



## FOAs medlemstilfredshedsundersøgelse 2017

I efteråret 2017 gennemførte FOA i samarbejde med Epinion en tilfredshedsundersøgelse blandt FOAs medlemmer. Undersøgelsen bestod af en spørgeskemaundersøgelse, som alle medlemmer havde mulighed for at deltage i. Undersøgelsen er en gentagelse af en tilsvarende undersøgelse fra 2015. I alt deltog 30.518 medlemmer i spørgeskemaundersøgelsen, hvilket svarer til 20 procent af de medlemmer i FOA, som blev kontaktet direkte på e-mail, sms eller telefon med en invitation til undersøgelsen.

### Hovedresultater

Undersøgelsen viser, at medlemmernes generelle tilfredshed med FOA samlet set er høj, og at tilfredsheden er uændret siden 2015. Også loyaliteten med FOA er høj, og ligger i 2017 på samme niveau som i 2015. Loyalitet forstås som et samlet mål for, om medlemmerne vil anbefale FOA til andre, samt om de selv forventer at være medlem om to år. Samtidig viser undersøgelsen, at der på nogle områder stadig er plads til forbedringer.

### Større fokus på FOAs service til medlemmerne

Et fokusområde efter medlemstilfredshedsundersøgelsen bliver FOAs medlemsservice. Medlemstilfredshedsundersøgelsen peger på, at medlemmernes tilfredshed med service og betjening er stabil. Heldigvis er den også høj. Undersøgelsen viser dog også, at netop service og betjening bliver vigtigere og vigtigere for medlemmernes tilfredshed med FOA. Derfor undersætter undersøgelsen også FOAs strategi for faglig service og kvalitet, som blev vedtaget på FOAs kongres i november 2016.

### Unge medlemmer lige så tilfredse som andre FOA-medlemmer

Generelt ses der ikke væsentlige forskelle i den samlede tilfredshed med FOA mellem medlemmer i forskellige aldersgrupper. Medlemmer under 30 år er lige så tilfredse med FOA, som andre FOA-medlemmer. De unge medlemmer er også lige så loyale over for FOA, som FOA-medlemmerne generelt.

### FOAs lokalafdelinger og forbund er ved at følge op på undersøgelsen

Alle FOAs 38 lokalafdelinger har fået deres egen rapport med svarene fra deres medlemmer. Mange lokalafdelinger er i øjeblikket i gang med at følge op på de tilbagemeldinger, de har fået fra medlemmerne om tilfredshed med forskellige aspekter af FOA. Forbundet og de fire sektorer er også alle i gang med at følge op på resultaterne i medlemstilfredshedsundersøgelsen.