dager	41,7 %
Flere tilbud fra kommersielle kursarrangører (i Norge)	18,4 %
Andre kursaktiviteter	10,4 %
N*	1830

*N = antall respondenter som har besvart spørsmålet

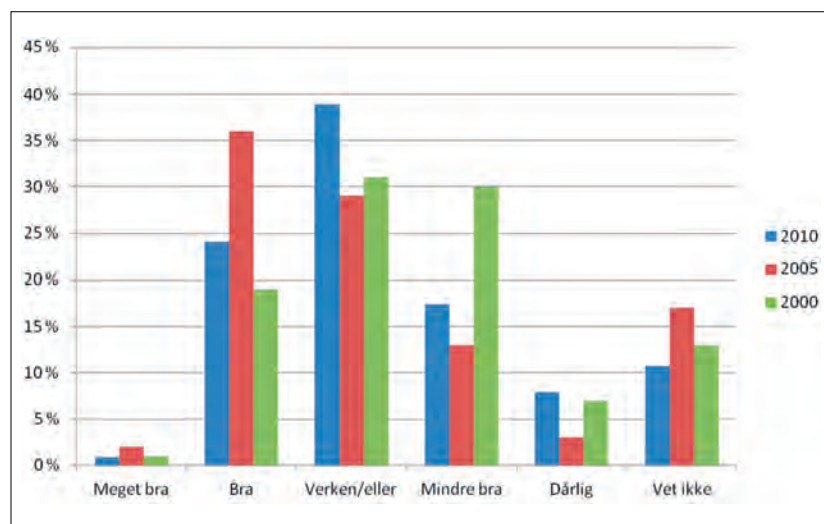
Etterutdanning

Vi hadde også med en del spørsmål om etterutdanning, både for å fange opp hva den enkelte hadde deltatt på, men også spørsmål knyttet til den fremtidige obligatoriske etterutdanningen. Nesten halvparten av de som svarer har deltatt på TSE-kurs i løpet av de tre siste år, 78 prosent har vært på ett eller flere landsmøter, 30 prosent på januarkurs og nesten 80 prosent har deltatt på kurs i lokalforeningene. I en egen rapport som er et saksvedlegg til OEU ved årets representantskap er dette nærmere omtalt.

Vi ville få kartlagt hvilke kurstilbud som burde styrkes i fremtiden, og det som scorer høyest er kurs i lokalforeningene. Det er også ønske om flere sentrale kurstilbud fra NTF og mange ønsket rene nettbaserte kurs.

Grad av service

Bare et fåtall av medlemmene hadde hatt kontakt med sentrale foreningsorganer i 2010, mens langt fler hadde gjort henvendelser til sekretariatet. På denne bakgrunn er det nærliggende



Figur II. Hva synes du om NTFs evne til å få medlemmenes ønsker/behov gjennom?

å anta at en del av dem som gir uttrykk for en mening om «NTF sentralt», bygger sine svar mer på generelle synspunkter enn på faktiske forhold, eksempelvis synspunkter kolleger har formidlet om sine erfaringer.

Som nevnt over oppgir svært få (rundt 10 prosent) at de har henvendt seg til henholdsvis NTFs hovedstyre, Sentralt forhandlingsutvalg og Sentralt næringsutvalg. Graden av fornøydhet med responsen følger en noe skjev normalfordelingskurve, der betydelig flere er godt fornøyd enn ikke fornøyd.

Noen flere (cirka 30 prosent) har kontaktet styret i egen lokalforening eller sitt UTV (utvalg av tillitsvalgte). Antallet som oppgir å være godt fornøyd med behandlingen de har fått, er betydelig høyere for de lokale foreningsleddenes del. Resultatet er ikke uventet, da disse driver sin virksomhet vesentlig nærmere medlemmene enn hva de sentrale delene av organisasjonen gjør.

Aller best ut kommer sekretariatet. Hele 55 prosent av respondentene hadde gjort henvendelser i løpet av 2010 (de 10 første månedene; undersøkelsen ble utført primo november). Av disse var 72 prosent godt fornøyd, 20 prosent svarte verken/eller mens kun åtte prosent var ikke fornøyd med den behandlingen deres henvendelse fikk.

For å belyse grad av service i mer detalj spurte vi om hvordan en ville bedømme NTF sentralt i forhold til tilgjengelighet og svar på henvendelser. Tabell 3 viser at det er svært få som er misfornøyd, spesielt gledelig er det å registrere at tilgjengeligheten på telefon oppfattes som meget god. Dette skaper utfordringer for sekretariatet i fremtiden; tilgjengelighet forbindes også med kvalitet.

Medlemstilbud

Blant medlemstilbudene er Min side på NTFs nettsted det som desidert flest kjenner til og har benyttet seg av (68 prosent), dernest kommer bank- og forsikringsavtalen som NTF har med DnB-konsernet gjennom Akademikerne (53 prosent). Så mange som 41 prosent kjenner til, men benytter seg ikke av denne avtalen. Her har tydeligvis både DnB og NTF en utfordring med å øke oppslutningen.

Rundt 80 prosent kjenner til både Sykehjelpsordningen for tannleger (SFT) og Tannlegenes Gjensidige Sykeavbruddskasse (TGS). Imidlertid har kun 20 prosent benyttet seg av SFT. Tilsvarende for TGS er 33 prosent, noe som kan tyde på at det er behov for mer informasjon om begge ordningene.

Kollegahjelpsordningen er meget godt kjent, men av naturlige årsaker benyttet av få. Muligheten for veiledningsopphold på Modum Bads Villa Sana er derimot en godt bevart hemmelighet som bare litt over 20 prosent kjenner til og svært få har benyttet seg av, naturlig nok. Tilbudet bør bekjentgjøres bedre slik at det kan nå dem som trenger det.

For øvrig kjenner medlemmene generelt godt til NTFs tilbud om kurs i datasikkerhet, kontrakter og avtaler for privat praksis, kvalitetshåndboka og lokale tillitsvalgtkurs som alle benyttes av cirka 1/3 av de spurte.

Prioriterte innsatsområder for NTF

Faglig etterutdanning er desidert viktigst mens revisjon av NTFs organisasjon, spesielt med tanke på antall lokalforeninger, inntar en klar sisteplass når medlemmene skal rangere oppgaver de ønsker at foreningen skal prioritere i de nærmeste årene.

Tannlegens oppfatning av etterutdanningen som et helt sentralt satsingsområde kommer klart frem i undersøkelsen. Imponerende 95 prosent svarer at dette er meget eller ganske viktig. Stort tydeligere kan oppslutningen om virksomheten på dette området neppe uttrykkes, herunder gjennomføringen av obligatorisk etterutdanning for NTFs medlemmer.

Selv om medlemmene egentlig synes at NTF bør prioritere nesten alle de foreslåtte aktivitetene, er det likevel mulig å skille mellom dem. I nest øverste gruppe (cirka 90 prosent meget + ganske viktig), bak etterutdanning, kommer informasjon til myndigheter og medier om tannhelsetjenesten og rådgivningstjenester til medlemmene.

Deretter følger en stor gruppe med cirka 80 prosent uttelling (lønns- og arbeidsvilkår for ansatte tannleger, drifts- og inntektstbetingelser for privatpraktiserende tannleger, informasjon til medlemmene om foreningens virksomhet, etiske problemstillinger, bygge et godt omdømme for NTF i befolkningen, bygge en positiv og stolt kultur knyttet til medlemskapet i NTF).

På nest siste trinn – dog milevis foran det å se på antall lokalforeninger – kommer kurs om praksisdrift og det å fremforhandle og tilby gode medlemsfordeler (cirka 70 prosent).

Tillitsverv i NTF

Svært mange (45 prosent) av de som har svart er eller har vært tillitsvalgte i NTF. Flesteparten av disse har enten kun hatt lokalt tillitsverv eller både lokalt og sentralt verv. Bare et fåtall har utelukkende hatt sentralt verv. Medlemmene tar altså svært aktivt del i foreningens virksomhet, særlig på lokal-

Tabell 2. Har du selv gjort henvendelser til NTF i 2010? I tilfelle ja; hva synes du om behandlingen?

Navn	Ingen henvendelser	Godt fornøyd	Verken/eller	Ikke fornøyd	N
	%	%	%	%	
Hovedstyret	86,7 %	4,6 %	6,5 %	2,2 %	1532
Sentralt forhandlingsutvalg (SF)	90,9 %	2,5 %	6,1 %	0,5 %	1511
Sentralt næringsutvalg (SNU)	91,5 %	1,7 %	6,1 %	0,7 %	1500
Lokalforeningens styre	70,2 %	18,7 %	9,0 %	2,1 %	1522
Utvalg av tillitsvalgte (UTV) i lokalforeningen	77,4 %	11,9 %	9,0 %	1,7 %	1518
Sekretariatet	44,6 %	40,1 %	11,2 %	4,1 %	1569

Tabell 3. Hvordan vil du bedømme NTF sentralt når det gjelder følgende forhold?

Navn	Meget bra %	Bra %	Verken/ eller %	Mindre bra %	Dårlig %	Vet ikke %	N
Tilgjengelighet på telefon	18,2 %	46,2 %	12,3 %	2,7 %	0,6 %	19,9 %	1864
Raske svar på forespørsler	13,8 %	40,6 %	18,8 %	4,6 %	2,1 %	20,2 %	1861
Kvaliteten på svarene	11,6 %	43,8 %	19,3 %	3,5 %	2,0 %	19,9 %	1858
Hjelpsomhet og service alt-i-alt	14,4 %	45,8 %	17,3 %	3,9 %	1,8 %	16,8 %	1855

Tabell 4: Har du, eller har du hatt tillits-
verv i NTF?

Navn	Prosent
Ja, lokalt	35,9 %
Ja, sentralt	1,6 %
Begge deler	7,8 %
Nei	51,6 %
Husker ikke	3,1 %
N	1863

planet. Og selv om tallene ikke sier oss noe om rekkefølgen på de engasjementer medlemmene påtar seg i NTF, er det rimelig å slutte at de fleste som velges til sentrale posisjoner, tidligere har hatt verv i en lokaleforening – noe som synes å stemme godt med erfaring og observasjoner gjennom år.

De 55 prosentene som aldri har hatt noe tillitsverv, har ulike begrunnelser for dette: De har ikke tid, er ikke interessert eller har ikke blitt spurt. Verd å merke seg er at cirka 1/5 av disse svarer at de ikke vet nok om hva det innebærer å påta seg et verv.

Dette gir flere utfordringer for å kunne rekruttere medlemmer fra

denne gruppen til tillitsvalgtarbeid i NTF. Vi må rett og slett bli flinkere til å informere om hva oppgaven faktisk går ut på, hvilke krav som stilles og hvilken bistand man kan forvente å få. Viktig for fremtiden vil det også være å etablere bedre systemer for oppfølging av og støtte til nyvalgte lokale tillitsvalgte medlemmer.

Morten Harry Rolstad
informasjonssjef NTF

Øyvind Asmyhr
rådgiver/tannlege NTF