

Tak for både ros som ris

De tre bedste indlæg er blevet udvalgt og vinderne har hver fået tilsendt tre flasker vin

Anden og sidste runde af ris og ros for 2009 er nu afsluttet og interessen blandt vores medlemmer har endnu engang været stor. Vi har fået mange konstruktive forslag til forbedringer, som kan hjælpe MA til at højne medlemsservicen. Som formand vil jeg benytte lejligheden til at takke for alle bidrag.

Vinderne af tre gange tre flasker vin er udtrukket og har allerede fået tilsendt deres præmie.

Hvad skrev medlemmerne til os?

Rosen blev givet til MA's medarbejdere, der blev beskrevet som venlige og kompetente. Hele organisationen har for nylig gennemgået en udviklingsproces, kaldet The Human Element®, som netop fokuserer på bedre og mere menneskelig kommunikation med medlemmerne.

Vores nye hjemmeside fik også et par flotte ord med på vejen. Flere medlemmer mente, at teksterne er holdt korte og forståelige, hvilket jeg naturligvis er glad for at høre. Med hjælp fra et professionelt kommunikationsbureau har vi desuden fået omskrevet alle vores standardbreve, så de også lever op til samme standard.

Risen blev primært rettet mod tre ting: MA's online selvbetjening, hjemmesiden generelt og MAJob's tilbud.

Selvbetjeningen er ulogisk bygget op og jobsøgningslogbogen virker dårligt

MA's selvbetjening er en fælles it-løsning i samarbejde med en række andre a-kasser og vi har en løbende dialog med leverandøren for at forbedre systemet. Eftersom vi ikke er den eneste bruger af systemet, kan vi ikke bestemme alt selv - vi er dog særligt opmærksomme på, at jobsøgningslogbogen ikke virker optimalt. Dette er noget vi vil arbejde meget på at få ændret i de kommende måneder, da karrierevejledning - hvor logbogen er et redskab - jo netop er et af MA's kernekompetencer.

Hjemmesiden er ulogisk bygget op og teksterne er ikke pædagogiske

Jeg er glad for at kunne fortælle, at alle sådanne medlemskommentarer var henvendt til den gamle hjemmeside. Efter den nye er gået i luften har vi heldigvis fået meget positiv feedback.

MAJob bør rådgive mere specifikt for medlemmer med en bestemt faglig baggrund og deres lovpligtige møder virker irrelevante og rutineprægede

MA's medlemsskare er en broget flok, som repræsenterer mere end 150 akademiske fag og MAJob's konsulenter kan i sagens natur ikke være ekspert på dem alle. For at afhjælpe dette har vi udviklet en intern uddannelsesguide med beskrivelse af de enkelte fag, samt en liste over oplagte karrieremuligheder. Hensigten er at sætte vores konsulenter i stand til at rådgive langt mere målrettet og individuelt.

MAJob har desuden ændret på mange af de lovpligtige møder, således at der nu er mere fokus på frivillige tilbud frem for lovpligtig rådighedsvurdering. Det sidste er stadig et lovkrav, men siden oktober 2009 er medlemmer blevet indkaldt til såkaldte "stormøder", hvor de er blevet mødt med en palette af tilbud, såsom jobsøgningsworkshop, kompetenceafklaring m.m. Fokus skal være på medlemmernes, og ikke reglernes, behov.

De første erfaringer med disse møder har vist, at medlemmerne generelt er meget glade for den lave grad af regelfokus og den store mængde af frivillige tilbud.

Andre gode forslag

Et medlem spurgte om MA ikke kunne indføre billige medlemstilbud på eksempelvis fitness-medlemskaber m.m. Jeg synes idéen er rigtig god, men henviser i stedet til Dansk Magisterforenings [hjemmeside](#), som beskriver en lang række af deres fordelagtige medlemstilbud på alt fra aviser til udlandsrejser.

Frederik Dehlholm
Formand for MA