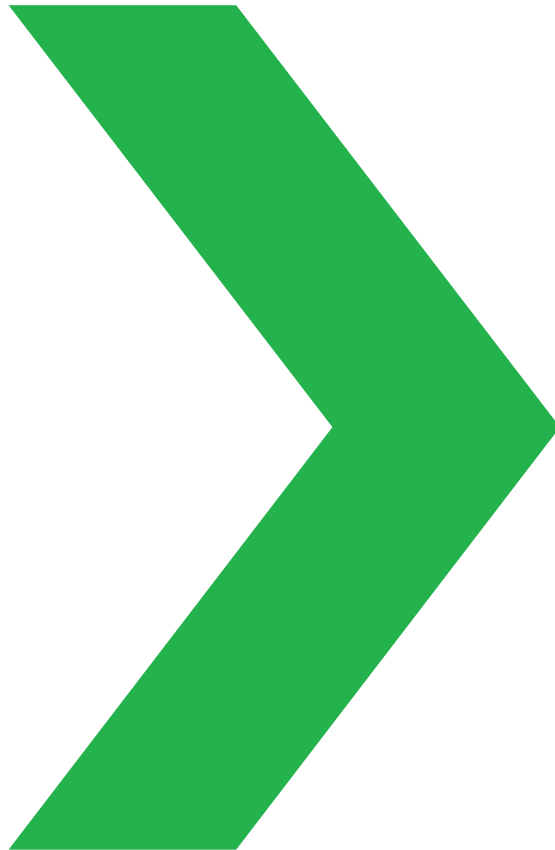


Korpens Nöjd Medlemsindex

– Ta hjälp av medlemmarna
att utveckla korpkvalitet!



KORPEN

Vad är egentligen ett Nöjd Medlemsindex?

Kortfattat är ett nöjd medlems- eller kundindex en matematisk modell som används i de flesta branscher för att mäta nöjdheten på kunder eller medlemmar kopplat till ett företag eller organisations varor och tjänster. Detta index sammanställs vanligen av en frågemodell baserad på tre frågor. Korpens Nöjd medlemsindex följer den modellen och sammanställs av att vi utgår från följande frågeställningar i enkätform:

- hur nöjda medlemmarna totalt sett är med verksamheten
- hur rekommendationsbenägna de är
- hur troligt det är att de kommer att fortsätta att delta i verksamheten.

Dessa tre frågeställningar ger sedan ett samlat index för hur nöjda våra medlemmar är med verksamheten och är ett bra mätvärde för vårt kvalitetsarbete. Utöver detta index bygger enkäten på frågor kring vår kärnverksamhet, det vill säga lagidrott, gruppträning och individuell idrott.

För att din förening ska få en bild av vad ni bör prioritera i vår ständiga strävan efter nöjdare medlemmar tar vi genom enkäten reda på både vilket betyg medlemmarna ger olika parametrar på verksamheten, samt hur viktiga dessa är för själva medlemskapet. Detta sammanställs sedan i en så kallad prioriteringsmatris och kategoriseras i fyra grupper utifrån hur de skall prioriteras. De är inte rangordnade, men modellen visar vilka områden som är viktigast att prioritera först och vilka är mindre viktiga att prioritera. Detta baserat på hur nöjda medlemmarna är med respektive område jämfört med hur viktigt man tycker att det området är.

Vad ser du och din förening för möjligheter med att använda Korpens NMI?



Vad ser du och din förening för utmaningar med att använda Korpens NMI?



”Korpen ser till att människor får möjlighet att förverkliga sina egna, sina vänners eller sina arbetskamraters motionsönsknings. Vi utvecklar, organiserar och sprider idrottsaktiviteter, anpassat efter önskemål och behov. Hos oss är det enkelt att börja motionera. Oavsett om man är nybörjare eller senbörjare”

(Ur Korpen 2025)

Varför använda sig av Korpens NMI?

Ett av de prioriterade områdena i Fokus Korpen handlar om att kvalitetssäkra kärnverksamheten, där Korpens NMI är ett viktigt verktyg för att vi ska kunna utvärdera arbetet. Att veta vad medlemmar tycker om den nuvarande verksamhet är en förutsättning för att veta vad Korpen ska fokusera på i kvalitetssäkringsarbetet. Det är dessutom ett bra verktyg för att följa upp, utvärdera och stämma av om förbättringsarbetet ger resultat.

Din korpfförening kan alltså använda Korpens NMI för att ta reda på vad era medlemmar tycker att ni ska prioritera i föreningens kvalitetsarbete samt att din förening kan utvärdera de insatser ni prioriterar under året. För Korpen Riks ger NMI:n också en vägvisning kring vilka centrala verktyg och insatser som behövs.

I Korpen pratar vi inte låg eller hög kvalitet, vår definition av kvalitet är att vi gör rätt saker. Detta kallar vi korpqualität! Och rätt saker är det våra medlemmar säger är viktigast. Korpens NMI hjälper er att ta reda på vad det är.

Hur skulle du och din förening kunna använda Korpens NMI som verktyg och en del i er förenings verksamhetsutveckling?



Checklista:

Steg för steg att göra Korpens NMI

Att tänka på innan, att tänka på under, att tänka på efter

Tänk på att det är till stor fördel för er om ni redan från start utser någon som är ansvarig för arbetet med NMI:n och se till att avsätta tid för att analysera resultaten.



Föreningen behöver ha minst 50 medlemmar registrerade i KIT för att delta. Samtliga medlemmar som är registrerade i KIT med en e-postadress kommer sedan få undersökningen mailad till sig.

■ Informera domare/instruktörer

För att få en bra svarsfrekvens är det viktigt att sprida budskapet om att en enkät kommer att skickas ut. Se era ledare som de viktigaste ambassadörerna då de har direktkontakt med medlemmarna. Informera dem också i syftet att de ska kunna svara på eventuella frågor från medlemmarna.

■ Kommunicera ut att en medlemsenkät kommer att genomföras

Informera medlemmar några veckor innan genom sociala medier, er hemsida och ute i verksamheten. Betona syftet med NMI:n, att er förening bygger på medlemmars delaktighet och medbestämmande. Vad respektive tycker är viktigt för utvecklingen av verksamheten.

■ Enkäten är utskickad, vad händer nu?

Enkäten skickas ut centralt och svarsperioden startar 11 oktober och medlemmarna har två veckor på sig att svara där två påminnelser kommer att skickas ut under tiden.

■ Kan ni nå fler och prata om den mer?

Hur väl ni förmedlar enkäten innan och under tiden den är ute kommer att vara det mest betydelsefulla för hur många svar ni får. Utnyttja alla sammanhang och plattformar ni kan tänka på och var förberedda innan, två veckor går fort.

Här får du ett förslag på text att använda för att lägga ut på exempelvis hemsida. Gör den gärna mer personlig, kanske kan ni inkludera en tävling eller en utmaning. Var kreativa och uppmärksamma NMI:n vid alla tänkbara tillfällen.



Den skickar vi ut en medlemsenkät för att vi gärna vill veta vad du som medlem tycker om vår verksamhet.

Det är av stor betydelse för oss att du berättar vad vi kan jobba på för att göra Korpen till en ännu bättre förening.

Vi ber dig därför att hjälpa oss med att svara på enkäten från avsändaren

Tack för att du är med och utvecklar Korpen!

"Inget är viktigare för oss än de människor som engagerar sig i Korpen"

(Ur Korpen 2025)

Hur kan du och din förening på bästa sätt sprida information om Korpens NMI till era medlemmar?



Gör en lista på vilka sätt och i vilka sammanhang din förening kommer att synliggöra NMI:n?



Notera när i tid varje informationsaktivitet bör ske och vem som ansvarar för vad.



Enkäten är genomförd, nu tar det verkliga arbetet vid!

■ Rapport

När svarsperioden är avslutad kommer ni efter ett par veckor att få en rapport innehållande alla frågor och svar och er förenings NMI. De föreningar som aktivt begär det kommer att få en prioriteringsmatris för lagidrott, gruppträning och gymträning.

■ Analys av resultatet

De två mest centrala delarna i rapporten är er NMI och prioriteringsmatriserna. I rapporten redovisas ett NMI (Nöjd-Medlems-Index). Medlemmarnas betyg på den 10-gradiga skalan räknas om till ett index mellan 0-100 där 100 är det högsta värdet.

Bilden visar hur ni utläser er NMI. För att en NMI ska kunna appliceras som en "generell slutsats" för er verksamhet behöver ni ha en svarsfrekvens på minst 25%.

Betyg 2 – Värde 11

Betyg 3 – Värde 22

Betyg 4 – Värde 33

Betyg 5 – Värde 44

Betyg 6 – Värde 56 – Vilket kan anses "godkänt"

Betyg 7 – Värde 67 – Vilket kan anses "bra"

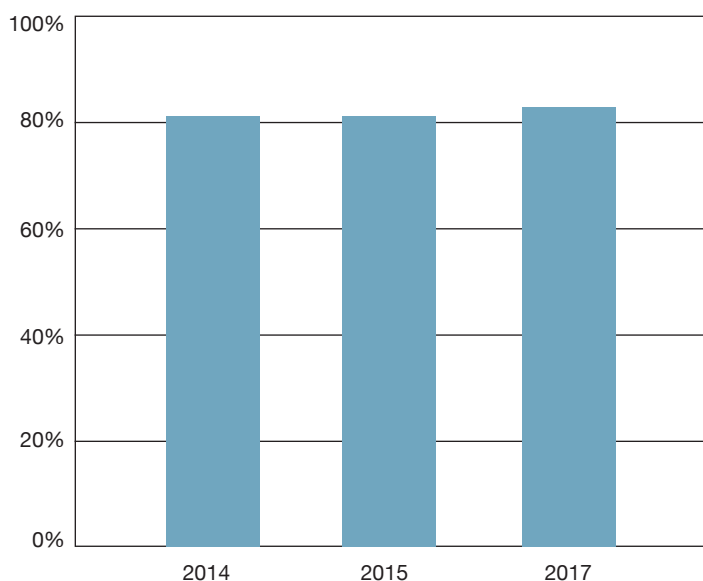
Betyg 8 – Värde 78 – Vilket kan anses "mycket bra"

Betyg 9 – Värde 89 – Vilket kan anses "utmärkt"

Betyg 10 – Värde 100

Bilden visar hur ni utläser er NMI. För att en NMI ska kunna appliceras som en "generell slutsats" för er verksamhet behöver ni ha en svarsfrekvens på minst 25%.

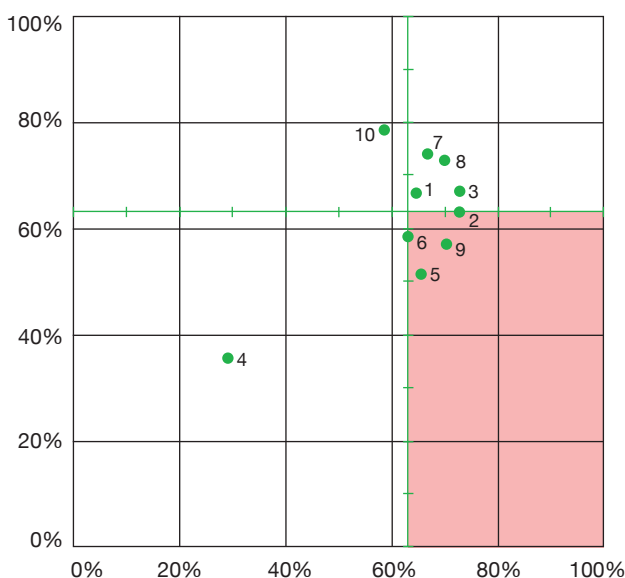
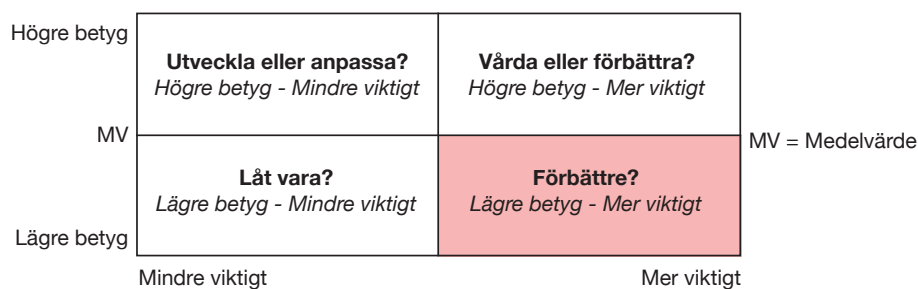
NMI – Nöjd Medlemsindex



Stapeldiagrammet visar det gemensamma resultatet av vårt nöjd medlemsindex i våra tre tidigare undersökningar. Som ni ser är resultatet väldigt bra och något som vi kan vara stolta över. Heja oss!

Prioriteringsmatrisen

Nedan ser ni prioriteringsmatrisen för vår lagidrott baserat på det totala resultatet från de föreningar som deltog i Korpens NMI 2017. I denna graf ser ni en översiktsmodell av hur *positiva* våra medlemmar är till vår lagidrott i förhållande till hur *viktigt* de tycker det är.



I det röda fältet "Förbättra" hamnar de områden som medlemmarna bedömer som viktigast i deras utövande men som de är minst positiva till ur kvalitetssynpunkt. Dessa områden bör därmed prioriteras först.

	2017	
	Viktighet	Nöjdhet
1. Den övergripande organiseringen kring matcherna	65%	66%
2. Information kring ändringar av tider, inställda matcher, matchresultat osv	72%	62%
3. Spelplanen	72%	66%
4. Omklädningsrummen	29%	36%
5. Domarnas förmåga att döma matcherna	65%	51%
6. Domarnas förmåga att motverka ett kränkande och nedsättande språkbruk utifrån fair play och diskrimineringsgrunderna	63%	59%
7. Domarnas bemötande	67%	73%
8. Närheten/tillgängligheten	70%	72%
9. Matchtider	71%	58%
10. Prisdärdhet (nöjdhet avser Korpen generellt)	59%	79%
Medelvärde	63%	62%

Siffrorna för viktighet och nöjdhet bygger på prioriteringsmatrisen för 2017.

Näst på tur i prioriteringsordningen är det högra övre hörnet "Vårda eller förbättra", områden som även de är väldigt viktiga men med högre betyg. Till exempel visar bilden ovan att inom lagidrotten bör vi generellt inom Korpen prioritera att arbeta med att förbättra "domarnas förmåga att döma matcherna". Väldigt nära det röda fältet om vi tittar i det högra övre hörnet hittar vi även "organiseringen kring matcher" och "information kring ändringar av tider o.s.v."

Använd prioriteringsmatrisen som en överblick för era prioriteringsområden och fördjupa er sedan i områdena genom att utforska de specifika frågorna i enkäten med tillhörande kommentarer.

Dags att bearbeta resultatet

Er föreningsutvecklare har mer kunskap i hur resultatet kan analyseras så använd dem för att få ut så mycket som möjligt av ert resultat. Analysera resultatet, ringa in utvecklingsområden, prioritera och skapa handlingsplaner för ert fortsatta arbete. SISU Idrottsutbildarna är även en bra resurs i arbetet med att göra handlingsplaner kopplat till utvecklingsområden. Er NMI används som ett utmärkt underlag i en verksamhetsplan där nästa NMI (2021) blir ert sätt att mäta om insatserna gett önskad effekt.

Hur kan du och din förening konkret använda resultatet för att utveckla verksamheten?





Se din förenings NMI som ett sätt att få veta vilka områden som vinner mest på att utvecklas. Kom ihåg att en undersökning blir riktigt intressant först när den upprepas. Se er första NMI som en nollmätning och ett sätt att få veta vilka områden ni vinner mest på att utveckla. När ni sedan gör er andra NMI får ni en utvärdering av de insatserna.

Förslag på målsättningar kopplat till er NMI

- Förbättra prioriteringsområden, mäts genom förflyttning i prioriteringsmatrisen
- Höja den generella nöjdheten hos medlemmarna, mäts genom er Nöjd Medlemsindex
- Bättre kommunikation med era medlemmar, mäts genom att höja svarsfrekvensen
- Specifika punktinsatser baserat på vissa frågor eller återkommande kommentarer, mäts genom att använda dessa frågor samt kommentarer som avstämning

Berätta för era medlemmar om resultatet

När era medlemmar har tagit sig tid att hjälpa er utveckla verksamheten är det självklart viktigt att de också får reda på resultatet och vad ni har planerat att arbeta vidare med. Berätta på årsmötet, lägg ut på hemsidan eller informera i aktuell verksamhet. Kanske har ni vissa lätta punkter som ni direkt kan visa på att ni har tagit till er och åtgärdat. Att uppmärksamma resultatet kommer också att hjälpa er att få bättre svarsfrekvens nästa gång ni gör er NMI. Medlemmarna ser att det ger resultat!

Hur ser du och din förening till att era medlemmar får återkoppling på era resultat och kommande insatser?



FAQ

■ Vad kostar det att genomföra Korpens NMI?

Undersökningen är kostnadsfri för korpföreningar. Korpen står för framtagande, e-postutskick till medlemmen samt resultatinsamlingen av NMI-undersökningen. Föreningen kan välja att lägga till specifika frågor mot en extra kostnad.

■ Kan vi skicka ut enkäten per post till medlemmar som inte har e-post?

Nej, det enda sättet att förmedla Korpens NMI är genom e-post. Det är ett val vi har gjort på grund av att kostnaden för postala utskick blir för hög. E-post är också det absolut vanligaste kommunikationssättet mellan föreningar och medlemmar.

■ Kan vi lägga till adresser under tiden enkäten är ute om vi får in nya medlemmar under den perioden eller har glömt några?

Nej. De medlemmar som finns registrerade i KIT med e-postadress den 14 september är de som får möjlighet att svara på undersökningen.

■ Behöver vi ha ett visst antal medlemmar för att kunna vara med i Korpens NMI?

Ja, ni behöver ha minst 50 medlemmar, över 15 år, med registrerade e-postadresser i KIT. Detta är minsta antal för att några slutsatser ska kunna dras från enkäten.

■ Varför utvärderas bara viss verksamhet genom Korpens NMI?

Inom Korpens lokala utbud ryms självklart en mängd aktiviteter som inte kommer att utvärderas i Korpen NMI. På vår resa mot ett tydligare Korpen har vi enats om en gemensam kärnverksamhet att prioritera vår gemensamma resurser på. Därför utvärderar NMI:n gruppträning, lagidrott och individuell idrott. Prioriterings-

matriser kommer skapas för lagidrott, gruppträning och gym.

■ Är de som svarar anonyma?

Ja, svaren är helt anonyma

”Hos Korpen har medlemmarna större inflytande över verksamheten än i många andra idrottsorganisationer och vi styrs inte av internationella regler. Våra medlemmar bestämmer, deltar och bidrar i verksamheten och organisationen, vilket också gör att vi kan förändras och utvecklas snabbare. Det är därför som Korpen är duktiga på att plocka upp trender och önskemål. Glädje är att dela upplevelser med andra”

(Ur Korpen 2025)

KORPEN

Korpen Svenska Motionsidrottsförbundet
Skansbrogatan 7, Box 11016, 100 61 Stockholm
08-699 60 00, info@korpen.se, korpen.se