

# Projekt medlemservice Survey 2015

Afrapportering af kvantitativ medlemsundersøgelse gennemført i perioden  
10.02.2015-03.03.2015 i forbindelse med Projekt Medlemservice i Dansk Psykolog  
Forening

## Indholdsfortegnelse

Sammenfatning .....	3
Indledning.....	4
Formål.....	4
Metode .....	4
Periode for dataindsamling .....	4
Frafaldsanalyse og repræsentativitet.....	4
Tilfredshedsskala og indeks.....	7
Opbygning af undersøgelsen.....	8
Opbygning af rapporten .....	9
1. Den generelle tilfredshed med medlemskabet af Dansk Psykolog Forening .....	10
1.1 Tilfredshedsfordeling blandt alle respondenter.....	10
1.2 Tilfredshedsfordeling efter respondenternes beskæftigelsessituation .....	11
1.3 Tilfredshed omregnet til indeks 0-100 .....	14
1.4 Indekstal sammenlignet med andre organisationer .....	15
2. Anvendelse af og tilfredshed med de enkelte serviceydelser.....	17
2.1 Forhandling.....	17
2.1.1 Så mange har gjort brug af hjælp i forbindelse med forhandling .....	17
2.1.2 Tilfredshed med hjælp i forbindelse med en forhandling.....	18
2.2 Tillidsrepræsentant.....	20
2.2.1 Har du en tillidsrepræsentant på dit arbejde? .....	20
2.2.2 Brug af tillidsrepræsentant.....	20
2.2.3 Tilfredshed med brug af tillidsrepræsentant.....	21
2.3 Rådgivning via mail, telefon eller fysisk møde .....	23
2.3.1 Brug af rådgivning via mail, telefon eller fysisk møde.....	23
2.3.2 Tilfredshed med rådgivning via mail, telefon eller fysisk møde.....	23
2.4 Kontraktgennemgang .....	26
2.4.1 Brug af kontraktgennemgang.....	26
2.4.2 Tilfredshed med kontraktgennemgang .....	26
2.5 Arbejdsgiverrådgivning.....	28
2.5.1 Brug af arbejdsgiverrådgivning.....	28
2.5.2 Tilfredshed med arbejdsgiverrådgivning.....	28
2.6 Karrieresparring.....	30
2.6.1 Brug af karrieresparring.....	30

2.6.2 Tilfredshed med karrieresparring.....	31
2.7 Hjemmesiden.....	33
2.7.1 Brug af hjemmesiden.....	33
2.7.2 Tilfredshed med hjemmesiden.....	34
2.8 Psykolog Nyt .....	36
2.8.1 Brug af Psykolog Nyt.....	36
2.8.2 Tilfredshed med Psykolog Nyt.....	36
2.9 Nyhedsbreve og Facebook-side.....	38
2.9.1 Brug af nyhedsbreve og Facebook-side.....	38
2.9.2 Tilfredshed med nyhedsbreve og Facebook-side.....	39
2.10 Arrangementer .....	41
2.10.1 Psykologfagligt kursus .....	41
2.10.2 Arrangement med fokus på karriere .....	44
2.10.3 Arrangement med fokus på udvikling af virksomhed .....	47
2.11 Forskelle på tilfredshed med forskellige typer af serviceydelser og blandt forskellige medlemsgrupper .....	50
2.12 Sammenligning af generel tilfredshed og tilfredshed med enkelte ydelser .....	52
3. Tilfredshed på baggrund af samlede erfaringer og oplevelser i 2014.....	53
4. De utilfredse medlemmer .....	55
5. Gør TR-hvervet, den politiske aktivitet og inddragelsen en forskel for tilfredsheden?.....	58
5.1 Tillidsrepræsentanterne .....	58
5.2 De politisk aktive .....	59
5.3 Medlemmer der er blevet involveret i 2014 .....	60
5.3.1 Giver involvering værdi i medlemsskabet? .....	61
Appendiks: Spørgsmålsformuleringer og svarmuligheder .....	62
Referencer .....	66

## Sammenfatning

- Dansk Psykolog Forening har gennemført en kvantitativ undersøgelse af medlemmernes tilfredshed i februar/marts 2015.
- Undersøgelsen har til formål at give et øjebliksbillede af medlemmernes tilfredshed. Dels deres generelle tilfredshed med medlemskabet og dels deres brug af og tilfredshed med de enkelte serviceydelser.
- I forhold til den generelle tilfredshed fordeler medlemmerne sig over hele tilfredshedsspektret. Så der er både meget utilfredse og meget tilfredse medlemmer. Dog er der flest medlemmer, der angiver en middel tilfredshedsværdi.
- Cirka hver fjerde medlem har en høj generel tilfredshed med sit medlemskab af foreningen mens cirka hver femte medlem har en lav generel tilfredshed med sit medlemskab af foreningen.
- Den generelle tilfredshed med medlemskabet er lavere end i andre faglige medlemsorganisationer, hvor man har foretaget lignende undersøgelser.
- Medlemmerne har en højere tilfredshed, når de bliver spurgt til de enkelte serviceydelser, end når de bliver spurgt til deres generelle tilfredshed.
- Ved de fleste serviceydelser ligger tilfredsheden samlet i en middel tilfredshedskategori.
- Der er relativ stor forskel på tilfredshedstallene serviceydelserne imellem.
- Ved alle serviceydelser gør det sig gældende, at medlemmerne fordeler sig på hele tilfredsskalaen, så der både forekommer høj, middel og lav tilfredshed.
- Medlemmerne har en højere tilfredshed, når de bliver spurgt til deres samlede erfaringer og oplevelser med foreningen i 2014, end når de bliver spurgt til deres generelle tilfredshed med medlemskabet af foreningen.
- De utilfredse medlemmer findes i alle medlemsgrupper, uanset hvilken beskæftigelsessituation, de befinder sig i.
- Når medlemmerne har en lav generel tilfredshed med deres medlemskab af foreningen skyldes det til dels, at de har haft dårlige erfaringer med enkelte serviceydelser. Det skyldes kun i ringe grad, hvilken medlemsgruppe de tilhører, og det skyldes ikke, at de i mindre grad end andre medlemmer gør brug af foreningens serviceydelser.
- Det gør en positiv forskel for den generelle tilfredshed med medlemskab af foreningen, når medlemmer er involverede eller aktive i foreningen som tillidsrepræsentanter eller politisk aktive.

## Indledning

I forbindelse med Projekt Medlemsservice har vi i perioden 10. februar til 3. marts 2015 gennemført en kvantitativ undersøgelse af medlemmernes tilfredshed med Dansk Psykolog Forening, herunder anvendelse af og tilfredshed med de kerneydelser, som vi tilbyder vores medlemmer.

I denne rapport gengives resultaterne af undersøgelsen.

## Formål

Formålet med undersøgelsen er at få et øjebliksbillede af medlemmernes tilfredshed med Dansk Psykolog Forening i 2015. Derudover er formålet at undersøge, hvorvidt der sker en (positiv) udvikling af medlemmernes tilfredshed i perioden fra starten af 2015 og til starten af 2016, altså en etårig periode, hvor en væsentlig del af Projekt Medlemsservice gennemføres.

Endelig er formålet at søge at forklare, hvad der ligger til grund for medlemmernes tilfredshed hhv. utilfredshed. Sidstnævnte formål kan den kvantitative undersøgelse kun indfri i begrænset omfang, og for et mere fyldestgørende svar på dette spørgsmål, henvises der til Projekt Medlemsservices hovedundersøgelse, nemlig den kvalitative undersøgelse.

## Metode

Undersøgelsen er gennemført som en kvantitativ survey, hvor medlemmer af Dansk Psykolog Forening er blevet inviteret til at deltage via e-mail med et link til et elektronisk spørgeskema.

## Periode for dataindsamling

Besvareelserne er indsamlet i en periode på 22 dage fra d. 10. februar til d. 3. marts 2015. Tabel 1 nedenfor viser periodens forløb.

**Tabel 1. Perioden for dataindsamling.**

Dato	Begivenhed
10. februar 2015	Invitation til at deltage i undersøgelsen sendes til 8919 medlemmer
17. februar 2015	Påmindelse om at deltage i undersøgelse sendes til de 7774 medlemmer, der endnu ikke har svaret
24. februar 2015	Påmindelse om at deltage i undersøgelse sendes til de 6804 medlemmer, der endnu ikke har svaret
3. marts 2015	Undersøgelsen afsluttes med gennemførelse af 2535 respondenter, hvilket giver en svarprocent på 28

## Frafaldsanalyse og repræsentativitet

Alle medlemmer af Dansk Psykolog Forening, som står registreret med en e-mailadresse i vores medlemssystem, har fået tilsendt en mail med invitation til at deltage i undersøgelsen. Der er tale om 8919 medlemmer.

I forbindelse med, at vi har udsendt invitationer til at deltage i undersøgelsen, har vi modtaget mange returmails, blandt andet med information om, at det ikke er muligt at levere til de pågældende mailadresser.

Tabel 2 nedenfor viser, at 2535 medlemmer har gennemført undersøgelsen, og dermed har medlemsundersøgelsen en svarprocent på 28. Herfra refererer vi til de medlemmer som undersøgelsens respondenter.

**Tabel 2. Deltagelse i undersøgelsen.**

	Antal	Procent
Inviteret til at deltage i undersøgelsen	8919	100
Gennemført besvarelse	2535	28
Delvis besvarelse	152	2
Ingen besvarelse	6232	70

Tabel 3 viser svarprocenter i forbindelse med medlemsundersøgelser, som andre faglige medlemsorganisationer har gennemført. Tabellen viser, at Dansk Psykolog Forenings medlemmer har været væsentligt mere flittige til at svare, end medlemmerne i de øvrige organisationer.

**Tabel 3. Svarprocenter i andre organisationers medlemsundersøgelser<sup>a</sup>.**

Organisation	Svarprocent
IDA	19
DJØF	16
BUPL	20,9
DF	17,8
DP	28

For at få et billede af, hvorvidt respondenterne er repræsentative for den samlede gruppe af medlemmer af Dansk Psykolog Forening, er det nyttigt at foretage en frafaldsanalyse på relevante baggrundsvariable. Det har været et sigte for undersøgelsen, at den skulle være så kort som mulig af hensyn til at sikre en høj svarprocent. En konsekvens heraf er, at den eneste baggrundsvariabel, som undersøgelsen indeholder er *beskæftigelsessituation*, altså om respondenterne er selvstændig, offentlig ansat, pensionist eller andet. Vi har derfor ikke mulighed for at opgøre respondenternes repræsentativitet i forhold til køn, alder, geografi og andre relevante baggrundsvariable.

Tabel 4 sammenligner antal og fordeling af respondenter i undersøgelsen med antal og fordeling af medlemmer i vores medlemsystem efter beskæftigelsesstatus. Ved en gennemgang af tabel 4 får vi et overblik over, hvilke beskæftigelsesgrupper, der er hhv. over- og underrepræsenterede i undersøgelsen.

**Tabel 4. Sammenligning af fordeling efter beskæftigelsessituation blandt undersøgelsens respondenter og i vores medlemssystem.**

	Antal respondenter	Procentandel	Antal medlemmer	Procentandel	Over/underrepræsenteret <sup>1</sup>
Selvstændig med ydernummer	336	12,57	821	8,69	3,88
Selvstændig uden ydernummer	336	12,57	1414	14,96	-2,40
Offentlig ansat uden ledelsesansvar	1131	42,30	3701	39,16	3,14
Privat ansat uden ledelsesansvar	206	7,70	477	5,05	2,66
Offentlig ansat med ledelsesansvar	146	5,46	271	2,87	2,59
Privat ansat med ledelsesansvar	51	1,91	32 <sup>2</sup>	0,34	1,57
Studerende	271	10,13	1694	17,92	-7,79
Pensionist	118	4,41	746	7,89	-3,48
Arbejdssøgende	79	2,95	295	3,12	-0,17
I alt	2674 <sup>3</sup>	100,00	9451	100,00	0,00

Tabel 4 viser, at respondenterne i store træk er repræsentative for vores medlemmer hvad angår beskæftigelsessituation. Der er dog nogle grupper, der skiller sig ud ved i højere grad at være hhv. over- eller underrepræsenterede, og herunder gennemgår vi mulige forklaringer på disse udsving.

Tabel 4 viser, at især selvstændige med ydernummer og offentlig ansatte uden ledelsesansvar er overrepræsenterede med hhv. 3,88 og 3,14 procent. Vi lægger den antagelse til grund, at medlemmer, der i forvejen har hyppig kontakt med foreningen, er mere tilbøjelige til at deltage i undersøgelsen end de, der sjældent er i kontakt med foreningen. Den adfærdsantagelse kan bidrage til at forklare, hvorfor de to ovennævnte grupper især er overrepræsenterede. Selvstændige psykologer med ydernummer er forholdsvis hyppigt i kontakt med foreningen, da de har spørgsmål eller sager i forbindelse med praksisoverenskomsten. I gruppen af offentligt ansatte uden ledelsesansvar angiver 11 procent, at de er tillidsrepræsentanter eller suppleant til tillidsrepræsentanten på deres arbejdsplads. Dermed er tillidsrepræsentanter væsentligt overrepræsenteret i gruppen af offentlig ansatte respondenter uden ledelsesansvar, og da tillidsrepræsentanter i sagens natur er i hyppig kontakt med foreningen, kan det forklare, hvorfor gruppen af offentligt ansatte uden ledelsesansvar er overrepræsenterede. Vi antager at samme mekanisme gør sig gældende i gruppen af privat ansatte uden ledelsesansvar, der også er overrepræsenterede med 2,66 procent. Mange privatansatte gør f.eks. brug af tilbuddet om kontraktgennemgang.

Gruppen, der i højest grad er underrepræsenteret, er de studerende, med – 7,49 procent. Det antager vi, at der er særligt to grunde til: Dels har de studerende, for de flestes vedkommende, endnu ikke gjort brug af

<sup>1</sup> Denne kolonne viser, hvorvidt den enkelte medlemsgruppe er under- eller overrepræsenterede blandt respondenterne i forhold til vores medlemmer.

<sup>2</sup> Det er påfaldende, at medlemstallet i denne gruppe er lavere end respondenttallet. Det skyldes sandsynligvis, at vores privat ansatte medlemmer med ledelsesansvar i de fleste tilfælde ikke er korrekt registreret i medlemssystemet.

<sup>3</sup> Det samlede antal respondenter i tabel 4 er højere end antal respondenter, der har gennemført besvarelse i tabel 2. Det skyldes, at tabel 4 også medtager respondenter med delvise besvarelser.

eller været i kontakt med foreningen endnu. Og dels er der grund til at tro, at de studerende er overrepræsenterede i medlemssystemet, da vores erfaring tilsiger, at det især er i forbindelse med overgangen fra studieliv til arbejdsliv, at medlemmerne ikke opdaterer deres oplysninger i medlemssystemet.

Pensionisterne er den næstmest underrepræsenterede medlemsgruppe med – 3,48 procent. Vi antager, at det skyldes især to ting: Dels gør pensionisterne kun i lav grad brug af foreningen, og dels gør de i lavere grad brug af deres e-mail.

Når alt dette er sagt, er det vigtigt at påpege, at beskæftigelsesoplysningerne i vores medlemssystem er forbundet med en ikke uvæsentlig usikkerhed, og skal derfor tages med et forbehold. Korrektheden af beskæftigelsesoplysningerne i medlemssystemet afhænger i mange tilfælde af, at vores medlemmer aktivt logger sig ind i medlemssystemet og foretager ændringer i forbindelse med, at deres beskæftigelsesituation ændrer sig. Vi ved fra vores kontakt med medlemmerne, at de ofte ikke får dette gjort, og når vi opdager det, opfordrer vi dem til at ændre informationerne, eller vi gør det for dem.

Usikkerheden er åbenlys, når vi ser på antallet af respondenter, som er privat ansatte med ledelsesansvar. 51 af respondenterne tilhører således den beskæftigelsesgruppe, mens der i vores medlemssystem kun er 32 i den gruppe.

Vores tidligere nævnte antagelse om, at medlemmer, der hyppigt er i kontakt med foreningen, er overrepræsenterede blandt respondenterne, er også relevante at have in mente, for så vidt angår medlemmer, der er politisk aktive og medlemmer, der har været involverede i løbet af 2014. Vi forventer derfor, at begge grupper er overrepræsenterede.

Det er svært at sige, hvilke og hvor store implikationer, der kan være af, at nogle grupper er henholdsvis over- og underrepræsenterede. Dette afhænger mestendels af, om tilfredshedsniveau (til dels) er et resultat af, hvilken medlemsgruppe man tilhører. Hvorvidt det er tilfældet, vil rapporternes analyser gøre os klogere på.

### Tilfredshedsskala og indeks

I undersøgelsen har respondenterne angivet deres tilfredshed på en skala fra 1 til 10, hvor 1 er den laveste og 10 er den højeste vurdering.

I rapporten opstiller vi tre typer af opgørelser på baggrund af tilfredshedsskalaen. Den første type opgørelse viser, hvor mange procent af respondenterne, der har angivet forskellige tilfredshedsniveauer. I anden type opgørelse grupperer vi tilfredshedsniveauerne i tre grupper, hvor værdierne 1-3 udgør gruppen "Lav tilfredshed", værdierne 4-7 udgør gruppen "Middel tilfredshed" og værdierne 8-10 udgør gruppen "Høj tilfredshed". Ved at gruppere værdierne i tre grupper, reducerer vi kompleksiteten i besvarelsene og får et lettere overblik over resultaterne (som derfor naturligvis også mister nuancer).

I den tredje type opgørelse er svarene blevet omregnet til en skala fra 0 til 100, i det følgende kaldet indeks. Hvis et medlem har angivet 1 på en tilfredshedsskala, er svaret omregnet til scoren 0. Hvis svaret er 2, omregnet det til 11,11. Tabel 5 nedenfor viser den fulde omregningstabel.



**Tabel 5. Omregning fra tilfredshedsskala til indeks 0-100<sup>b</sup>.**

Værdi på tilfredshedsskala	Værdi i indeks
1	0
2	11,11
3	22,22
4	33,33
5	44,44
6	55,55
7	66,66
8	77,77
9	88,88
10	100

Omregningen gør det muligt, at udregne indeksværdier på en skala fra 0-100 indekspoint. Indekstillene er hensigtsmæssige af flere grunde. Dels bliver det muligt at registrere mindre udsving i tilfredsheden. Dels hjælper indekstallet med at reducere kompleksiteten og hjælper med at frembringe overskuelige og ikke mindst sammenlignelige resultater. Ved at bruge indeksskalaen har vi således mulighed for, på en overskuelig måde, at sammenligne tilfredshedsniveauer både ydelsestyper og medlemsgrupper imellem.

Skalaen anvendes desuden af MSI Research, der gennemfører medlemsundersøgelser for en række andre faglige medlemsorganisationer i AC-familien. Eksempelvis DJØF, IDA og JA. Ved at anvende skalaen, har vi mulighed for at sammenligne vores medlemmers generelle tilfredshedsniveau med det generelle tilfredshedsniveau blandt lignende organisationers medlemmer<sup>4</sup>.

I forbindelse med tolkning af indeksværdierne anvender MSI en kategorisering, som fremgår af tabel 6 nedenfor.

**Tabel 6. Tolkning af resultaterne<sup>c</sup>.**

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

### Opbygning af undersøgelsen

Respondenterne er indledningsvist blevet bedt om at angive deres generelle tilfredshed med deres medlemskab af Dansk Psykolog Forening. Dette har vi spurgt til, da det er væsentligt at få information om, hvordan medlemmerne generelt opfatter foreningens ydelser. Spørgsmålet afdækker holdninger om os - eller vores renommé, kan man sige.

<sup>4</sup> Dog med enkelte metodiske forbehold, som beskrives i afsnit 1.4.

Herefter er respondenterne blevet bedt om at angive deres beskæftigelsessituation. Respondenter, der er hhv. offentlige eller privat ansatte uden ledelsesansvar, er herefter blevet spurgt om, hvorvidt de har en tillidsrepræsentant, samt om, hvorvidt de selv er tillidsrepræsentant eller suppleant til tillidsrepræsentant.

Herefter er respondenterne blevet bedt om at angive hvorvidt de i løbet af 2014 har gjort brug af en række serviceydelser. De serviceydelser, som respondenterne er blevet præsenteret for, udgør tilsammen langt størstedelen af de serviceydelser, man som medlem tilbydes af Dansk Psykolog Forening. Når respondenterne i undersøgelsen har svaret ja til, at de har gjort brug af en serviceydelse, er de blevet bedt om at angive deres tilfredshed med serviceydelsen på en skala fra 1-10, hvor 1 er lavest mulige tilfredshed og 10 er højest mulige tilfredshed.

Efterfølgende er respondenterne blevet bedt om at angive, hvorvidt de i løbet af 2014 har været fagligt eller politisk aktive i foreningen, samt om de har været involveret i udvikling eller gennemførelse af arbejde i foreningen, og i hvor høj grad respondenterne mener, sidstnævnte har givet værdi for dennes medlemskab.

Til sidst er respondenterne blevet bedt om at angive deres tilfredshed på baggrund af deres samlede erfaringer og oplevelser med Dansk Psykolog Forening i 2014 på en skala fra 1-10, hvor 1 er lavest mulige tilfredshed og 10 er højest mulige tilfredshed.

Det har været muligt at skrive kommentarer i forbindelse med alle spørgsmål i undersøgelsen. Dels med det formål at 'åbne for ventilen', så respondenterne har fået mulighed for at komme af med kommentarer hele vejen igennem undersøgelsen. Og dels for at supplere talmaterialet med mere kvalitative data, der kan bidrage til forklaringen af medlemmernes tilfredshed eller utilfredshed. Kommentarerne indgår ikke i denne rapport. Der henvises til Projekt Medlemsservices hovedundersøgelse, nemlig den kvalitative undersøgelse, der blandt andet bygger på kommentar-materialet.

De enkelte medlemsgrupper er kun blevet bedt om at forholde sig til de serviceydelser, som de har haft adgang til i løbet af 2014. Eksempelvis er det kun de selvstændige medlemmer, der har haft adgang til arbejdsgiverrådgivning, og kun de privatansatte, der har haft adgang til kontraktgennemgang. Pensionistgruppen er blevet bedt om at forholde sig til alle serviceydelser, for at indfange vurderinger fra de, der er gået på pension i løbet af 2014.

Der er en risiko for, at der er forskel på vores forståelse af afgrænsningen af de enkelte serviceydelser og respondenterens opfattelse af afgrænsning af de enkelte serviceydelser. Det kan altså være, at respondenterne svarer på en anden serviceoplevelse, end den vi ønsker at måle på.

Se alle spørgsmålsformuleringer i rapportens appendiks.

## Opbygning af rapporten

Rapporten starter med et afsnit om respondenternes generelle tilfredshed med Dansk Psykolog Forening og en række afsnit om respondenternes brug af og tilfredshed med de enkelte serviceydelser. Derefter ser vi nærmere på forskellene mellem tilfredshedsniveauer. Dels forskellene mellem de enkelte serviceydelser og dels forskellene på de enkelte medlemsgrupper. Derefter sammenligner vi den generelle medlemstilfredshed med tilfredsheden med de enkelte ydelser, og vi ser på medlemmernes tilfredshed på baggrund af samlede erfaringer og oplevelser med foreningen i 2014. Derefter sætter vi fokus på, hvad der kendetegner de utilfredse medlemmer. Til sidst sætter vi fokus på medlemmer, der har været aktive eller er blevet inddraget i foreningens arbejde. Det meste af rapportens indhold er af beskrivende karakter, men i nogle tilfælde præsenterer rapporten også mulige forklaringer på eksempelvis forskellige i tilfredshedsniveauer.

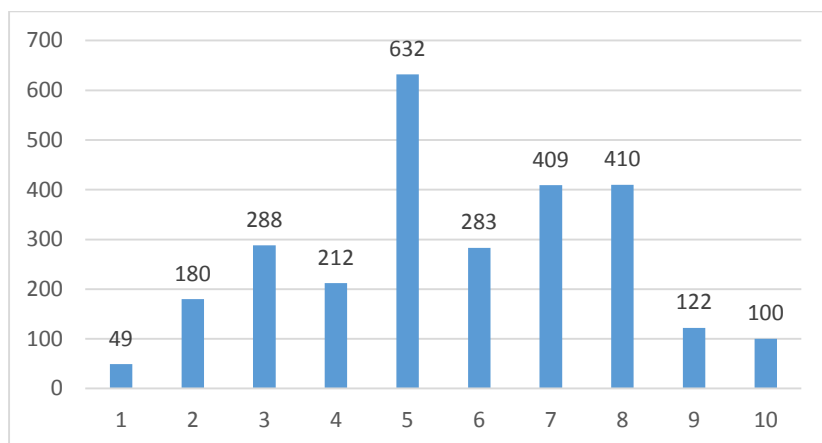
## 1. Den generelle tilfredshed med medlemsskabet af Dansk Psykolog Forening

I dette afsnit gengiver vi resultaterne for respondenternes generelle tilfredshed med deres medlemskab af Dansk Psykolog Forening. Respondenterne er blevet bedt om at angive deres tilfredshed på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

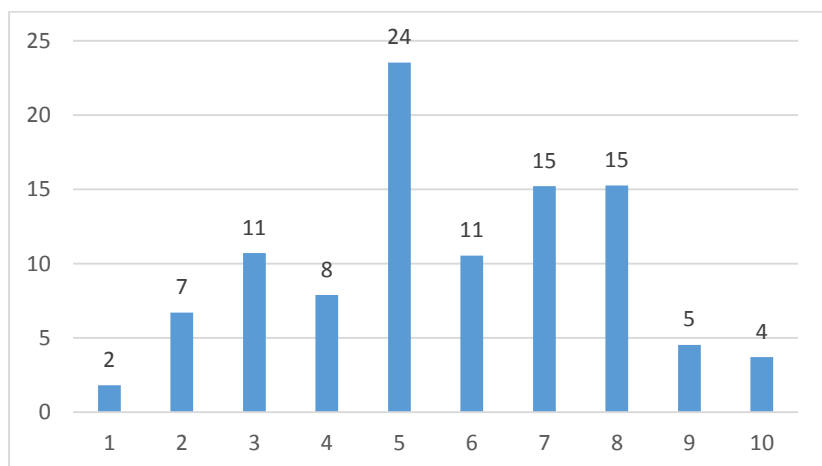
### 1.1 Tilfredshedsfordeling blandt alle respondenter

Figur 1 og 2 viser henholdsvis den antalmæssige og procentvise fordeling af respondenter efter tilfredshedsniveau.

**Figur 1. Fordeling af respondenter på tilfredshedsniveauer, antal.**



**Figur 2. Fordeling af respondenter på tilfredshedsniveau, procent.**

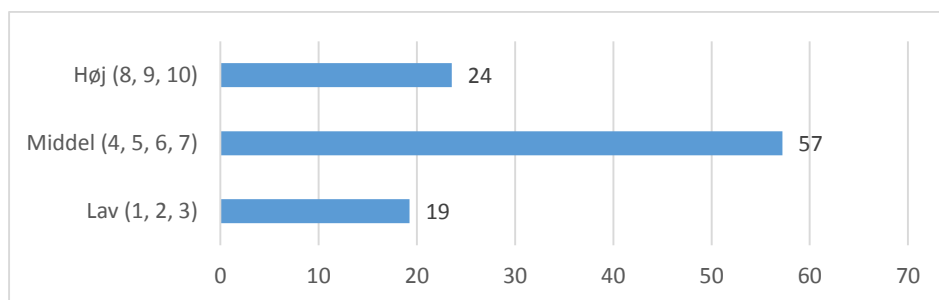


Figurene viser, at næsten en fjerdedel af respondenterne angiver et tilfredshedsniveau på 5. Der er væsentligt flere respondenter, der har angivet 5 som tilfredshedsniveau end øvrige niveauer. En del af respondenterne, der har angivet værdien 5, har givetvis gjort op, at det er den værdi, deres opfattelse af foreningen kan værdisættes til. Men hos en del af respondenterne kan en angivelse af værdien 5 også være et udtryk for, at de ikke umiddelbart har en positiv eller negativ opfattelse forbundet med deres medlemskab af foreningen og derfor vælger det mest neutrale niveau. Nogle respondenter opfatter måske endda værdien 5 som en "Hverken/eller" eller "Ved ikke"-værdi<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> Der følges op på dette metodeissue i afsnit 1.4.

Figurene viser desuden, at respondenterne fordeler sig over hele skalaen, og vi har dermed både medlemmer, der er meget tilfredse og medlemmer, der er meget utilfredse. Der er dog tilnærmelsesvist tale om en normalfordeling, hvor der er flest respondenter, der angiver en af middelværdierne og færre respondenter, der angiver en af de helt høje eller helt lave værdier.

**Figur 3. Fordeling af respondenter i tilfredsgrupper, procent.**



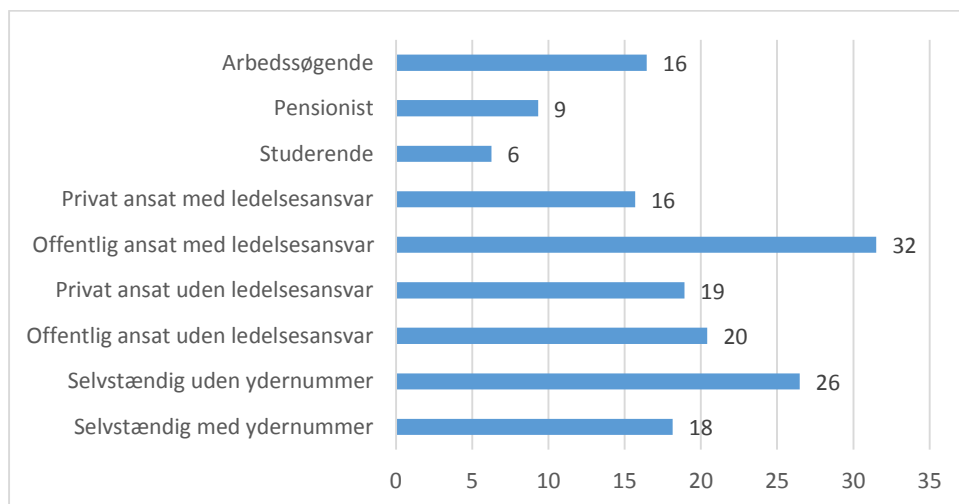
Figur 3 viser fordelingen af respondenter i tre tilfredshedsgrupper. Cirka en fjerdedel af respondenterne (24 procent) har en høj tilfredshed med deres medlemskab af foreningen, over halvdelen af medlemmerne (57 procent) har en middel tilfredshed med deres medlemskab af foreningen, og under en femtedel af medlemmerne (19 procent) har en lav tilfredshed med deres medlemskab af foreningen.

### 1.2 Tilfredshedsfordeling efter respondenternes beskæftigelsessituation

I dette afsnit ser vi på respondenternes generelle tilfredshed med deres medlemskab af Dansk Psykolog Forening alt efter, hvilken beskæftigelsesgruppe, de tilhører.

I de første tre figurer ser vi, hvor stor en del af de enkelte beskæftigelsesgrupper, der har en hhv. lav, middel og høj generel tilfredshed med deres medlemskab

**Figur 4. Procentandel med lav generel tilfredshed med medlemskab (1,2,3) efter beskæftigelsessituation.**



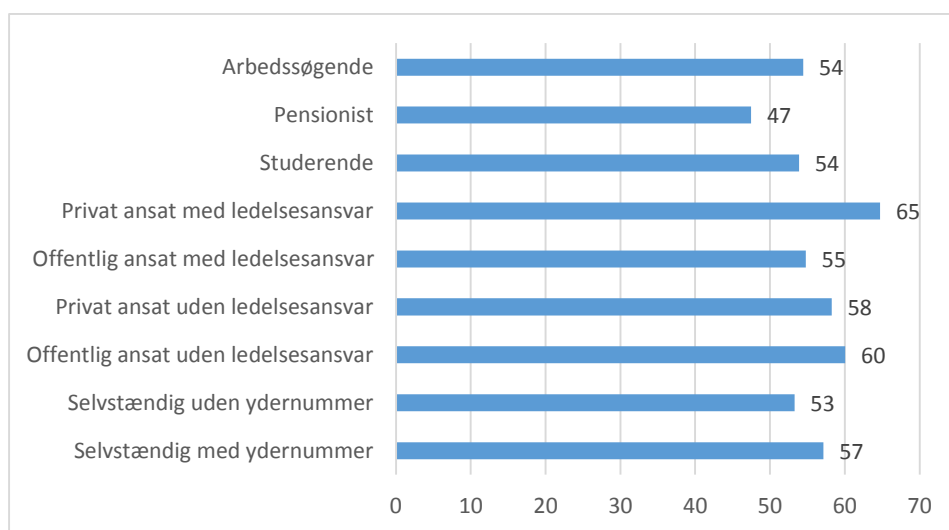
Figur 4 viser, hvor stor en procentandel af de enkelte medlemsgrupper, der har en lav generel tilfredshed med deres medlemskab af foreningen.

Figuren viser, at der er relativt stor forskel på, hvor stor en del af de enkelte medlemsgrupper, der har en lav tilfredshed.

Hos fem af grupperne er andelen af respondenter med lav tilfredshed på mellem 16 og 20 procent. Men de sidste fire medlemsgrupper skiller sig ud. Nemlig de studerende, pensionisterne, de offentlig ansatte med ledelsesansvar og de selvstændige uden ydernummer.

Det er blandt de studerende og pensionisterne, hvor den mindste andel af gruppen har en lav generel tilfredshed med medlemskabet (hhv. 6 og 9 procent). Og det er blandt de offentlig ansatte med ledelsesansvar og de selvstændige uden ydernummer, hvor den største andel af gruppen har en lav generel tilfredshed med medlemskabet (hhv. 32 og 26 procent).

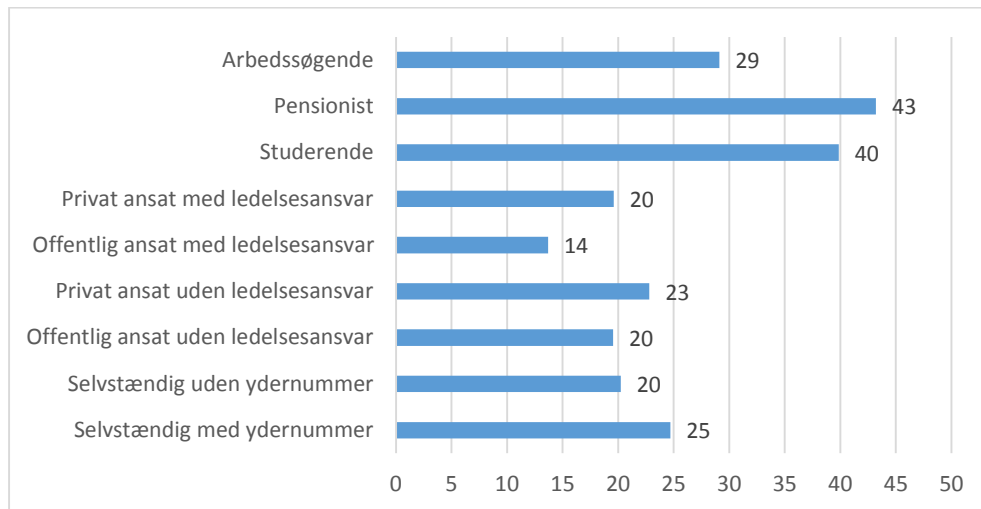
**Figur 5. Procentandel med middel generel tilfredshed med medlemskab (4,5,6,7) efter beskæftigelsessituation.**



Figur 5 viser hvor stor en procentandel af de enkelte medlemsgrupper, der har en middel generel tilfredshed med deres medlemskab af foreningen.

Figuren viser, at seks af de ni grupper ligger tæt på hinanden i og med, at andelen af de med middel generel tilfredshed ligger på mellem 53 procent og 58 procent. Tre grupper skiller sig ud. Pensionisterne, hvor det kun er 47 procent inden for gruppen, der har en middel generel tilfredshed. Og de privat ansatte med ledelsesansvar og de offentlig ansatte uden ledelsesansvar, hvor det er hhv. 65 procent og 60 procent inden for gruppen, der har en middel generel tilfredshed.

**Figur 6. Procentandel med høj generel tilfredshed med medlemskab (8,9,10) efter beskæftigelsessituation.**



Figur 6 viser, hvor stor en procentandel af de enkelte medlemsgrupper, der har en høj generel tilfredshed med deres medlemskab af foreningen.

Figuren viser, at der er relativt stor forskel på, hvor stor en del af de enkelte medlemsgrupper, der har en høj tilfredshed.

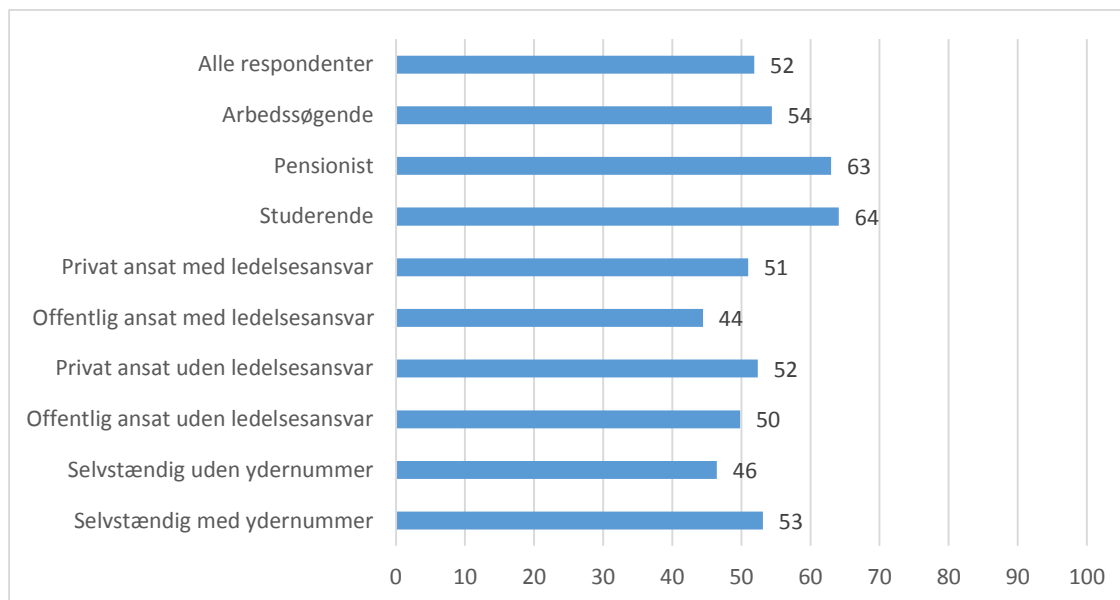
Hos fem af grupperne er andelen af respondenter med høj tilfredshed på mellem 20 og 25 procent. Men de sidste fire medlemsgrupper skiller sig ud. Næmlig de arbejdssøgende, de studerende, pensionisterne og de offentlig ansatte med ledelsesansvar.

Det er blandt de offentlig ansatte med ledelsesansvar, hvor den mindste andel af gruppen har en høj generel tilfredshed med medlemsskabet (14 procent). Og det er blandt de arbejdssøgende, pensionisterne og de studerende, hvor den største andel af gruppen har en høj generel tilfredshed med medlemsskabet (hhv. 29, 43 og 40 procent).

### 1.3 Tilfredshed omregnet til indeks 0-100

I dette afsnit omregner vi 10-punkts tilfredshedsskalaen til indekset, der går fra 0 til 100, og vi sammenligner indekstallet for generelt tilfredshed med medlemskab de forskellige medlemsgrupper imellem.

**Figur 7. Generel tilfredshed med medlemskab, indekstal, opdelt efter beskæftigelsessituation.**



Figur 7 viser indekstallet for generel tilfredshed med medlemskab for hhv. alle respondenter og for de forskellige medlemsgrupper. Jo højere indekstallet er, jo højere er tilfredsheden. Jf. tabel 6 i metodeafsnittet, der opstiller kategorier til tolkning af tilfredshedsniveauet indikerer værdi under 50 point meget lav tilfredshed, værdier mellem 50 og 59 point indikerer lav tilfredshed, og værdier mellem 60 og 69 point indikerer middel tilfredshed.

Figuren viser, at det samlede indekstal for alle respondenter er 52, hvilket altså tolkes som lav tilfredshed ved anvendelse af MSI's tolkningstabel.

Fem af medlemsgrupperne placerer sig i den lave ende af kategorien lav tilfredshed med mellem 50 og 54 point. Der er tale om de arbejdssøgende, privat ansatte med ledelsesansvar, privat ansatte uden ledelsesansvar, offentlig ansatte uden ledelsesansvar og selvstændige med ydernummer.

To af medlemsgrupperne, nemlig de offentlig ansatte med ledelsesansvar og de selvstændige uden ydernummer, placerer sig i kategorien meget lav tilfredshed med hhv. 44 og 46 point.

En mulig forklaring på, at de selvstændige uden ydernummer adskiller sig negativt fra gennemsnittet kan være, at der i forhold til andre medlemsgrupper er færre serviceydelser i foreningen, som denne gruppe har gavn af.

En mulig forklaring på, at de offentlig ansatte med ledelsesansvar har en lav generel tilfredshed kan være, at de har en opfattelse af, at foreningen ikke har tilstrækkelig ekspertise eller ikke har tilstrækkeligt mange serviceydelser på ledelsesområdet.

To af medlemsgrupperne, nemlig de studerende og pensionisterne, placerer sig i kategorien middel tilfredshed med hhv. 64 og 63 point.

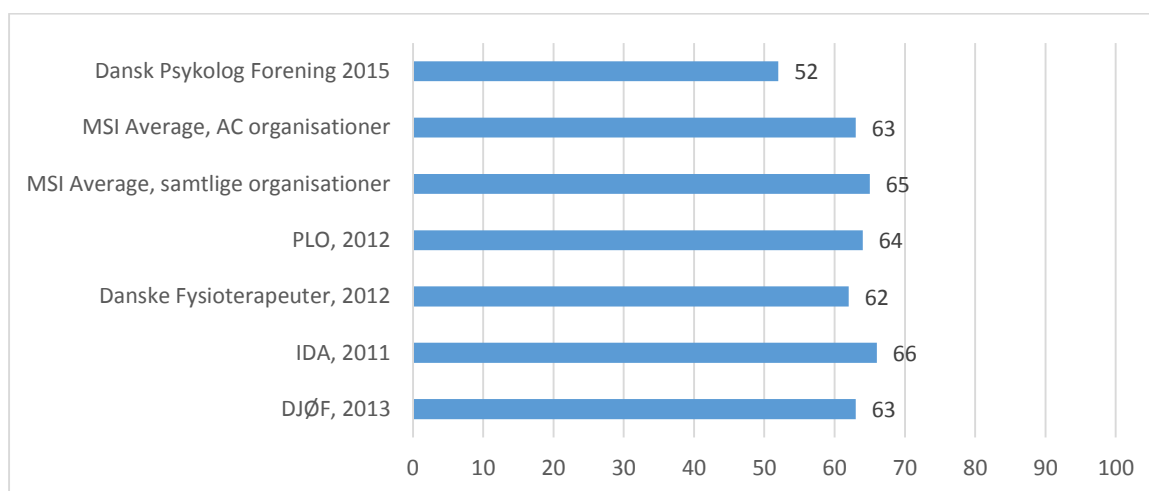
Mulige forklaringer på, at de to grupper adskiller sig positivt fra gennemsnittet kan være, at de populært sagt har mindst på spil i den nuværende situation af deres 'arbejdsliv'.

Det er desuden de to grupper, der betaler det laveste kontingent, hvilket vi også antager kan have en positiv effekt på tilfredshedsniveauet.

#### 1.4 Indekstal sammenlignet med andre organisationer

I dette afsnit sammenligner vi indekstallet for den generelle tilfredshed blandt respondenterne i vores egen medlemsundersøgelse med indekstallene for generelt tilfredshed blandt respondenterne i en række lignende organisationers medlemsundersøgelser.

**Figur 8. Indeks for tilfredshed i forskellige organisationer, 0-100<sup>d</sup>.**



Figur 8 viser, at indekstallet for den generelle tilfredshed med medlemskabet af Dansk Psykolog Forening ligger mellem 10 og 14 point lavere end tilfredsheden hos de øvrige organisationer, der har fået foretaget en medlemsundersøgelse af MSI.

Der kan være en delvis metodisk forklaring på, at Dansk Psykolog Forening adskiller sig fra de øvrige organisationer.

For det første er selve spørgsmålsformuleringen ikke enslydende i de forskellige undersøgelser. I en undersøgelse, som MSI har foretaget for PLO i 2012 måles medlemstilfredsheden ved hjælp af følgende spørgsmål: "På baggrund af dine samlede erfaringer med Praktiserende Lægers Organisation, hvor tilfreds er du så alt i alt?". I Danske Fysioterapeuters medlemsundersøgelse foretaget af MSI samme år, er spørgsmålsformuleringen enslydende. I IDA's medlemsundersøgelse fra 2011 foretaget af MSI måles medlemstilfredsheden ved hjælp af følgende spørgsmål: "Hvor tilfreds er du alt i alt med dit medlemskab af IDA?". I vores egen undersøgelse er spørgsmålsformuleringen "Hvordan er din generelle tilfredshed med dit medlemskab af Dansk Psykolog Forening?".

For det andet adskiller svarmulighederne sig i vores undersøgelse fra de øvrige organisationers undersøgelser. Det er den samme tilfredshedsskala, der benyttes, nemlig 1-10-skalaen. Men i de øvrige undersøgelser har respondenterne haft mulighed for at vælge svarmuligheden "Ved ikke" i stedet for et tal på skalaen. Som vi så i figur 2 på side 11, er der hele 24 procent af respondenterne i vores medlemsundersøgelse, der angiver værdien 5 på tilfredshedsskalaen. Hvis vi antager, at en del af de, der vælger værdien 5 i stedet ville vælge "Ved ikke", hvis muligheden var tilgængelig, kan det bidrage til forklaringen på den forholdsvis store forskel på den generelle tilfredshed i vores undersøgelse og de øvrige



medlemsundersøgelser. Det skyldes, at værdien 5 jf. tabel 5 i metodeafsnittet omregnes til værdien 44,44 på indeksskalaen. Så vidt vi ved, på baggrund af at have læst metodiske beskrivelser i MSI's rapporter, har MSI ikke værdisat besvarelsen "Ved ikke". Hvis en del af de respondenter, der har valgt værdien 5 i vores undersøgelse, i stedet havde valgt "Ved ikke", ville de ikke trække indekstallet ned, og vores indekstal ville være højere.

For at teste, hvor stor en del af forskel, denne metodiske variation kan forklare, har vi forsøgsvist lavet en udregning af indekstallet, hvor vi har fjernet alle de respondenter, der har angivet værdien 5 på tilfredshedsskalaen. Det får det samlede indekstal til at stige fra 52 til 54, altså med to indekspoint. Så selv om der er en mulighed for, at vi kan forklare noget af forskellen med den metodiske variation, er der altså stadigvæk lang vej mellem tilfredshedsniveauet hos os og til de andre organisationers.

## 2. Anvendelse af og tilfredshed med de enkelte serviceydelser

I dette afsnit gengives resultaterne for respondenternes anvendelse af og tilfredshed med de enkelte serviceydelser, som de gør brug af gennem deres medlemskab af Dansk Psykolog Forening.

For hver af serviceydelserne er respondenterne blevet bedt om at angive, hvorvidt de har gjort brug af ydelsen i løbet af 2014. De, der svarer, at de har gjort brug af ydelsen, er blevet bedt om at angive deres tilfredshed med ydelsen på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

Undersøgelsen giver os ikke viden om, hvor mange gange respondenterne i løbet af 2014 har gjort brug af de enkelte serviceydelser.

### 2.1 Forhandling

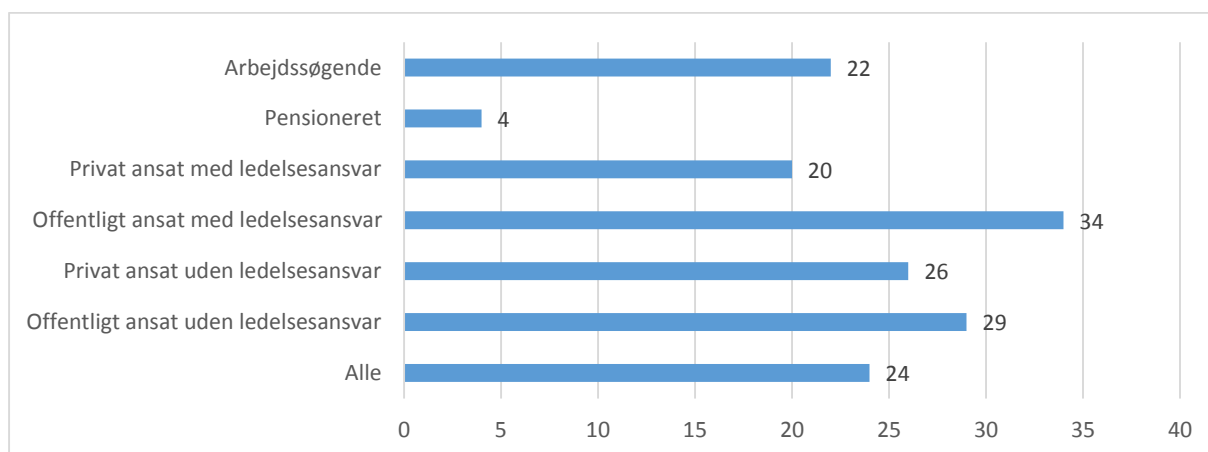
Respondenterne er blevet spurgt, om de i løbet af 2014 har fået hjælp i forbindelse med en forhandling, eksempelvis i forbindelse med fratrædelse eller lønforhandling. De der har svaret ja, er blevet bedt om at vurdere tilfredsheden med den hjælp, de fik i situationen. De selvstændige psykologer med og uden ydernummer har ikke skullet forholde sig til denne serviceydelse. I undersøgelsen er der særskilt spurgt ind til, om respondenterne har fået hjælp fra deres tillidsrepræsentant, hvilket afsnit 2.2 omhandler. Der er dog alligevel en mulighed for, at de respondenter, der angiver, at de har fået hjælp til forhandling, refererer til hjælp fra en tillidsrepræsentanten og ikke fra en medarbejder i sekretariatet.

#### 2.1.1 Så mange har gjort brug af hjælp i forbindelse med forhandling

Herunder ser vi på, hvor stor en andel af respondenterne, der har gjort brug af hjælp i forbindelse med en forhandling.

Der er i alt 466 respondenter, der har gjort brug af hjælp i forbindelse med en forhandling.

**Figur 9. Procentandel der har fået hjælp i forbindelse med en forhandling i løbet af 2014 efter beskæftigelsessituation.**



Figur 9 viser, at 24 procent af de respondenter, der kan gøre brug af foreningens hjælp til forhandling, har gjort det i løbet 2014, svarende til i alt 466 respondenter.

Det er blandt pensionerede medlemmer, at færrest har gjort brug af hjælp til forhandling. Forklaringen på, at 4 procent af de pensionerede medlemmer angiver, at de har fået hjælp til en forhandling er sandsynligvis, at de på svartidspunktet var gået på pension, men at de stadig var erhvervsaktive i løbet af 2014.

Det er blandt de offentlig ansatte medlemmer, at flest har fået hjælp til en forhandling. Hhv. 34 procent blandt de med ledelsesansvar (50 respondenter) og 29 procent blandt de uden ledelsesansvar (327 respondenter).

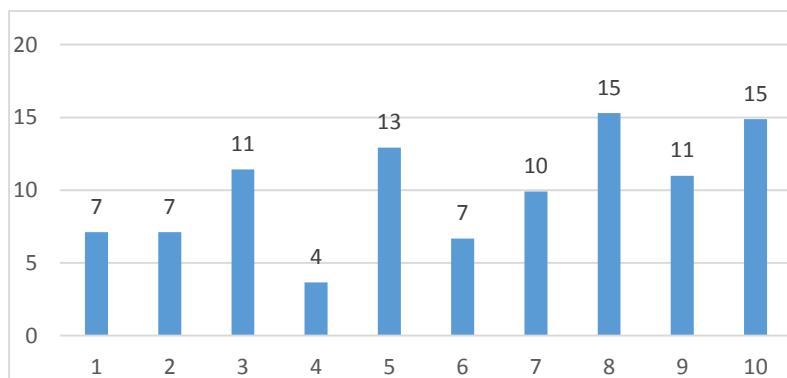
Færre af de privatansatte medlemmer har gjort brug af hjælp til forhandling, nemlig 26 procent af de privatansatte uden ledelsesansvar (53 respondenter) og 20 procent af de privatansatte med ledelsesansvar (10 respondenter). Dette skyldes bl.a. at vi ikke forhandler løn for privatansatte, da kulturen på det private arbejdsmarked er anderledes end på det offentlige.

22 procent af de arbejdssøgende har gjort brug af hjælp til forhandling (17 respondenter).

### 2.1.2 Tilfredshed med hjælp i forbindelse med en forhandling

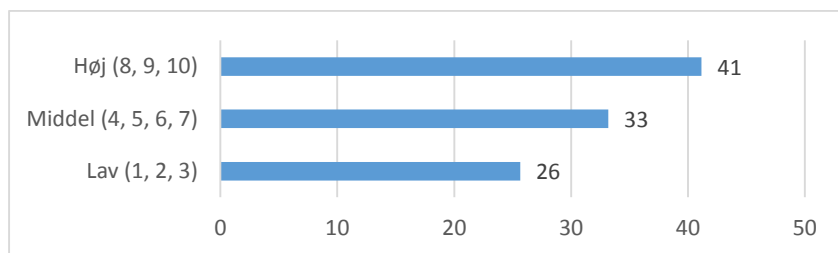
I dette afsnit gengiver vi respondenternes tilfredshed med den hjælp, de har fået i forbindelse med forhandling i 2014.

**Figur 10. Tilfredshed med hjælp til forhandling, fordeling af respondenter på tilfredshedsniveau, procent.**



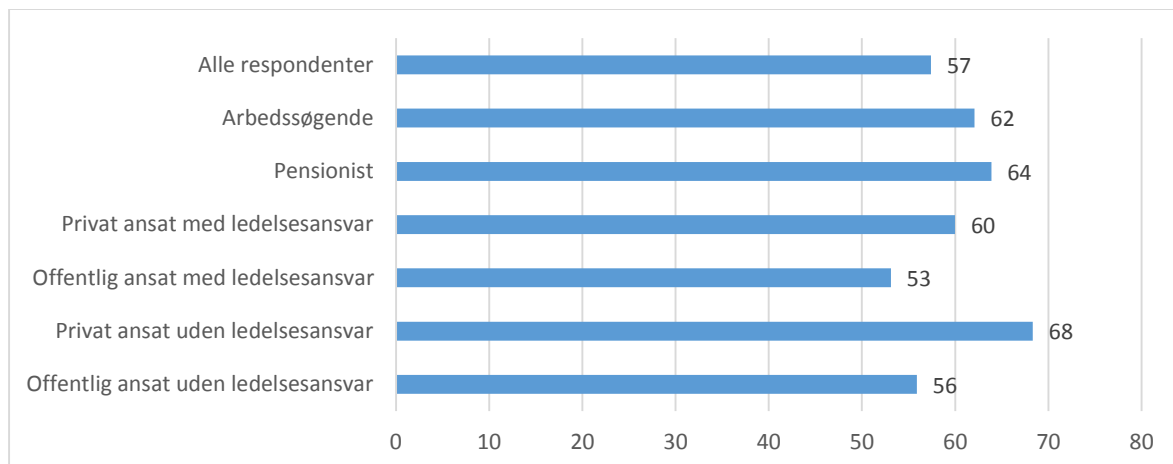
Figur 10 viser, at respondenterne fordeler sig over hele tilfredshedsskalaen, og at der ikke er tale om en normalfordeling. Flest respondenter ligger i den positive ende af skalaen.

**Figur 11. Procentvis fordeling af respondenter i tilfredshedsgrupper.**



Figur 11 viser fordelingen af respondenter i tre tilfredshedsgrupper. 41 procent af respondenterne har en høj tilfredshed med den hjælp de har fået i forbindelse med forhandling i 2014. 33 procent af medlemmerne har en middel tilfredshed med hjælpen. 26 procent har en lav tilfredshed med hjælpen.

**Figur 12. Tilfredshed med hjælp til forhandling, indekstal, opdelt efter beskæftigelsessituation.**



Figur 12 viser indekstallet for tilfredshed med hjælp til forhandling for hhv. alle respondenter og for de forskellige medlemsgrupper, der kan gøre brug af den serviceydelse.

Indekstallet for alle respondenter, der har gjort brug af hjælp til en forhandling er 57, hvilket kategoriseres som *lav tilfredshed*.

Indekstallet for fire af medlemsgrupperne ligger i kategorien *middel tilfredshed*. Der er tale om arbejdssøgende (62), pensionisterne (64), de privat ansatte med ledelsesansvar (60) og de privat ansatte uden ledelsesansvar, der har det højeste indekstal på 68, og dermed er den medlemsgruppe, der er mest tilfredse med hjælpen, de har fået til forhandling i 2014.

Indekstallet for to af medlemsgrupperne ligger i kategorien *lav tilfredshed*. Der er tale om hhv. de offentlig ansatte uden ledelsesansvar (56) og de offentlig ansatte med ledelsesansvar (53).

En enkelt af medlemsgrupperne, nemlig de studerende, ligger i den nederste tilfredshedskategori *meget lav tilfredshed* med et indekstal på 33. En forklaring herpå kan være, at ydelsen forhandling ikke er målrettet denne gruppe, som fortrinsvis modtager rådgivning og kun i særlige situationer hjælp til forhandling.

Ingen af grupperne placerer sig således i kategorien "Høj tilfredshed" med hjælp til forhandling.

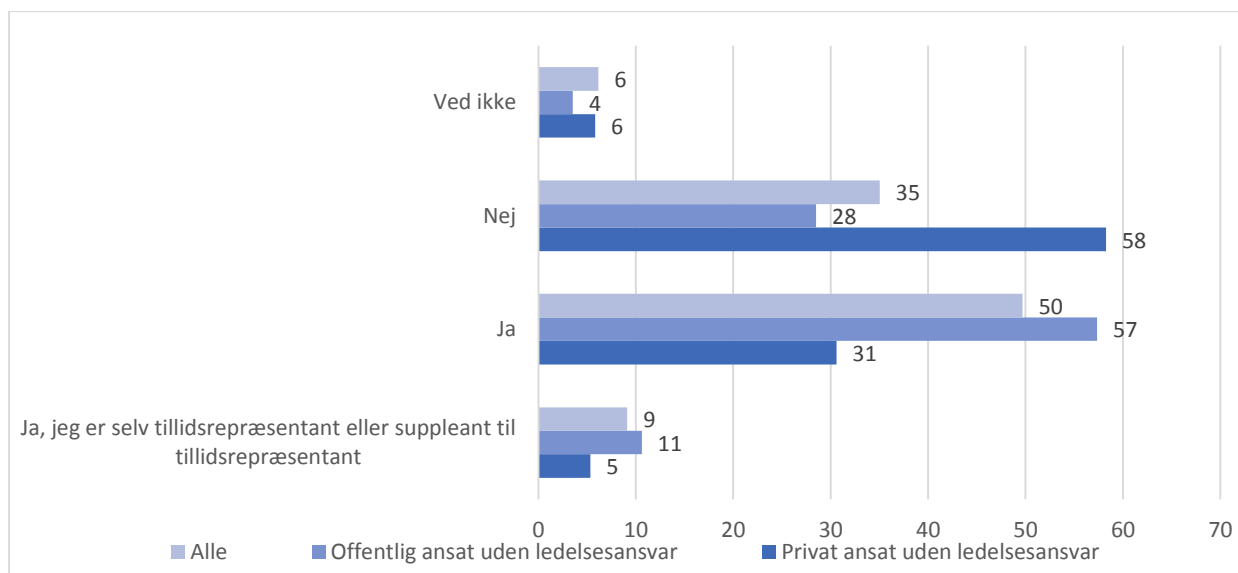
## 2.2 Tillidsrepræsentant

De offentlig ansatte og privat ansatte respondenter uden ledelsesansvar er blevet spurgt, hvorvidt de har en tillidsrepræsentant på deres arbejdsplads. De respondenter, der har svaret ja, er desuden blevet spurgt om, hvorvidt de i løbet af 2014 har gjort brug af deres tillidsrepræsentant, eksempelvis i forbindelse med sparring om arbejdsforhold, hjælp til forhandling af løn eller hjælp til forhandling af andre vilkår. De der har gjort brug af deres tillidsrepræsentant, er blevet bedt om at vurdere tilfredsheden med den hjælp, de fik i situationen.

### 2.2.1 Har du en tillidsrepræsentant på dit arbejde?

Herunder ser vi på, hvor stor en andel, der har en tillidsrepræsentant på deres arbejdsplads. De to medlemsgrupper, der er blevet spurgt, er privat ansatte uden ledelsesansvar og offentlig ansatte uden ledelsesansvar.

**Figur 13. Har du en tillidsrepræsentant på din arbejdsplads? Procentfordeling efter beskæftigelsessituation.**



Figur 13 viser, at 57 procent af de offentlig ansatte respondenter har en tillidsrepræsentant på deres arbejdsplads, mens det kun er 31 procent af de privat ansatte respondenter.

Figuren viser også, at 11 procent af de offentlig ansatte respondenter angiver, at de selv er tillidsrepræsentanter eller suppleant til tillidsrepræsentant, mens 5 procent af de privat ansatte angiver det samme.

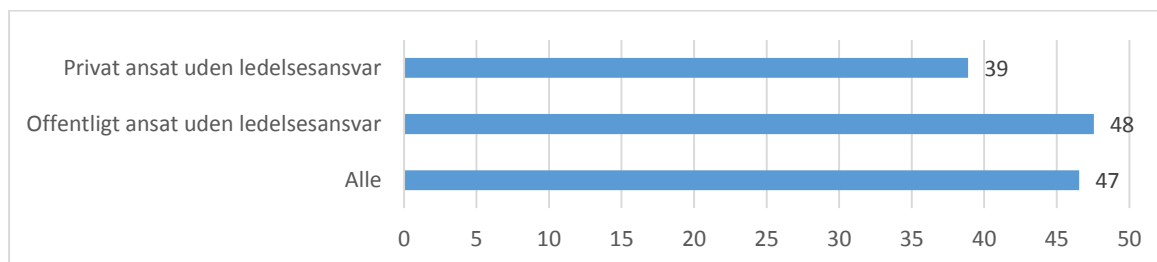
Da vi ved, at det ikke er så stor en andel af vores lønmodtagermedlemmer, der besidder en post som tillidsrepræsentant eller suppleant, kan vi sige med sikkerhed, at tillidsrepræsentanter og suppleanter er overrepræsenterede i medlemsundersøgelsen.

### 2.2.2 Brug af tillidsrepræsentant

I dette afsnit gengiver vi resultaterne for brugen af tillidsrepræsentant blandt de medlemmer, der har en tillidsrepræsentant.

Der er i alt 390 respondenter, der har fået hjælp af deres tillidsrepræsentant i løbet af 2014.

**Figur 14. Procentandel der har gjort brug af deres tillidsrepræsentant i løbet af 2014 efter beskæftigelsessituation.**

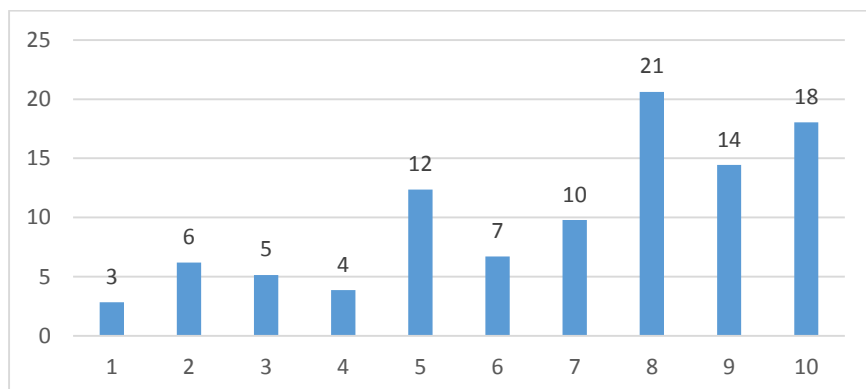


Figur 14 viser, at 48 procent af de offentlig ansatte, der har en tillidsrepræsentant, har gjort brug af vedkommende i løbet af 2014 (360 respondenter). Hos de privat ansatte, der har en tillidsrepræsentant, er der tale om 39 procent (28 respondenter).

### 2.2.3 Tilfredshed med brug af tillidsrepræsentant

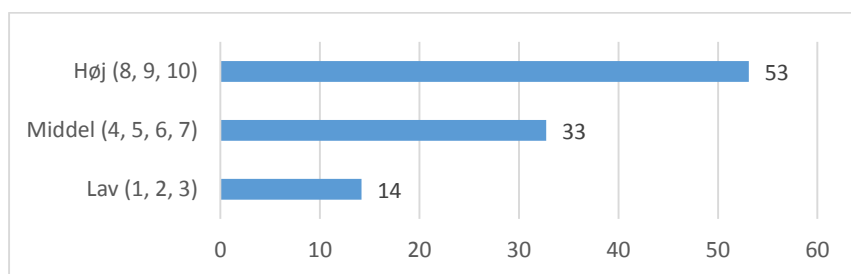
Nedenfor ser vi på tilfredsheden med den hjælp, som respondenterne har fået fra deres tillidsrepræsentant i løbet af 2014.

**Figur 15. Tilfredshed med hjælp fra tillidsrepræsentant, fordeling af respondenter på tilfredshedsniveau, procent.**



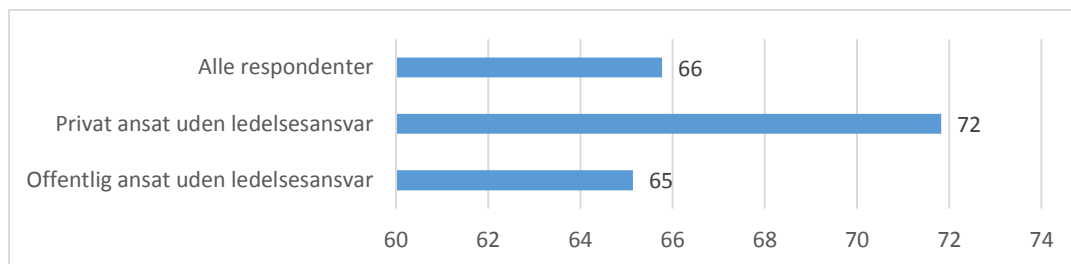
Figur 15 viser, at respondenterne fordeler sig over hele tilfredshedsskalaen, og at der ikke er tale om en normalfordeling. Flest respondenter ligger i den positive ende af skalaen.

**Figur 16. Fordeling af respondenter i tilfredshedsgrupper, procent.**



Figur 16 viser fordelingen af respondenter i tre tilfredshedsgrupper. 53 procent af respondenterne har en høj tilfredshed med den hjælp de har fået af deres tillidsrepræsentant i 2014. 33 procent af medlemmerne har en middel tilfredshed med hjælpen. 14 procent har en lav tilfredshed med hjælpen.

**Figur 17. Tilfredshed med hjælp fra tillidsrepræsentant, indekstal, opdelt efter beskæftigelsessituation.**



Figur 17 viser indekstallet for tilfredshed med hjælp fra tillidsrepræsentanter for hhv. alle respondenter, der har gjort brug af hjælpen og for de enkelte medlemsgrupper, der har gjort brug af hjælpen.

Indekstallet for alle respondenter, der har gjort brug af hjælp fra en tillidsrepræsentant er 66, hvilket kategoriseres som middel tilfredshed.

Indekstallet for privat ansatte uden ledelsesansvar er 72, hvilket kategoriseres som høj tilfredshed.

Indekstallet for offentlig ansatte uden ledelsesansvar er 65, hvilket kategoriseres som middel tilfredshed.

### 2.3 Rådgivning via mail, telefon eller fysisk møde

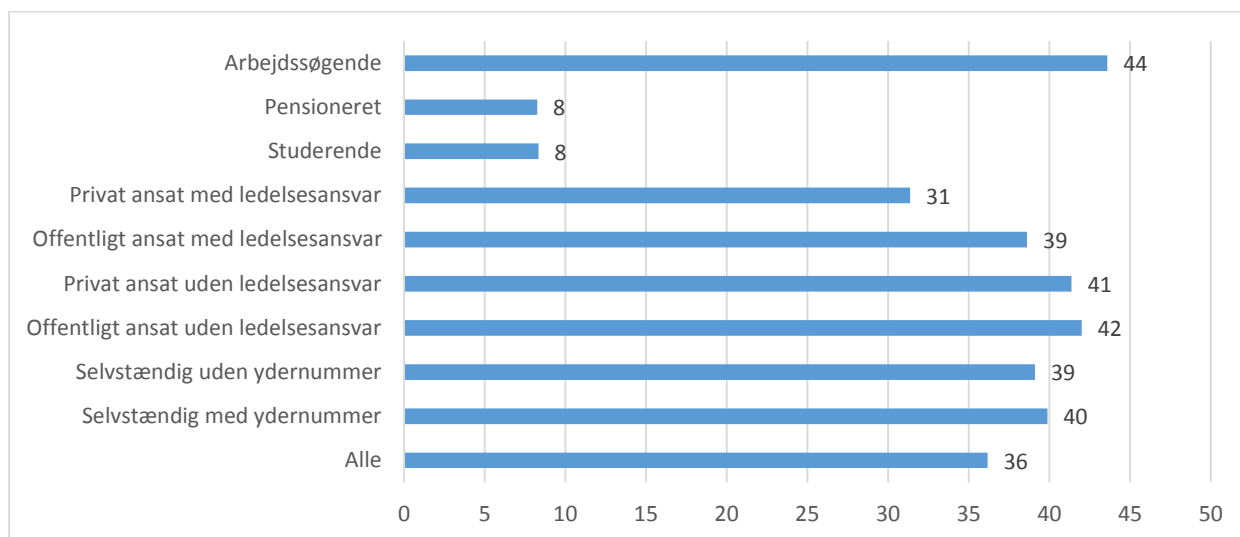
Alle medlemsgrupper er blevet spurgt om, hvorvidt de i løbet af 2014 fået svar på spørgsmål eller rådgivning fra en af foreningens ansatte via mail, telefon eller fysisk møde. Eksempelvis inden for følgende emner: løn- og ansættelsesforhold, aktindsigt, klagevejledning, tavshedspligt, sygdom, barsel eller selvstændig virksomhed. De, der har gjort brug af rådgivningen, er blevet bedt om at vurdere tilfredsheden med den hjælp, de fik i situationen.

#### 2.3.1 Brug af rådgivning via mail, telefon eller fysisk møde

I dette afsnit gengiver vi resultaterne for brugen af rådgivning og svar på spørgsmål blandt respondenterne.

Der er i alt 949 respondenter, svarende til 36 procent af respondenterne, der har fået rådgivning eller svar på spørgsmål via mail, telefon eller fysisk møde i løbet af 2014.

**Figur 18. Procentandel der har fået svar på spørgsmål eller rådgivning via mail telefon eller fysisk møde i løbet af 2014 efter beskæftigelsessituation.**



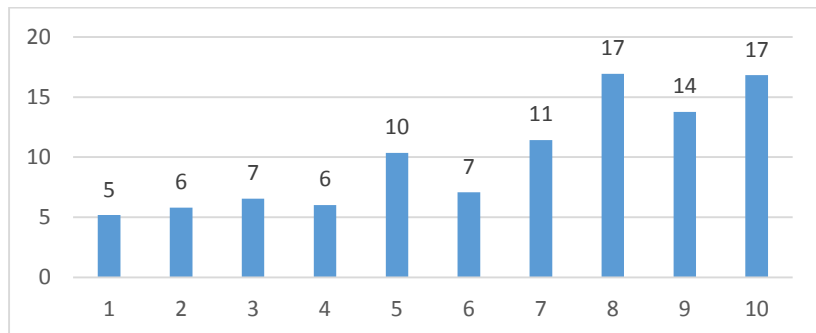
Figur 18 viser, at der mellem de fleste medlemsgrupper ikke er stor forskel på, hvor stor en andel, der har fået rådgivning eller svar på spørgsmål. De studerende og pensionisterne skiller sig ud, og blandt begge grupper er der således kun 8 procent, der har gjort brug af denne serviceydelse. Blandt de offentlig ansatte med ledelsesansvar, privat ansatte og offentlig ansatte uden ledelsesansvar og de selvstændige med og uden ydernummer er det mellem 39 og 42 procent, der har gjort brug af serviceydelsen. De privat ansatte med ledelsesansvar ligger lavere med 31 procent, og de arbejdssøgende ligger højere med 44 procent.

#### 2.3.2 Tilfredshed med rådgivning via mail, telefon eller fysisk møde

Nedenfor ser vi på tilfredsheden med den rådgivning, som respondenterne har fået via mail, telefon eller fysisk møde i løbet af 2014.

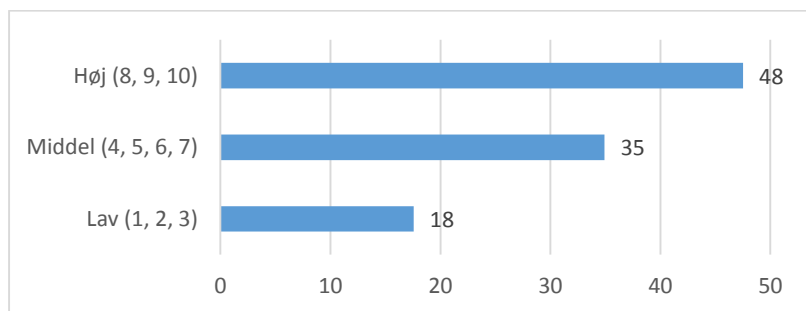


**Figur 19. Tilfredshed med svar på spørgsmål eller rådgivning, fordeling af respondenter på tilfredshedsniveau, procent.**



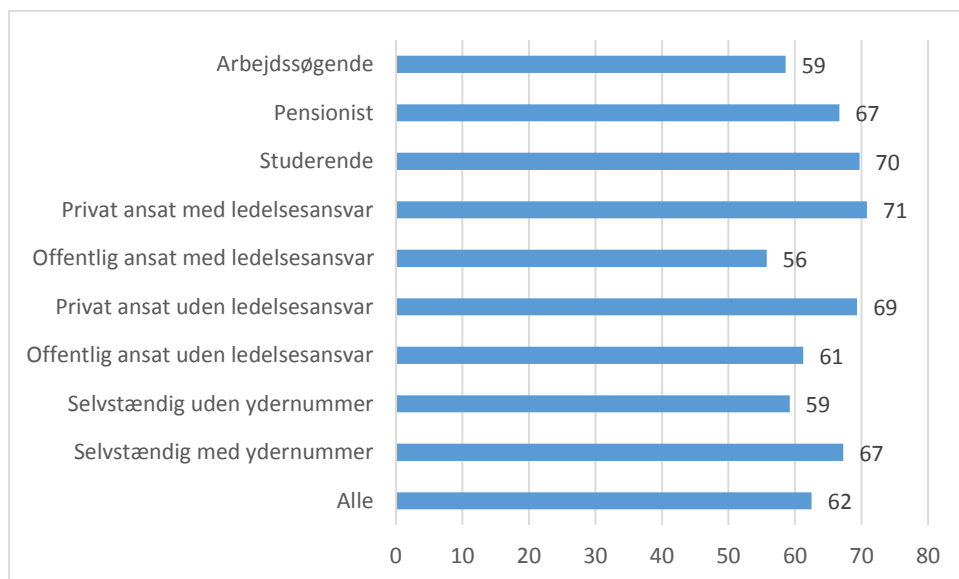
Figur 19 viser, at respondenterne fordeler sig over hele tilfredshedsskalaen, og at der ikke er tale om en normalfordeling. Flest respondenter ligger i den positive ende af skalaen.

**Figur 20. Procentvis fordeling af respondenter i tilfredshedsgrupper.**



Figur 20 viser fordelingen af respondenter i tre tilfredshedsgrupper. 48 procent af respondenterne har en høj tilfredshed med den rådgivning de har fået i 2014. 35 procent af medlemmerne har en middel tilfredshed med hjælpen. 18 procent har en lav tilfredshed med hjælpen.

**Figur 21. Tilfredshed med svar på spørgsmål eller rådgivning, indekstal, opdelt efter beskæftigelsessituation.**



Figur 21 viser indekstallet for tilfredshed med rådgivning for hhv. alle respondenter, der har gjort brug af rådgivning og for respondenter i de enkelte medlemsgrupper, der har gjort brug af rådgivning.

Indekstallet for alle respondenter, der har gjort brug af rådgivning er 62, hvilket kategoriseres som *middel tilfredshed*.

Tre af medlemsgrupperne har et indekstal, der ligger i den øverste del af kategorien *lav tilfredshed*. Der er tale om de offentlig ansatte med ledelsesansvar (56), de selvstændige uden ydernummer (59) og de arbejdssøgende (59).

Indekstallet for fire af medlemsgrupperne ligger i kategorien *middel tilfredshed*. Der er tale om selvstændige med ydernummer (67), offentlig ansatte uden ledelsesansvar (61), privat ansatte uden ledelsesansvar (69) og de pensionerede (67).

Indekstallet for to af medlemsgrupperne ligger i kategorien *høj tilfredshed*. Henholdsvis de privat ansatte med ledelsesansvar (71) og de studerende (70).

## 2.4 Kontraktgennemgang

De privat ansatte respondenter med og uden ledelsesansvar er blevet spurgt om, hvorvidt de i løbet af 2014 har fået foretaget en kontraktgennemgang i forbindelse med deres ansættelse.

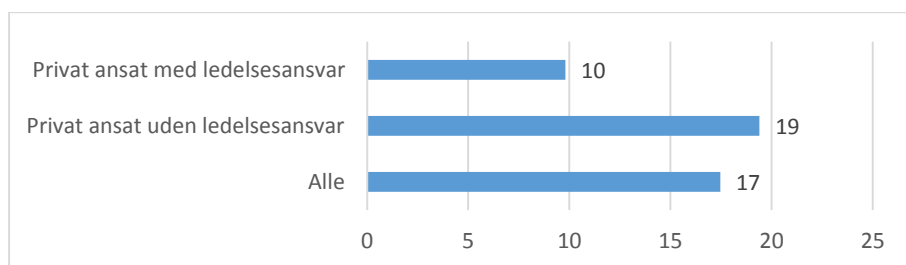
De, der har fået foretaget en kontraktgennemgang, er blevet bedt om at vurdere tilfredsheden med den hjælp, de fik i situationen.

### 2.4.1 Brug af kontraktgennemgang

I dette afsnit gengiver vi resultaterne for brugen af kontraktgennemgang blandt respondenterne.

Der er i alt 44 respondenter, der har fået foretaget en kontraktgennemgang i løbet af 2014. Det svarer til 17 procent af de respondenter, der har adgang til den serviceydelse.

**Figur 22. Procentandel der har fået foretaget en kontraktgennemgang i løbet af 2014 efter beskæftigelsessituation.**

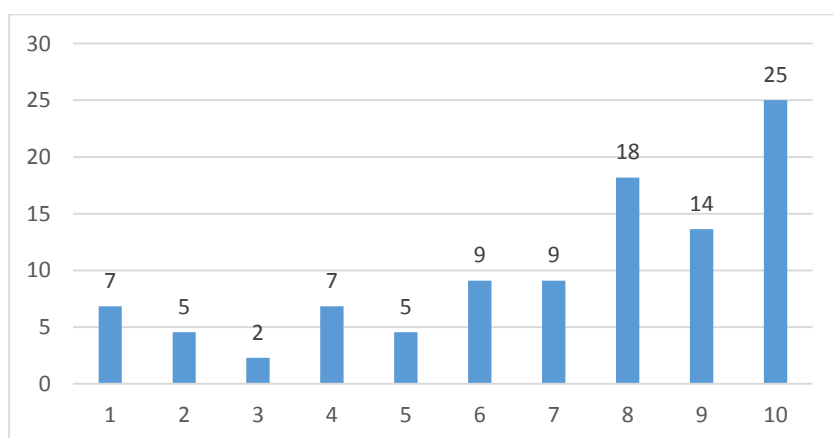


Figur 22 viser, at 19 procent af de privatansatte uden ledelsesansvar har fået foretaget en kontraktgennemgang i løbet af 2014, mens det kun er 10 procent af de privatansatte med ledelsesansvar.

### 2.4.2 Tilfredshed med kontraktgennemgang

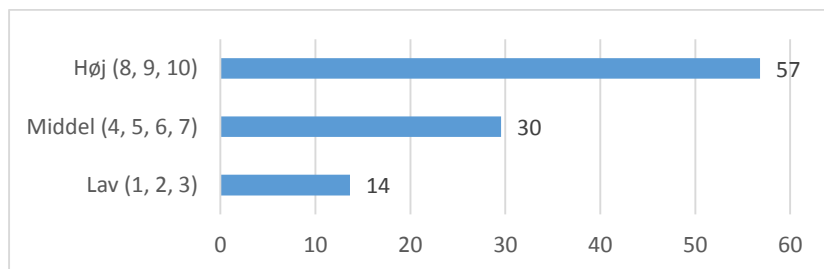
Nedenfor ser vi på tilfredsheden med hjælp til kontraktgennemgang, som respondenterne har fået i løbet af 2014.

**Figur 23. Tilfredshed med svar på spørgsmål eller rådgivning, fordeling af respondenter på tilfredshedsniveau, procent.**



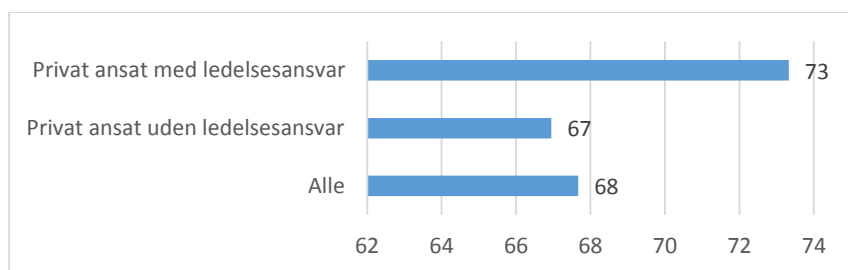
Figur 23 viser, at respondenterne fordeler sig over hele tilfredshedsskalaen, og at der ikke er tale om en normalfordeling. Flest respondenter ligger i den positive ende af skalaen.

**Figur 24. Fordeling af respondenter i tilfredshedsgrupper, procent.**



Figur 24 viser fordelingen af respondenter i tre tilfredshedsgrupper. 57 procent af respondenterne har en høj tilfredshed med den kontraktgennemgang de har fået i 2014. 30 procent af medlemmerne har en middel tilfredshed med kontraktgennemgangen. 14 procent har en lav tilfredshed.

**Figur 25. Tilfredshed med kontraktgennemgang ved ansættelse, indekstal, opdelt efter beskæftigelsessituation.**



Figur 25 viser indekstallet for tilfredshed med kontraktgennemgang for hhv. alle respondenter, der har gjort brug af rådgivning og for respondenter i de enkelte medlemsgrupper, der har gjort brug af rådgivning.

Indekstallet for alle respondenter, der har gjort brug af kontraktgennemgang er 68, hvilket kategoriseres som *middel tilfredshed*.

De privatansatte med ledelsesansvar ligger i kategorien *høj tilfredshed* med et indekstal på 73. De privatansatte uden ledelsesansvar ligger i kategorien *middel tilfredshed* med et indekstal på 67.

## 2.5 Arbejdsgiverrådgivning

De selvstændige respondenter med og uden ydernummer er blevet spurgt om, hvorvidt de i løbet af 2014 har modtaget rådgivning pr. mail eller via telefon fra foreningens nye arbejdsgiverrådgivning til selvstændige psykologer med ansatte. Respondenterne er blevet gjort opmærksom på, at arbejdsgiverrådgivningen først åbnede 1. november 2014.

De, der har gjort brug af arbejdsgiverrådgivningen, er blevet bedt om at vurdere tilfredsheden med den hjælp, de fik i situationen.

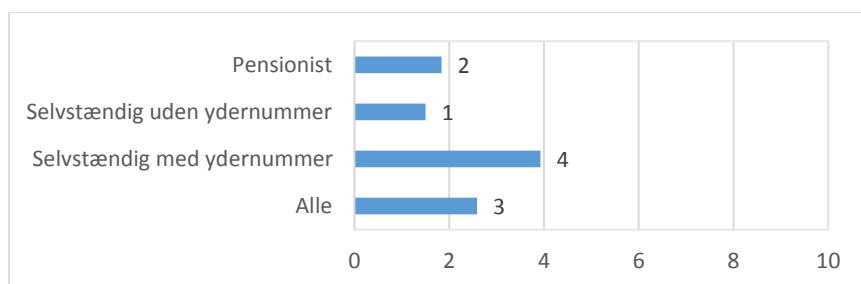
### 2.5.1 Brug af arbejdsgiverrådgivning

I dette afsnit gengiver vi resultaterne for brugen af arbejdsgiverrådgivningen blandt respondenterne.

Der er i alt 20 respondenter, der har fået foretaget en kontraktgennemgang i løbet af 2014. Det svarer til 3 procent af de respondenter, der har adgang til den serviceydelse.

Det er relevant at være opmærksom på, at det lave antal respondenter, der har gjort brug af arbejdsgiverrådgivningen, kan gøre tilfredshedstallene ekstra følsomme overfor enkelte respondents vurderinger.

**Figur 26. Procentandel der har gjort brug af arbejdsgiverrådgivning til selvstændige psykologer i løbet af 2014 efter beskæftigelsessituation.**

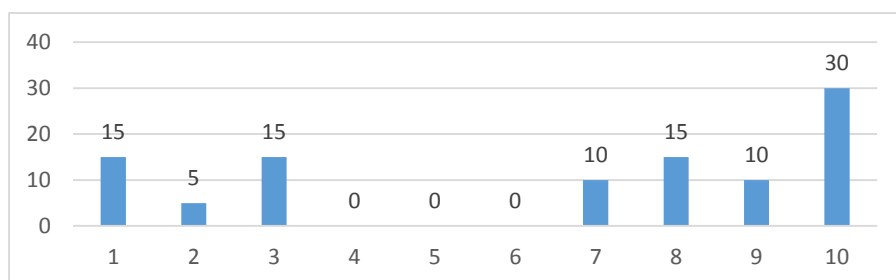


Figur 26 viser, at 2 procent af de pensionerede respondenter har gjort brug af arbejdsgiverrådgivningen i løbet af 2014, mens det er 4 procent af de selvstændige med ydernummer og 1 procent af de selvstændige uden ydernummer, der har gjort brug af arbejdsgiverrådgivningen.

### 2.5.2 Tilfredshed med arbejdsgiverrådgivning

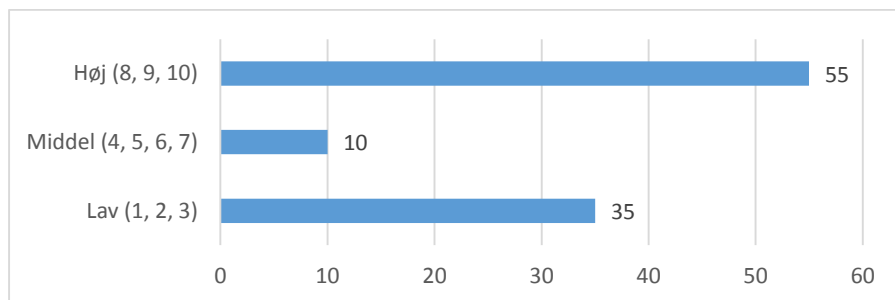
Nedenfor ser vi på tilfredsheden med arbejdsgiverrådgivningen i 2014.

**Figur 27. Tilfredshed med arbejdsgiverrådgivning, fordeling af respondenter på tilfredshedsniveau, procent.**



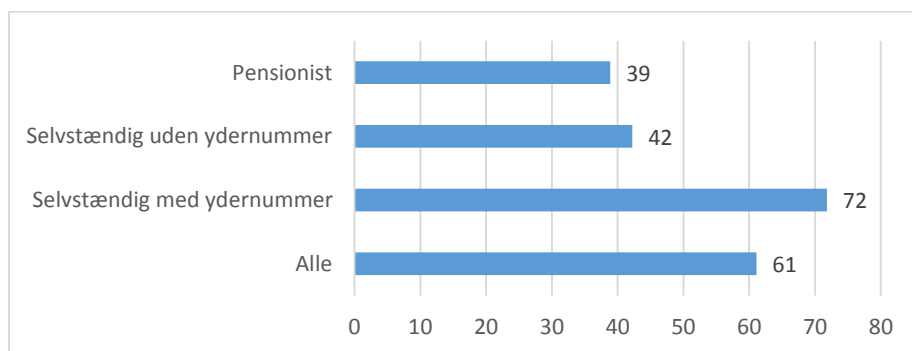
Figur 27 viser, at respondenterne fordeler sig i enderne af skalaen og ikke på middelværdierne. Flest respondenter ligger i den positive ende af skalaen.

**Figur 28. Fordeling af respondenter i tilfredshedsgrupper, procent.**



Figur 28 viser fordelingen af respondenter i tre tilfredshedsgrupper. 55 procent af respondenterne har en høj tilfredshed med arbejdsgiverrådgivning i 2014. 10 procent af medlemmerne har en middel tilfredshed med arbejdsgiverrådgivningen. 35 procent har en lav tilfredshed.

**Figur 29. Tilfredshed med arbejdsgiverrådgivning, indekstal, opdelt efter beskæftigelsessituation.**



Figur 29 viser indekstallet for tilfredshed med arbejdsgiverrådgivning for hhv. alle respondenter, der har gjort brug af rådgivning og for respondenter i de enkelte medlemsgrupper, der har gjort brug af rådgivning.

Indekstallet for alle respondenter, der har gjort brug af arbejdsgiverrådgivning er 61, hvilket kategoriseres som *middel tilfredshed*.

Pensionisterne og de selvstændige uden ydernummer ligger i kategorien *meget lav tilfredshed* med indekstal på hhv. 39 og 42. De selvstændige med ydernummer ligger i kategorien *høj tilfredsjet* med et indekstal på 72.

## 2.6 Karrieresparring

Alle grupper af respondenter er blevet spurgt om, hvorvidt de i løbet af 2014 har benyttet sig af foreningens individuelle karrieresparring.

De, der har gjort brug af karrieresparring, er blevet bedt om at vurdere tilfredsheden med den hjælp, de fik i situationen.

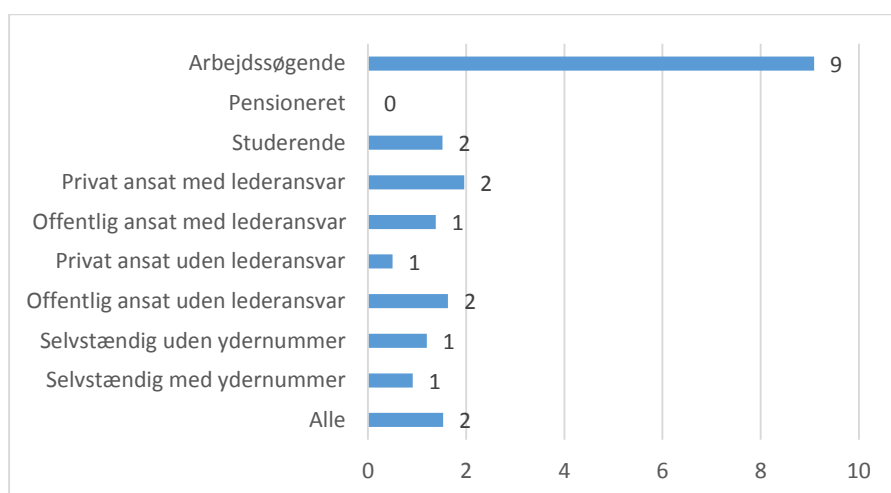
### 2.6.1 Brug af karrieresparring

I dette afsnit gengiver vi resultaterne for brugen af den individuelle karrieresparring blandt respondenterne.

Der er i alt 40 respondenter, der har gjort brug af karrieresparring i løbet af 2014. Det svarer til 2 procent af respondenterne.

Det er relevant at være opmærksom på, at det lave antal respondenter, der har gjort brug af karrieresparringen, kan gøre tilfredshedstallene ekstra følsomme overfor enkelte respondents vurderinger.

**Figur 30. Procentandel der har gjort brug af individuel karrieresparring i løbet af 2014 efter beskæftigelsessituation.**

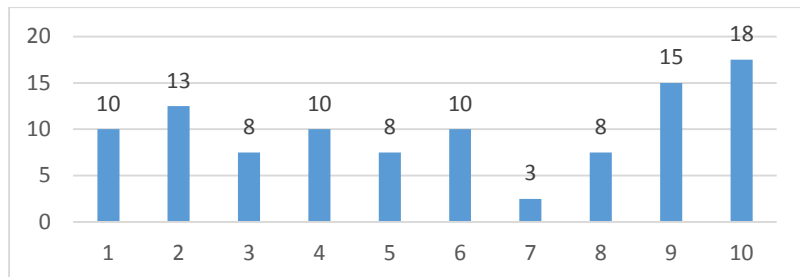


Figur 30 viser, at der blandt de fleste medlemsgrupper er en meget lille andel, der har gjort brug af karrieresparringen i 2014. De arbejdssøgende skiller sig ud ved, at 9 procent har gjort brug af denne serviceydelse. Ingen af de pensionerede respondenter har gjort brug af serviceydelsen. Blandt resten af respondentgrupperne er det mellem 1 og 2 procent, der har gjort brug af serviceydelsen. Der skal desuden her gøres opmærksom på, at vores tilbud om karrieresparring ikke er særlig omfattende, og at der i dag kun er afsat ret begrænsede ressourcer til opgaven.

## 2.6.2 Tilfredshed med karrieresparring

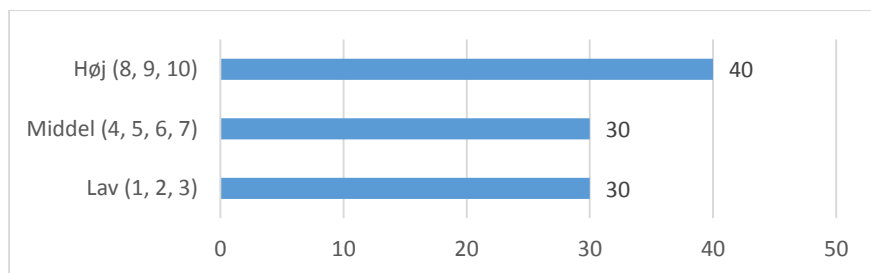
Nedenfor ser vi på tilfredsheden med karrieresparringen i 2014.

**Figur 31. Tilfredshed med individuel karrieresparring, fordeling af respondenter på tilfredshedsniveau, procent.**



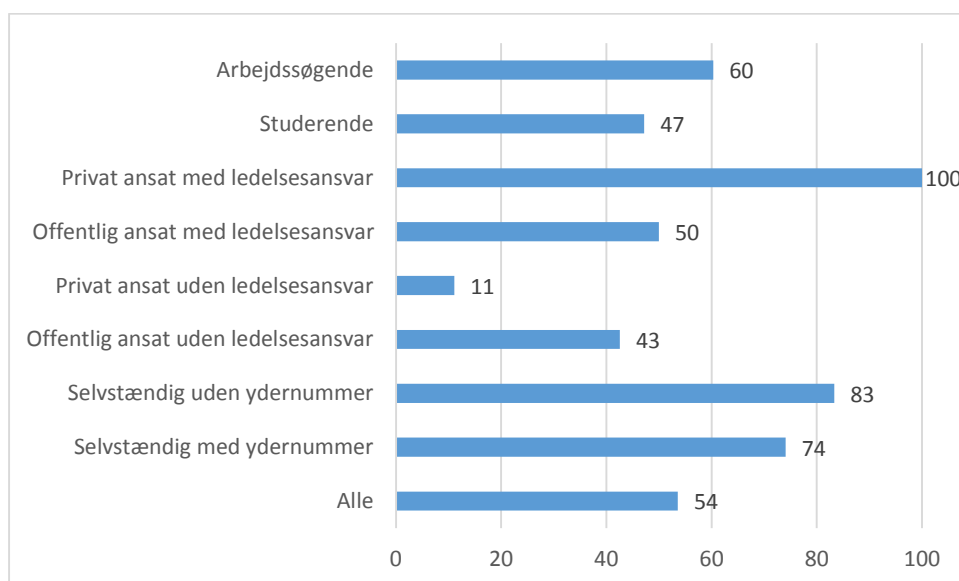
Figur 31 viser, at respondenterne fordeler sig jævnt over hele tilfredhedsskalaen, og at der ikke er tale om en normalfordeling.

**Figur 32. Fordeling af respondenter i tilfredshedsgrupper, procent.**



Figur 32 viser fordelingen af respondenter i tre tilfredshedsgrupper. 40 procent af respondenterne har en høj tilfredshed med den individuelle karrieresparring i 2014. 30 procent af medlemmerne har en middel tilfredshed med karrieresparring. 30 procent har en lav tilfredshed.

**Figur 33. Tilfredshed med individuel karrieresparring, indekstal, opdelt efter beskæftigelsessituation.**





Figur 33 viser indekstallet for tilfredshed med individuel karrieresparring for hhv. alle respondenter, der har gjort brug af ydelsen og for respondenter i de enkelte medlemsgrupper, der har gjort brug af ydelsen.

Indekstallet for alle respondenter, der har gjort brug af individuel karrieresparring er 54, hvilket kategoriseres som *lav tilfredshed*.

Tre af medlemsgrupperne har et indekstal, der ligger i kategorien *meget lav tilfredshed*. Der er tale om de privat ansatte uden ledelsesansvar (11), de offentlig ansatte uden ledelsesansvar (43) og de studerende (47).

Indekstallet for en af medlemsgrupperne, nemlig de offentlig ansatte med ledelsesansvar, ligger i kategorien *lav tilfredshed* med et indekstal på 50.

Indekstallet for en af medlemsgrupperne, nemlig de arbejdssøgende, ligger i kategorien *middel tilfredshed* med et indekstal på 60.

Indekstallet for en af medlemsgrupperne, nemlig de selvstændige med ydernummer, ligger i kategorien *høj tilfredshed* med et indekstal på 74.

Indekstallet for to af medlemsgrupperne ligger i kategorien *meget høj tilfredshed*. Henholdsvis de selvstændige uden ydernummer (83) og de privat ansatte med ledelsesansvar (100).

Det er dog relevant igen at understrege, at gruppen af respondenter, der har vurderet karrieresparringen, er så lille, at indekstallene er meget følsomme overfor enkelte personers vurdering, og dermed har en begrænset anvendelighed.

## 2.7 Hjemmesiden

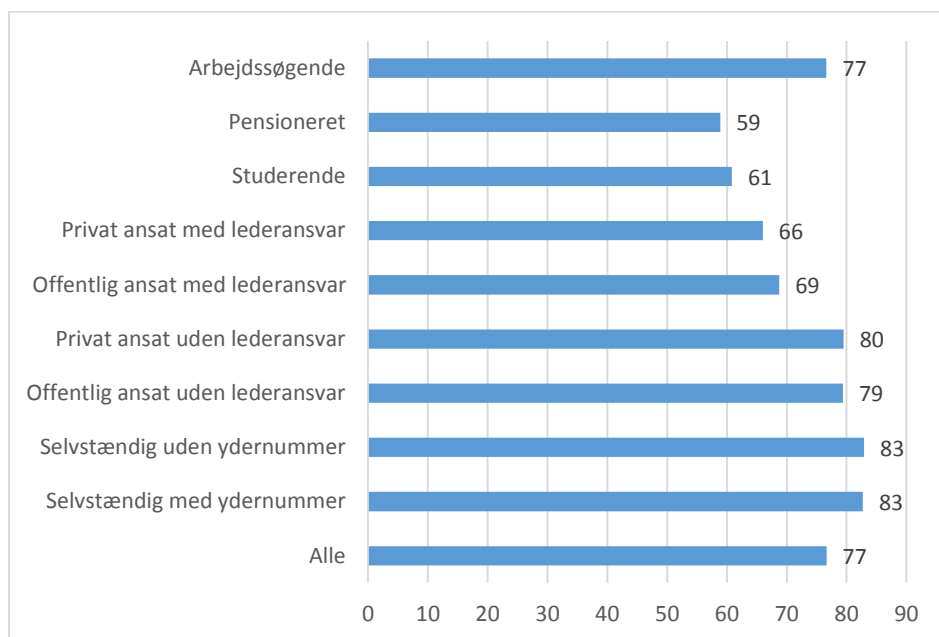
Alle respondenter er blevet spurgt om, hvorvidt de i løbet af 2014 har benyttet sig af informationer på foreningens hjemmeside.

### 2.7.1 Brug af hjemmesiden

I dette afsnit gengiver vi resultaterne for brugen af informationer på hjemmesiden blandt respondenterne.

Der er i alt 1998 respondenter, der har benyttet sig af informationer på hjemmesiden i løbet af 2014. Det svarer til 77 procent af de respondenter, der har adgang til den serviceydelse.

**Figur 34. Procentandel der har gjort brug af informationer på foreningens hjemmeside i løbet af 2014 efter beskæftigelsessituation.**

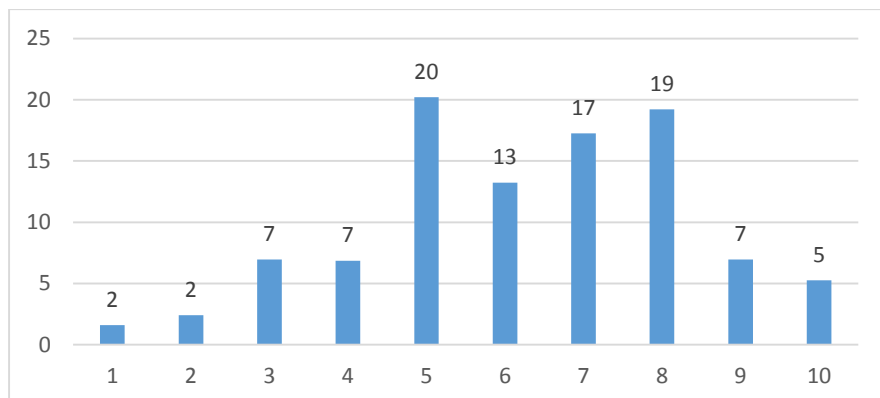


Figur 34 viser, at der er forholdsvis stor forskel på brugen af informationer på hjemmesiden de forskellige medlemsgrupper imellem. De grupper, der bruger hjemmesiden mest, er de selvstændige med og uden ydernummer (83 procent i begge grupper). Herefter kommer de privat ansatte uden ledelsesansvar og de offentlig ansatte uden ledelsesansvar (hhv. 80 og 79 procent). Herefter kommer de arbejdssøgende, hvor 77 procent har benyttet informationer på foreningens hjemmeside. Blandt de privatansatte med ledelsesansvar og de offentlig ansatte med ledelsesansvar, er det hhv. 66 og 69 procent, der har gjort brug af hjemmesiden. De grupper, der bruger hjemmesiden mindst er hhv. de pensionerede og de studerende (hhv. 59 procent og 61 procent).

### 2.7.2 Tilfredshed med hjemmesiden

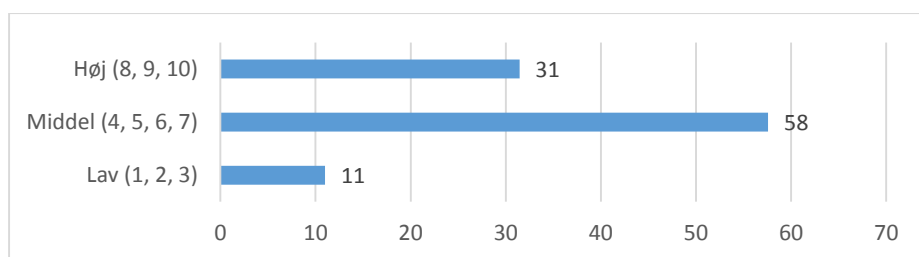
Nedenfor ser vi på tilfredsheden med brug af informationer på foreningens hjemmeside i 2014.

**Figur 35. Tilfredshed med informationer på foreningens hjemmeside, fordeling af respondenter på tilfredshedsniveau, procent.**



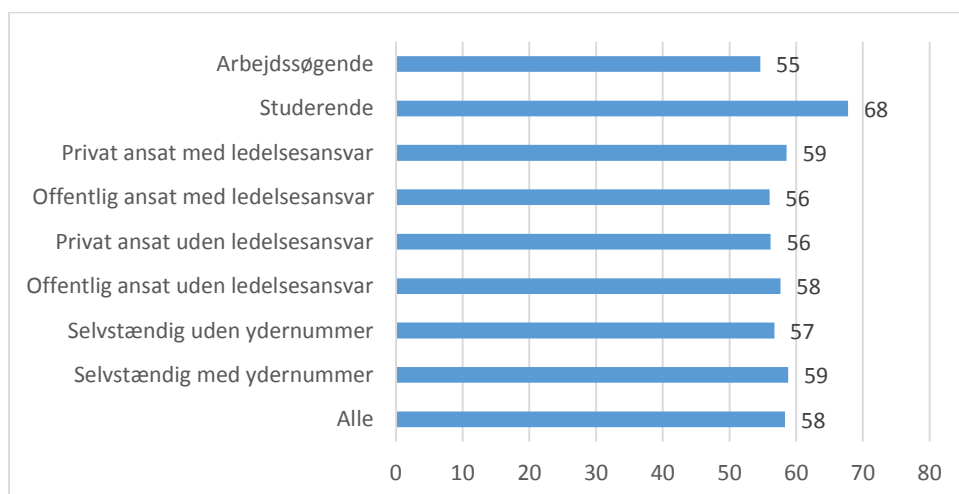
Figur 35 viser, at respondenterne tilnærmelsesvist er normalfordelte på skalaen med flest respondenter på de midterste værdier og færre respondenter på de ydre værdier.

**Figur 36. Fordeling af respondenter i tilfredshedsgrupper, procent.**



Figur 36 viser fordelingen af respondenter i tre tilfredshedsgrupper. 31 procent af respondenterne har en høj tilfredshed med informationer på foreningens hjemmeside i 2014. 58 procent af medlemmerne har en middel tilfredshed med hjemmesiden. 11 procent har en lav tilfredshed.

**Figur 37. Tilfredshed med information på foreningens hjemmeside, indekstal, opdelt efter beskæftigelsessituation.**



Figur 37 viser indekstallet for tilfredshed med informationer på hjemmesiden for hhv. alle respondenter, der har gjort brug af ydelsen og for respondenter i de enkelte medlemsgrupper, der har gjort brug af ydelsen.

Indekstallet for alle respondenter, der har gjort brug af informationer på hjemmesiden er 58, hvilket kategoriseres som *lav tilfredshed*.

Alle medlemsgrupper på nær én har et indekstal, der ligger i kategorien *lav tilfredshed* (mellem 55 og 59). Kun de studerende har et indekstal, der ligger i kategorien *middel tilfredshed* (68).

## 2.8 Psykolog Nyt

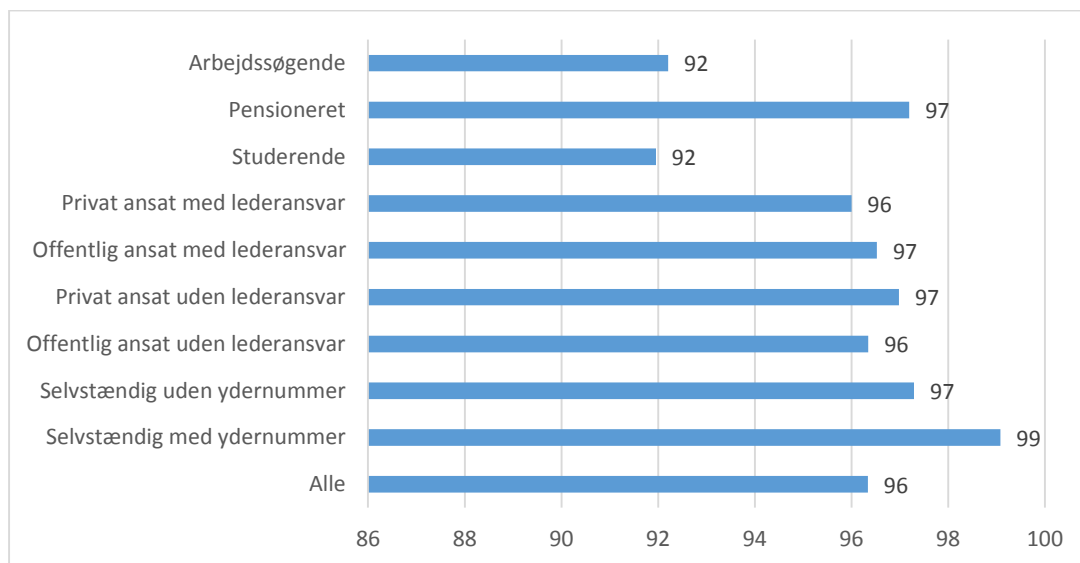
Alle respondenter er blevet spurgt om, hvorvidt de i løbet af 2014 har læst Psykolog Nyt.

### 2.8.1 Brug af Psykolog Nyt

I dette afsnit gengiver vi resultaterne for brugen af Psykolog Nyt blandt respondenterne.

Der er i alt 2499 respondenter, der har læst Psykolog Nyt i løbet af 2014. Det svarer til 96 procent af de respondenter, der har adgang til den serviceydelse.

**Figur 38. Procentandel der har læst Psykolog Nyt i løbet af 2014 efter beskæftigelsessituation.**



Figur 38 viser, at der er forholdsvis lille forskel på hvor mange medlemmer, der har læst Psykolog Nyt i 2014 i de enkelte medlemsgrupper. De selvstændige psykologer er mest flittige til at læse Psykolog Nyt i og med, at 99 procent af respondenterne i denne gruppe har læst bladet i 2014.

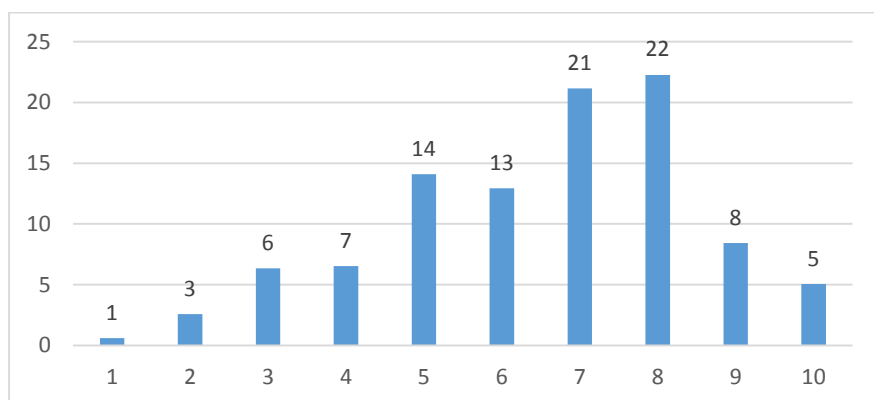
Det er blandt de studerende og de arbejdssøgende, at færrest har læst Psykolog Nyt i 2014 (92 procent).

Blandt de resterende grupper, er det mellem 96 og 97 af respondenterne, der har læst Psykolog Nyt.

### 2.8.2 Tilfredshed med Psykolog Nyt

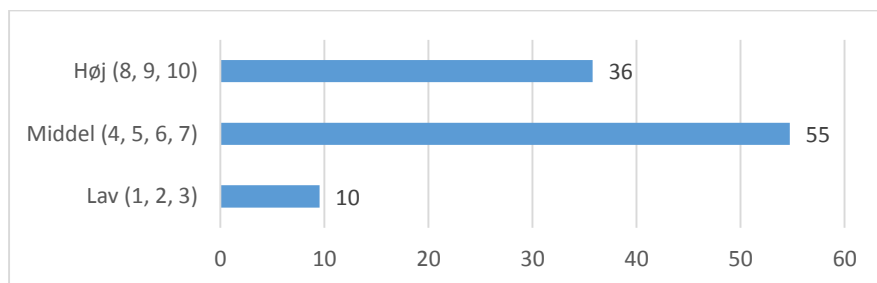
Nedenfor ser vi på tilfredsheden med Psykolog Nyt i 2014.

**Figur 39. Tilfredshed med Psykolog Nyt, fordeling af respondenter på tilfredshedsniveau, procent.**



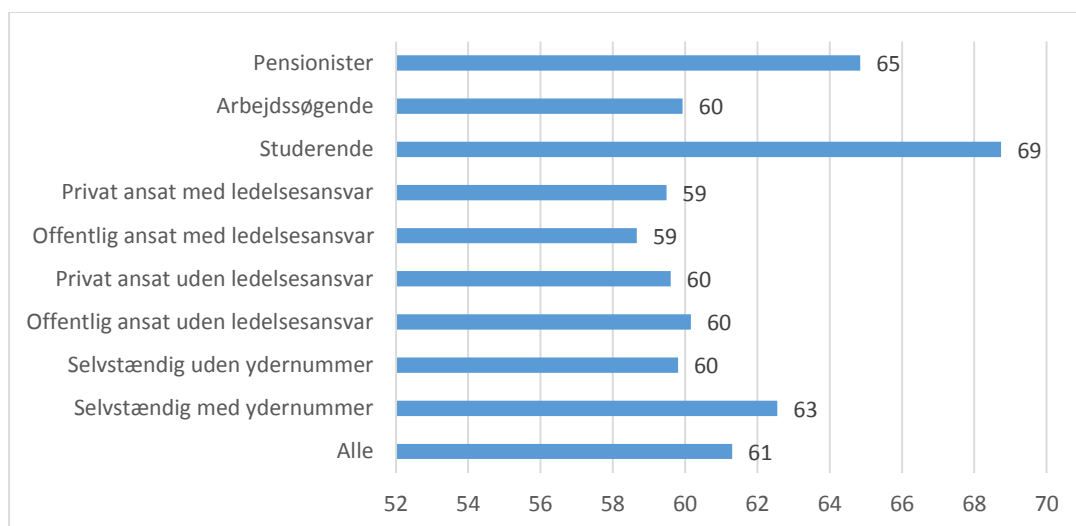
Figur 39 viser, at respondenterne tilnærmelsesvist er normalfordelte på skalaen med flest respondenter på de midterste værdier og færre respondenter på de ydre værdier.

**Figur 40. Fordeling af respondenter i tilfredshedsgrupper, procent.**



Figur 40 viser fordelingen af respondenter i tre tilfredshedsgrupper. 36 procent af respondenterne har en høj tilfredshed med Psykolog Nyt i 2014. 55 procent af medlemmerne har en middel tilfredshed med Psykolog Nyt. 10 procent har en lav tilfredshed.

**Figur 41. Tilfredshed med Psykolog Nyt, indekstal, opdelt efter beskæftigelsessituation.**



Figur 41 viser indekstallet for tilfredshed med Psykolog Nyt for hhv. alle respondenter, der har gjort brug af ydelsen og for respondenter i de enkelte medlemsgrupper, der har gjort brug af ydelsen.

Indekstallet for alle respondenter, der har læst Psykolog Nyt er 61, hvilket kategoriseres som *middel tilfredshed*.

Indekstallet for to af medlemsgrupperne, nemlig de privat ansatte med ledelsesansvar og de offentlig ansatte med ledelsesansvar, ligger i den øverste ende af kategorien *lav tilfredshed* med et indekstal på 59.

Fem af medlemsgrupperne ligger i den lave ende af kategorien *middel tilfredshed*. Der er tale om selvstændige uden ydernummer, privatansatte uden ledelsesansvar, offentlig ansatte uden ledelsesansvar, arbejdssøgende (alle tre grupper med et indekstal på 60) og de selvstændige med ydernummer (63).

To af medlemsgrupper ligger i den høje ende af kategorien *middel tilfredshed*, henholdsvis de arbejdssøgende (65) og de studerende (69).

## 2.9 Nyhedsbreve og Facebook-side

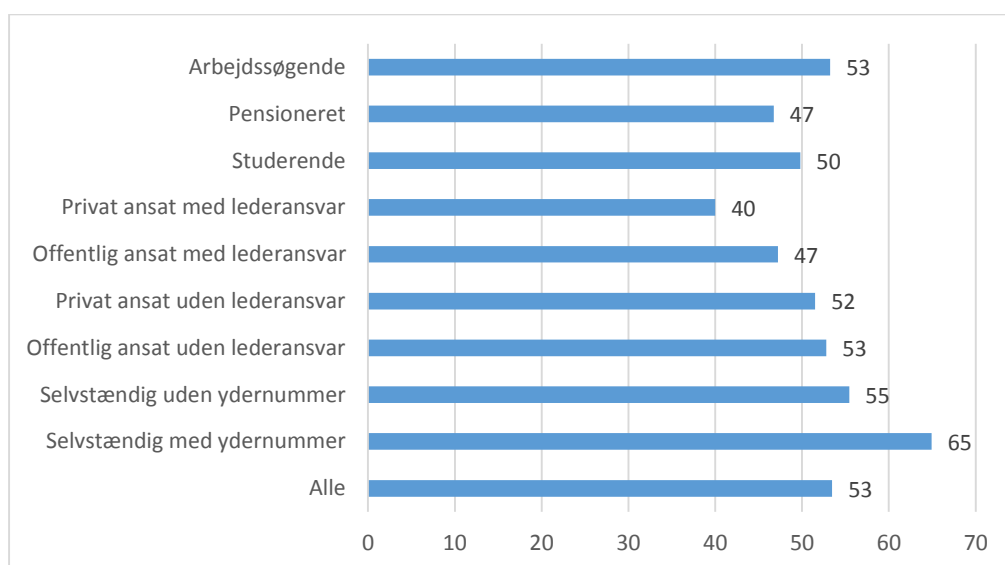
Alle respondenter er blevet spurgt om, hvorvidt de i løbet af 2014 har læst nyheder eller artikler i foreningens nyhedsbreve eller gennem foreningens Facebook-side.

### 2.9.1 Brug af nyhedsbreve og Facebook-side

I dette afsnit gengiver vi resultaterne for brugen af nyhedsbreve og Facebook-side blandt respondenterne.

Der er i alt 1379 respondenter, der har læst nyheder eller artikler i foreningens nyhedsbreve eller gennem foreningens Facebook-side i løbet af 2014. Det svarer til 53 procent af de respondenter, der har adgang til den serviceydelse.

**Figur 42. Procentandel der har læst nyheder eller artikler i foreningens nyhedsbreve eller gennem foreningens Facebook-side i løbet af 2014 efter beskæftigelsessituation.**



Figur 42 viser, hvor stor en andel af de enkelte respondentgrupper, der har gjort brug af denne serviceydelser i løbet af 2014.

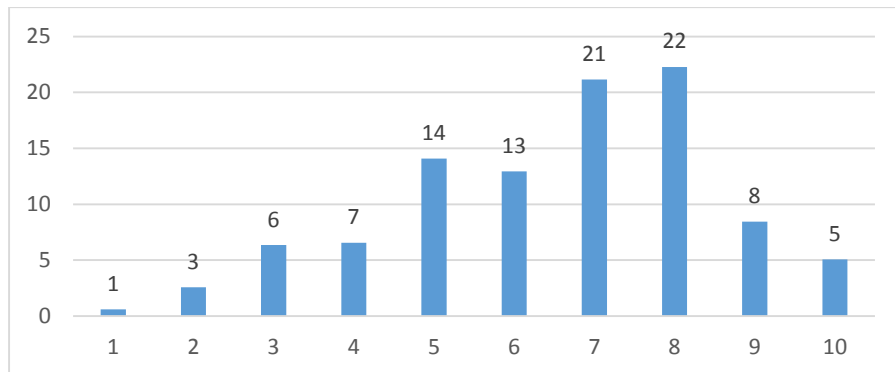
Blandt de fleste respondentgrupper er det cirka halvdelen (ml. 47 og 55 procent), der har læst nyheder eller artikler i foreningens nyhedsbreve eller gennem foreningens Facebook-side i løbet af 2014.

De privat ansatte med ledelsesansvar og de selvstændige med ydernummer skiller sig ud. Blandt de privat ansatte med ledelsesansvar, er der kun 40 procent, der har læst nyhedsbreve eller læst på Facebook-siden. Og blandt de selvstændige med ydernummer er det hele 65 procent. Det skal her nævnes, at vi først efter denne medlemsundersøgelse er afsluttet er begyndt at udgive nyhedsbreve målrettet privatansatte, og at grupperne af selvstændige og ledere har haft denne service i flere år.

### 2.9.2 Tilfredshed med nyhedsbreve og Facebook-side

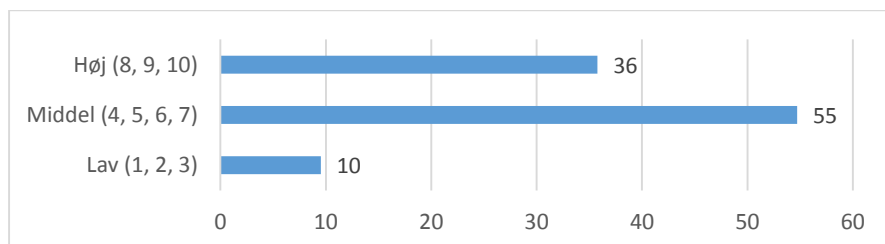
Nedenfor ser vi på tilfredsheden med foreningens nyhedsbreve og Facebook-side i 2014.

**Figur 43. Tilfredshed med nyheder eller artikler i foreningens nyhedsbreve eller gennem foreningens Facebook-side, fordeling af respondenter på tilfredshedsniveau, procent.**



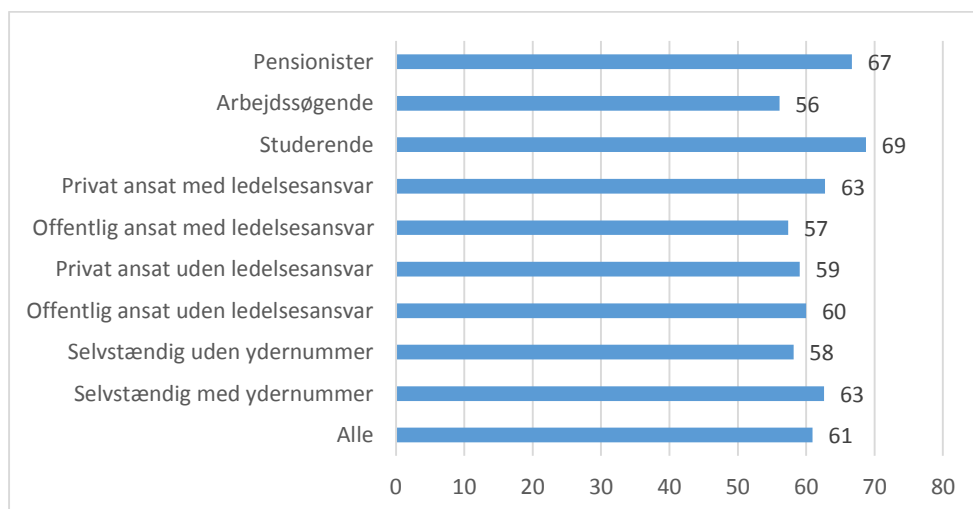
Figur 43 viser, at respondenterne tilnærmelsesvist er normalfordelte på skalaen med flest respondenter på de midterste værdier og færre respondenter på de ydre værdier.

**Figur 44. Fordeling af respondenter i tilfredshedsgrupper, procent.**



Figur 44 viser fordelingen af respondenter i tre tilfredshedsgrupper. 36 procent af respondenterne har en høj tilfredshed med foreningens nyhedsbreve og Facebook-side i 2014. 55 procent af medlemmerne har en middel tilfredshed med Psykolog Nyt. 10 procent har en lav tilfredshed.

**Figur 45. Tilfredshed med nyheder eller artikler i foreningens nyhedsbreve eller gennem foreningens Facebook-side, indekstal, opdelt efter beskæftigelsessituation.**





Figur 45 viser indekstallet for tilfredshed med foreningens nyhedsbrev og foreningens Facebook-side for hhv. alle respondenter, der har gjort brug af ydelsen og for respondenter i de enkelte medlemsgrupper, der har gjort brug af ydelsen.

Indekstallet for alle respondenter, der har læst nyheder eller artikler i foreningens nyhedsbreve eller gennem foreningens Facebook-side er 61, hvilket kategoriseres som *middel tilfredshed*.

Indekstallet for fire af medlemsgrupperne, nemlig de arbejdssøgende, de offentlig ansatte med ledelsesansvar, de selvstændige uden ydernummer og de privat ansatte uden ledelsesansvar, ligger i den øverste ende af kategorien *lav tilfredshed* med indekstal på 56, 57, 58 og 59.

Tre af medlemsgrupperne ligger i den lave ende af kategorien *middel tilfredshed*. Der er tale om offentlig ansatte uden ledelsesansvar (60), selvstændige med ydernummer (63) og privat ansatte med ledelsesansvar (63).

To af medlemsgrupper ligger i den høje ende af kategorien *middel tilfredshed*, henholdsvis pensionisterne (67) og de studerende (69).

## 2.10 Arrangementer

Afsnit 2.10 omhandler respondenternes deltagelse i og tilfredshed med arrangementer, som de kan deltage i gennem deres medlemskab af Dansk Psykolog Forening. Vi ser på tre typer af kurser; de psykologfaglige arrangementer, arrangementer med fokus på karriere og arrangementer med fokus på udvikling af virksomhed.

### 2.10.1 Psykologfagligt kursus

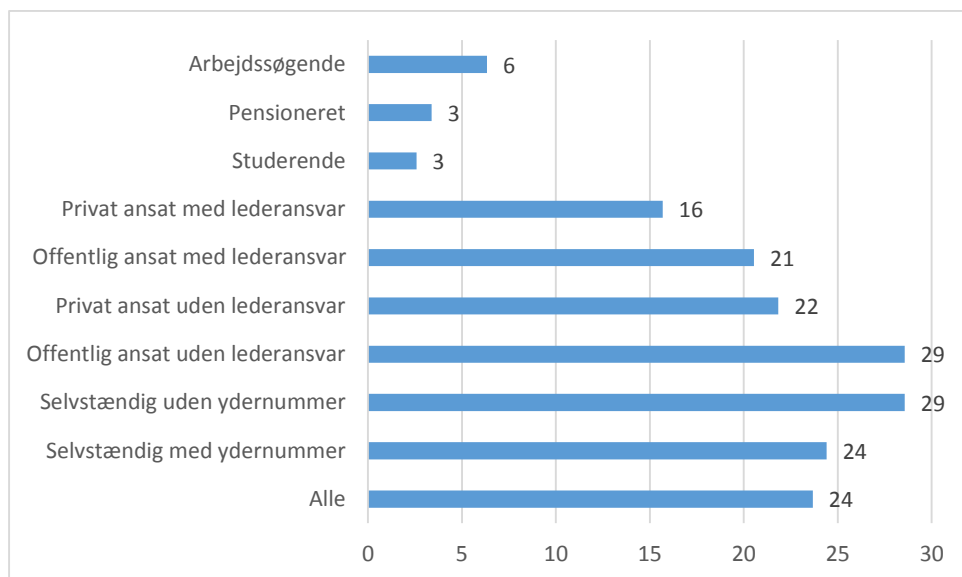
Alle respondenter er blevet spurgt om, hvorvidt de i løbet af 2014 har deltaget i et psykologfagligt kursus i Dansk Psykolog Forening.

#### 2.10.1.1 Deltagelse i psykologfagligt kursus

I dette afsnit gengiver vi resultaterne for deltagelse i psykologfaglige kurser.

Der er i alt 600 respondenter, der har deltaget i et psykologfagligt kursus i løbet af 2014. Det svarer til 24 procent af respondenterne.

**Figur 46. Procentandel der har deltaget i et psykologfagligt kursus i løbet af 2014 efter beskæftigelsessituation.**



Figur 46 viser, hvor stor en andel af de enkelte respondentgrupper, der har deltaget i et psykologfagligt kursus i løbet af 2014.

Der er forholdsvis stor forskel på, hvor stor en andel af de enkelte respondentgrupper, der har deltaget i et psykologfagligt kursus i 2014.

Det er blandt de pensionerede respondenter, de studerende respondenter og de arbejdssøgende respondenter at den mindste andel har deltaget i et psykologfagligt kursus (hhv. 3, 3 og 6 procent).

Blandt de privat ansatte med ledelsesansvar, er der tale om 16 procent, der har deltaget i et psykologfagligt kursus i 2014.

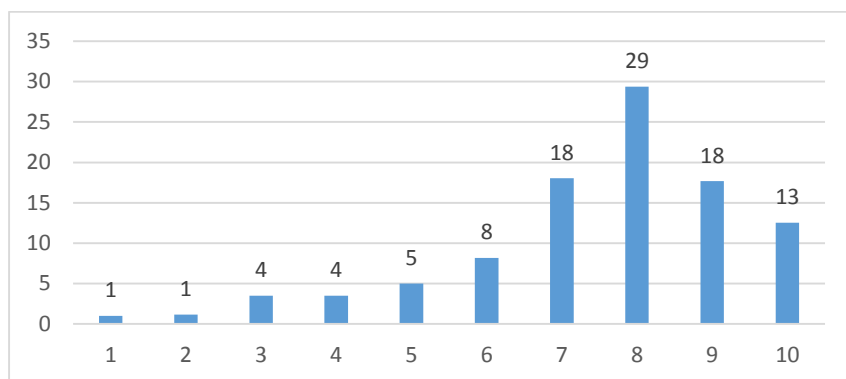
Blandt de offentlig ansatte med ledelsesansvar, de privat ansatte med ledelsesansvar og de selvstændige med ydernummer er det lidt under hver fjerde, der har deltaget i et psykologfagligt kursus (hhv. 21, 22 og 24 procent).

Blandt de offentlige ansatte uden ledelsesansvar og de selvstændige uden ydernummer er der 29 procent, der har deltaget i et psykologfagligt kursus i løbet af 2014.

### 2.10.1.2 Tilfredshed med psykologfaglige kurser

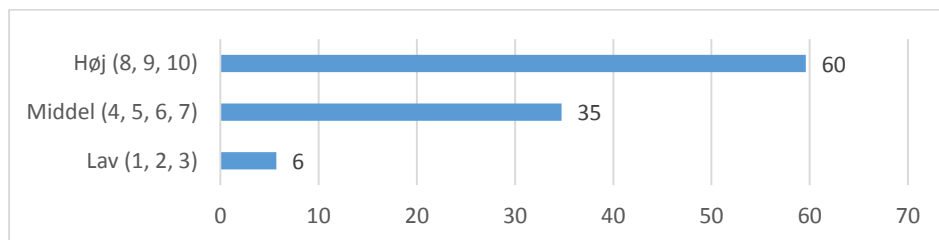
Nedenfor ser vi på tilfredsheden med deltagelse i de psykologfaglige kurser i 2014.

**Figur 47. Tilfredshed med psykologfagligt kursus, fordeling af respondenter på tilfredshedsniveau, procent.**



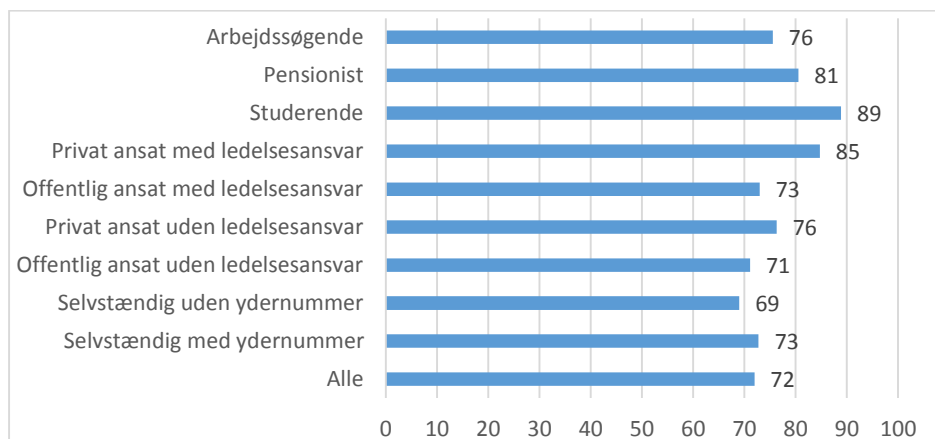
Figur 47 viser, at kun en lille andel af respondenterne har angivet lave tilfredshedsværdier mens de fleste respondenterne har angivet værdierne fra 7 til 10.

**Figur 48. Fordeling af respondenter i tilfredshedsgrupper, procent.**



Figur 48 viser fordelingen af respondenter i tre tilfredshedsgrupper. 60 procent af respondenterne har en høj tilfredshed med deltagelse i et psykologfagligt kursus i 2014. 35 procent af medlemmerne har en middel tilfredshed. 6 procent har en lav tilfredshed.

**Figur 49. Tilfredshed med psykologfagligt kursus, indekstal, opdelt efter beskæftigelsessituation.**



Figur 49 viser indekstallet for tilfredshed med deltagelse i psykologfaglige kurser i 2014 for hhv. alle respondenter, der har gjort brug af ydelsen og for respondenter i de enkelte medlemsgrupper, der har gjort brug af ydelsen.

Indekstallet for alle respondenter, der har deltaget i et psykologfagligt kursus er 72, hvilket kategoriseres som *høj tilfredshed*.

Indekstallet for tre af medlemsgrupperne, nemlig de pensionerede, de studerende og de privat ansatte med ledelsesansvar, ligger i kategorien *meget høj tilfredshed* med indekstal på 81, 89 og 85.

Fem af medlemsgrupperne ligger i kategorien *høj tilfredshed*. Der er tale om arbejdssøgende (76), offentlig ansatte med ledelsesansvar (73), privat ansatte uden ledelsesansvar (76), offentlig ansatte uden ledelsesansvar (71) selvstændige med ydernummer (73) og privat ansatte uden ledelsesansvar (76).

De selvstændige uden ydernummer ligger som den eneste medlemsgruppe i kategorien *middel tilfredshed* med et indekstal på 69.

## 2.10.2 Arrangement med fokus på karriere

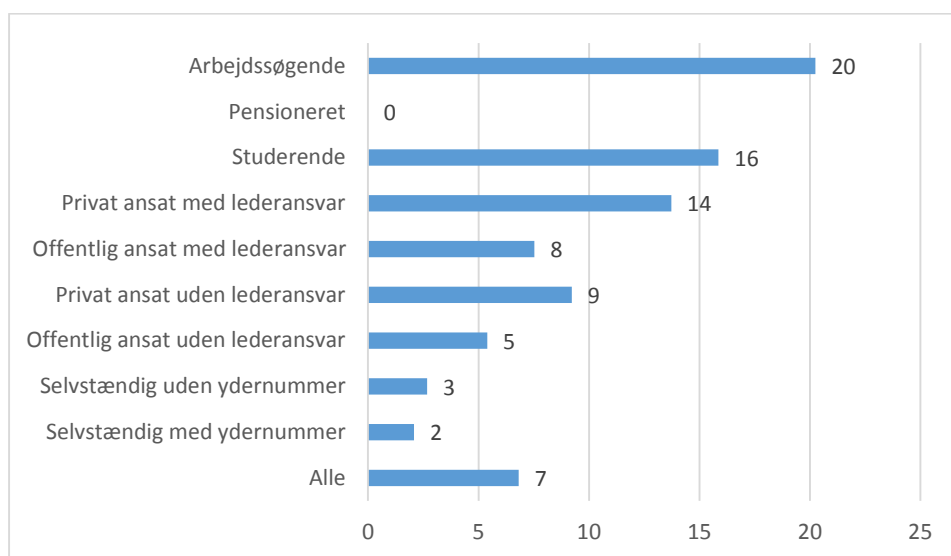
Alle respondenter er blevet spurgt om, hvorvidt de i løbet af 2014 har deltaget i et arrangement med fokus på karriere i Dansk Psykolog Forening.

### 2.10.2.1 Deltagelse i karrierearrangement

I dette afsnit gengiver vi resultaterne for deltagelse i arrangementer med fokus på karriere.

Der er i alt 173 respondenter, der har deltaget i et arrangement med fokus på karriere i løbet af 2014. Det svarer til 7 procent af respondenterne.

**Figur 50. Procentandel der har deltaget i et arrangement med fokus på karriere i løbet af 2014 efter beskæftigelsessituation.**



Figur 50 viser, hvor stor en andel af de enkelte respondentgrupper, der har deltaget i arrangement med fokus på karriere i løbet af 2014.

Det er blandt de arbejdssøgende, de studerende og de privat ansatte med lederansvar, at den største andel har deltaget i et arrangement med fokus på karriere (hhv. 20, 16 og 14 procent af respondenterne).

Dernæst kommer de privat ansatte med lederansvar og de offentlig ansatte uden lederansvar hvor hhv. 9 og 8 procent af respondenterne har deltaget i et arrangement med fokus på karriere.

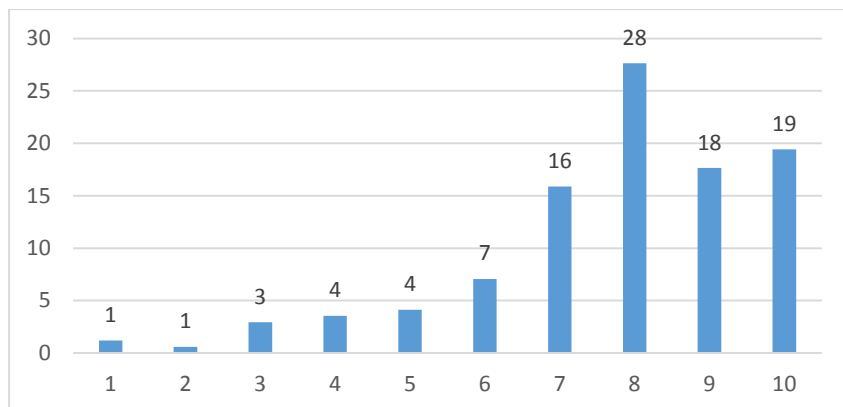
Blandt de offentlig ansatte uden lederansvar, og de selvstændige uden og med ydernummer er det kun hhv. 5, 3 og 2 procent af respondenterne, der har deltaget i et arrangement med fokus på karriere i løbet af 2014.

Ingen af de pensionerede respondenter har deltaget i et arrangement med fokus på karriere.

### 2.10.2.2 Tilfredshed med karrierearrangement

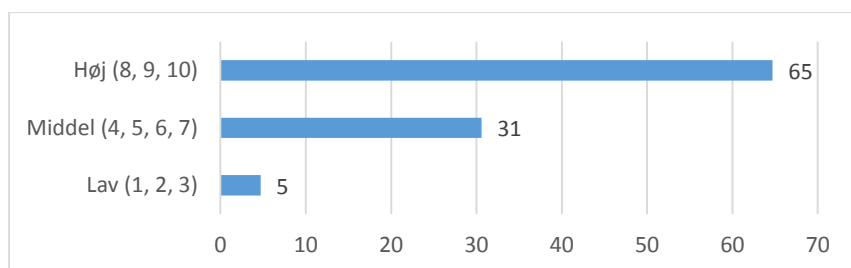
Nedenfor ser vi på tilfredsheden med deltagelse i arrangement med fokus på karriere i 2014.

**Figur 51. Tilfredshed med karrierearrangement, fordeling af respondenter på tilfredshedsniveau, procent.**



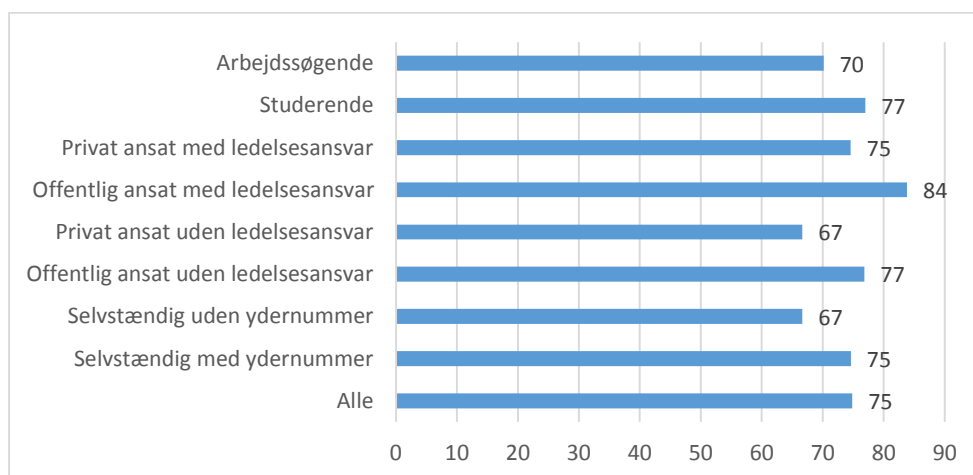
Figur 51 viser, at kun en lille andel af respondenterne har angivet lave tilfredshedsværdier mens de fleste respondenterne har angivet værdierne fra 7 til 10.

**Figur 52. Fordeling af respondenter i tilfredshedsgrupper, procent.**



Figur 52 viser fordelingen af respondenter i tre tilfredshedsgrupper. 65 procent af respondenterne har en høj tilfredshed med deltagelse i et arrangement med fokus på karriere i 2014. 31 procent af medlemmerne har en middel tilfredshed. 5 procent har en lav tilfredshed.

**Figur 53. Tilfredshed med karrierearrangement, indekstal, opdelt efter beskæftigelsessituation.**



Figur 53 viser indekstallet for tilfredshed med deltagelse i arrangement med fokus på karriere i 2014 for hhv. alle respondenter, der har gjort brug af ydelsen og for respondenter i de enkelte medlemsgrupper, der har gjort brug af ydelsen.

Indekstallet for alle respondenter, der har deltaget i et karrierearrangement er 75, hvilket kategoriseres som *høj tilfredshed*.

Indekstallet for en af medlemsgrupperne, nemlig de offentlig ansatte med ledelsesansvar, ligger i kategorien *meget høj tilfredshed* med et indekstal på 84.

Fem af medlemsgrupperne ligger i kategorien *høj tilfredshed*. Der er tale om arbejdssøgende (70), studerende (77), privat ansatte med ledelsesansvar (75), offentlig ansatte uden ledelsesansvar (77) og selvstændige med ydernummer (75).

To af medlemsgrupperne ligger i kategorien *middel tilfredshed*. Der er tale om privat ansatte uden ledelsesansvar og selvstændige uden ydernummer, begge med et indekstal på 67.

### 2.10.3 Arrangement med fokus på udvikling af virksomhed

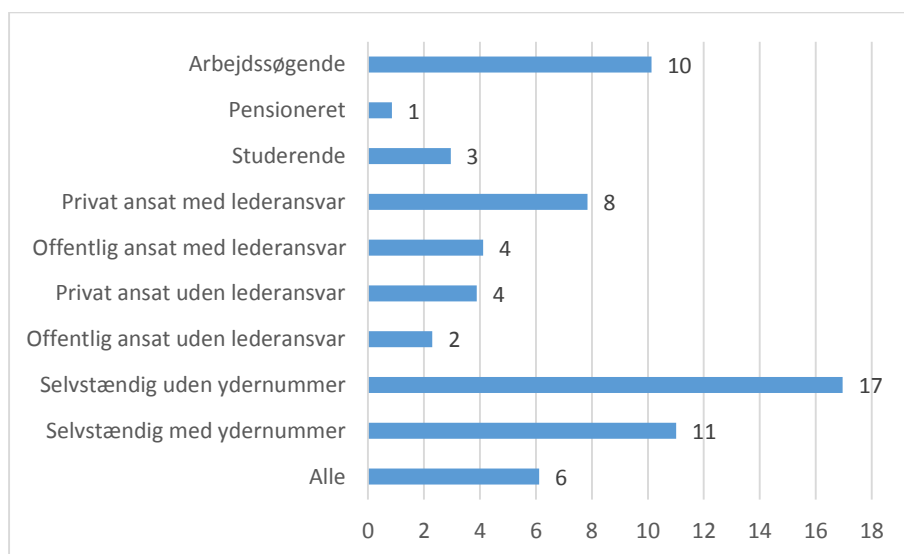
Alle respondenter er blevet spurgt om, hvorvidt de i løbet af 2014 har deltaget i et arrangement med fokus på innovation eller udvikling af virksomhed i Dansk Psykolog Forening (herefter kaldet virksomhedsarrangement).

#### 2.10.3.1 Deltagelse i virksomhedsarrangement

I dette afsnit gengiver vi resultaterne for deltagelse i virksomhedsarrangementer.

Der er i alt 155 respondenter, der har deltaget i et arrangement med fokus på karriere i løbet af 2014. Det svarer til 6 procent af respondenterne.

**Figur 54. Procentandel der har deltaget i et arrangement med fokus på udvikling af virksomhed i løbet af 2014 efter beskæftigelsessituation.**



Figur 54 viser, hvor stor en andel af de enkelte respondentgrupper, der har deltaget i et virksomhedsarrangement i løbet af 2014.

Det er blandt de selvstændige uden ydernummer, at flest har deltaget i et virksomhedsarrangement (17 procent). Herefter følger de selvstændige med ydernummer og de arbejdssøgende med hhv. 11 og 10 procent, der har deltaget i et virksomhedsarrangement. Blandt de privat ansatte med lederansvar er der 8 procent, der har deltaget i et virksomhedsarrangement.

Blandt de resterende grupper er der en ret lille andel på mellem 1 og 4 procent, der har deltaget i virksomhedsarrangementer.

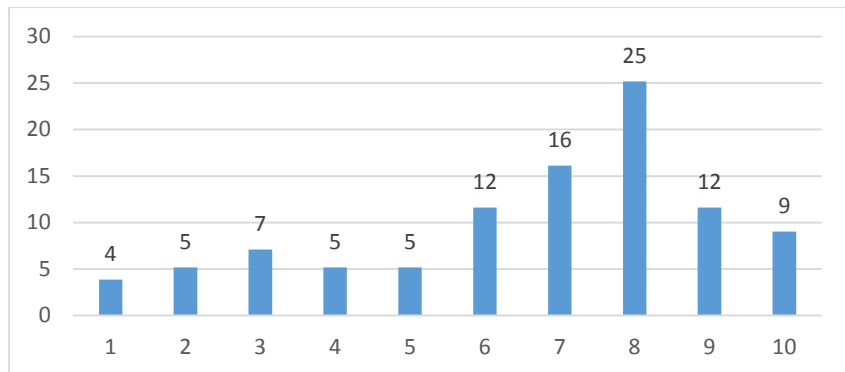
Det er relevant at nævne, at nogle af virksomhedsarrangementerne har været forbeholdt bestemte medlemsgrupper, ex. medlemmer af Selvstændige Psykologers Sektion, hvilken sandsynligvis afspejles i, hvor stor en andel af respondenterne i de enkelte grupper, der har deltaget.



### 2.10.3.2 Tilfredshed med virksomhedsarrangement

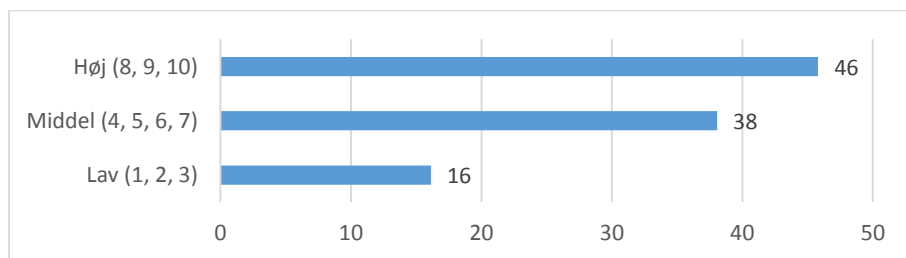
Nedenfor ser vi på tilfredsheden med deltagelse i virksomhedsarrangementet i 2014.

**Figur 55. Tilfredshed med arrangement med fokus på udvikling af virksomhed, fordeling af respondenter på tilfredshedsniveau, procent.**



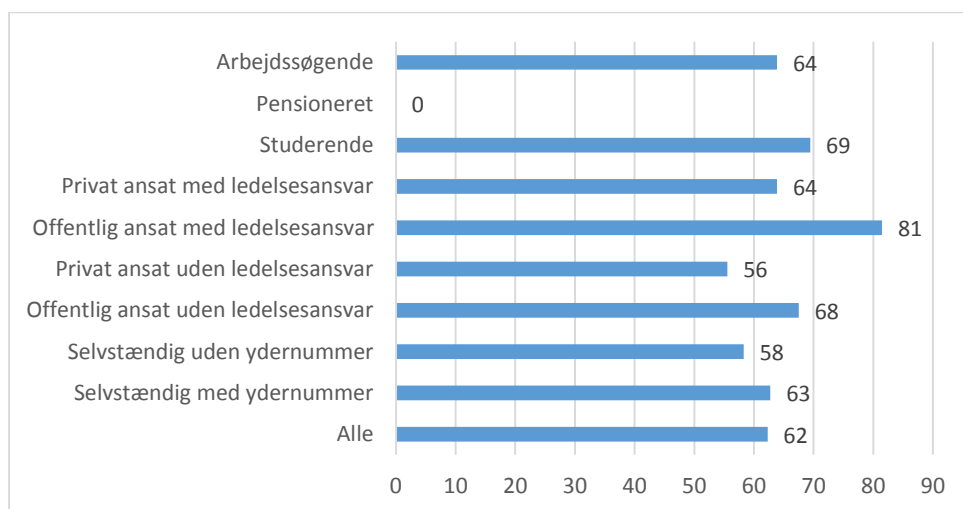
Figur 55 viser, at kun en lille andel af respondenterne har angivet lave tilfredshedsværdier mens de fleste respondenterne har angivet værdierne fra 6 til 10.

**Figur 56. Fordeling af respondenter i tilfredshedsgrupper, procent.**



Figur 56 viser fordelingen af respondenter i tre tilfredshedsgrupper. 46 procent af respondenterne har en høj tilfredshed med deltagelse i et virksomhedsarrangement i 2014. 38 procent af medlemmerne har en middel tilfredshed. 16 procent har en lav tilfredshed.

**Figur 57. Tilfredshed med arrangement med fokus på udvikling af virksomhed, indekstal, opdelt efter beskæftigelsessituation.**



Figur 57 viser indekstallet for tilfredshed med deltagelse i virksomhedsarrangement i 2014 for hhv. alle respondenter, der har gjort brug af ydelsen og for respondenter i de enkelte medlemsgrupper, der har gjort brug af ydelsen.

Indekstallet for alle respondenter, der har deltaget i et virksomhedsarrangement er 62, hvilket kategoriseres som *middel tilfredshed*.

Indekstallet for en af medlemsgrupperne, nemlig de offentlig ansatte med ledelsesansvar, ligger i kategorien *meget høj tilfredshed* med et indekstal på 81.

Fem af medlemsgrupperne ligger i kategorien *middel tilfredshed*. Der er tale om arbejdssøgende (64), studerende (69), privat ansatte med ledelsesansvar (64), offentlig ansatte uden ledelsesansvar (68) og selvstændige med ydernummer (63).

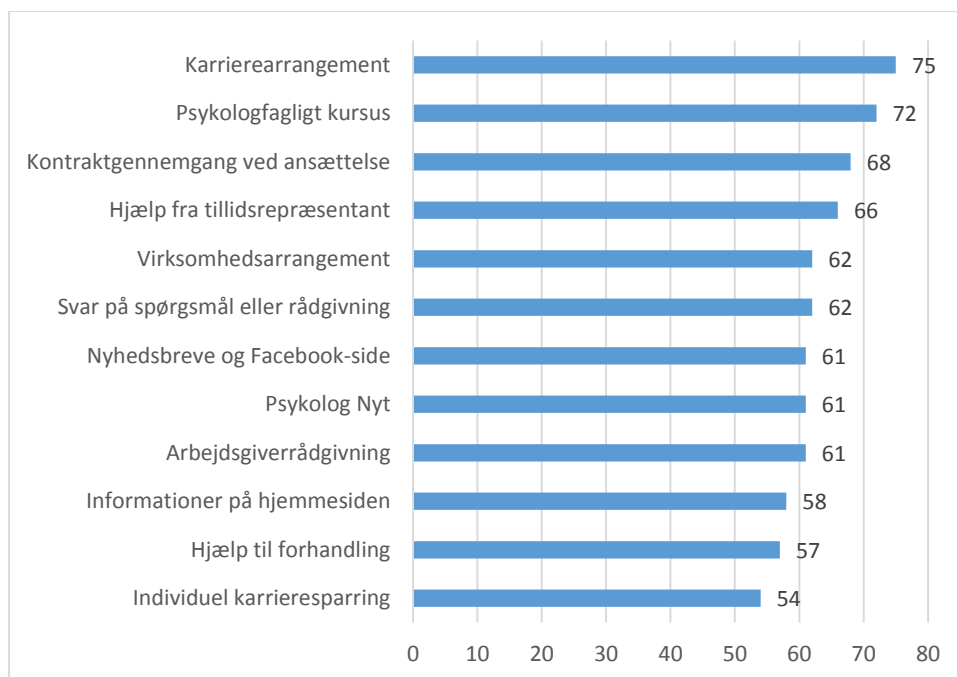
To af medlemsgrupper ligger i kategorien *lav tilfredshed*. Der er tale om privat ansatte uden ledelsesansvar (56) og selvstændige uden ydernummer (58).

Indekstallet for de pensionerede respondenter er 0. Det skyldes, at den ene pensionist, der har angivet deltagelse i et virksomhedsarrangement har angivet 1 på tilfredshedsskalaen hvilket svarer til 0 indekspoint.

## 2.11 Forskelle på tilfredshed med forskellige typer af serviceydelser og blandt forskellige medlemsgrupper

I dette afsnit sammenligner vi de samlede indekstal for de enkelte serviceydelser for at se, hvilke serviceydelser, respondenterne har den hhv. højeste og laveste tilfredshed med. Vi sammenligner også gennemsnittet for de enkelte medlemsgruppers medlemstal. Vi kommer også med mulige forklaringer på niveauer og forskelle i de tilfælde, hvor forklaringer synes at ligge lige for.

**Figur 58. Sammenligning af indekstal for de enkelte ydelser.**



Figur 58 sammenligner de samlede indekstal for alle serviceydelserne. Figuren viser, at der er relativ stor forskel på indekstallet for de enkelte ydelser.

Indekstallene for tre af serviceydelserne ligger i kategorien *lav tilfredshed*. Det er individuel karrieresparring (54), hjælp til forhandling (57) og informationer på hjemmesiden (58).

Indekstallene for fem af serviceydelserne ligger i den lave ende af kategorien *middel tilfredshed*. Det er arbejdsgiverrådgivning (61), Psykolog Nyt (61), nyhedsbreve og Facebook-side (61), svar på spørgsmål eller rådgivning (62) og virksomhedsarrangement (62).

Indekstallene for to af serviceydelserne ligger i den høje ende af kategorien *middel tilfredshed*. Det er hjælp fra tillidsrepræsentant (66) og kontraktgennemgang ved ansættelse (68).

Indekstallene for to af serviceydelserne ligger i kategorien *høj tilfredshed*. Det er karrierearrangement (75) og psykologfagligt kursus (72).

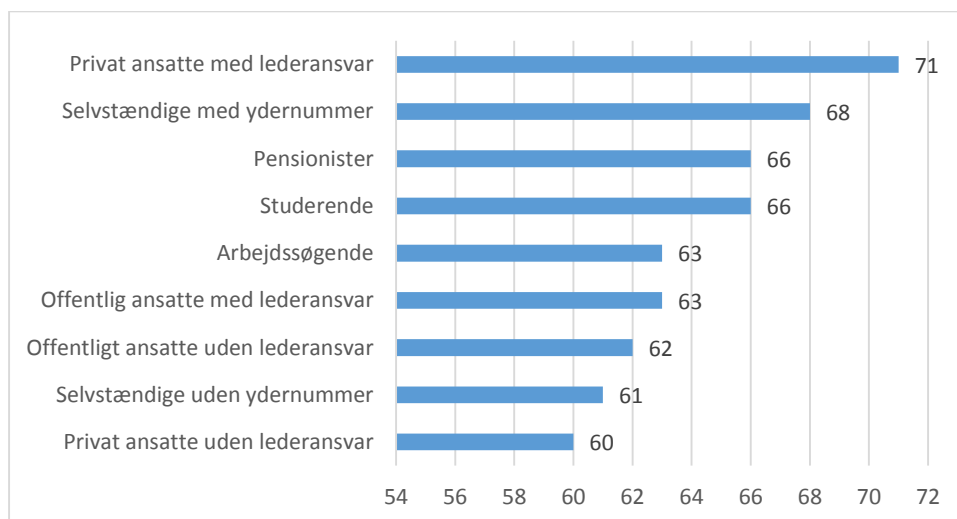
To mulige forklaringer på, at respondenterne har en lav tilfredshed med karrieresparringen og den hjælp, de får til forhandling af ex. løn og fratrædelsesaftaler kan være, at der i de situationer er meget på spil for medlemmet, samt at der muligvis er et misforhold mellem medlemmets forventninger og omfanget eller resultatet af serviceydelserne. Ved lønforhandling kan der måske ofte være et misforhold mellem de forventninger, som medlemmet har og det resultat, der kommer ud af forhandlingen. Og det kan især føles utilfredsstillende fordi løn og de øvrige vilkår, der kan være til forhandling, kan have stor betydning og store

konsekvenser for medlemmet. Den lave tilfredshedsvurdering af karrieresparringen kan skyldes, at medlemmerne har højere forventninger til serviceydelsen end det, som foreningen kan levere i lyset af, at der er tale om en forholdsvis lavt prioriteret opgave.

En mulig forklaring på, at respondenterne har angivet en høj tilfredshed med deltagelse i både karrierearrangementer og de psykologfaglige kurser kan være, at medlemmerne gennem deltagelse i arrangementerne får en følelse af, at de får noget fra deres forening. Desuden er deltagelse i et arrangement et kontaktpunkt med foreningen, hvor medlemmerne sjældent har noget at tabe, og derfor vil det være sjældent, at medlemmet vurderer et arrangement negativt.

Af de ydelser, der direkte handler om medlemmernes arbejdsvilkår, er det vores gennemgang af medlemmernes kontrakter, der scorer det højeste indekspoint. En forklaring kan være, at medlemmet typisk vil føle, at hun har fået noget fra foreningen (eksempelvis helt konkrete svar), og har bevæget sig i en positiv retning i forhold til udgangspunktet. Resultatet af en kontraktgennemgang vil ofte være, at medlemmet bliver opmærksom på mulighed for forbedring af vilkår. Medlemmet vil altså ofte gå fra kontraktgennemgangen med et mere positivt resultat end forventet, hvilket står i modsætning til lønforhandlingen, hvor medlemmet, som tidligere beskrevet, ofte har høje forventninger, der ikke bliver indfriet, og formentlig ikke kan indfries.

**Figur 59. Sammenligning af gennemsnittet for de enkelte medlemsgruppers indekstal.**



Figur 59 viser gennemsnittet af de enkelte medlemsgruppers indekstal for alle serviceydelser. Den viser eksempelvis, at gennemsnittet for pensionisternes tilfredshedsniveau med alle de serviceydelser, som de har haft adgang til i 2014 er 66. Figuren viser, at der er relativ stor forskel på de enkelte medlemsgrupper.

Der er ingen medlemsgrupper, hvis gennemsnitlige indekstal ligger i kategorien *lav tilfredshed*.

De gennemsnitlige indekstal for fem af medlemsgrupperne ligger i den lave ende af kategorien *middel tilfredshed*. Det er privat ansatte uden lederansvar (60), selvstændige uden ydernummer (61), offentlig ansatte uden lederansvar (62), offentlig ansatte med lederansvar (63) og arbejdssøgende (63).

De gennemsnitlige indekstal for tre af medlemsgrupperne ligger i den høje ende af kategorien *middel tilfredshed*. Det er studerende (66), pensionister (66) og selvstændige med ydernummer (68).

Det gennemsnitlige indekstal for en af medlemsgrupperne ligger i kategorien *høj tilfredshed*. Det er indekstallet for privat ansatte med ledelsesansvar (71).

## 2.12 Sammenligning af generel tilfredshed og tilfredshed med enkelte ydelser

I dette afsnit sammenligner vi den generelle tilfredshed med tilfredsheden med serviceydelserne. Både for alle medlemmer og for de enkelte medlemsgrupper.

**Tabel 7. Sammenligning af generel tilfredshed og tilfredshed med enkelte ydelser. Indekstal.**

	Gennemsnittet af de enkelte medlemsgrupper indekstal for alle serviceydelser	Generel tilfredshed med medlemskab	Difference mellem ydelsestilfredshed og generel tilfredshed
Alle	63	52	11
Selvstændig med ydernummer	68	53	15
Selvstændig uden ydernummer	61	46	15
Offentlig ansat uden ledelsesansvar	62	50	12
Privat ansat uden ledelsesansvar	60	52	8
Offentlig ansat med ledelsesansvar	63	44	19
Privat ansat med ledelsesansvar	71	51	20
Studerende	66	64	2
Pensionist	66	63	3
Arbejdssøgende	63	54	9

Tabel 7 viser, at der er en noget højere tilfredshed med de enkelte serviceydelser end med medlemskabet generelt. For alle respondenter er forskellen på 11 indekspoint.

En forklaring kan være, at medlemmer, der har gjort brug af en serviceydelse som udgangspunkt vil være tilfredse med at have modtaget service. Det kan selvfølgelig trække ned, hvis oplevelsen ikke står mål med forventningen, men medlemmet har i de fleste tilfælde fået noget.

Niveauet for den generelle tilfredshed med medlemskabet af foreningen kan til gengæld være et udtryk for, at medlemmet føler, at hun ikke fik eller havde adgang til at få den serviceydelse, som eventuelt var forventet eller nødvendig for medlemmet.

Med andre ord kan vi sige, at tilfredsheden med de enkelte serviceydelser er relativt høj fordi det afspejler en vurdering af noget, som medlemmerne har fået mens den generelle tilfredshed med medlemskabet er relativt lavt, fordi det blandt andet afspejler en eventuel efterspørgsel, der ikke er blevet indfriet.

En anden forklaring på, at den generelle tilfredshed er forholdsvis lav kan være, at respondenterne er negativt påvirket af en opfattelse eller fortælling om foreningen. Med andre ord kan det skyldes, at foreningen har et dårligt renommé eller ry eksempelvis som følge af, at der florerer negative historier medlemmerne imellem.

I tabel 7 kan vi se blandt hvilke medlemsgrupper, der er den største difference mellem niveauet for tilfredsheden med ydelserne og niveauet for deres generelle tilfredshed med foreningen. Det er blandt de selvstændige respondenter og de respondenter med ledelsesansvar hvor differencen er højest (mellem 15 og 20 point). Det kan muligvis sige os to ting: Dels at de fire medlemsgrupper er relativt tilfredse med de serviceydelser, de modtager, men de er generelt utilfredse, fordi de føler, at der mangler serviceydelser, som de kan gøre brug af. Og dels at de fire medlemsgrupper i højere grad er påvirkede af en såkaldt negativ fortælling om foreningen end de øvrige medlemsgrupper.

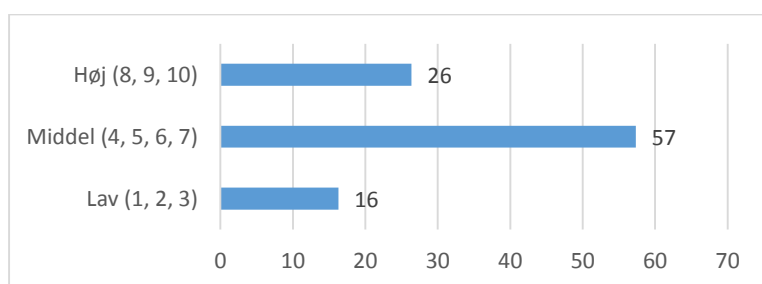
### 3. Tilfredshed på baggrund af samlede erfaringer og oplevelser i 2014

I dette afsnit gengiver vi resultaterne for respondenternes tilfredshed på baggrund af deres samlede erfaringer og oplevelser med Dansk Psykolog Forening i 2014.

Respondenterne er blevet bedt om at angive hvor tilfredse de alt i alt er med deres samlede erfaringer og oplevelser med Dansk Psykolog Forening i 2014. De er blevet bedt om at angive det på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

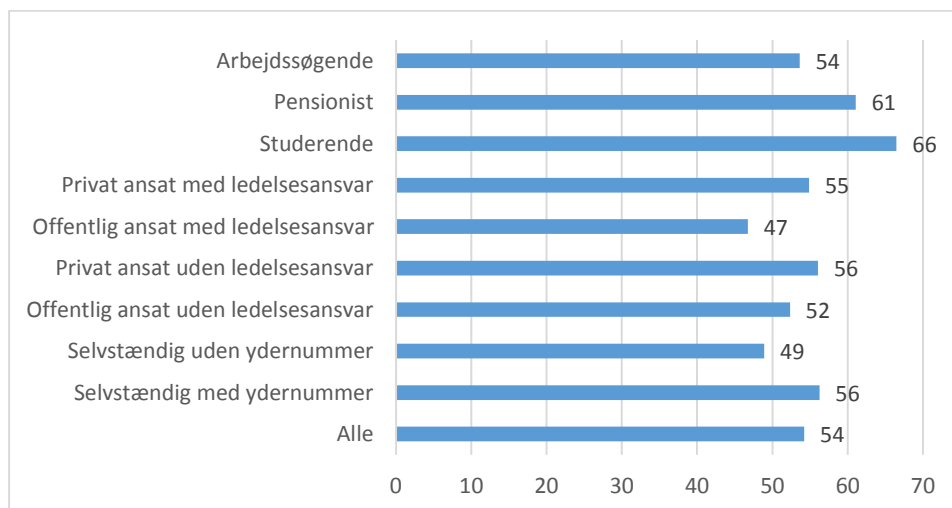
Vi har en forventning om, at respondenterne angiver et højere tilfredshedsniveau, når de bliver spurgt mere konkret til tilfredshed på baggrund af erfaringer fra 2014. Ved dette spørgsmål tager de udgangspunkt i konkrete oplevelser frem for den generelle opfattelse, som de indledningsvis blev spurgt til.

**Figur 60. Fordeling af respondenter i tilfredshedsgrupper, procent.**



Figur 60 viser fordelingen af respondenter i tre tilfredshedsgrupper. 26 procent af respondenterne har en høj tilfredshed på baggrund af deres samlede erfaringer og oplevelser med foreningen i 2014. 57 procent af medlemmerne har en middel tilfredshed og 16 procent har en lav tilfredshed.

**Figur 61. Tilfredshed pba. samlede erfaringer og oplevelser med Dansk Psykolog Forening i 2014, indekstal, opdelt efter beskæftigelsessituation.**



Figur 61 viser indekstallet for tilfredshed pba. af samlede erfaringer og oplevelser med Dansk Psykolog Forening i 2014 for hhv. alle respondenter og for de forskellige medlemsgrupper.

Fem af medlemsgrupperne placerer sig i kategorien *lav tilfredshed* med mellem 47 og 56 point. Der er tale om de arbejdssøgende, privat ansatte med ledelsesansvar, privat ansatte uden ledelsesansvar, offentlig ansatte uden ledelsesansvar og selvstændige med ydernummer.

To af medlemsgrupperne, nemlig de offentlig ansatte med ledelsesansvar og de selvstændige uden ydernummer, placerer sig i kategorien *meget lav tilfredshed* med hhv. 47 og 49 point.

To af medlemsgrupperne, nemlig de studerende og pensionisterne, placerer sig i kategorien *middel tilfredshed* med hhv. 66 og 61 point.

**Tabel 8. Difference mellem 2014-tilfredshed og generel tilfredshed. Indekstal.**

	Samlet tilfredshed pba. erfaringer og oplevelse i 2014	Generel tilfredshed med medlemskab	Difference mellem 2014-tilfredshed og generel tilfredshed
Alle	54	52	2
Selvstændig med ydernummer	56	53	3
Selvstændig uden ydernummer	49	46	3
Offentlig ansat uden ledelsesansvar	52	50	2
Privat ansat uden ledelsesansvar	56	52	4
Offentlig ansat med ledelsesansvar	47	44	3
Privat ansat med ledelsesansvar	55	51	4
Studerende	66	64	2
Pensionist	61	63	-2
Arbejdssøgende	54	54	0

Tabel 8 viser differencen mellem respondenternes generelle tilfredshed med deres medlemskab og deres tilfredshed på baggrund af deres samlede erfaringer og oplevelser med Dansk Psykolog Forening i 2014. Som forventet viser tabellen, at respondenterne har en højere tilfredshedsniveau når de skal vurdere 2014 samlet set end når de skal vurdere deres generelle tilfredshed med foreningen. Det gør sig gældende for alle beskæftigelsesgrupper med undtagelse af pensionisterne.

En mulig forklaring på forskellen kan være, at respondenterne i mindre grad lader sig påvirke af det tidligere omtalte dårlige ry, der måske flourer i nogle kredse om foreningen, når de skal forholde sig til deres erfaringer og oplevelser, end når de skal give en generel tilfredshedsvurdering.

## 4. De utilfredse medlemmer

I dette afsnit ser vi nærmere på de 517 respondenter, der har angivet værdierne 1-3 på den generelle tilfredshedsskala. Vi vil belyse, hvad der karakteriserer dem og prøve at bidrage til en forklaring af, hvorfor de er utilfredse.

Vi prøver tre forskellige teser af for at komme nærmere på at kunne forklare denne gruppes utilfredshed med deres medlemskab af foreningen:

1. Enkelte medlemsgrupper er overrepræsenterede blandt de utilfredse medlemmer, og grunden til at de er utilfredse er, at der er færre servicetilbud til den pågældende medlemsgruppe end til de øvrige medlemsgrupper. Tesen testes ved at undersøge, hvor stor en andel utilfredse respondenter, der er i de enkelte medlemsgrupper (tabel 8).
2. De utilfredse medlemmer er utilfredse fordi, de ikke eller i mindre grad har gjort brug af serviceydelser i løbet af 2014. Tesen testes ved at sammenligne det gennemsnitlige antal brug af ydelser blandt de utilfredse respondenter med samme tal blandt alle respondenter (tabel 9).
3. De utilfredse medlemmer er utilfredse fordi, de har haft en dårlig oplevelse i forbindelse med brug af vores serviceydelser. Tesen testes ved at sammenligne det gennemsnitlige indekstal for tilfredshed med serviceydelser blandt de utilfredse respondenter, der har gjort brug af serviceydelser med samme tal for alle respondenter.

Den første tese tester vi ved hjælp af tabel 8 nedenfor.

**Tabel 9. Sammenligning af forskellige medlemsgruppers andel blandt hhv. den samlede gruppe og de utilfredse medlemmer.**

	Procentandel blandt alle medlemmer	Procentandel blandt de utilfredse medlemmer	Over- eller underrepræsenterede
Selvstændige med ydernummer	13	12	- 1
Selvstændige uden ydernummer	13	17	+ 4
Offentlig ansat uden lederansvar	42	45	+ 3
Privat ansat uden lederansvar	8	8	Samme andel
Offentlig ansat med lederansvar	5	9	+ 4
Privat ansat med lederansvar	2	2	Samme andel
Studerende	10	3	- 7
Pensionister	4	2	- 2
Arbejdsgængende	3	3	Samme andel

Tabel 9 viser, at der i store træk er samme fordeling af medlemsgrupper blandt alle medlemmer og blandt de utilfredse medlemmer. Vi kan ikke sige, at de utilfredse medlemmer i særlig grad udgøres af bestemte medlemsgrupper. Dog er der nogle medlemsgrupper, der er henholdsvis over- og underrepræsenterede.

De selvstændige uden ydernummer udgør 17 procent af de respondenter, der har angivet et tilfredshedsniveau på 1-3, mens de kun udgør 13 procent af alle respondenterne. De er altså overrepræsenterede med fire procentpoint i den utilfredse gruppe.

Også de offentligt ansatte medlemmer både med og uden ledelsesansvar er overrepræsenterede i gruppen af utilfredse respondenter med henholdsvis fire og tre procentpoint.



De studerende er til gengæld underrepræsenterede (med syv procentpoint) i gruppen af utilfredse medlemmer, hvor de kun udgør 3 procent, mens de udgør hele 10 procent af alle respondenterne.

Men på trods af, at nogle af medlemsgrupperne er hhv. over- og underrepræsenterede i gruppen af utilfredse medlemmer, kan vi ud fra denne analyse kun i ringe grad finde støtte til den første tese om, at utilfredsheden hænger sammen med at tilhøre en bestemt medlemsgruppe.

Den anden tese om, at utilfredsheden skyldes, at man som medlem ikke eller i mindre grad har gjort brug af serviceydelser i løbet af 2014 tester vi ved hjælp af tabel 10 nedenfor.

**Tabel 10. Så mange ydelser har hhv. alle og de utilfredse respondenter i gennemsnit gjort brug af. Antal ydelser i 2014 pr. medlem.**

	Alle	De utilfredse
<b>Forhandlingsgruppeydelser</b>	0,75 (1909 ydelser blandt 2535 medlemmer)	0,75 (390 ydelser blandt 517 medlemmer)
<b>Kommunikationsydelser</b>	2,32 (5876 ydelser blandt 2535 medlemmer)	2,11 (1093 ydelser blandt 517 medlemmer)
<b>Kursusydelser</b>	0,37 (930 ydelser blandt 2535 medlemmer)	0,33 (171 ydelser blandt 517 medlemmer)

I tabel 10 har vi delt alle vores serviceydelser op i tre grupper; forhandlingsgruppeydelser, kommunikationsydelser og kursusydelser. Herefter har vi udregnet hvor mange forskellige ydelser de enkelte respondenter i gennemsnit har gjort brug af i løbet af 2014. Vi har dels udregnet gennemsnittet for alle respondenter og dels for de utilfredse respondenter.

Tabellen viser, at der er ingen eller meget lille forskel på, hvor mange ydelser de utilfredse og alle respondenter i gennemsnit har gjort brug af. Både de utilfredse respondenter og alle respondenter har i gennemsnit gjort brug af 0,75 forhandlingsgruppeydelser i 2014. De utilfredse respondenter har i gennemsnit gjort brug af lidt færre kommunikationsydelser og kursusydelser end alle. Men forskellene er så små, at vi ikke kan finde støtte til den anden tese om, at utilfredsheden hænger sammen med, hvor hyppigt man gør brug af foreningens serviceydelser.

På baggrund af undersøgelsen kan vi ikke sige noget om, hvor mange gange respondenterne har gjort brug af de enkelte serviceydelser. Der kan derfor godt være en forskel på hvor hyppigt hhv. de utilfredse og alle medlemmer har gjort brug af foreningens serviceydelser, men den eventuelle forskel har vi altså ikke tal til at opgøre.

Den tredje tese om, at utilfredsheden skyldes utilfredshed i forbindelse med brug af serviceydelser tester vi ved hjælp af tabel 11 nedenfor.

**Tabel 11. Sammenligning af indekstal for tilfredsheds med serviceydelser hos de utilfredse respondenter og alle respondenter.**

	<b>Alle respondenter</b>	<b>De utilfredse respondenter</b>	<b>Difference</b>
Hjælp til forhandling	57	25	32
Hjælp fra tillidsrepræsentant	66	45	21
Svar på spørgsmål eller rådgivning	62	33	29
Kontraktgennemgang ved ansættelse	68	38	30
Arbejdsgiverrådgivning	61	39	22
Individuel karrieresparring	54	30	24
Informationer på hjemmesiden	58	38	20
Psykolog Nyt	61	42	19
Nyhedsbreve og Facebook-side	61	42	19
Psykologfagligt kursus	72	57	15
Karrierearrangement	75	60	15
Virksomhedsarrangement	62	47	15

Tabel 11 viser indekstallet for tilfredsheden med de enkelte serviceydelser for hhv. alle respondenter og de utilfredse respondenter, samt hvor mange indekspoint differencen mellem de to består af.

Tabellen viser, at der er stor forskel på indekstallene de to grupper imellem. Gruppen af respondenter, der er generelt utilfredse med deres medlemskab af foreningen, har konsekvent et markant lavere indekstal for alle serviceydelser end alle respondenter. Dermed har gruppen af respondenter, der er generelt utilfredse med deres medlemskab af foreningen haft dårligere oplevelser med de serviceydelser, som de har anvendt i 2014 end alle respondenter.

Den største difference forekommer ved serviceydelserne hjælp til forhandling (forskul på 32 indekspoint), kontraktgennemgang ved ansættelse (forskul på 30 indekspoint) og svar på spørgsmål eller rådgivning (forskul på 29 indekspoint). Det er altså ved tre af kerneforhandlingsydelserne, at der forekommer størst difference.

Det kan skyldes, at respondenterne, som tidligere beskrevet, har meget på spil, når de gør brug af disse tre serviceydelser. Får man en dårlig oplevelser her, bliver man mere påvirket af det, end hvis man får en dårlig oplevelse ved ex. at deltage i et kursus.

Ud fra tabel 11 kan vi godt finde støtte til den tredje tese om, at når respondenterne generelt er utilfredse med deres medlemskab af foreningen skyldes det, at de har haft en dårlig oplevelse i forbindelse med brug af en af vores serviceydelser. Og det kan tyde på, at det især er negative oplevelser med de såkaldte forhandlingsydelser, der påvirker respondenterne til at have en generel lav tilfredshed med deres medlemskab af Dansk Psykolog Forening.

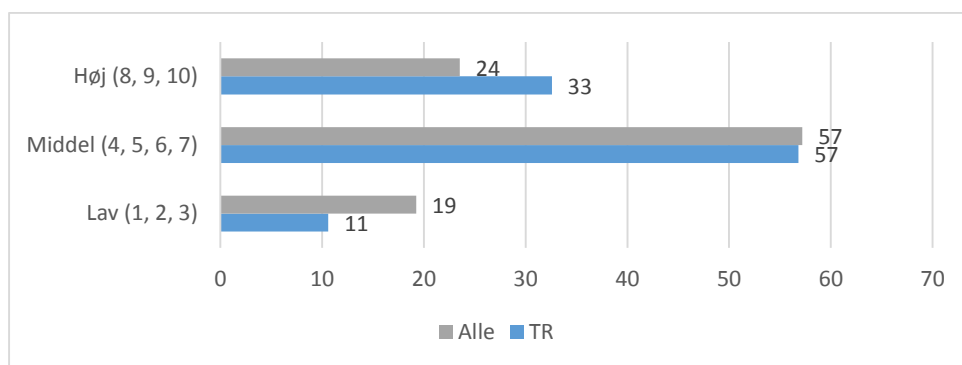
## 5. Gør TR-hvervet, den politiske aktivitet og inddragelsen en forskel for tilfredsheden?

I dette afsnit ser vi på, hvorvidt det gør en forskel for den generelle tilfredshed med medlemskab af foreningen, at respondenter i højere grad end øvrige medlemmer er involveret eller aktive i foreningen.

### 5.1 Tillidsrepræsentanterne

Her gengiver vi resultaterne for tillidsrepræsentanternes generelle tilfredshed sammenlignet med alle respondenteres generelle tilfredshed.

**Figur 62. Sammenligning af fordeling af respondenter i tilfredshedsgrupper, procent.**



Figur 62 er en sammenligning af, hvordan hhv. tillidsrepræsentanterne og alle respondenterne fordeler sig i grupper i forhold til deres generelle tilfredshed med foreningen.

Vi kan se, at der er en større andel af tillidsrepræsentanterne, der har en høj generel tilfredshed end blandt alle medlemmer. Og der er en mindre andel af tillidsrepræsentanterne, der har en lav generel tilfredshed end blandt alle medlemmer. Der er samme andel i middel-tilfredsheds-kategorien.

**Tabel 12. Sammenligning af indekstal.**

Alle respondenter	52
Tillidsrepræsentanter	59

Tabel 12 viser, at indekstallet for tillidsrepræsentanter er 7 indekspoint højere end for alle medlemmer.

På baggrund af figur 62 og tabel 12 kan vi altså sige, at tillidsrepræsentanterne har en højere generel tilfredshed end alle medlemmer.

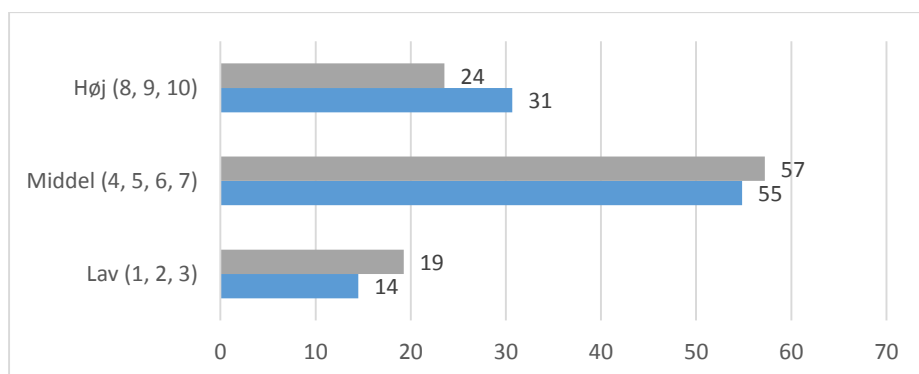
Det kan dels skyldes, at tillidsrepræsentanterne har en højere grad af organisationsidentitet end andre medlemmer, og i højere grad føler sig som en del af foreningen. Tillidsrepræsentanterne har måske desuden generelt et større kendskab til både kontekst og spilleregler, som vi arbejder indenfor. Man kan have en forventning om, at der skal mere til for at være utilfreds med noget, man selv føler sig som en del af.

Det kan også skyldes, at en del af den generelle utilfredshed skyldes fordomme, historier og uvidenhed om, hvordan foreningen arbejder og leverer service. Tillidsrepræsentanter er i højere grad oplyste om forhold i foreningen end øvrige medlemmer. Det er værd at være opmærksom på, at på trods af, at tillidsrepræsentanterne er mere tilfredse end de øvrige medlemmer, så er der altså stadigvæk en gruppe på 11 procent af tillidsrepræsentanterne, der har en lav tilfredshed.

## 5.2 De politisk aktive

Her skal vi se på, om medlemmer, der er politisk aktive i løbet af 2014 er mere eller mindre tilfredse end alle medlemmer. Det at være politisk aktiv kan blandt andet være gennem arbejde i sektioner, selskaber, kredse, udvalg eller arbejdsgrupper.

**Figur 63. Sammenligning af fordeling af respondenter i tilfredshedsgrupper, procent (Grå = Alle. Blå = politisk aktive).**



Figur 63 viser, at de medlemmer, der har været politisk aktive i foreningen i løbet af 2014 hyppigere angiver en høj generel tilfredshed med medlemsskabet af foreningen end alle medlemmer.

Figuren viser også, at der også er medlemmer med lav tilfredshed blandt de politisk aktive medlemmer.

**Tabel 13. Sammenligning af indekstal.**

Alle respondenter	52
Politisk aktive	57

Tabel 13 viser, at indekstallet for de politisk aktive medlemmer er 5 indekspoint højere end for alle medlemmer.

På baggrund af figur 63 og tabel 13 kan vi altså sige, at de politiske aktive medlemmer har en højere generel tilfredshed end øvrige medlemmer.

Vi antager, at det kan skyldes de samme to forhold, som gjorde sig gældende med tillidsrepræsentanter. Altså dels, at de politisk aktive i højere grad føler sig som en del af foreningen, og at de har et højere vidensniveau om, hvad der foregår i foreningen og derfor i mindre grad lader sig påvirke af fordomme og historier om foreningen.

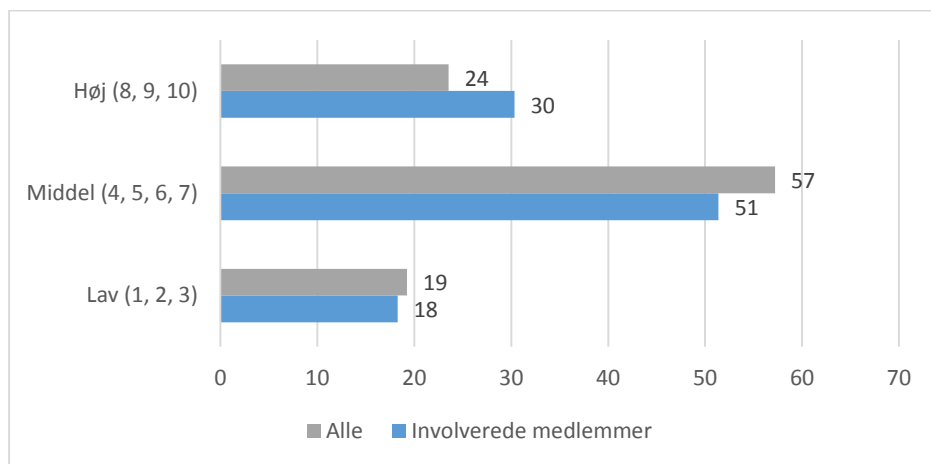
Det er værd at være opmærksom på, at på trods af, at de politisk aktive er mere tilfredse end de øvrige medlemmer, så er der altså stadigvæk en gruppe på 14 procent af de politisk aktive, der har en lav tilfredshed.

### 5.3 Medlemmer der er blevet involveret i 2014

Her skal vi se på, om medlemmer, der er blevet involveret i udvikling eller gennemførelse af arbejde i foreningen i løbet af 2014 er mere eller mindre tilfredse end alle medlemmer.

Involvering kan eksempelvis være sket gennem et kort oplæg om medlemmets egne erfaringer, at medlemmet har været underviser, eller at medlemmet har bidraget til udvikling af arrangementer eller initiativer i foreningen.

**Figur 64. Sammenligning af fordeling af respondenter i tilfredshedsgrupper, procent.**



Figur 64 viser, at de medlemmer, der har været involveret i initiativer eller aktiviteter i foreningen i løbet af 2014 hyppigere angiver en høj generel tilfredshed med medlemsskabet af foreningen end alle medlemmer.

Figuren viser også, at der også er medlemmer med lav tilfredshed blandt de involverede medlemmer.

**Tabel 14. Sammenligning af indekstal.**

Alle respondenter	52
Involverede	56

Tabel 14 viser, at indekstallet for de involverede medlemmer er 4 indekspoint højere end for alle medlemmer.

På baggrund af figur 64 og tabel 14 kan vi altså sige, at de medlemmer, der har været involverede har en højere generel tilfredshed end øvrige medlemmer.

Det kan skyldes, at når man som medlem bliver inviteret til at bidrage og dermed i en vis forstand blive en del af foreningen, så stiger tilfredsheden.

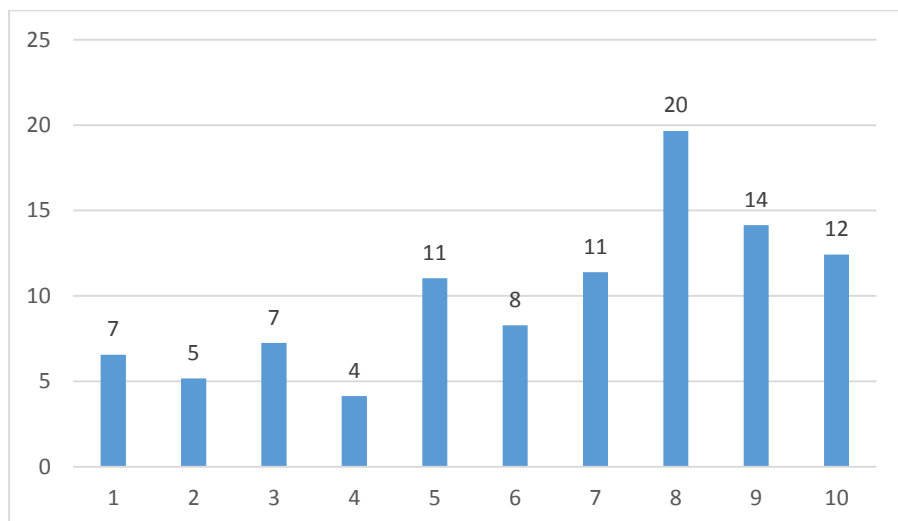
For både tillidsrepræsentanter, politisk aktive og medlemmer, der er blevet involverede, gør det sig gældende, at vi så at sige ikke ved hvilken vej pilen vender. Er en af grundene til, at medlemmet er blevet tillidsrepræsentant eller politisk aktiv, at medlemmet i forvejen havde en højere tilfredshed? Eller stiger tilfredsheden efter, at man er blevet mere involveret i foreningen?

### 5.3.1 Giver involvering værdi i medlemskabet?

De respondenter, der har angivet, at de i løbet af 2014 er blevet involveret i udvikling eller gennemførelse af arbejde i foreningen, er blevet spurgt, i hvor høj grad det har givet dem værdi i deres medlemskab.

Respondenterne er blevet bedt om at angive dette på en skala på 1-10, hvor 1 er i meget lav grad og 10 er i meget høj grad.

**Figur 65. I hvor høj grad har det givet værdi i dit medlemskab, at du har været involveret i udvikling eller gennemførelse af arbejde i foreningen i 2014? Angiv på en skala fra 1-10, hvor 1 er i meget lav grad og 10 er i meget høj grad. Procentfordeling.**



Figur 65 viser, at respondenterne fordeler sig over hele skalaen over, i hvor høj grad det har givet dem værdi i deres medlemskab, at de er blevet involverede. Der er dog flest respondenter, der har angivet de høje værdier. Der er således både respondenter, der ikke føler, at de får værdi i medlemskabet af involvering og respondenter, der føler, at de får værdi. Men der er altså flest respondenter, der føler, at de får værdi.

## Appendiks: Spørgsmålsformuleringer og svarmuligheder

Kære medlem,

Tak for, at du vil deltage i Dansk Psykolog Forenings medlemsundersøgelse.

Du vil blive bedt om at angive din tilfredshed med dit medlemskab og forskellige serviceydelser. Du vil undervejs få mulighed for at afgive kommentarer, hvis du finder dette nødvendigt.

Spørgeskemaet tager ca. 5-10 minutter at udfylde.

Det første spørgsmål handler om din generelle tilfredshed med dit medlemskab af Dansk Psykolog Forening.

Tryk på "Næste" for at komme videre.

Hvordan er din generelle tilfredshed med dit medlemskab af Dansk Psykolog Forening? Angiv din tilfredshed på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Angiv din beskæftigelsesstatus/arbejdssituation

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Har du en tillidsrepræsentant på din arbejdsplads?

- (1)  Ja, jeg er selv tillidsrepræsentant eller suppleant til tillidsrepræsentant
- (2)  Ja
- (3)  Nej
- (4)  Ved ikke

Kommentarer: \_\_\_\_\_

De følgende spørgsmål handler om din tilfredshed med de konkrete serviceydelser fra Dansk Psykolog Forening, som du har benyttet dig af i løbet af 2014.

Har du i løbet af 2014 fået hjælp i forbindelse med en forhandling? (F.eks. forhandling af fratrædelse eller, hvis du er offentligt ansat, lønforhandling)

- (1)  Ja
- (2)  Nej

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Hvor tilfreds var du med den hjælp du fik i den/de situationer? Angiv din tilfredshed på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Har du i løbet af 2014 gjort brug af din tillidsrepræsentant? (F.eks. til sparring om dine arbejdsforhold, forhandling af din løn eller andre vilkår)

- (1)  Ja
- (2)  Nej

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Hvor tilfreds var du med den hjælp du fik i den/de situationer? Angiv din tilfredshed på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Har du i løbet af 2014 fået svar på spørgsmål eller rådgivning fra fra en af foreningens ansatte via mail, telefon eller fysisk møde? Det kunne eksempelvis være inden for følgende emner:- Løn- og ansættelsesforhold- Aktindsigt, tavshedspligt, klagevejledning- Sygdom- Barsel- Selvstændig virksomhed

(1)  Ja

(2)  Nej

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Hvor tilfreds var du med den hjælp du fik i den/de situationer? Angiv din tilfredshed på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Har du i løbet af 2014 fået foretaget en kontraktgennemgang i forbindelse med en ansættelse?

(1)  Ja

(2)  Nej

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Hvor tilfreds var du med den hjælp du fik i den/de situation(er)? Angiv din tilfredshed på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Har du i løbet af 2014 modtaget rådgivning pr. mail eller via telefon fra foreningens nye arbejdsgiverrådgivning til selvstændige psykologer med ansatte?OBS: Arbejdsgiverrådgivningen åbnede 1. november 2014

(1)  Ja

(2)  Nej

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Hvor tilfreds var du med den hjælp du fik i den/de situation(er)? Angiv din tilfredshed på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Har du i løbet af 2014 benyttet dig af foreningens individuelle karrieresparring?

(1)  Ja

(2)  Nej

Kommentarer: \_\_\_\_\_



Hvor tilfreds var du med den hjælp du fik i den/de situationer? Angiv din tilfredshed på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Har du i løbet af 2014 benyttet dig af de informationer, der er på foreningens hjemmeside?

- (1)  Ja  
(2)  Nej

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Hvor tilfreds var du med den hjælp du fik i den/de situation(er)? Angiv din tilfredshed på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

(Kommentarer: \_\_\_\_\_)

Har du i løbet af 2014 læst Psykolog Nyt?

- (1)  Ja  
(2)  Nej

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Hvor tilfreds er du med de artikler og nyheder, som du læste i Psykolog Nyt? Angiv din tilfredshed på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Har du i løbet af 2014 læst nyheder eller artikler i foreningens nyhedsbreve eller gennem foreningens Facebook-side?

- (1)  Ja  
(2)  Nej

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Hvor tilfreds var du med de artikler og nyheder, du læste i foreningens nyhedsbrev eller gennem foreningens Facebook-side? Angiv din tilfredshed på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Har du i løbet af 2014 deltaget i følgende typer arrangementer afholdt af foreningen? (Sæt et eller flere krydser, hvis du har eller undlad at sætte krydser og gå videre til næste side, hvis du ikke har)

- (1)  Psykologfagligt kursus (ex. specialistuddannelse, supervisoruddannelse)  
(2)  Arrangement med fokus på din karriere (ex. jobsøgning, kandidataktiviteter på universiteterne eller om ledelse)  
(3)  Arrangement med fokus på innovation eller udvikling af virksomhed

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Hvor tilfreds var du med det/de psykologfaglige kursus/kurser? Angiv din tilfredshed på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Hvor tilfreds var du med arrangementet/arrangementerne med fokus på din karriere (ex. jobsøgning, kandidataktiviteter på universiteterne eller om ledelse)? Angiv din tilfredshed på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Hvor tilfreds var du med arrangementet/arrangementerne med fokus på innovation eller udvikling af virksomhed? Angiv din tilfredshed på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

Kommentarer: \_\_\_\_\_

De følgende spørgsmål handler om, hvorvidt du har været involveret i projekter, fagligt arbejde eller andet i foreningen i løbet af 2014.

Har du i løbet af 2014 været fagligt eller politisk aktiv i foreningen? (F.eks. gennem arbejde i sektioner, selskaber, kredse, udvalg eller arbejdsgrupper)

(1)  Ja

(2)  Nej

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Har du i løbet af 2014 været involveret i udvikling eller gennemførelse af arbejde i foreningen? Eksempler: Det kan være med et kort oplæg om dine egne erfaringer eller som underviser ved en aktivitet, et kursus eller et inspirationsarrangement. Det kan være som bidragsyder til udviklingen af et arrangement. Eller det kan være som deltager i en høring eller et interview eller fokusgruppeinterview

(1)  Ja

(2)  Nej

Kommentarer: \_\_\_\_\_

I hvor høj grad har det givet værdi i dit medlemskab, at du har været involveret i udvikling eller gennemførelse af arbejde i foreningen i 2014? Angiv på en skala fra 1-10, hvor 1 er i meget lav grad og 10 er i meget høj grad.

Kommentarer: \_\_\_\_\_

På baggrund af dine samlede erfaringer og oplevelser med Dansk Psykolog Forening i 2014, hvor tilfreds er du så alt i alt? Angiv din tilfredshed på en skala fra 1-10, hvor 1 er meget utilfreds og 10 er meget tilfreds.

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Skriv her, hvis du har øvrige kommentarer om dit medlemskab af Dansk Psykolog Forening.

\_\_\_\_\_

Tak for din deltagelse!

## Referencer

---

<sup>a</sup> Svarprocenter i andre organisationers medlemsundersøgelse:

- MSI Research (2011). IDA Medlemsundersøgelsen 2011. Side 3.
- MSI Research (2014). DJØF Medlemsundersøgelsen 2014. Side 8.
- MSI Research (2013) BUPL Medlemsundersøgelsen 2013. Side 4.
- MSI Research (2012) Danske Fysioterapeuter Medlemsundersøgelsen 2012. Side 4.

<sup>b</sup> MSI Research (2013). DJØF Medlemsundersøgelse 2013. Side 9.

<sup>c</sup> MSI Research (2013). DJØF Medlemsundersøgelse 2013. Side 9.

<sup>d</sup> Tilfredshedsindekstal i andre organisationer

- MSI Research (2011). IDA Medlemsundersøgelsen 2011. Side 6.
- MSI Research (2013). DJØF Medlemsundersøgelsen 2013. Side 9.
- MSI Research (2012). Danske Fysioterapeuter Medlemsundersøgelsen 2012. Side 8.
- MSI Research (2012). PLO Medlemsundersøgelsen 2012. Side 8.
- MSI Research (2013). JA Medlemsundersøgelsen 2013. Side 5.