

# NTFs medlemsundersøkelse 2015

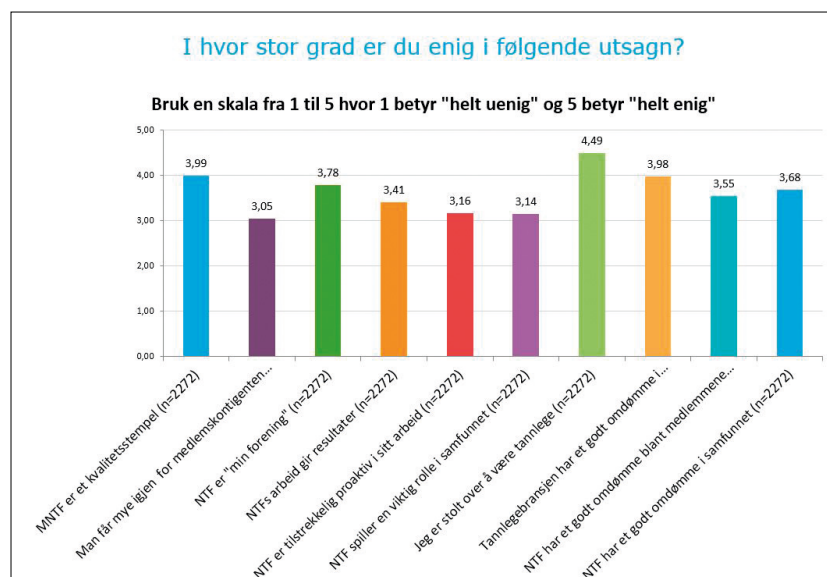
Ni av ti NTF-medlemmer er stolte av å være tannlege, åtte av ti sier at NTF er «min forening» og syv av ti mener at MNTF er et kvalitetsstempel.

**D**a er vel alt bare fryd og gammen i NTF? Fullt så enkelt er det imidlertid ikke. Fortsatt har vi en god del å gå på for å oppnå toppkarakter når det gjelder både det å få gjennomslag for medlemmenes ønsker og behov, synliggjøring av ulike medlemstilbud og tilgjengelighet rent generelt. Og selv om kommunikasjonsvirksomheten og etterutdanningen oppnår svært positive resultater, så mangler det ikke på utfordringer. Blant annet de utfordringene medlemmene ser knyttet til tannturisme, uetisk praksis grunnet økt konkurranse og overføring av tannhelsetjenesten til kommunene.

Medlemsundersøkelser er svært viktige for en profesjonsforening som NTF, og den viktigste kanalen for tilbakemeldinger direkte fra deg som medlem. Vi trenger å vite hva du er opptatt av, hva du er fornøyd og misfornøyd med, slik at vi kan ta det med oss videre i det daglige arbeidet så vel som i arbeidet med strategisk plan og arbeidsprogram.

NTF har gjennomført medlemsundersøkelser hvert femte år siden 2000. I 2000 og 2005 ble undersøkelsene gjennomført som telefonintervjuer. I 2010 ble metoden endret for å kunne utvide utvalget av respondenter, og for å gi alle medlemmer mulighet til å svare på undersøkelsen. Undersøkelsen sendes nå ut til alle medlemmer per e-post. Vi er opptatt av å fange opp endringer over tid, men siden undersøkelsene fra 2000 og 2005 er metodologisk annerledes enn de fra 2010 og 2015, vil vi her først og fremst sammenligne resultatene fra de to sistnevnte.

Vi vil fokusere på spesielle temaer knyttet til bestemte satsningsområder.



Figur 1. I hvor stor grad er du enig i følgende utsagn?

Denne gangen har vi derfor spurt om NTFs kommunikasjonsarbeid og juridisk medlemsrådgivning, i tillegg til spørsmål om tilhørighet, tilfredshet med NTFs tjenester, medlemstilbud, kurs og etterutdanning.

## Metode og svarprosent

Undersøkelsen ble sendt ut til 5 673 medlemmer per e-post. Av disse er det ca. 4 800 som er yrkesaktive. Det var 2 272 respondenter som svarte på deler av undersøkelsen (40 %), mens antallet som gjennomførte hele undersøkelsen var 1 812 (32 %). Til sammenligning var svarprosenten i 2010 41 %. Av de som svarte er 51 % menn og 49 % kvinner. Det var 57 % av respondentene som hadde sin hovedbeskjeftigelse i privat praksis, mens 28 % jobber i offentlig tannhelsetjeneste.

Vi skulle selv sagt ønske at svarprosenten hadde vært høyere. Vi vil derfor forsøke å gjøre den neste undersøkelsen – i 2020 – mer brukervennlig og satse enda mer på målrettet kommunikasjon

med medlemmene, slik at enda flere vil se det som formålstjenlig å besvare den.

Svargrunnlaget for medlemsundersøkelsen 2015 anses likevel godt nok til at vi kan bruke statistikken i vårt videre arbeid, noe vi er veldig godt fornøyd med. Vi vil gjerne få takke alle de medlemmene som tok seg tid til å svare på undersøkelsen. NTF har fått mye nyttig informasjon og konstruktive tilbakemeldinger som vi skal bruke for å gjøre en enda bedre jobb for foreningens medlemmer i tiden fremover. For det er ingen mangel på utfordringer og store oppgaver.

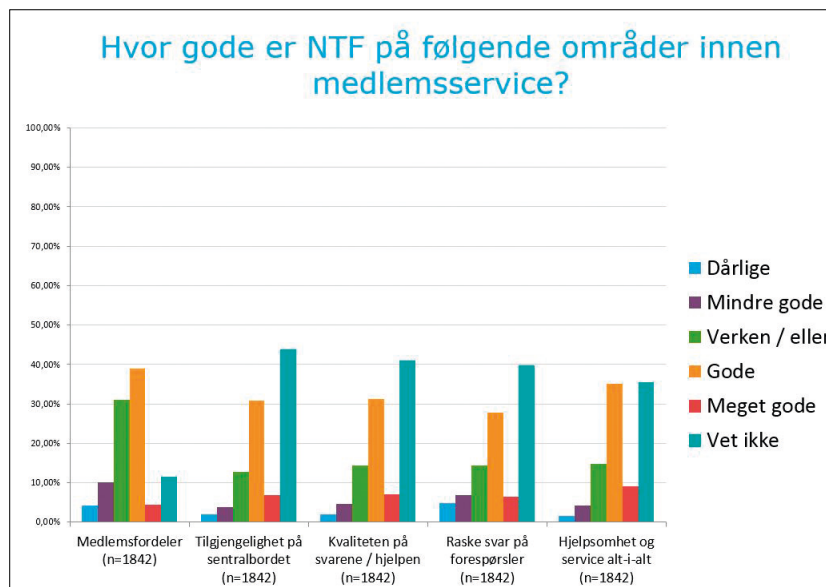
## Tilhørighet og identitet

Hele 89 % er stolte av å være tannleger, og det store flertallet (68 %) mener MNTF er et kvalitetsstempel. I 2010 sa 83 % seg helt eller delvis enig i at «NTF er min forening», og det er gledelig å kunne melde at like mange (84 %) identifiserer seg like sterkt med NTF i 2015. Et klart flertall av medlemmene mener også at de får valuta for medlemskontingenten (70 % i 2015 mot 72 % i

2010), og 74 % mener at NTFs arbeid gir resultater, et tall som har holdt seg stabilt de siste fem årene. Mens 66 % mener foreningen har et godt omdømme i samfunnet, mener så mange som 80 % at NTF har et godt omdømme blant medlemmene. Det er gledelig å kunne konstatere at våre medlemmer generelt sett har svært positive holdninger til NTF.

### Tilfredshet med tjenester og medlemservice

I 2010 noterte vi oss at NTF har en del å gå på før foreningen får toppkarakter fra medlemmene i spørsmål om deres ønsker og behov fanges opp og blir tatt hensyn til, og i hvilken grad man opplever å få gjennomslag for disse ønskene og behovene. 35,7 % mente at NTF tar hensyn til medlemmenes behov i 2010, mens 43 % svarer bra eller meget bra på dette spørsmålet i 2015. Og mens hele 36 % svarte hverken/eller på samme spørsmål i 2010, er det 28 % som

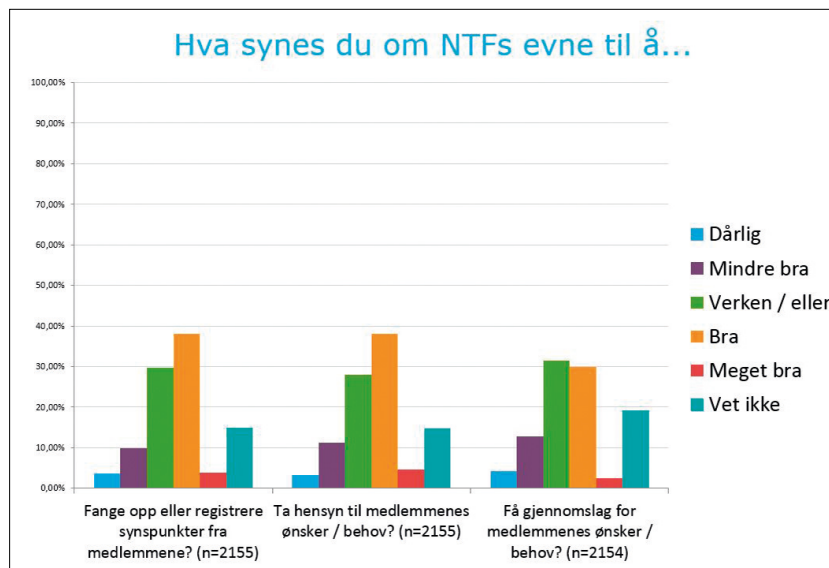


Figur 3. Hvor gode er NTF på medlemservice?

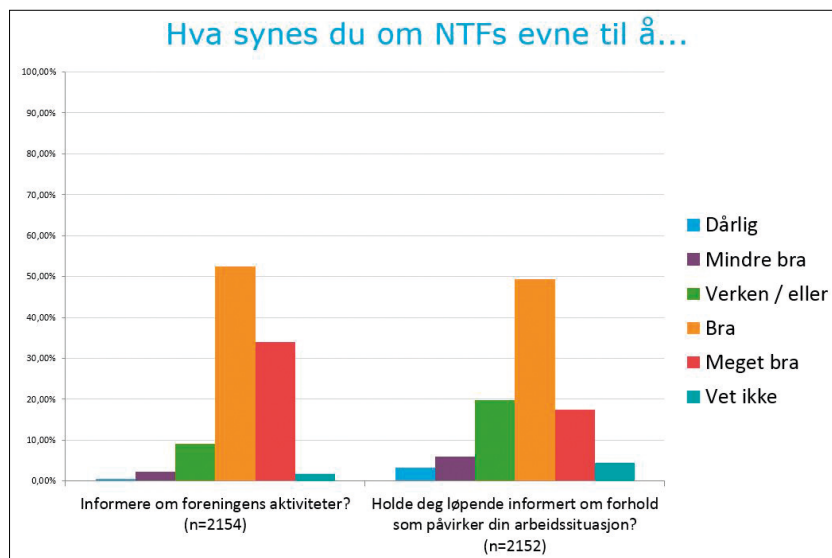
svarer det samme i 2015. På spørsmål om i hvilken grad medlemmene får

gjennomslag for sine ønsker og behov svarer 33 % bra eller meget bra i 2015, sammenlignet med 25 % i 2010. NTF vil derfor fortsatt jobbe målbevisst for å synliggjøre aktiviteten og ta hensyn til de innspill som medlemmene gir gjennom ulike kanaler.

Et spørsmål gjaldt hvor god NTF er på medlemservice, og her svarte 62 % bra eller meget bra, mens 22 % svarte hverken/eller. Kun i underkant av 9 % ga karakteren mindre bra eller dårlig. 38 % er fornøyd med tilgjengeligheten på sentralbordet, 44 % svarer vet ikke. Bare 6 % er misfornøyd. 34 % mener at vi er gode eller meget gode til å gi raske svar på forespørsler, mens 40 % ikke vet. Når det gjelder kvaliteten på svarene eller hjelpen man mottar svarer 38 % at de er gode eller meget gode, mens 41 % ikke vet. Det er 44 % som mener vi er gode eller meget gode på hjelpsomhet og service alt i alt. Den store prosentandelen som ikke vet henger trolig sammen med at respondenten ikke har vært i kontakt med sekretariatet.



Figur 2. Fange opp, ta hensyn til og få gjennomslag for medlemmenes ønsker og behov



Figur 4. NTFs evne til å informere om aktiviteter og forhold som påvirker din arbeidssituasjon

### Medlemsfordeler

Over 40 % av de som har svart på undersøkelsen, mener NTFs medlemsfordeler er gode eller meget gode. Samtidig er det overraskende mange som svarer at de ikke vet eller ikke har benyttet seg av tilbudene, noe som tyder på at mange faktisk ikke er klar over at de eksisterer. Her skal foreningen jobbe videre for å informere våre medlemmer om de mange gode medlemstilbudene de har tilgang til.

Blant medlemstilbudene er det flest som har benyttet seg av «Min Side» på NTFs nettsted (69 %), deretter følger Akademikeravtalen for forsikring (50 %) og Akademikeravtalen for bank (31 %), mens 11 % har benyttet seg av sykehjelpsordningen for tannleger. I den andre enden av skalaen er det få som benyttet seg av Visma innkjøpsavtalen (4 %), mens ingen oppgir å ha benyttet seg av veiledningsopphold på Villa Sana (Modum Bad). Villa Sana er for øvrig en mulighet vi er svært glad for å kunne tilby medlemmer som kommer i en vanskelig livssituasjon og har behov for profesjonell veiledning.

### Kommunikasjon

Det er hyggelig å registrere at mange synes NTF gjør en god jobb på informasjonssiden. 72 % sier vi leverer godt på kommunikasjon og like mange mener nettsidene våre er gode eller meget go-

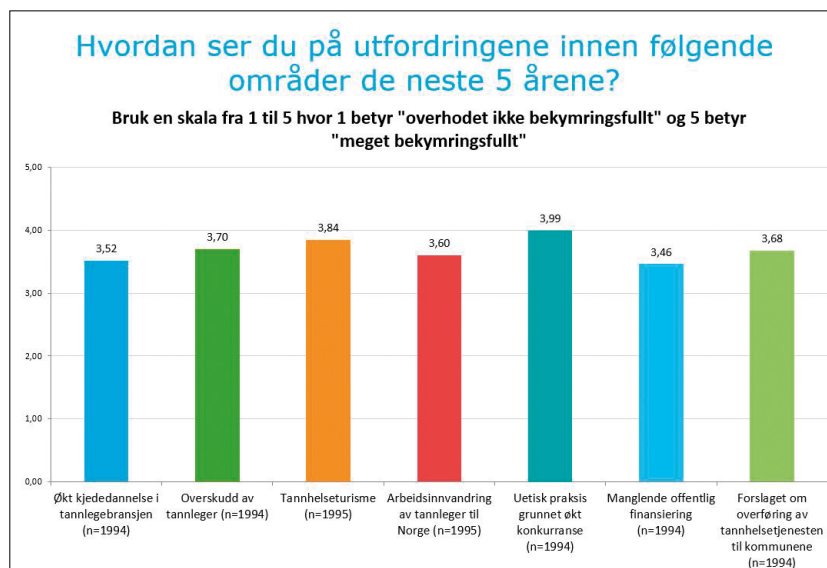
de. 66 % er fornøyd med NTFs evne til å informere om forhold som påvirker medlemmenes arbeidssituasjon, og hele 86 % mener NTF informerer om foreningens aktiviteter på en god måte.

Dette er viktige tilbakemeldinger for NTF som har satset målrettet på kommunikasjon de siste årene. I 2014 ansatte sekretariatet en kommunikasjonsrådgiver, vi lanserte elektronisk nyhetsbrev, og vi har også foretatt en grundig oppdatering av tannlegeforeningen.no og lansert NTF på Facebook og Twitter.

Tidende og e-post/elektronisk nyhetsbrev er de soleklart foretrukne kanalene for å motta informasjon fra NTF. Henholdsvis 93 % og 92 % ønsker gjerne eller veldig gjerne å motta informasjon fra NTF i disse kanalene. Når det gjelder sosiale medier sier 28 % seg fornøyd med det NTF leverer, 31 % svarer hverken/eller, mens 33 % ikke vet. Ikke overraskende kommer sosiale medier mye mer positivt ut blant yngre medlemmer. For eksempel er det i gruppen kvinner 29 år og yngre flest som ønsker å motta informasjon fra NTF via sosiale medier.

### Etterutdanning og kurs

Hele 89 % synes generelt at NTF leverer bra eller meget bra etterutdanning og kurstilbud. På spørsmålet om du har deltatt på noen av etterutdanningsaktivitetene det siste året er det 55 %, det vil si 1 001 av respondentene, som deltok. Det reelle tallet var selvfølgelig en del høyere, men dette viser at representativiteten i undersøkelsen er god. Det ble gjennomført syv TSE-kurs i 2013 og hvis man i tillegg tar med de fire som var påbegynt i 2014 da undersøkelsen ble gjennomført er det reelle tallet 507, mens i undersøkelsen svarer 344 at de har deltatt. De nettbaserte kursene var i en oppstartsfase i 2013-2014 og det var kun to kurs tilgjengelige. Dette kommer også tydelig til uttrykk i svarprosenten; det var kun 11 % som svarte at de had-



Figur 5. Utfordringer de neste fem årene

de tatt et nettbasert kurs. Nå er det lansert totalt fem kurs, som også inngår i den obligatoriske etterutdanningen, og det er gledelig at responsen er svært god. Det er 1 100 medlemmer som har gjennomført et eller flere TANK-kurs, og totalt er det 1 803 kurs som har blitt gjennomført. Når vi spør om hvor gode de enkelte kursene er svarer hele 88 % at TSE-kursene er gode eller meget gode, mens det tilsvarende tallet for Holmenkollsymposiet er 85 %. Dette forteller oss at kursvirksomheten i NTF blir generelt høyt verdsatt og at det nye konseptet med symposiene er svært populært samtidig som den mer omfattende læringsformen gjennom TSE også får veldig god evaluering.

### Juridisk Medlemsrådgivning

Vi vet at juridisk medlemsrådgivning er en av NTFs aller viktigste medlemsfordeler, og det er derfor positivt at hele 80 % av dem som har benyttet seg av dette tilbudet, sier de er fornøyd eller meget fornøyd med hjelpen de fikk. Av dem som har mottatt juridisk bistand gjaldt henvendelsen arbeidsrett i 64 % av tilfellene, mens forhold knyttet til samarbeid mellom tannleger (27 %) og lønnsvilkår (15 %) kom på de neste plassene. Fritekstsvarene har gitt oss veldig mange nyttige tilbakemeldinger på hvilke problemstillinger medlemmene er opptatt av og trenger hjelp til, og dette er noe vi tar med oss i videreutviklingen av vår juridiske medlemsrådgivning.

### Prioriterte satsningsområder for NTF

De utfordringene som medlemmene bekymrer seg mest for seg de neste fem årene er økt kjededannelse i tannlegebransjen, overskudd av tannleger, tannturisme, uetisk praksis grunnet økt konkurranse, arbeidsinnvandring av tannleger til Norge og forslaget om overføring av tannhelsetjenesten til kommunene.

### Konklusjon

Det er helt avgjørende for en medlemsforening å tilpasse aktivitetene og prioriteringene i forhold til de ønsker og forventninger medlemmene har, men også til den rollen vi som profesjonsforening har i samfunnet. NTF har et stort tillitsvalgtapparat som er viktig for å ivareta de demokratiske prosesser som styringsstrukturen bygger på. En av utfordringene er å synliggjøre aktivitetene for alle medlemmene. En medlemsundersøkelse gir viktige tilbakemeldinger, samtidig som den forhåpentligvis også bidrar til en bevisstgjøring når hver enkelt må ta stilling til de konkrete temaene. I tillegg til disse regelmessige undersøkelsene er det av avgjørende betydning for NTF å fange opp signaler fra medlemmene løpende og behandle disse i de respektive fora for tillitsvalgte som regelmessig avholdes.

Det mangler altså ikke på oppgaver og utfordringer å ta tak i. Et kompetent og motivert korps av tillitsvalgte i lokale og sentrale foreningsledd står klar til bidra til å løse disse, sammen med de ansatte i sekretariatet. Konstruktive innspill fra medlemmene er av avgjørende betydning for å lykkes. Så får vi la resultatene fra neste medlemsundersøkelse, i 2020, vise hvor godt vi får det til. Det skal i alle fall ikke skorte på innsatsen!

Morten Harry Rolstad  
Generalsekretær i NTF

Øyvind Asmyhr  
Fagsjef i NTF

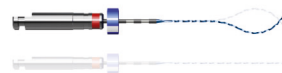
Thomas Holmen  
Administrasjonssjef i NTF

## TECHNOMEDICS

KVALITET & KOMPETANSE

### XP-endo

*virkelig 3D-endo*



Den første fila som renser  
hele kanalen, uansett anatomi.

### Examvision

*skreddersydd kvalitet*



Kompromissløs kvalitet og  
suveren optikk etter mål.

### Enamel HRI

*estetisk og enkelt*



«Kloning» av emaljen.  
Oppbygning med én farge.



TECHNOMEDICS

mail@technomedics.no  
tlf. 69 88 79 20

www.technomedics.no/xp-endo

www.technomedics.no/ev

www.technomedics.no/hri