

	2006			2004			2002		
	Antal svar	Svar-%	Antal spurgte	Antal svar	Svar-%	Antal spurgte	Antal svar	Svar-%	Antal spurgte
Rettighedshavere	199	22,8	874	152	35,8	425	42	23,9	176
Politiske beslutningstagere/Medlemsorg.	53	94,6	56	33	71,3	94	41	84,8	96
Aftaleparter	24	55,8	43	14	56,0	25	11	47,8	23
Kunder/brugere	263	37,7	697	148	42,2	351	97	48,3	201
Medarbejdere	46	96,0	48	45	100,0	45	42	93,3	45
I alt	585	34,05	1.718	392	41,7	940	233	43,1	541

Det er tredje gang COPY-DAN tilvejebringer et statistisk grundlag for et kvalitetsregnskab. I tabellen ses hvor mange der er spurgt og hvor mange, der har afgivet svar.

FORORD

COPY-DANs Kvalitetsregnskab er en måling af, i hvilket omfang COPY-DAN lever op til det værdigrundlag, der har været styrende for organisationens handlinger siden 2002.

For at få et retvisende billede i relation til Kvalitetsregnskabet, har vi udsendt spørgeskemaer til et statistisk udsnit af alle vores interessenter (se overfor). Skemaet indeholdt 16 spørgsmål, som kan deles op i flg. kategorier: a) almene spørgsmål, b) spørgsmål om COPY-DANs administration, og den service medarbejdergrupperne yder overfor interessenterne, og c) COPY-DANs kommunikation med omverdenen.

I forbindelse med det seneste Kvalitetsregnskab (2004) blev det besluttet at sætte særlig fokus på aftaleparterne, hvor vi fandt resultaterne klart utilfredsstillende. Vi har desuden haft fokus på kommunikation, idet COPY-DAN vedtog en ny kommunikationsstrategi med virkning fra 2003. I forhold til det nye kvalitetsregnskab et det naturligvis interessant at notere sig, i hvilket omfang vores bestræbelser omkring disse fokusområder har båret frugt.

Nogle respondenter er ofte eller jævnligt i kontakt med COPY-DAN og har naturligvis en bedre mulighed for at svare på alle spørgsmål, end den gruppe der kun sjældent eller aldrig er i direkte kontakt med organisationen. Derfor er der en del ved-ikke-svar i sidstnævnte gruppe. De mange ved-ikke-svar er ikke medtaget i tabellerne, da det ville give et misvisende billede af graden af enig/ikke-enig.

I 2002 modtog vi 233 besvarede spørgeskemaer. Dette antal voksede i 2004 til 392 svar.

I 2006 har 585 repræsentanter for vores interessenter givet sig tid til at svare på vore spørgsmål - og det siger vi hjertelig tak for.

GENERELLE UDVIKLINGSTENDENSER

En stedsse større andel af samtlige interessentgrupper viser en stadig større enighed om, at COPY-DAN lever op til sit værdigrundlag. Den positive udvikling ses i forhold til samtlige de 16 spørgsmål (se næste side), der er stillet og svaret på.

I langt hovedparten af spørgsmålene markeres en enighed på mellem 80 og 90 %. Et resultat af en målrettet indsats. Spørgeskemaet er udarbejdet i samarbejde med EKL-consult.

Det må dog erkendes, at der fortsat er en noget utilfredsstillende mangel på enighed om, at COPY-DANS administration er åben og gennemskuelig. Det er ærgerligt, fordi alle bestræbelser går ud på så stor åbenhed og gennemskuelighed som overhovedet muligt.

Eftertanken går derfor på, om den lave "score" kan hænge sammen med et lille kendskab til COPY-DAN og det arbejde, der gøres her? – Eller hvad vi i øvrigt kan gøre for at imødekomme interessenterne på dette punkt.

Et andet område, hvor COPY-DAN ikke er tilfreds med resultatet, er svarene på spørgsmålene om, hvorvidt det er nemt at være lovlig, og nemt at efterleve vores aftaler. Svarene på dette må nødvendigvis være lettere subjektive, især hvis udgangspunktet er, at det ville være nemmest, hvis man ikke skulle betale for at være lovlig. Men vi er meget opmærksomme på, at det fx er irriterende, at man som bruger/kunde skal rapportere om forbrug, ligesom det måske kan være svært at forstå – og acceptere – at man skal betale for ydelserne.

16 SPØRGSMÅL

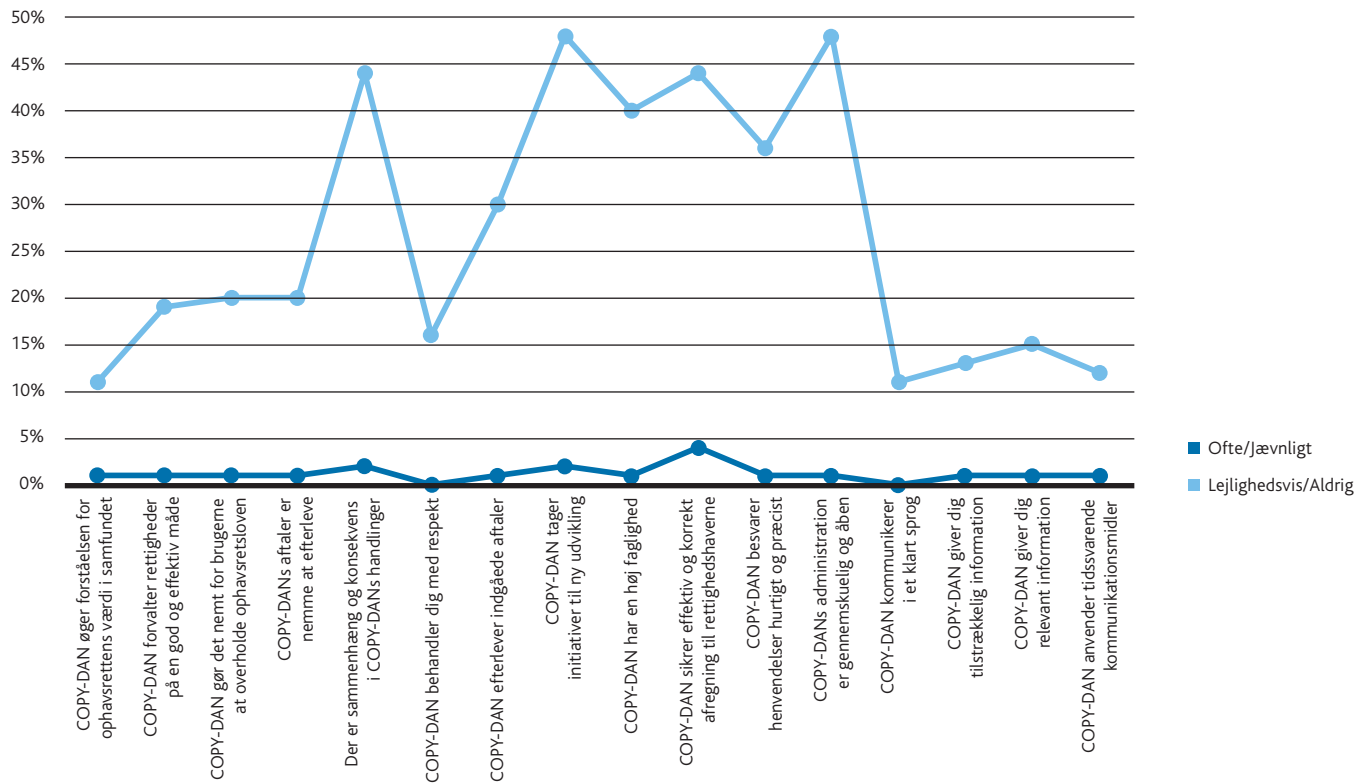
- COPY-DAN øger forståelsen for ophavsrettens værdi i samfundet
- COPY-DAN forvalter rettigheder på en god og effektiv måde
- COPY-DAN gør det nemt for brugerne at overholde ophavsretsloven
- COPY-DANs aftaler er nemme at efterleve. Der er sammenhæng og konsekvens
- COPY-DANs handlinger
- COPY-DAN behandler dig med respekt
- COPY-DAN efterlever indgående aftaler
- COPY-DAN tager initiativer til ny udvikling
- COPY-DAN har en høj faglighed
- COPY-DAN sikrer effektiv og korrekt afregning til rettighedshaverne
- COPY-DAN besvarer henvendelser hurtigt og præcist
- COPY-DAN administration er gennemskuelig og åben
- COPY-DAN kommunikerer i et klart sprog
- COPY-DAN giver dig tilstrækkelig information
- COPY-DAN giver dig relevant information
- COPY-DAN anvender tidssvarende kommunikationsmidler

VED-IKKE SVAR

I årets Kvalitetsregnskab har vi medtaget en graf, der viser den store forskel i mængden af "ved-ikke svarene" mellem den gruppe, der jævnligt er i kontakt med COPY-DAN og den anden hovedgruppe, der ofte eller jævnligt er i direkte kontakt med organisationen. Grafen viser tydeligt – og ikke særlig overraskende – at den gruppe, der kun sjældent eller aldrig er i direkte kontakt med COPY-DAN har en høj "ved-ikke" svarprocent i forhold til spørgsmålene der vedrører administrationen.

Den forholdsvis store gruppe med ved-ikke-svarene har formentlig i hovedsagen sit kendskab til COPY-DAN fra pressen, eller - for rettighedshavernes vedkommende - fra den årlige udbetaling.

De samlede resultater indikerer at enigheden om, at COPY-DAN lever op til sine værdier i et vist omfang hænger sammen med, i hvilket omfang man er/ikke er i jævnlig kontakt med organisationen. Jo større kendskab jo større enighed – ser det ud til.





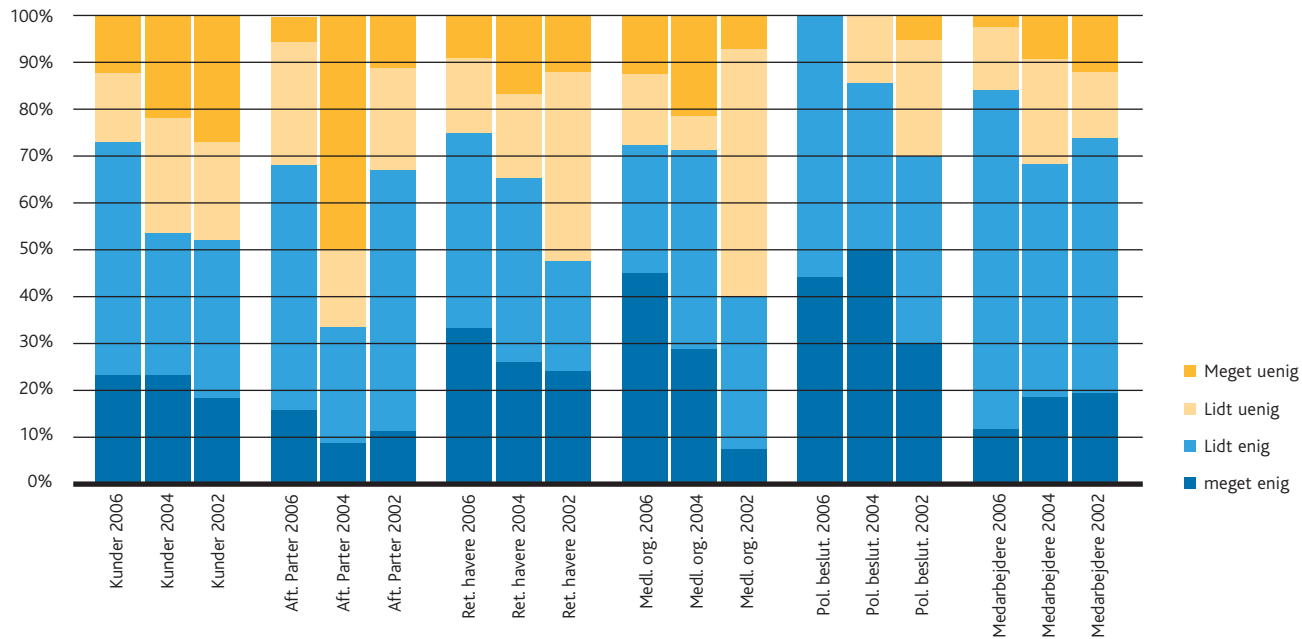
GENNEMSKUELIGHED OG ÅBENHED I COPY-DANS ADMINISTRATION

Gennem årene har vi bestræbt os meget på at ændre oplevelsen af, at COPY-DANs administration ikke er tilstrækkelig åben og gennemskelig.

Vi har således arbejdet på at sikre stor gennemsigtighed i regnskaber og forvaltning i øvrigt. Senest har vi udarbejdet en Manual for forvaltning af COPY-DAN vederlag (se: www.copydan.dk), som gør det meget mere overskueligt og nemt at få indsigt i, hvordan COPY-DAN vederlag forvaltes.

Det er da også lykkedes ikke alene i forhold til kunderne/brugerne men også i forhold til rettighedshaverne at skabe en større gennemskelig.

For alle grupper af interessenter gælder, at mere end 70 % er enige i denne præmis. I forhold til "de politiske beslutningstagere" er der opnået 100 % enighed om, at COPY-DANs administration er gennemskelig og åben. Vores bestræbelser i denne henseende vil fortsætte.

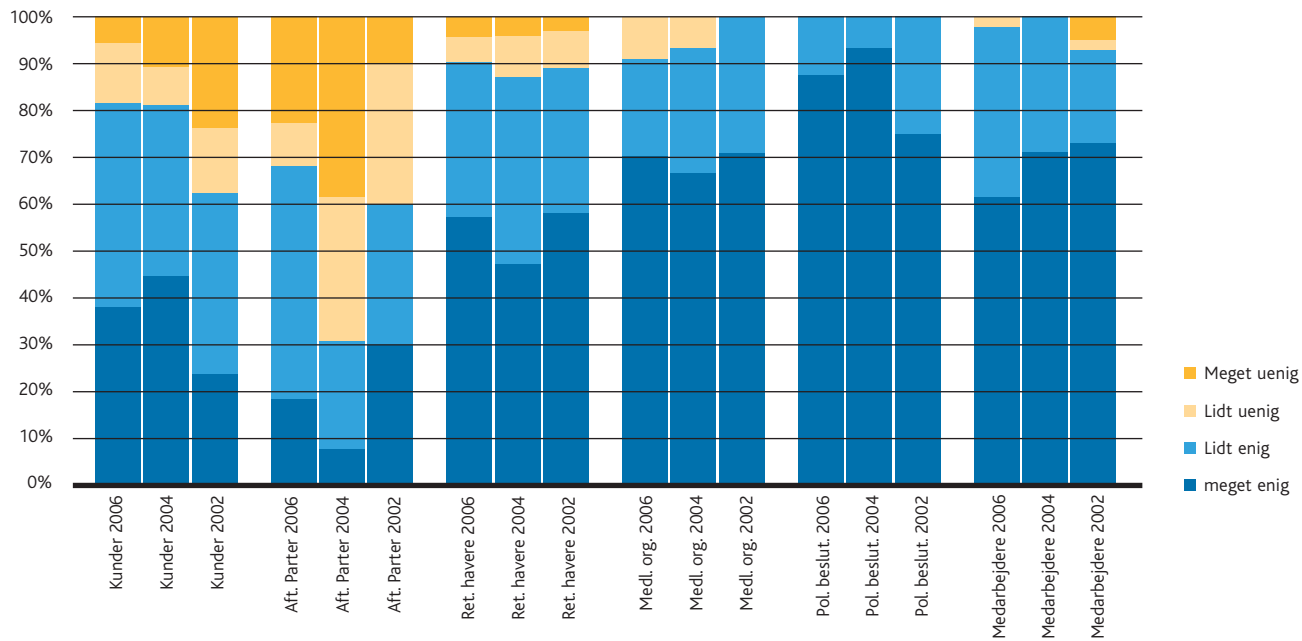




COPY-DAN FORVALTER RETTIGHEDER PÅ EN GOD OG EFFEKTIV MÅDE

Der er en meget høj grad af enighed om, at COPY-DAN lever op til denne værdi. Blandt de politiske beslutningstagere og medlemsorganisationer er der 94 % enighed herom, blandt rettighedshavere er der 91 % enighed. Også blandt kunder/brugere (o/ 80 %) og aftaleparter (knap 70 %) er der stor enighed om dette. Særligt i forhold til de to sidste grupper af interessenter er der dog fortsat plads til forbedringer.

Det er muligvis ikke lykkedes at formidle information til vore eksterne interessenter om, at COPY-DAN sikrer såvel en meget lav administrationsprocent, som en meget høj grad af individuel fordeling.



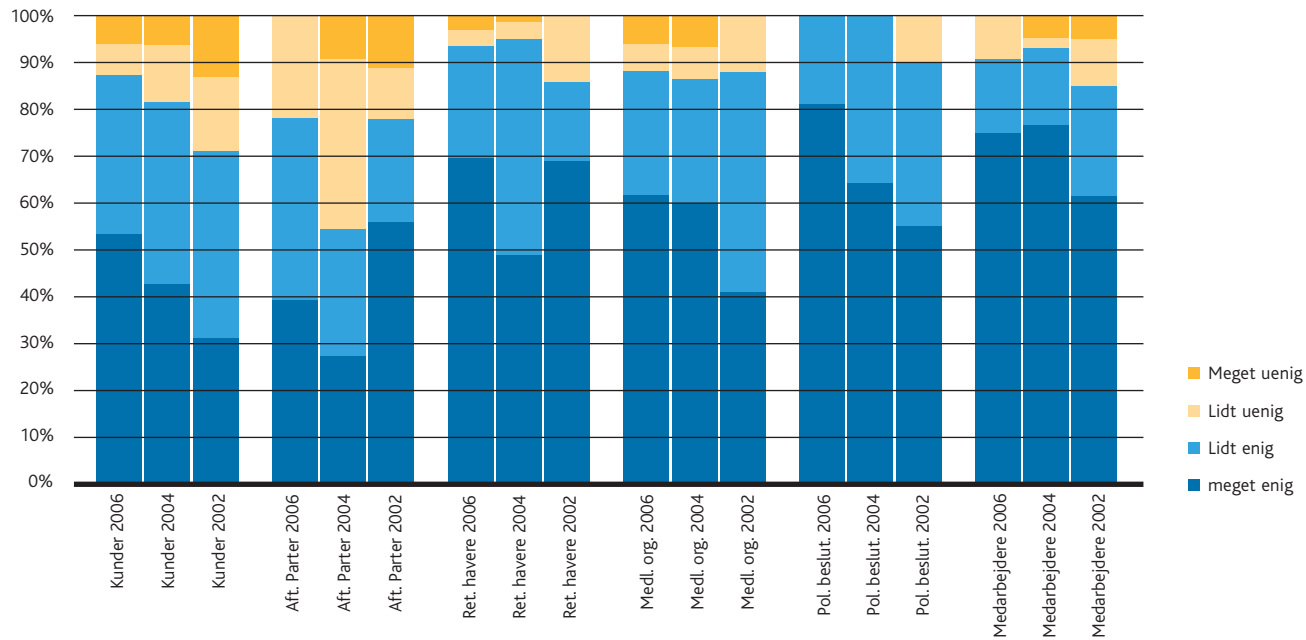


COPY-DAN BEHANDLER DIG MED RESPEKT

Her bemærker man særligt den positive udvikling i forhold til aftaleparterne, hvilket er glædeligt, da dette har været et fokusområde for bestræbelserne på at leve op til vores værdier. Næsten 80 % indenfor denne gruppe er enig i, at vi behandler vore aftaleparter med respekt.

Blandt kunderne/brugerne og medlemsorganisationerne er det næsten 90 % og blandt rettighedshaverne ca. 95 %.

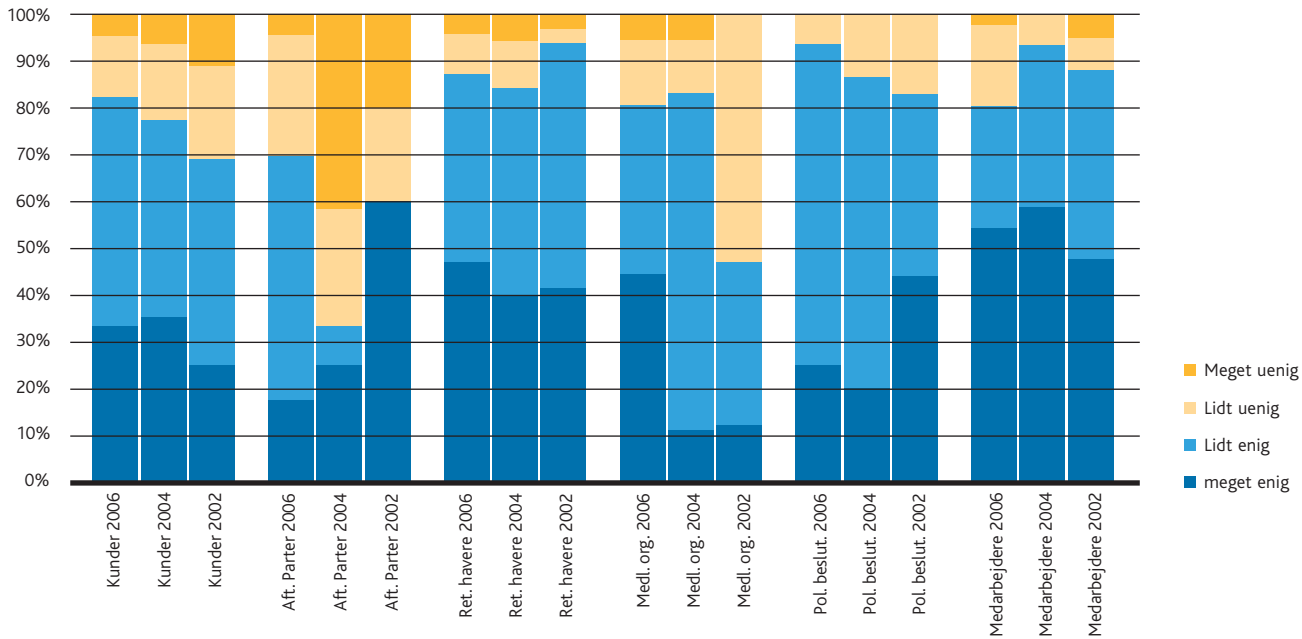
Det er fortsat en målsætning at øge andelen af tilfredshed på dette punkt.



COPY-DAN KOMMUNIKERER I ET KLART SPROG

Indenfor alle interessentgrupper er der tale om forbedring. Aftaleparterne ligger fortsat lavest, men der er tale om en forbedring fra 30 - 70 % hvad angår enighed om, at der kommunikeres i et klart sprog. For kundernes/brugernes vedkommende er der tale om mere end 80 %. Generelt kan man sige, at jo tættere man er på COPY-DAN, jo større enighed er der om, at vi lever op til vore egne værdier. Det er nærliggende at tro, at der kan være en sammenhæng mellem hyppig kommunikation og enighed om, at denne er tilfredsstillende/god.

COPY-IN - det elektroniske orienteringsbrev om COPY-DANs udvikling og aktiviteter, der formidles til ca. 35.000 interessenter hver gang - har formentlig haft en positiv effekt i denne sammenhæng, hvilket også ses af, at 92 % mener COPY-DAN benytter tidssvarende kommunikationsmidler.

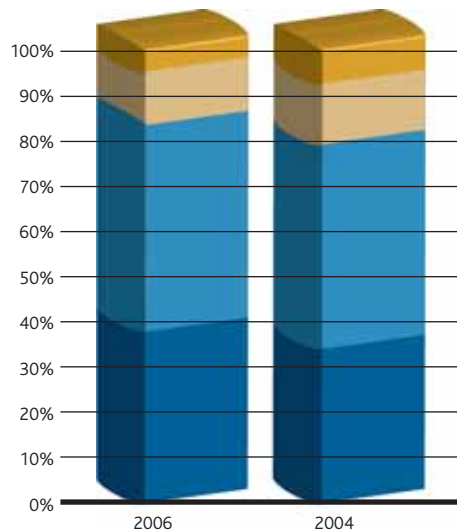




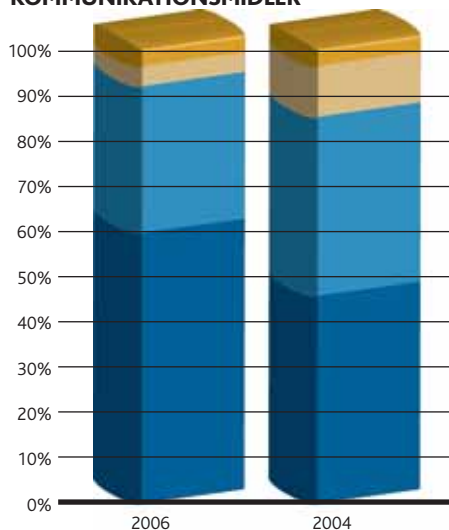
COPY-DAN OG KOMMUNIKATION

Blandt andet som en konsekvens af kvalitetsregnskab 2002 udarbejdede bestyrelsen en kommunikationsstrategi i foråret 2003. Strategien blev fulgt op af en handlingsplan, som i mellemtiden er blevet opfyldt. Som det ses af diagrammet er der enighed om, at det har haft effekt. Kommunikation vil fortsat være et fokusområde

COPY-DAN KOMMUNIKERER I ET KLART SPROG



COPY-DAN ANVENDER TIDSSVARENDE KOMMUNIKATIONSMIDLER



- Meget uenig
- Lidt uenig
- Lidt enig
- meget enig

COPY-DAN

Østerfælled Torv 10

DK-2100 København Ø

Tlf.: 35 44 14 00

Fax: 35 44 14 14

e-mail: copydan@copydan.dk



TO NYE SPØRGSMÅL OM KOMMUNIKATION

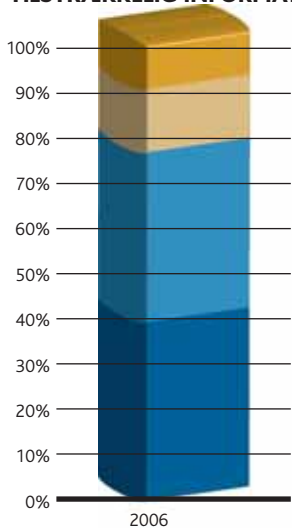
I årets kvalitetsregnskab er indføjet et par nye spørgsmål om vores kommunikationsstrategi.

Knapt 80 % synes de får tilstrækkelig information, mens godt 80 % finder de informationer, de får, relevante.

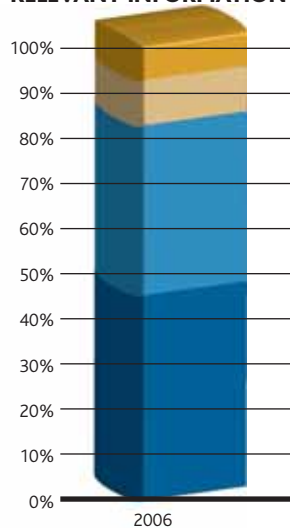
Resultaterne i forhold til disse 2 spørgsmål vil give anledning til at drøfte på hvilke måder vi kan intensivere kommunikationen med omverdenen på en relevant

og effektiv måde. Der har vist sig stor tilfredshed med det elektroniske informationsbrev COPY-IN der mailes til ca. 35.000 fire gange årligt. Også www.copydan.dk har vi udviklet på, men tiden er inde til øget brugervenlighed og mere uptodate struktur. Arbejdet begynder i slutningen af 2006.

COPY-DAN GIVER DIG TILSTRÆKKELIG INFORMATION



COPY-DAN GIVER DIG RELEVANT INFORMATION



- Meget uenig
- Lidt uenig
- Lidt enig
- meget enig

DER ER PENGE IMELLEM COPY-DAN OG KUNDERNE/ BRUGERNE, AFTALEPARTERNE OG RETTIGHEDS- HAVERNE

De næste diagrammer (9, 10 og 11) viser, hvorledes 4 vigtige interessentgrupper, der er i et direkte økonomiske forhold til COPY-DAN, ser på, i hvilket omfang COPY-DAN lever op til værdigrundlaget i forhold til disse 4 nøglespørgsmål.

KUNDERNE/BRUGERNE

Hos kunderne er der i det store og hele en tilfredsstillende enighed om, at COPY-DAN lever op til værdigrundlaget. Bedst ser det ud i forhold til at COPY-DAN: -... efterlever indgåede aftaler” – 94%, -... sikrer effektiv afregning til rettighedshaverne” – 90% -... anvender tidssvarende kommunikationsmidler” – 90% -... besvarer henvendelser hurtigt og præcist” – 89% -... behandler dig med respekt” – 89 %

I den anden ende af skalaen er der ikke helt tilfredshed med ”initiativer til ny udvikling” (72%), hvilket vi umiddelbart tolker som en vis træghed omkring licensering på det digitale område.

Hvordan kunderne/brugerne har svaret på de fire nøglespørgsmål fremgår af diagrammet til højre.

KUNDERNE/BRUGERNE

COPY-DAN forvalter rettigheder på en god og effektiv måde

18% 50% 9% 23%



COPY-DAN behandler dig med respekt

39% 39% 22% 0%



COPY-DANs administration er gennemskuelig og åben

16% 53% 26% 5%



COPY-DAN kommunikerer et klart sprog

17% 53% 26% 4%



■ Meget uenig
■ Lidt uenig
■ Lidt enig
■ Meget enig

AFTALEPARTERNE

I forhold til 2004 har vi konstateret, at der på alle punkter er sket en væsentlig positiv udvikling i aftaleparternes syn på COPY-DAN.

Mindst enighed er der om, at "COPY-DAN gør det nemt for brugerne at overholde ophavsretsloven". COPY-DAN er helt opmærksom på, at denne værdi generelt er meget svær at leve op til. For nemmest ville det jo være, om alt var gratis og bare kunne bruges efter

behov og lyst. Men Ophavsretsloven skal naturligvis anvendes og vederlag indbetales og forvaltes og udbetales til rettighedshaverne.

COPY-DAN arbejder til stadighed på at gøre det nemmere, med adskillige tiltag omkring service, betaling og rapportering on-line.

Hvordan aftaleparterne har svaret på de fire nøgle-spørgsmål fremgår af diagrammet til højre.

AFTALEPARTER

COPY-DAN forvalter rettigheder på en god og effektiv måde

38% 43% 13% 6%



COPY-DAN behandler dig med respekt

53% 34% 7% 6%



COPY-DANs administration er gennemskuelig og åben

23% 50% 15% 12%



COPY-DAN kommuniker i klart sprog

33% 49% 13% 5%



- Meget uenig
- Lidt uenig
- Lidt enig
- meget enig



RETTIGHEDSHAVERNE

I forhold til de fleste spørgsmål er rettighedshaverne mellem 85 % og 93 % enige i, at COPY-DAN lever op til værdigrundlaget. Det er tilfredsstillende at næsten alle rettighedshavere føler de behandles med respekt og at COPY-DAN forvalter deres rettigheder på en god og

effektiv måde. Det må antages at de som ikke lever op til disse værdier primært har en oplevelse af, at de ikke får tilstrækkelige vederlag, eller at de ikke fordeles optimalt (Se evt. forvaltningsmanualen på www.copydan.dk).

Hvordan rettighedshaverne har svaret på de fire nøgle-spørgsmål fremgår af diagrammet til højre.

RETTIGHEDSHAVERE

COPY-DAN forvalter rettigheder på en god og effektiv måde

58% 33% 5% 4%



COPY-DAN behandler dig med respekt

69% 24% 4% 3%



COPY-DANs administration er gennemskuelig og åben

33% 42% 16% 9%



COPY-DAN kommunikeri et klart sprog

48% 40% 8% 4%



■ Meget uenig
■ Lidt uenig
■ Lidt enig
■ meget enig



DE POLITISKE BESLUTNINGSTAGERE/ MEDLEMSORGANISATIONER

Det er den gruppe af alle, der er mest enige i, at vi lever op til vores værdigrundlag.

Det er samtidig den gruppe, der har hyppigst kontakt med os, idet de alle er repræsentanter for rettighedshaverne i organisationens bestyrelser og råd.

Det er glædeligt, at dem, der kender COPY-DAN allerbedst også er den gruppe, der er allermest enig i, at vi lever op til vores værdier.

Samtidig giver det naturligvis anledning til eftertanke om, hvordan vi kan skabe en tilsvarende enighed hos de øvrige interessentgrupper.

Meget tyder på, at en stor del af COPY-DANs interessenter ved for lidt om, hvordan vi fungerer, og at kendskabet til COPY-DAN hos mange interessenter er spredt og mere eller mindre tilfældigt.

Et fokusområde skal derfor være at nå længere ud med information om COPY-DANs aktiviteter og udvikling.*

Hvordan medlemsorganisationerne og deres repræsentanter i råd og bestyrelser under ét har svaret på de fire nøglespørgsmål fremgår af diagrammet til højre.

POLITISK BESLUTNINGSTAGER/MEDLEMSORGANISATIONER

COPY-DAN forvalter rettigheder på en god og effektiv måde

76% 18% 6%



COPY-DAN behandler dig med respekt

45% 38% 10% 7%



COPY-DANs administration er gennemskuelig og åben

68% 24% 4% 4%



COPY-DAN kommunikeri et klart sprog

38% 46% 12% 4%



■ Meget uenig
■ Lidt uenig
■ Lidt enig
■ meget enig

MEDARBEJDERNE

46 fastansatte har svaret anonymt på spørgeskemaerne, og langt de fleste anser fortsat COPY-DAN for at være en god arbejdsplads, der i det store og hele lever op til de værdier, som medarbejdere og ledelse i fællesskab udviklet og besluttet.

Afvigelserne i forhold til de to tidligere kvalitetsregnskaber har forårsaget identifikation af en markant årsag til den mindre tilfredshed i 2006 end tidligere.

Der er allerede taget skridt til at ændre på den situation, der formentlig har været årsag til det lidt dårligere resultat.

Der vil i den kommende tid blive ført dialog med medarbejderne om hvorvidt der er behov for yderligere tiltag.

COPY-DAN forvalter rettigheder på en god og effektiv måde

11% 73% 14% 2%



COPY-DAN behandler dig med respekt

75% 16% 9% 0%



COPY-DANs administration er gennemskuelig og åben

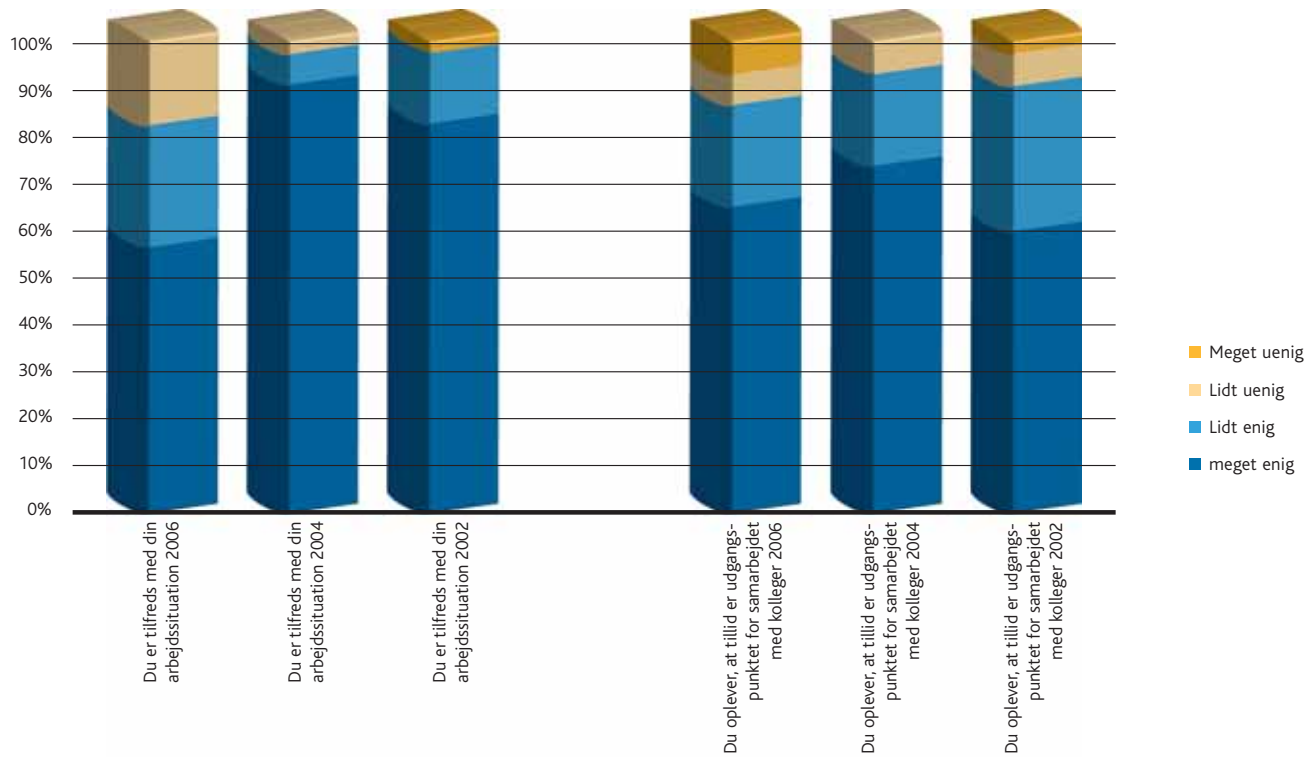
11% 73% 14% 2%



COPY-DAN kommunikerer et klart sprog

55% 26% 17% 2%





DET SKREV DE OGSÅ I SKEMAERNE...

I SPØRGESKEMAERNE VAR DER PLADS TIL KOMMENTARER. HER ER NOGLE AF DEM:

"Jeg synes vi betaler for meget i copydan afgift..."

Svar: Vi er ikke ret glade for ordet afgift, for det er netop ikke en afgift men et vederlag for brugen af et regulært stykke arbejde. Hvis man får kopieret en bog eller en CD i stedet for at sælge den – så taber rettighedshaveren penge – men indholdet er jo af samme værdi for den, der tager kopien. COPY-DAN vederlagene er derfor en kompensation for brugen af indholdet. De fleste ville hellere sælge flere bøger, musik-CD'er, billedværker eller film.

“COPY-DAN er en dyr fornøjelse, især efter at afgiften er blevet gjort elevafhængig”.

Ordet afgift – se ovenfor!

- **og husk:** en aftale med COPY-DAN er meget billigere end at købe bøgerne men desværre langt fra nok til at dække de tab, som forfatteren og ugiveren af kopierede bøger, der bruges i undervisningen, påføres. Vi lever i et samfund, hvor vi sætter pris på vores arbejde – bogstavelig talt – og kun de allerfærreste har lyst til at arbejde gratis. Man kan synes, man betaler for meget. Men dyrt kan man vel ikke sige, det er!

“Jeg er ikke helt sikker på, hvad det er jeg bruger COPY-DAN til. Jeg går ud fra det er forvaltningen af FILMEX-checken”.

Svar: Ja – det er netop det, det er. COPY-DAN sørger for, at vederlagene kommer ind, og medlemsorganisationen (når vi taler om det audiovisuelle område) sørger for, at du får din check (bankoverførsel...).

”COPY-DAN er altså ret så anonym. Jeg er ret sikker på, at ikke mange kender jer – men som nok burde gøre det (uddrag).”

Svar: Vi er ret sikre på, at du har ret. Der er mange, der ikke kender os godt nok.

Men et stigende antal gør. Det kan vi bl.a. aflæse på vores besøgsstatistikker for hjemmesiden – www.copydan.dk. Her fås en grundig orientering om de fleste ophavsretlige forhold, og den besøges hver måned af adskillige tusinde. Også vores elektroniske nyhedsbrev, COPY-IN, er meget læst – ca. 35.000 får det fire gange om året, og vi kan se af statistikken, at de fleste også læser det og ofte klikker sig ind på hjemmesiden for at læse mere.

Alle kan på www.copydan.dk klikke sig ind og bede om at få COPY-IN via deres PCer (eller Mac)..

”Jeg er meget tilfreds med COPY-DAN som samarbejds-partner. Men mere gennemsigtighed i forhold til, hvordan pengene løber tilbage til rettighedshaverne, ville være ønskelig. Det er et spørgsmål, som vi ofte bliver mødt med.”


Svar: Vi ved godt, at det har været et problem. Det er bl.a. grunden til, at vi har udarbejdet den Manual for forvaltning af COPY-DAN-vederlag, som man kan finde på www.copydan.dk. Her kan alle se, at alle vederlag (bortset fra et gennemsnit på ca. 8,5 % i administrationsomkostninger) lander hos rettighedshaverne. Mere end 70 % af alle vederlag lander i den enkelte rettighedshavers lomme. Hertil kommer de vederlag, der ikke kan finde sin rette ejermand. Sådanne vederlag kan anvendes til kollektive formål i henhold til reglerne i nævnte Manual.

“Det er ikke altid lige nemt at få svar på henvendelser. Der er stadig ingen løsning på problemet vedr. digital gengivelse af billeder på web-sider”.

Svar: Det er korrekt at Billedkunst i en overgangsperiode har været tilbageholdende med at prisfastsætte udnyttelsen af billedkunst på Internet. Klarering af rettigheder til elektronisk gengivelse af danske og udenlandske kunstneres værker har været mulig og prisfastsat siden 1998, men i sommeren 2005 trådte en helt ny prisstruktur for denne udnyttelsesform i kraft, således at priserne nu er afstemt med søsterselskaber i det øvrige Europa. Prislisten omtales i det daglige som On Line Art eller OLA prislisten.

“Ville gerne vide mere præcist hvad det er, man får penge for, når man får penge. Altså: Hvad er det for en artikel, der har solgt (en forfatter/journalist)”.

Svar: Når vi sætter vederlagene ind på din bankkonto, får du samtidig en specifikation med posten. Her får du oplysning om hvilket værk, der er kopieret fra. Når der er tale om kopiering fra en avis eller tidsskrift, er det derfor navnet på avisen/tidsskriftet, der fremgår af specifikationen. Hvis du har behov for at se helt nøjagtig, hvilken artikel der er kopieret, må du desværre ringe herind. Så kan vi finde frem til det i de stakke af kopi-sæt, vi behandler hvert år.



"Jeg savner en kundeprofil, som både vi selv kan rette oplysninger i, og COPY-DAN justere med de aftaler, vi har indgået ..."

Svar: Med COPY-DAN's Online Service, C-Selv, kan kunden selv rette sine stamdata, og hvis COPY-DAN har registreret at vedkommende er den person, som skal indberette kundens forbrug eller salg, så kan vedkommende også gøre det for de fleste typer indberetninger/aftaler.

"COPY-DAN øger forståelsen for ophavsrettens værdi i samfundet:

Når jeg ikke giver denne topkarakter, er det fordi, det er en uhyre vanskelig opgave, som COPY-DAN til stadighed må arbejde meget med og gerne på nytænkende måder. Forståelse øges, men der er mange udefrakommende faktorer, der trækker i den forkerte retning, så COPY-DANs indsats skal konstant analyseres og raffineres. Men i det store hele et stort klap på skulderen til en fantastisk dygtig organisation."

Svar: Tak for skulderklap – vi vil også i fremtiden gøre os megen umage – også på dette område.

