



Foreningen af Rådgivende Ingeniører

Medlemstilfredshedsundersøgelse 2009

Indholdsfortegnelse

1. Summary	3
2. Indledning, baggrund og metode	4
2.1 Undersøgelsens udformning	4
2.2 Indsamling af data	5
2.3 Respondenternes fordeling på baggrundsvariable	5
3. Læsevejledning	6
4. Undersøgelsens resultater	7
4.1 Ydelser og information	12
4.2 Tilfredshed med udvalgte informationskanaler	16
4.3 Nøglebudskaber	20
4.4 Netværkssamarbejder	22
4.5 DI	24
6. Konklusion	28

1. Summary

Undersøgelsens resultater er i brede træk sammenfaldende med 2006 undersøgelsen. FRI har en tilfreds medlemsskare, der mener, at FRI gør et godt stykke arbejde. FRI kommunikerer klart og tydeligt og involverer sig i en række relevante sager, som optager medlemmerne.

De nyligt introducerede 5 nøgleværdier får stor opbakning. Der er dog også en række områder, som FRI bør adressere med henblik på at styrke organisationen:

- Synlighed i forhold til omverdenen
- Tydeliggørelse af medlemsfordele i forhold til medlemskabet af DI – særligt for de mindre virksomheder
- Styrket indsats i forhold til medlemsvirksomheder i størrelsen 51-200 og deres særskilte behov

2. Indledning, baggrund og metode

Denne rapport præsenterer resultaterne af en internetbaseret spørgeskemaundersøgelse blandt Foreningen af Rådgivende Ingeniørers (FRI) medlemmer. Undersøgelsen er gennemført i september/oktober 2009.

2.1 Undersøgelsens udformning

Undersøgelsen er i hovedtræk en gentagelse af FRI's medlemsundersøgelse fra efteråret 2006, og de to undersøgelser kan i forhold til en række centrale spørgsmål direkte sammenlignes. Der er dog foretaget en række ændringer i forhold til undersøgelsen i 2006, der her vil blive præciseret.

1. Flere spørgsmål er opdateret, så de mere præcist afspejler tidens mest aktuelle temaer anno 2009.
2. Der er tilføjet to nye afsnit i undersøgelsen. Et afsnit der måler medlemmernes holdninger til FRI's nye værdisæt og et andet afsnit, der måler medlemmernes holdning til DI.
3. I 2006 undersøgelsen var der kun besvarelser fra "øverste ledere" og afdelingsledere. I år er der udsendt spørgeskemaer til alle FRI's 1400 FRI rådgivere, så undersøgelsen dækker en større mangfoldighed.

Svarkategorien "hverken eller" og "nogenlunde tilfreds", der har været benyttet i undersøgelserne fra henholdsvis 2006 og 2004, kan være lidt problematiske at arbejde med, da dette "mellemsvar" både kan dække over tilfredse og utilfredse holdninger. Med henblik på at fremtvinge et klarere svar fra medlemmerne, har vi, de steder hvor det giver mening, udeladt mellemsvaret og "tvunget" respondenterne til at svare på, om denne er tilfreds eller mindre tilfreds.

Med henblik på at kunne foretage en meningsfuld sammenligning med undersøgelsen i 2006 – har vi valgt at lave en "gradvis" overgang til de nye svarmuligheder. Således har 600 ud af de 1400 udsendte skemaer fået de nye reducerede svarmuligheder, mens 800 udsendte skemaer har bibeholdt den tidligere mellemkategori.

Med de to næsten identiske spørgeskemaer har vi samtidig mulighed for at se bagom mellemkategorien og få indblik i, hvad respondenterne svarer, når muligheden for det helgarderende svar i mellemkategorien ikke er til stede. Det gamle skema med mellemkategorien benævnes skema 1 og det nye skema 2.

Yderligere er der den forskel på skema 1 og skema 2, at i skema 1 er respondenterne blevet bedt om at svare som repræsentant for sit personale- og opgavemæssige ansvarsområde (ligesom i 2006). I det nye skema (2) beder vi respondenterne om at svare på vegne af egen opfattelse. Sidstnævnte fremgangsmåde giver efter vores opfattelse en mere troværdig og personlig besvarelse.

2.2 Indsamling af data

Der er udsendt mails til alle FRI's 1400 FRI rådgivere. I mailen er der et link med direkte adgang til undersøgelsen. Med henblik på at få så mange kontaktpersoner som muligt til at svare på undersøgelsen har vi fulgt mailudsendelsen op med en mail-reminder samt telefonopkald.

Alt i alt har der været 496 besvarelser, 280 på skema 1 og 216 på skema 2.

2.3 Respondenternes fordeling på baggrundsvARIABLE

Ud af de 496 deltagere i undersøgelsen ser fordeling på stilling ud som følger:

Spg. 1. Hvordan kan din stilling bedst beskrives? [Samlet skema]		
Indehaver af virksomheden	162	33%
Administrerende direktør	40	8%
Direktør	45	9%
Afdelingsleder	126	25%
Projektchef	48	10%
Projektleder	22	4%
Projektingeniør	5	1%
Anden stilling	47	9%
Ved ikke	1	0%
Total	496	100%

50% af deltagerne falder inden for kategorien: indehaver af virksomheden, administrerende direktør eller direktør. De resterende 50 % fordeler sig på afdelingsledere, projektchefer, projektledere, projektingeniører samt anden stilling.

Fordelingen på størrelsen af virksomhederne fordeler sig som følger:

Virksomhedsstørrelse	1-10	11-50	51-200	200+
Antal (personer)	154	78	55	207
Procent	31%	16%	11%	42%

Der er i alt 202 unikke virksomheder med i undersøgelsen, der størrelsesmæssigt fordeler sig som følger:

Virksomhedsstørrelse	1-10	11-50	51-200	200+
Antal (virksomheder)	140	40	13	9
Procent	69%	20%	6%	4%

Ikke overraskende er der et stort antal medlemsvirksomheder i størrelsesordenen 1-10 medarbejdere.

Spg. 2. Hvor stor en andel af din virksomheds omsætning kommer fra aktiviteter uden for Danmark? [Samlet skema]

0 procent	176	35%
Under 10 procent	110	22%
11-30 procent	101	20%
Mellem 31 og 50 procent	38	8%
Mere end 50 procent	56	11%
Ved ikke	15	3%
Total	496	100%

35% af undersøgelsens besvarelser kommer fra respondenter, der repræsenterer virksomheder uden omsætning i udlandet. 11% har mere end 50% af omsætningen fra udlandet.

3. Læsevejledning

Rapporten kan læses som et selvstændigt værk, der kronologisk følger undersøgelsens spørgsmål. For yderligere information og detaljerigdom henvises til bilagene.

- Bilag 1: Besvarelser fra skema 1 og skema 2 + samlede besvarelser
- Bilag 2: Fritekst kommentarer skema 1
- Bilag 3: Fritekst kommentarer skema 2
- Bilag 4: Skema 1 – krydset med virksomhedsstørrelse
- Bilag 5: Skema 2 – krydset med virksomhedsstørrelse
- Bilag 6: Skema 2 – krydset med stilling

Der vil løbende blive henvist til skema 1 og skema 2. I de tilfælde hvor svarmulighederne i skema 1 og 2 er ens, er besvarelserne lagt sammen i et samlet skema med alle 496 besvarelser.

4. Undersøgelsens resultater

Spg. 3 Hvor vigtigt er det at være medlem af en brancheorganisation?

84% (skema2) mener, at det har "stor betydning" eller "nogen betydning" at være medlem af en brancheorganisation. 14% mener, at det har "mindre betydning".

3. Hvor vigtigt er det for din virksomhed at være medlem af en brancheorganisation? [Skema 2]

	Total		1-10		11-50		51-200		Flere end 200	
Det har stor betydning	93	43%	17	27%	17	49%	9	30%	50	58%
Det har nogen betydning	88	41%	26	41%	15	43%	13	43%	32	37%
Det har mindre betydning	30	14%	18	29%	2	6%	7	23%	3	3%
Det har ikke betydning	1	0%	1	2%	0	0%	0	0%	0	0%
Ved ikke	4	2%	1	2%	1	3%	1	3%	1	1%
Total	216	100%	63	100%	35	100%	30	100%	86	100%

Det er de mindste virksomheder med 1-10 ansatte, der vægter medlemskabet af en brancheorganisation mindst. Således svarer 29% af de små virksomheder, at det har "mindre betydning". I sammenligning er det kun 3% af de store virksomheder med over 200 ansatte, der synes, at et medlemskab har "mindre betydning".

Det er interessant at bemærke, at for virksomheder med 11-50 ansatte synes 6%, at et medlemskab har "mindre betydning", mens hele 23% af 51-200 virksomhederne svarer, at det har "mindre betydning". De helt små virksomheder og virksomheder med 51-200 ansatte deler altså holdning, mens de store virksomheder og 11-50 virksomhederne deler holdning.

Spg. 4 Hvor tilfreds er du samlet set med jeres medlemskab af FRI?

Spg. 4. Hvor tilfreds er du samlet set med jeres medlemskab af FRI? [Skema 1]	2009		2006	
Meget tilfreds	36	13%	52	16%
Tilfreds	159	57%	160	49%
Nogenlunde tilfreds	64	23%	95	29%
Utilfreds	7	3%	16	5%
Meget utilfreds	2	1%	0	0%
Ved ikke	12	4%	5	2%
Total	280	100%	328	100%

Når vi spørger respondenterne om, hvor tilfredse de samlet set er med medlemskabet af FRI svarer 70%, at de er meget tilfredse eller tilfredse, og 23% svarer, at de er nogenlunde tilfredse. I 2006 undersøgelsen lå tallet på 65 %, der var meget tilfredse eller tilfredse, så det tyder på en svag stigning i tilfredshedsgraden.

Ved at se på skema 2, hvor vi har udeladt mellemkategorien, kan vi få en indikation af, hvad "nogenlunde" dækker over. Her ser vi, at det samlet set er 86%, som er meget tilfredse og tilfredse med deres medlemskab, mens 7% er mindre tilfredse og 1% ikke er tilfredse. Med andre ord, hvis respondenterne ikke har muligheden for at vælge mellemkategorien – så vælger de i de fleste tilfælde svaret "tilfreds".

Det vidner om en temmelig tilfreds medlemsskare. Sammenlignet med andre tilsvarende tilfredshedssundersøgelser, som Ziirsens Research har lavet, placerer FRI's medlemmer sig over middel i forhold til tilfredsheden med deres medlemsorganisation.

Spg. 4. Hvor tilfreds er du samlet set med jeres medlemskab af FRI? [Skema 2]		
Meget tilfreds	31	14%
Tilfreds	155	72%
Mindre tilfreds	15	7%
Ikke tilfreds	2	1%
Ved ikke	13	6%
Total	216	100%

Hvis vi ser på tilfredshedsniveauet krydset med stilling og benytter skema 2, hvor respondenterne svarer på vegne af egen opfattelse, ser vi, at den højeste tilfredshed findes hos direktørerne. 40% af respondenterne med titlen "direktør" svarer, at de er meget tilfredse. Det skal ses i forhold til, at det samlet set er 15%, der svarer, at de er "meget tilfreds".

Spg. 5 *Hvor tilfreds er du samlet set med den måde, som FRI varetager branchens interesser på i dag?*

Spg. 5. Hvor tilfreds er du samlet set med den måde, som FRI varetager branchens interesser på i dag? [Skema 1]	2009		2006	
Meget tilfreds	29	10%	39	12%
Tilfreds	147	53%	158	48%
Nogenlunde tilfreds	80	29%	99	30%
Utilfreds	11	4%	20	6%
Meget utilfreds	1	0%	1	0%
Ved ikke	12	4%	11	3%
Total	280	100%	328	100%

Der er et højt niveau af tilfredshed med FRI's måde at varetage branchens interesser på. 63% svarer, at de er meget tilfredse eller tilfredse, hvilket er sammenligneligt med 2006, hvor tallet var 60%. Mellemkategorien (hvor man hverken er tilfreds eller utilfreds) lå i 2006 på 30% og i 2009-undersøgelsen på 29%.

I tabel 2 kan vi se, at når medlemmerne ikke får muligheden for at svare i mellemkategorien, fordeler svarene sig, så 81% af medlemmerne er meget tilfredse eller tilfredse, mens 12% er mindre tilfredse, og 1% ikke er tilfredse.

Igen, medlemmerne hælder mod det positive, når ikke de får muligheden for at benytte den helgarderende mellemkategori.

Spg. 5. Hvor tilfreds er du samlet set med den måde, som FRI varetager branchens interesser på i dag? [Skema 2]		
Meget tilfreds	20	9%
Tilfreds	155	72%
Mindre tilfreds	25	12%
Ikke tilfreds	3	1%
Ved ikke	13	6%
Total	216	100%

Spg. 6 *Hvor vigtigt mener du det er, at FRI er synlig på følgende områder:*

- I den offentlige debat
- Igennem høringer og lobbyarbejde over for det politiske system
- Igennem profilering i (ingeniør-) faglige miljøer

Respondenterne vurderer, at alle tre områder er vigtige for FRI at markere sig på. "Profilering i (ingeniør-) faglige miljøer" får dog lidt mindre opbakning end de andre to områder. Den samme tendens blev også målt i 2006 undersøgelsen.

Område at være synlig	Den offentlige debat + Medier	Høringer og lobbyarbejde	(Ingeniør-) faglige miljøer
Meget vigtigt	41%	52%	30%
Vigtigt	48%	38%	49%
Mindre vigtigt	9%	6%	17%
Ikke vigtigt	1%	2%	2%
Ved ikke	1%	2%	2%

2009 undersøgelsen

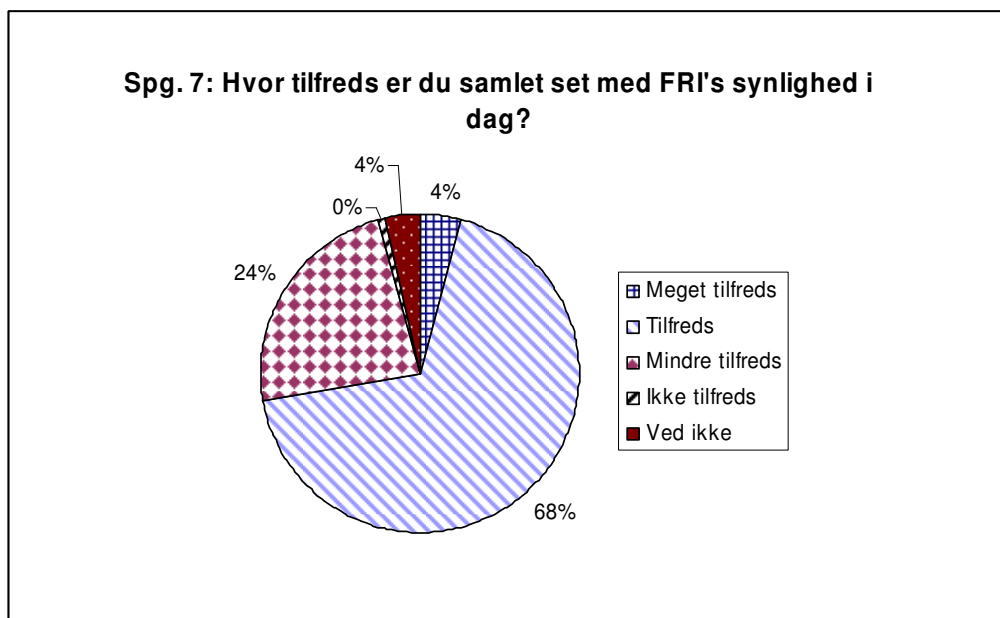
Med til spørgsmål 6 er der også mulighed for at komme med åbne besvarelser. Her kan til eksempel nævnes:

- Mere fokus på energibesparende foranstaltninger
- EU-udbud - varetage FRI-medlemmers interesser
- Har i dag forsikring - burde finde andre ting, hvor branchen kan stå samlet. Branchen er domineret af store uafhængige firmaer og nogle små. De små bør finde sammen omkring fælles temaer (bankrelationer, bankgarantier etc.)
- Behov for synliggørelse af branchens samfundsværdi og manglende samfundsaccept af værdifuld viden koster
- FRIs profil kan vel nærmest beskrives som støvet og lidt uklar
Der burde være lidt kant i forhold til den aktuelle dagsorden

Spg. 7. Hvor tilfreds er du samlet set med FRI's synlighed i dag?

4% svarer, at de er meget tilfredse, 68% at de er tilfredse, mens 24% angiver, at de er mindre tilfredse.

At ¼ af respondenterne er mindre tilfredse med FRI's synlighed er lidt under middel i forhold til sammenlignelige undersøgelser. Det kunne give anledning til at sætte mere fokus på at øge synlighed i forhold til omverdenen.



2009 undersøgelsen

Spg. 8. *Hvor vigtigt er det for dig, at FRI markerer sig på følgende områder fremover:*

- Mere udlicitering af offentlige opgaver
- Unfair konkurrence fra offentlige/halvoffentlige virksomheder
- Profilering af en karriere som rådgivende ingeniør
- Globalisering/internationalisering
- Kamp mod korruption internationalt
- CSR og virksomheders samfundsansvar
- Infrastruktur
- Energi
- Miljø
- Klima
- Byggeri
- Industri
- Aktuelle (varme) emner såsom finanskrisen, COP15, skat, "Hvad skal Danmark leve af i fremtiden"
- Branchens forretningsvilkår, såsom kommunalt vedligeholdelseefterslæb af bygninger og anlæg, teknisk byggesagsbehandling, krise i byggeriet, energibesparelser
- Anden ingeniørfaglig rådgivning

Der er spurgt ind til hvert af ovenstående emner. De to emner, der opleves vigtigst, er "Unfair konkurrence fra offentlige/halvoffentlige virksomheder" samt "Branchens forretningsvilkår, såsom kommunalt vedligeholdelseefterslæb af bygninger og anlæg, teknisk byggesagsbehandling, krise i byggeriet, energibesparelser".

I 2006 undersøgelsen var det også "unfair konkurrence fra offentlige/halvoffentlige virksomheder", der blev vurderet vigtigst af medlemmerne. Punktet om branchens forretningsvilkår var ikke med i 2006.

Virksomhedernes størrelse spiller også ind på, hvad de betragter som vigtige forhold. Emnerne Miljø, Klima og Energi bliver vurderet som meget vigtige af ca. 30% af medlemmerne, men for virksomheder i størrelsen 11-50 er det mellem 40 og 46 %, der vurderer emnerne som meget vigtige.

Emnerne "Kamp mod korruption" og "CSR og samfundsansvar" udmærker sig som de emner, der opleves mindst vigtige af medlemmerne.

	Meget vigtigt		Vigtigt		Mindre vigtigt		Ikke vigtigt		Ved ikke	
Mere udlicitering af offentlige (...)	48	22%	93	43%	57	26%	9	4%	10	5%
Unfair konkurrence (...)	111	50%	67	32%	27	13%	8	4%	3	1%
Profilering af en karriere (...)	52	24%	109	51%	46	21%	4	2%	5	2%
Globalisering	37	17%	106	50%	54	25%	14	6%	5	2%
Kamp mod korruption	46	21%	61	29%	75	34%	23	10%	11	5%
CSR og (...) samfundsansvar	23	10%	94	44%	71	33%	12	6%	16	7%
Infrastruktur	40	19%	122	57%	38	18%	11	5%	5	2%
Energi	69	32%	119	55%	20	10%	3	1%	5	2%
Miljø	68	31%	120	56%	20	10%	3	1%	5	2%
Klima	66	30%	110	51%	31	14%	4	2%	5	2%
Byggeri	61	28%	121	56%	27	13%	3	1%	4	2%
Industri	42	19%	118	55%	47	22%	4	2%	5	2%
Aktuelle emner (...)	53	24%	84	40%	65	30%	9	4%	5	2%
Branchens forretningsvilkår (...)	105	48%	82	38%	20	10%	3	1%	6	3%
Anden ingeniørfaglig rådgivning	20	10%	112	52%	57	26%	6	3%	21	10%

4.1 Ydelser og information

I dette afsnit ser vi nærmere på, hvor tilfredse respondenterne er med FRI's ydelser og information.

Spg. 9 Hvor tilfreds er du samlet set med den rådgivning og information, som du har fået fra FRI

Spg. 9. Hvor tilfreds er du samlet set med den rådgivning og information, som du har fået fra FRI? [Skema 1]	2009		2006	
Meget tilfreds	24	9%	43	13%
Tilfreds	165	59%	186	57%
Nogenlunde tilfreds	66	24%	73	22%
Utilfreds	8	3%	13	4%
Meget utilfreds	0	0%	2	1%
Ved ikke	17	6%	11	3%
Total	280	100%	328	100%

Overordnet set er der en høj grad af tilfredshed med FRI's rådgivning. Skema 1 viser, at 9% er meget tilfredse, 59% er tilfredse, og 24% er nogenlunde tilfredse. Kun 3% er utilfredse.

Det er sammenligneligt med 2006, hvor 13% var meget tilfredse, 57% var tilfredse mens 22,3% var "hverken eller". 4% var utilfredse.

Spg. 9. Hvor tilfreds er du samlet set med den rådgivning og information, som du har fået fra FRI? [Skema 2]		
Meget tilfreds	24	11%
Tilfreds	153	71%
Mindre tilfreds	17	8%
Ikke tilfreds	1	0%
Ved ikke	21	10%
Total	216	100%

Når vi ser på skema 2 uden "nogenlunde" svaret, får vi en besvarelse, der viser, at 11% er meget tilfredse, 71% er tilfredse, mens 8% er mindre tilfredse. Kun 1 person angiver ikke at være tilfreds. Det viser, at "hverken eller" besvarelserne, når de afkræves et svar, overvejende er positive.

Det er flotte tal i forhold til enhver sammenlignelig medlemsforening.

Spg.10 Hvor ofte er du eller andre fra din virksomhed i kontakt med FRI's sekretariat for at få rådgivning eller information.

Spg. 10. Hvor ofte er du eller andre fra din virksomhed i kontakt med FRI's sekretariat for at få rådgivning eller information (elektronisk og/eller telefonisk)? [Samlet skema]		
Cirka en gang om ugen	33	7%
Cirka en gang om måneden	79	16%
Cirka en gang hvert halve år	132	27%
Cirka en gang om året	105	21%
Aldrig	32	6%
Ved ikke	115	23%
Total	496	100%

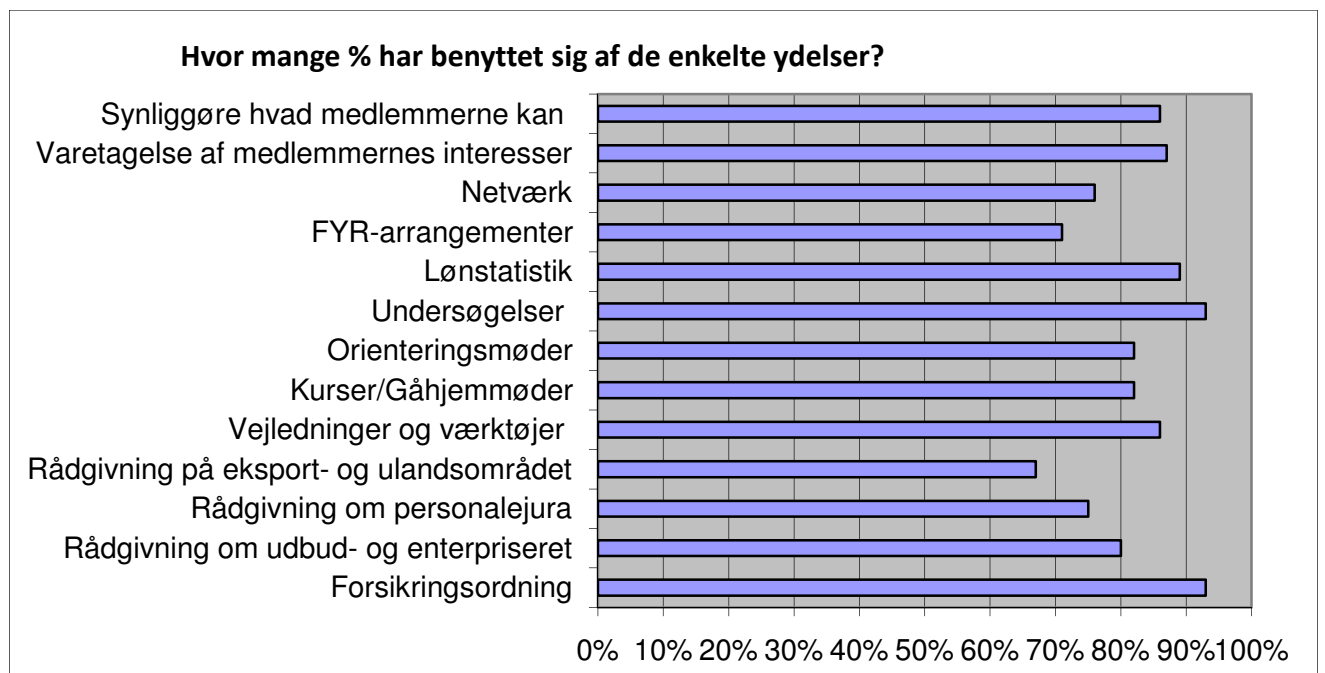
Medlemmerne angiver, at den mest almindelige frekvens at være i kontakt med foreningen, er ca. en gang hvert halve år (angivet af 27%) og ca. en gang om året for 21% af medlemmernes tilfælde. For de højfrekvente brugere, der er i kontakt med FRI ca. 1 gang om ugen, er tallet 7%. I 2006 var tallet 3,7%. En markant stigning af højfrekvente brugere.

Når vi krydser frekvens med respondenternes stilling, kan vi se, at det er respondenter, der har titel af "direktør", der har den største kontaktfrekvens. Det er her interessant at have in mente, at direktøren også er ham, der oplever den største grad af tilfredshed i forhold til medlemskabet af FRI.

Spg. 11 Hvilke af FRI's ydelser har din virksomhed benyttet sig af, og hvor tilfreds er du med dem?

I undersøgelsen er der spurgt ind til nedenstående punkter.

- Forsikringsordningen
- Rådgivning om udbud- og entrepriseret
- Rådgivning om personalejura
- Rådgivning om eksport- og ulandsområdet
- Vejledninger og værktøjer (eksempelvis ydelsesbeskrivelser, håndbøger og lign.)
- Kurser/Gåhjemmøder
- Orienteringsmøder
- Undersøgelser (fx den årlige brancheundersøgelse, konjunkturundersøgelse, medarbejderstatistik mv.)
- Lønstatistik
- FYR-arrangementer (Forum for yngre rådgivere)
- Netværk
- Varetage af medlemmernes interesser
- Synliggøre hvad medlemmerne kan (cases, "viden forpligter")



2009 undersøgelsen

Spg. 11. Hvor tilfreds er du med FRI's ydelser?

	Meget tilfreds/Tilfreds		Nogenlunde tilfreds		Utilfreds/Meget utilfreds	
	2009	2006	2009	2006	2009	2006
Forsikringsordningen	98%	88%	2%	9%	0%	3%
Vejledninger og værktøjer	91%	86%	8%	13%	1%	1%
Rådgivning om udbud- og entrepriseret	90%	74%	9%	21%	1%	5%
Rådgivning om personalejura	88%	47%	10%	48%	2%	6%
Undersøgelser	88%	73%	10%	20%	2%	7%
Kurser/Gåhjemmøder	88%	70%	11%	27%	1%	3%
FYR-arrangementer	87%	54%	12%	39%	1%	8%
Orienteringsmøder	87%	69%	11%	28%	2%	3%
Lønstatistik	84%	-	11%	-	5%	-
Varetagelse af medlemmernes interesser	78%	-	14%	-	8%	-
Netværk	78%	-	17%	-	5%	-
Rådgivning om eksport- og ulandsområdet	72%	43%	17%	50%	11%	7%
Synliggøre hvad medlemmerne kan	70%	-	24%	-	6%	-

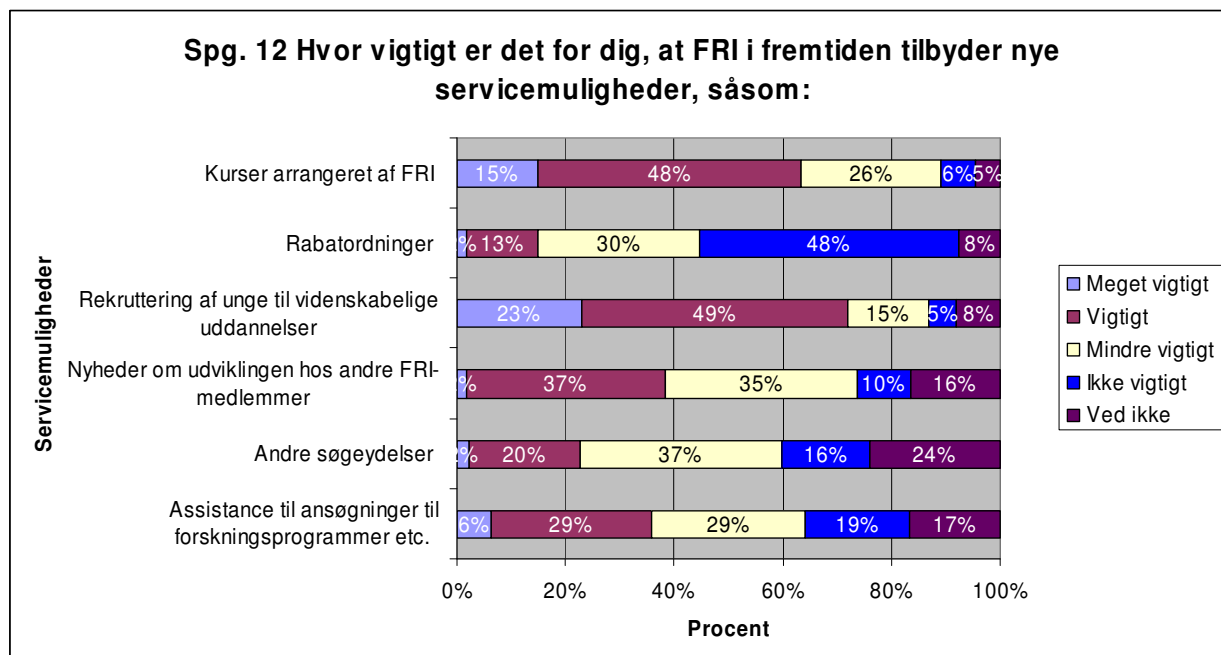
"Rådgivning om eksport- og ulandsområdet" samt "Synliggøre hvad medlemmerne kan" får de laveste procenter. Til trods for at procenterne i sig selv er pæne (og er steget i forhold til 2006), giver deres relative svaghed anledning til overvejelser om en styrket indsats på området. "Rådgivning om eksport- og ulandsområdet" ligger under DI's varetagelse, så en styrket indsats skal i så tilfælde komme herfra.

Spg. 12 Hvor vigtigt er det for dig, at FRI i fremtiden tilbyder nye servicemuligheder, såsom:

- Assistance til ansøgninger til forsknings-, innovation- og EU-programmer (mod betaling)
- Andre søgeydelse (mod betaling)
- Nyheder om udviklingen hos andre FRI-medlemmer
- Rekruttering af unge til tekniske og videnskabelige uddannelser
- Rabatordninger (f.eks., benzin, billeje eller pensionsordninger)
- Kurser/efteruddannelsesprogrammer arrangeret af FRI (mod betaling)

Ud af ovenstående seks punkter er det "Rekruttering af unge til tekniske og naturvidenskabelige uddannelser", der opleves som vigtigst. 71 % (skema 2) af medlemmerne svarer, at det er meget vigtigt eller vigtigt. Det står i kontrast til rabatordninger, som kun 13% oplever som meget vigtigt eller vigtigt. Det samme mønster var også gældende i 2006, hvor rabatordninger også blev rangeret lavest.

Kurser og efteruddannelsesprogrammer fremhæves også som et vigtigt punkt med 63%, der angiver, at det er meget vigtigt eller vigtigt.



2009 undersøgelsen

4.2 Tilfredshed med udvalgte informationskanaler

Respondenterne svarer i det følgende på, hvor tilfredse de er med FRI's informationskanaler, hhv. hjemmesiden, nyhedsmail og medlemsblad.

Spg. 13a. Hvor tilfreds er du med FRI's hjemmeside?

12% (skema 1) har ikke benyttet FRI's hjemmeside. Af de, som har benyttet hjemmesiden, er der stor tilfredshed med hjemmesiden - 72% angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse med hjemmesiden. Der ses her et lille hop i forhold til 2006, hvor 69,1% angav, at de var meget tilfredse eller tilfredse med hjemmesiden.

Spg. 13b Hvor tilfreds er du med FRI's nyhedsmail?

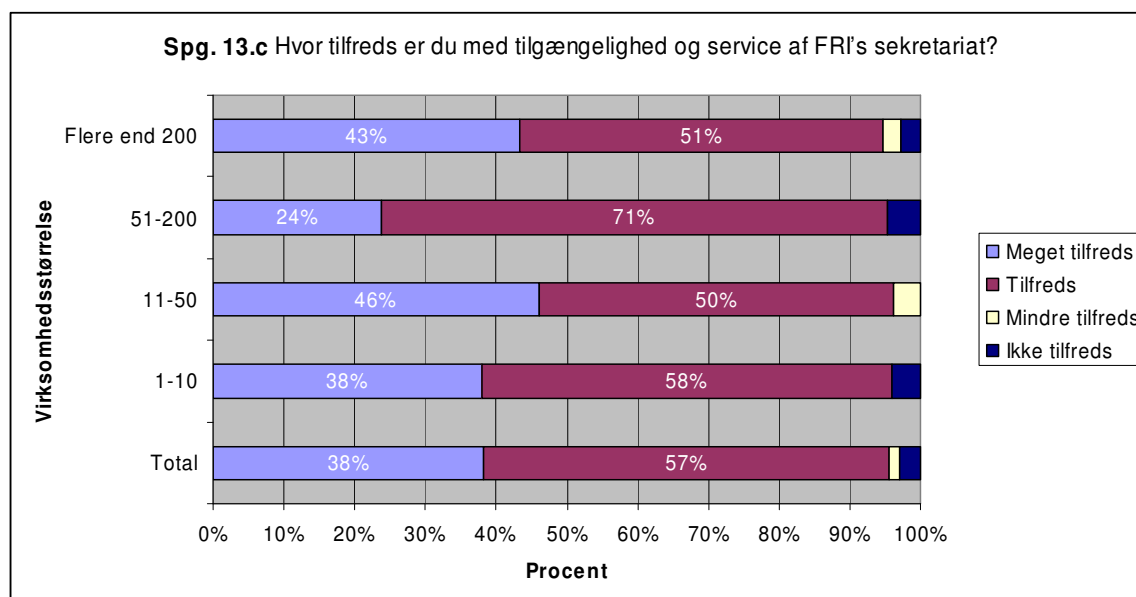
Langt de fleste respondenter har benyttet FRI's nyhedsmail (kun 11 ud af 496 respondenter har ikke), og 83 % (skema 1) er meget tilfredse eller tilfredse, hvilken er en tydelig fremgang sammenlignet med 2006, hvor 72,2 % angav, at de var meget

tilfredse eller tilfredse. Ligesom i 2006-undersøgelsen er det kun modtagere af nyhedsmailen, der har svaret på undersøgelsen. Dermed kan de absolutte tal være lidt misvisende, men den positive stigning fra 2006 til 2009 er retvisende.

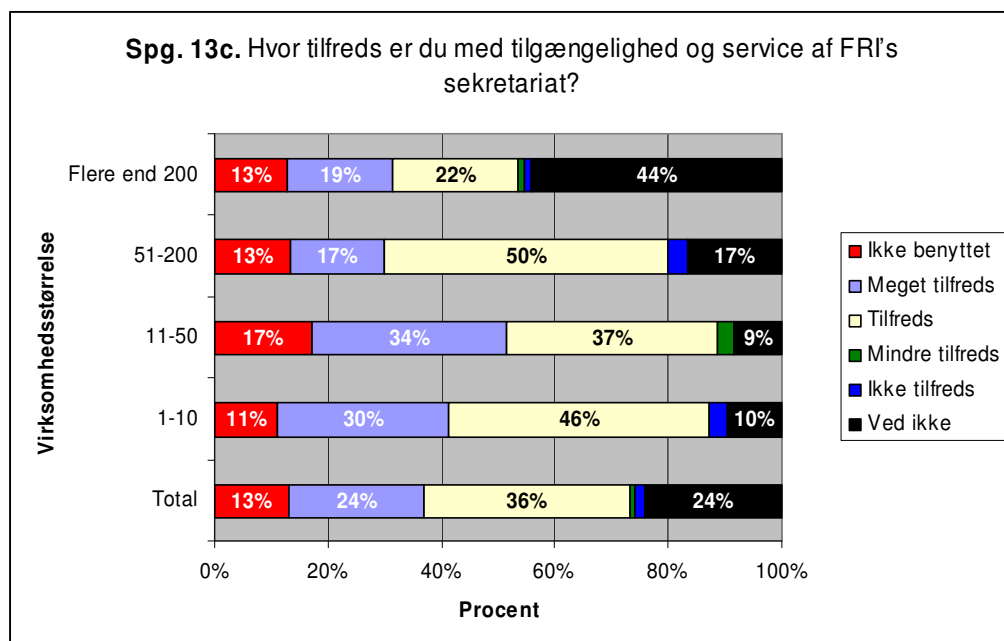
Spg. 13B. Hvor tilfreds er du med FRI's nyhedsmail? [Skema 1]	2009		2006	
Ikke benyttet	4	1%	16	5%
Meget tilfreds / tilfreds	233	83%	221	67%
Nogenlunde tilfreds	28	10%	72	22%
Utilfreds / meget utilfreds	5	2%	13	4%
Ved ikke	10	4%	6	2%
Total	280	100%	328	100%

Spg. 13.c *Hvor tilfreds er du med tilgængelighed og service af FRI's sekretariat (svarer på mails, får kontakt til relevant personlig betjening)?*

Ud af de personer, der har erfaring med FRI's tilgængelighed og service, svarer 95% at de er meget tilfredse eller tilfredse med servicen. Det er et meget højt tal. Virksomhederne i størrelsen 51-200 har den laveste andel af meget tilfredse medlemmer.



I ovenstående tabel er tallene rensset for svarmulighederne "ikke benyttet" og "ved ikke", der samlet set udgør 37%. Hvis vi inddrager "ved ikke" og "ikke benyttet", viser det sig, at det er flest personer fra virksomheder i størrelsen 11-50 personer, der ikke har erfaring med FRI's tilgængelighed og service. Endelig er det markant, at hele 44% af de store virksomheder med over 200 ansatte angiver "ved ikke" til spørgsmålet. Det kunne tyde på, at vedkomne der svarer på undersøgelsen ikke personligt har erfaringen.



Spg. 14 I hvor høj grad synes du, at FRI's sekretariat er gode til at trække på ressourcer og viden i virksomhederne?

72% (samlet skema uden "ved ikke" svar) af deltagerne i undersøgelsen synes, at FRI i høj grad eller nogen grad er gode til at trække på ressourcer og viden i virksomhederne. Samtidig er der dog 60%, som svarer "ved ikke", hvilket kunne tyde på, at respondenterne ikke har erfaringer på området, der i sig selv vidner om, at indsatsen godt kunne opprioriteres.

Spg. 14. I hvor høj grad synes du, at FRI's sekretariat er gode til at trække på ressourcer og viden i virksomhederne? [Samlet skema]

Høj grad	34	17%
Nogen grad	108	55%
Mindre grad	43	22%
Ingen grad	12	6%
Total uden "ved ikke"	197	100%
Ved ikke	299	60%
Total	496	100%

2009 undersøgelsen

Spg. 15 I hvor høj grad er du selv åben for at stille viden og holdninger til rådighed for FRI?

28% af virksomhederne (samlet skema) angiver, at de i høj grad og 47% i nogen grad er åbne for at stille viden og holdninger til rådighed for FRI. Tallene viser samtidig, at

der ikke er nævneværdig forskel på store og små virksomheders villighed til at stille viden til rådighed.

Spg. 16 *Hvor ofte ønsker du at få information fra FRI via nyhedsmail (ugentligt udsendt)?*

80% (samlet skema) ønsker at modtage nyhedsmail som i dag, hvilket er en relativ høj tilfredshedsgrad. I sammenlignelige undersøgelser har vi set, at succeskriteriet for et nyhedsbrev er relevans og indhold. I de tilfælde, hvor virksomheder ikke har noget relevant at skrive, bliver nyhedsbrevet hurtigt en ligegyldighed. Tallet kan således ses som en tilkendegivelse af, at FRI formår at videreformidle relevant indhold til deres brugere. 15% ønsker at modtage nyhedsbrevet sjældnere end i dag, mens kun 1 % ikke ønsker at modtage det.

Spg. 17 *Har du forslag til, hvordan FRI kan forbedre kommunikationen med medlemmerne?*

Undervejs i undersøgelsen får respondenterne stillet spørgsmål med mulighed for frie svar. I forhold til ovenstående spørgsmål er der bl.a. blevet svaret:

- Nuværende mail fungerer ikke for os - den slettes uden at blive læst. De valgte nyheder har ingen eller ringe værdi for os. Forslag: mulighed for at skabe sin egen interesseprofil, således at kun relevant/ønsket info sendes
- Måske flere gåhjemmøder, hvor også mindre firmaer kan komme til orde
- Differentier i forhold til små, mellemstore virksomheder!

Hvis vi ser specifikt på virksomheder med +200 medarbejdere, er der blevet svaret:

- Hvad kan en afdelingsleder bruge FRI til?
- Gerne en form for persontilpasset formidling af viden, så man kan abonnere på de områder, der har ens interesse
- Invitere til workshops om aktuelle emner
- Kommentar: I relation til at stille viden og holdninger til rådighed for FRI er jeg aldrig nogensinde blevet spurgt af FRI, om jeg/vi ville stille noget mere specifikt til rådighed ud over vores almindelige input til diverse FRI-rapporter og statistik. I er på ingen måde "opsøgende" over for jeres medlemmer - og det skal I måske heller ikke være?
- Nyhedsbrev hver 14. dag vil måske være mere passende

Samlet set kan der i forhold til kommunikationskanalerne konkluderes, at medlemmerne er godt tilfredse. Kommunikationskanalerne er et centralt led for alle medlemsforeninger. Ziirsen Research har i sammenlignelige undersøgelser set, at hvis foreninger ikke er "in sync" med medlemmerne (bredt set), så skinner utilfredsheden altid igennem, når det gælder om at vurdere foreningens kommunikation.

I den sammenhæng skal det tilføjes, at form og indhold har det med at smelte sammen. Hjemmesiden kan være nok så pæn og nem at finde rundt på, men hvis indholdet ikke er godt, får hjemmesiden dårlige karakterer – og det gælder også den anden vej rundt.

Med andre ord, de flotte tal, som FRI viser, indikerer, at FRI's kommunikation klarer sig godt på både et form- og indholdsmæssigt plan, der igen tyder på en sund organisation med tilfredse medlemmer.

4.3 Nøglebudskaber

Med henblik på at få en tilbagemelding fra medlemmerne på FRI's nyligt definerede nøgleværdier, har vi spurgt ind til følgende:

Spg. 18-27 *Hvor vigtigt synes, du det er, at FRI markerer sig på følgende:*

1. Kvalitet i FRI's trekant – herunder at rådgivere, der er medlemmer af FRI, leverer uvildig rådgivning af høj kvalitet
2. Udfordringer på områder som byggeri, klima, energi, miljø og produktion skal løses med viden og innovation, og det fordrer et fortsat fokus på innovation og en fortsat udvikling af en uafhængig rådgiverindustri
3. Kvalitet og kvalifikationer skal være et væsentligt tildelingskriterium i konkurrencer og udbud (QBS) samt, at valg af rådgivere på baggrund af kvalifikationer vil resultere i bedre projekter
4. Lige konkurrence og markedsadgang for private rådgivere til det offentlige marked
5. En velfungerende infrastruktur og offentlig bygningsmasse er forudsætningen for vækst og velfærd.

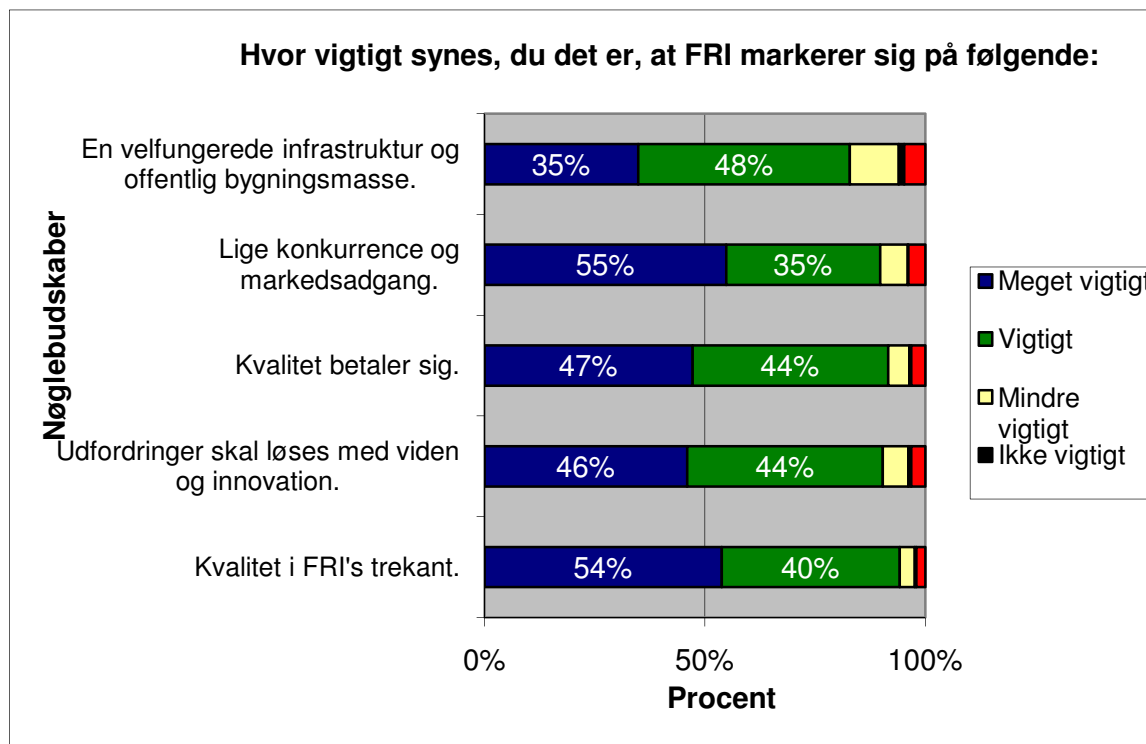
Efterfølgende er der spurgt ind til, i hvor høj grad at respondenterne synes, FRI formår at markere sig på hvert af områderne i dag.

Samlet set viser besvarelsene, at nøglebudskaberne er meget velvalgte – og helt i tråd med respondenternes oplevelse af, hvad der er vigtigt, at FRI markerer sig på.

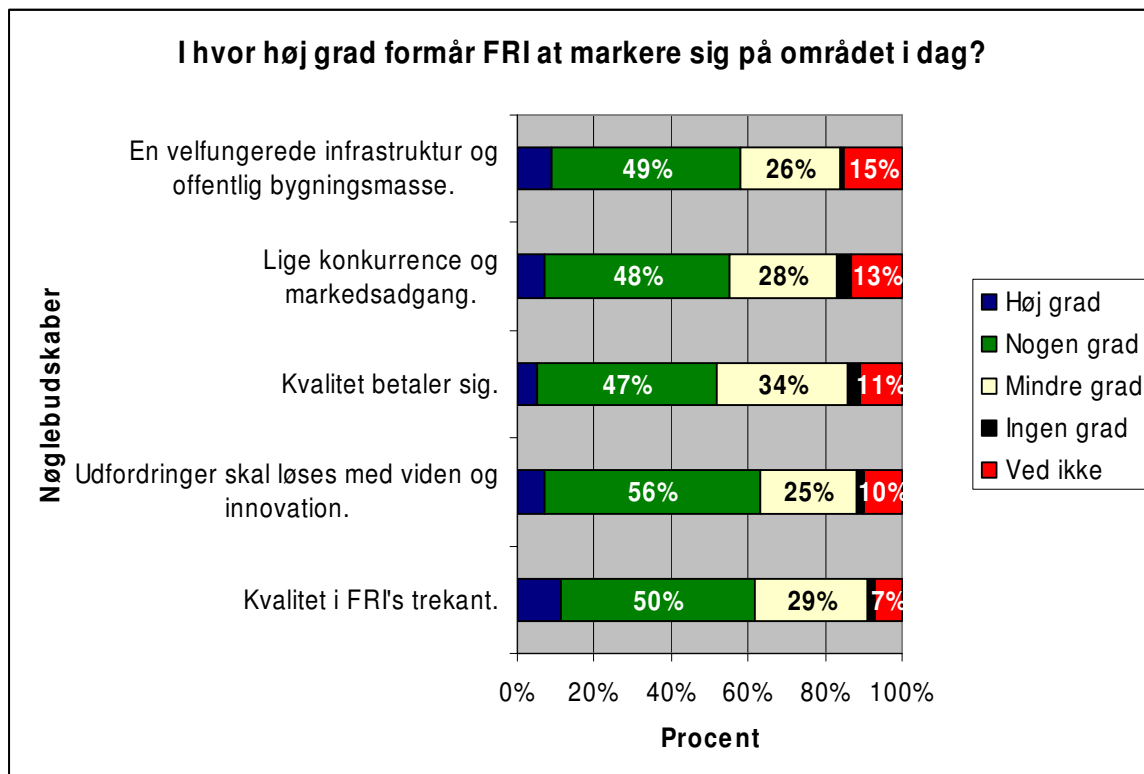
I 4 ud af de 5 nøglebudskabers tilfælde gælder det, at minimum 90% af respondenterne synes, det er meget vigtigt eller vigtigt, at FRI markerer sig på området.

I det 5. nøglebudskab (en velfungerende infrastruktur) er det 83 %, der har den opfattelse.

Meget finere kan det ikke gøres.



I det opfølgende spørgsmål om, hvorvidt FRI i dag formår at markere sig på området, får vi en fornemmelse for, hvor meget arbejde der ligger forude i forhold til at markere sig på de enkelte områder:



2009 undersøgelsen

Som det fremgår af ovenstående tabel, er FRI allerede godt på vej, men mangler et stykke for tydeligt at markere sig på de enkelte områder. Nøglebudskaberne; "Kvalitet i trekanten", "Innovation som løsning" og "Velfungerende infrastruktur" er der, hvor FRI i dag står stærkest, mens kvalitet og kvalifikationer hænger lidt.

Tallene skal ses i lyset af, at nøgleværdierne først nu vil blive et fokusområde. Der har endnu ikke været lagt en særlig indsats på områderne.

4.4 Netværkssamarbejder

I dette afsnit gennemgår vi respondenternes svar på spørgsmålene om vigtigheden af, at FRI er med til at skabe netværk og tilfredsheden med de tiltag, der er i gang på området.

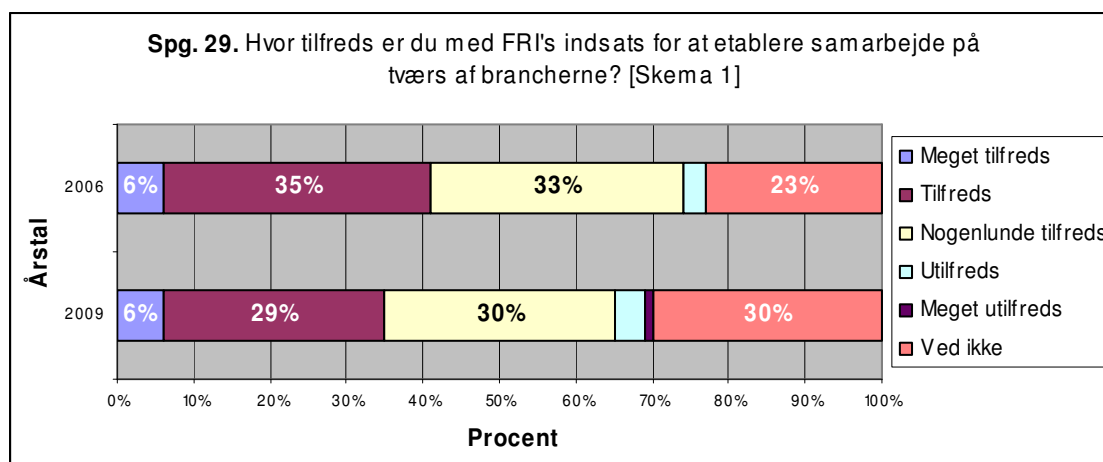
Spg. 28 *Hvor vigtigt synes du FRI's samarbejde med andre brancheorganisationer er?*

66% (skema 1) angiver, at det er meget vigtigt eller vigtigt, at FRI samarbejder med andre brancheorganisationer. Sammenlignet med tallene fra 2006, hvor det tilsvarende tal lå på 82%, er det et mærkbart fald. Det kan bl.a. skyldes FRI's medlemskab af DI.

Fordelingen i forhold til størrelsen af virksomheder viser, at det er de større virksomheder, der særligt lægger vægt på samarbejdet med andre brancheorganisationer. For virksomheder i størrelsen 51-200 angiver 84%, at det er meget vigtigt eller vigtigt, og tallet er 71% for 200+ virksomhederne. For virksomheder med 1-10 ansatte lægger 58% vægt på samarbejdet med andre brancheorganisationer, mens tallet er 63% for virksomheder med 11-50 ansatte.

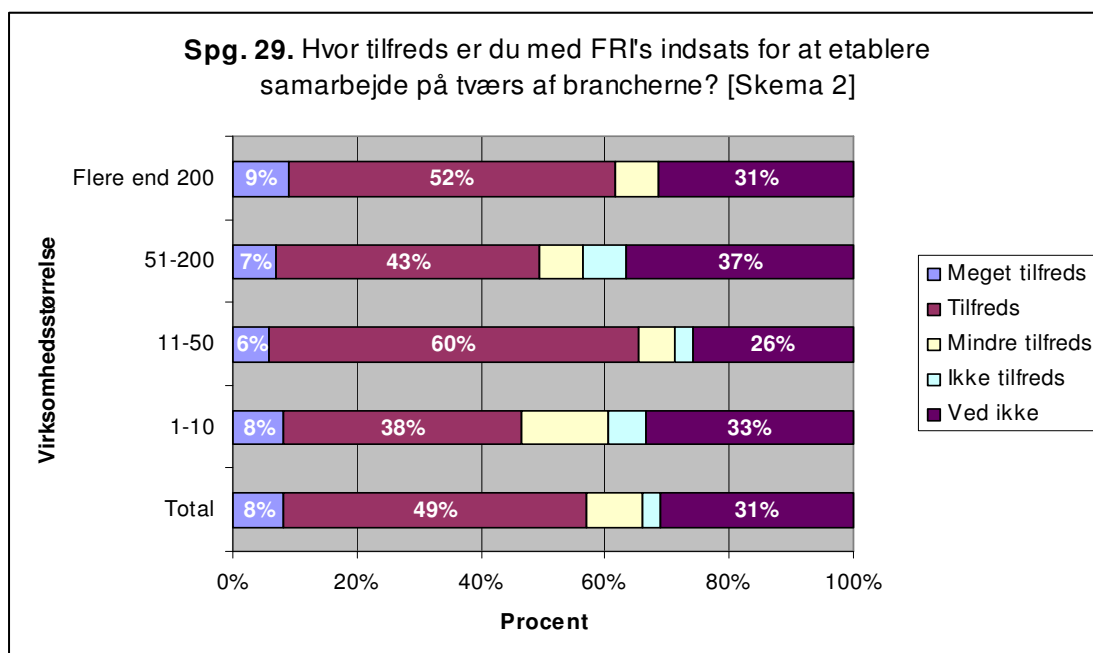
Spg. 28. Hvor vigtigt synes du FRI's samarbejde med andre brancheorganisationer er? [Liste 1]		
Meget vigtigt	74	26%
Vigtigt	113	40%
Nogenlunde vigtigt	46	16%
Mindre vigtigt	15	5%
Slet ikke vigtigt	6	2%
Ved ikke	26	9%
Total	280	100%

Spg. 29 Hvor tilfreds er du med FRI's indsats for at etablere samarbejde på tværs af brancherne?



Tallene viser ligesom i 2006 undersøgelsen, at der er en stor gruppe, der har svært ved at tage stilling til spørgsmålet. 30% placerer sig i "ved ikke", ligesom 30% svarer "nogenlunde tilfreds".

Det indikerer, at en stor del af respondenterne ikke oplever problemstillingen som nærværende. Når vi "afkræver" respondenterne et svar igennem skema 2, ser vi, at størstedelen af midterkategorien placerer sig i den positive ende med 57%, der er meget tilfredse eller tilfredse. Det viser, at man til trods for en manglende stillingtagen – hælder i mod en positiv oplevelse af FRI's indsats i forhold til at etablere samarbejde på tværs af brancherne.



Spg. 29. Hvor tilfreds er du med FRI's indsats for at etablere samarbejde på tværs af brancherne? [Skema 2]

	Total		1-10		11-50		51-200		Flere end 200	
Meget tilfreds	17	8%	5	8%	2	6%	2	7%	8	9%
Tilfreds	105	49%	24	38%	21	60%	13	43%	45	52%
Mindre tilfreds	19	9%	9	14%	2	6%	2	7%	6	7%
Ikke tilfreds	7	3%	4	6%	1	3%	2	7%	0	0%
Ved ikke	68	31%	21	33%	9	26%	11	37%	27	31%
Total	216	100%	63	100%	35	100%	30	100%	86	100%

2009 undersøgelsen

Spg. 30 Hvilke(-t) samarbejde(-r) er vigtige for dig? (samlet)

Når vi i den åbne svarmulighed giver respondenterne mulighed for frit at kommentere, hvilke samarbejdsrelationer der er vigtige for dem, er det mest almindelige svar DI – det er 1 ud af 4, der uopfordret nævner DI. Eller kan der nævnes forhold som:

- Arkitektbranchen
- Danske Ark
- Entreprenører
- Andre rådgivende brancher
- Mv. (se bilag for fuld liste)

4.5 DI

I dette afsnit gennemgår vi respondenternes svar på spørgsmålene vedrørende DI og oplevelsen af betydningen for FRI's tilknytning til DI.

Spg. 31. Er din virksomhed medlem af DI?**Spg. 31. Er din virksomhed medlem af DI? [Samlet]**

Ja	246	50%
Nej	172	35%
Ved ikke	78	16%
Total	496	100%

2009 undersøgelsen

50% af virksomhederne svarer, at de er medlem af DI, 35% er ikke medlem, mens 16% ikke er klar over det.

Spg. 32. *Hvis ikke medlem, hvad skal der til, for at din virksomhed bliver meldt ind i DI?*

I de åbne svarmuligheder bliver der bl.a. sagt:

- Min virksomhed kommer kun ind i DI, når den tvinges ind. Er primært medlem af FRI pga. forsikringsordningen
- Mindre politik i DI
- En overbevisning om, at det vil gavne virksomheden nu og på længere sigt. At der er "value for money"
- Ikke relevant, da pensionsalderen nærmer sig.
- For vores virksomhed vil det koste os en del at blive medlem af DI pga. personaleforhold, og vi kan ikke umiddelbart se, hvad vi får for det
- Lavere kontingent for enkeltmands firmaer
- At det ikke har nogen økonomisk konsekvens, altså at det ikke medfører en kontingentstigning i forhold til mit FRI medlemskab. Som lille virksomhed får jeg intet ud af at betale til DI. Jeg betragter det primært som et samarbejde for de store rådgivere.

De åbne svar indikerer, at den automatiske indmeldelse i DI ikke synes uproblematisk for en ikke ubetydelig del af medlemmerne. Der lader til at være en udfordring i klart og tydeligt at kommunikere medlemsfordelene – specielt for de små virksomheder – og i det hele taget afdramatisere øvelsen.

Spg. 33 *Hvor tilfreds er du med DI's serviceydelser, ift:*

- *Personaleret*
- *Barselsfonden*
- *Eksportassistance*
- *Diverse arrangementer*
- *Nyhedsudsendelser*
- *Øvrige*

Besvarelserne "ikke benyttet" og "ved ikke" udgør 70- 90% af besvarelserne. Det tyder på, at DI's ydelser opleves fjerne og ikke så synlige. FRI bør således skubbe på for, at DI gør sig selv (og sine ydelser) mere synlige over for FRI's medlemmer.

Hvis man ser bort fra "ikke benyttet" og "ved ikke", (som i nedenstående skema), ser vi en et klart billede af, at man er meget tilfreds eller tilfreds. Det tyder på, at der er et stort potentiale i forhold til DI's ydelser.

Hvor tilfreds er du med DI's ydelser i forhold til:

DI's service ydelser	Personale- ret	Barsels- fonden	Eksport- assistance	Diverse arrangementer	Nyheds- udsendelser	Øvrige
Meget tilfreds	39%	57%	27%	30%	20%	18%
Tilfreds	61%	43%	55%	65%	70%	82%
Mindre tilfreds	0%	0%	18%	5%	7%	0%
Ikke tilfreds	0%	0%	0%	0%	3%	0%

2009 undersøgelsen

Spg. 34. Oplever du, at dine muligheder for medlemsservice og politisk indflydelse er forbedret, efter FRI har meldt sig ind i DI?

Spg. 34. Oplever du, at dine muligheder for medlemsservice og politisk indflydelse er forbedret, efter FRI har meldt sig ind i DI?

Ja, jeg oplever, at mulighederne for politisk indflydelse er blevet forbedret	83	17%
Nej, jeg oplever ingen ændring	165	33%
Nej, jeg oplever, at mulighederne for politisk indflydelse er forringet	17	3%
Ved ikke	231	47%
Total	496	100%

2009 undersøgelsen

17% oplever, at deres muligheder for medlemsservice og politisk indflydelse er forbedret, efter FRI har meldt sig ind i DI. 33% oplever ingen ændring, mens 3% oplever en forringelse. Det mest markante tal er dog, at 47% ikke ved, hvad de skal svare. Det tyder på, at der foreligger en stor opgave i at fortælle medlemmerne om deres muligheder med DI.

Hvis vi undlader at medregne "ved ikke" svarene, er det samlede tal 31%, som oplever, at mulighederne for politisk indflydelse er blevet forbedret, mens 62% ikke oplever en ændring, og 6% oplever en forringelse.

Spg. 35. *Hvor høj grad af indflydelse føler du, at rådgivende ingeniører har i DI?*

Spg. 35. Hvor høj grad af indflydelse føler du, at rådgivende ingeniører har i DI?		
Høj grad	12	5%
Nogen grad	83	35%
Mindre grad	101	43%
Ingen grad	41	17%
Total uden "ved ikke"	237	100%
Ved ikke	259	52%
Total	496	100%

2009 undersøgelsen

40% (uden "ved ikke" svar) oplever, at DI i høj eller nogen grad har indflydelse i DI, mens 60% (uden "ved ikke" svar) angiver mindre eller ingen grad. Hvis vi tager i betragtning, at 52% af det samlede svarantal svarer "ved ikke", så er det et stort antal, der enten er uafklaret eller skeptiske i forhold til FRI's indflydelse i DI. Endnu engang vidner det om, at FRI har en opgave i at tydeliggøre FRI's berettigelse i DI.

Spg. 36. *Hvor stor indflydelse har DI efter din mening på det danske samfund?*

Spg. 36. Hvor stor indflydelse har DI efter din mening på det danske samfund?		
Stor indflydelse	122	31%
Nogen indflydelse	232	59%
Mindre indflydelse	40	10%
Ingen indflydelse	1	0%
Total uden "ved ikke"	395	100%
Ved ikke	101	20%
Total	496	100%

2009 undersøgelsen

90% (uden "ved ikke" svar) svarer, at DI har stor eller "nogen indflydelse" på det danske samfund. Det vidner om stor tro på DI's indflydelse isoleret set.

Spg. 37 Hvor tilfreds er du med DI's evne til at varetage den overordnede erhvervspolitiske dagsorden, som har betydning for FRI?

Spg. 37. Hvor tilfreds er du med DI's evne til at varetage den overordnede erhvervspolitiske dagsorden, som har betydning for FRI?		
Meget tilfreds	18	7%
Tilfreds	158	60%
Mindre tilfreds	70	26%
Ikke tilfreds	19	7%
Total uden "ved ikke"	265	100%
Ved ikke	231	47%
Total	496	100%

2009 undersøgelsen

Troen på DI ser vi også i dette spørgsmål, hvor 67% (uden "ved ikke" svar) er meget tilfredse eller tilfredse med DI's evne til at varetage den erhvervspolitiske dagsorden, som har betydning for FRI. Uafklaretheden i relationen mellem DI og FRI kommer dog også til udtryk her, hvor 47 % ikke ved, hvad de skal mene, og 33% (uden "ved ikke" svar) er mindre tilfredse eller ikke tilfredse.

6. Konklusion

Samlet set tegner der sig et billede af en tilfreds medlemskare, der synes, at FRI gør et godt stykke arbejde. Tilfredsheden med FRI's ydelser er steget siden 2006. FRI kommunikerer klart og tydeligt og involverer sig i en række relevante sager, som optager medlemmerne. Det bliver tydeligt demonstreret i FRI's 5 nøgleværdier, der meget nøjagtigt fletter sig ind i emneområder, der optager FRI's medlemmer.

Under de flotte tal synes der dog også at gemme sig en række problemstillinger, som FRI bør adressere. De kan listes som tre overordnet emner

- Synlighed i omverdenen

Medlemmerne synes ikke, at FRI er synlig nok i omverdenen. Det gælder både i forhold til, hvad FRI har at byde på, men så sandelig også hvad medlemmerne har at byde på. Undersøgelsen efterlader dog også et indtryk af, at FRI har en dygtig kommunikationsafdeling, der godt kan løfte opgaven.

- Medlemskabet af DI

Medlemmerne er uafklaret i forhold til DI. Flere virksomheder har svært ved at se fordelene ved medlemskabet og er utrygge omkring, hvad det får af konsekvenser. Der foreligger en kommunikationsopgave i forhold til at afdramatisere overgangen, samtidig med at medlemsfordelene skal udkrystalliseres.

- 51-200 ansatte

Gruppen med 51-200 ansatte synes at være lidt mindre tilfredse med medlemskabet af FRI. Det er ikke markante talmæssige udsving, der tegner utilfredsheden, men mindre tal der til gengæld optræder konsekvent. Der foreligger en opgave i at forstå gruppens særskilte behov, og hvordan FRI bedst muligt kan hjælpe, så FRI kan styrke sin position i forhold til målgruppen.

I de åbne kommentarer undervejs i undersøgelsen skinner det også igennem, at man savner lidt "kant". Det er som om, at FRI spiller lidt for meget på den sikre og anonyme banehalvdel. Medlemmerne kunne godt ønske sig, at FRI var lidt mere udadvendt og måske påtog sig nogle lidt mere markante holdninger, der dels vil skabe synlighed og dels sætte et aftryk, der kunne tydeliggøre, at FRI også er parat til at gå alternative veje i kampen for medlemmernes interesser.