

ARBETSMATERIAL

**KORPENS NÖJD  
MEDLEMSINDEX  
2017-2018**

*Låt medlemmarna  
hjälpa dig och din förening  
att uppnå korpkvalitet!*



**2012**

**DELTAGARE**

**KRÅNGLIGT**

**OJÄMN  
KVALITET**

**EJ  
TIDSENLIGT**

**OTYDLIGT**

# Korpens Nöjd Medlemsindex

## *– låt medlemmarna hjälpa dig och din förening att uppnå korpkvalitet!*

Korpens målbild för 2018 är klar; då är vi tydliga med vilka vi är, vad vi gör och hur man gör för att bli medlem hos oss. Vi har ännu fler ungdomar, fler arbetsplatser, och de har kul när de sportar med oss. Våra medlemmar är nöjda helt enkelt!

Dit når vi med vårt gemensamma arbete Fokus Korpen och med rätt kvalitet på vårt utbud – våra unika möjligheter och vår korpkvalitet! Med hjälp av Korpens NMI kan du och din förening på ett strukturerat och återkommande sätt få ta del av vad era medlemmar tycker om verksamheten.

### 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 mot kunder eller medlemmar kopplat till ett företag eller en organisations varor och tjänster. Detta index sammanställs vanligen av en företagsmodell baserad på tre frågor. Korpens Nöjd Medlemsindex (NMI) följer den modellen och sammanställs av att utgå 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 måttvärde 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 er strävan efter nöjdare medlemmar tar ni 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. De är inte rangordnade, men modellen visar vilka områden som är viktigast att prioritera först och vilka som är mindre viktiga att prioritera. Detta baserat på hur nöjda medlemmarna är med respektive område jämfört med hur viktigt man upplever 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?*

---

---

---


---

---

---

---

---




## Varför har Korpens NMI tagits fram?

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

Din korpförening 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.

Vill din förening ta reda på vad era medlemmar tycker på ett enkelt sätt och kunna prioritera i ert kvalitetsarbete efter fakta och inte antaganden? Använd möjligheten!

**I Korpen pratar vi inte låg eller hög kvalitet, vår definition av kvalitet är att vi gör rätt saker. Detta kallar vi korpkvalitet! Och rätt saker är det våra medlemmar säger är viktigast. Korpens NMI hjälper din förening 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 för att göra Korpens NMI

Att tänka på INNAN

Att tänka på UNDER

Att tänka på EFTER

## Din förening vill köra! Vad händer först?

### Uppdaterat medlemsregister

För att få ett bra resultat på en enkät är det viktigt att ha ett uppdaterat medlemsregister med e-post då enkäten förmedlas på detta sätt. Ju fler medlemmar din förening har mailadresser till, desto bättre möjligheter att få en bra svarsfrekvens. Ett uppdaterat medlemsregister minimerar risken att skicka ut enkäten till personer som inte längre är medlemmar hos er förening.

### Sammanställa medlemmarnas kontaktuppgifter

Din förening får en excelfil som ni exporterar de medlemmar ni vill skicka NMI:n till samt utser en kontaktperson. När detta är gjort och inskickat till Korpen riks är arbetet kring utskicket färdigt. Enkäten kommer att skickas ut centralt vid en och samma tidpunkt men med din förening och vald kontaktperson som av-sändare.

#### Tänk på att...

**Det är viktigt att ni redan från start utser någon som är ansvarig för arbetet med NMI:n och se till att avsätta tid för att analysera resultaten.**

Mail	Förnamn	Efternamn	Förening	Kontaktperson	Tel. kontakt	Mail kontakt	Ort
<a href="mailto:anna.al@gmail.se">anna.al@gmail.se</a>	Anna	Al	Korpförening NMI	Pelle Persson	070-123 45 67	<a href="mailto:p.p@korpen.se">p.p@korpen.se</a>	Stockholm
<a href="mailto:amir.svensson@gmail.se">amir.svensson@gmail.se</a>	Amir	Svensson	Korpförening NMI	Pelle Persson	070-123 45 67	<a href="mailto:p.p@korpen.se">p.p@korpen.se</a>	Stockholm

Dessa uppgifter ska finnas med i den excelfil som används vid utskicket av Korpens NMI

### 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 om syftet med NMI:n och ge dem information för att de ska kunna svara på eventuella frågor från medlemmarna.

**Läs mer under FAQ för vanliga frågor.**

*Kommunicera ut att en medlemsundersökning kommer att genomföras*

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

Att tänka på **INNAN**

Att tänka på **UNDER**

Att tänka på **EFTER**

## Allt är ordnat för utskick, vad händer nu?

*Enkäten är utskickad*

Enkäten skickas ut centralt och svarsperioden är tre veckor (26 september – 15 oktober) där två påminnelser kommer att gå ut, 3 oktober samt 10 oktober. Föreningen ansvarar själva för att dela webblänk via sociala medier och hemsida. Hjälp för detta finns genom en lathund.

*Kan ni nå fler och prata om den mer?*

Hur väl din förening informerar om enkäten innan och under tiden den är ute (och aktiv) kommer att vara betydelsefull för hur många svar föreningen totalt får. Utnyttja alla tänkbara sammanhang och plattformar för att synliggöra vikten av NMI:n samt förbereda medlemmarna innan, två veckor går fort.

Här bredvid får du och din förening förslag på text att använda för att lägga ut på exempelvis hemsidan. Gör den gärna mer personlig, kanske kan en tävling eller en utmaning inkluderas. Var kreativa och uppmärksamma NMI:ns betydelse vid alla tänkbara tillfällen.

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

---

---

---


---

---

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 [korpen@web.easyresearch.se](mailto:korpen@web.easyresearch.se)

Tack för att du är med och utvecklar Korpen!



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

---

---

---


---

---

---

---

---



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

Att tänka på **INNAN**

Att tänka på **UNDER**

Att tänka på **EFTER**

## NMI:n är genomförd, nu tar det verkliga arbetet vid!

### Rapport

Ett par veckor efter att svarsperioden är avslutad kommer din förening att få en total rapport innehållande alla frågor och kommentarer samt en rapport innehållande er egen NMI och prioriteringsmatris för lagidrott, gruppträning och individuell idrott.

### Analys av resultatet

De två mest centrala delarna i rapporten är er förenings egen NMI och prioriteringsmatriserna.

### *NMI*

I rapporten redovisas ett NMI. Medlemmarnas betyg på den 10-gradiga skalan räknas om till ett index mellan 0–100 där 100 är det högsta värdet.



Följande avrundade värden gäller:

Betyg 1 – Värde 0

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"

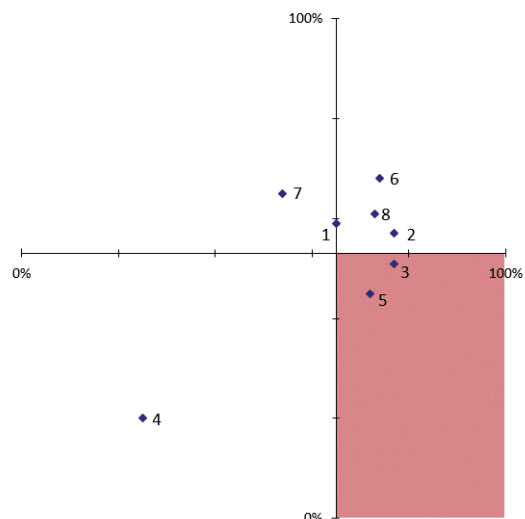
Betyg 10 – Värde 100

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

### Prioriteringsmatris

Högre betyg	<b>Utveckla eller anpassa?</b> <i>Högre betyg - Mindre viktigt</i>	<b>Vårda eller förbättra?</b> <i>Högre betyg - Mer viktigt</i>
MV	<b>Låt vara?</b> <i>Lägre betyg - Mindre viktigt</i>	<b>Förbättra!</b> <i>Lägre betyg - Mer viktigt</i>
Lägre betyg	Mindre viktigt	Mer viktigt

MV = Medelvärde andel positiva



		Viktighet	Positiva
1	Den övergripande organiseringen kring matcherna	65 %	59 %
2	Information kring ändringar av tider, inställda matcher, matchresultat osv.	77 %	57 %
3	Spelplanen	77 %	51 %
4	Omklädningsrummen	25 %	20 %
5	Domarnas förmåga att döma matcherna	72 %	45 %
6	Domarnas bemötande	74 %	68 %
7	Prisvärdhet	54 %	65 %
8	Närheten/tillgängligheten	73 %	61 %
	<b>Medelvärde</b>	<b>65 %</b>	<b>53 %</b>

Bilden visar prioriteringsmatrisen för Korpens lagidrott baserat på det totala resultatet från de för-eningar som deltog i Korpens NMI 2013. I denna graf ser du en översiktsmodell av hur positiva Korpens medlemmar är till vår lagidrott i förhållande till hur viktigt de tycker samma aspekter 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 och utvecklas först.

Näst på tur i prioriteringsordningen är det högra övre hörnet ”Vårda eller förbättra”, områden som även de är viktiga men med snäppet 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” och ”spelplanen.” Våldigt nära det röda fältet, om vi tittar i det högra övre hörnet, ser du även ”organiseringen kring matcher” och ”information kring ändringar av tider o.s.v.”.

## Tid att bearbeta resultatet

Det är viktigt att du och din förening tar er tid att analysera resultatet. Använd prioriteringsmatrisen som en överblick för föreningens prioriteringsområden och fördjupa er sedan i områdena genom att utforska de specifika frågorna i enkäten med tillhörande kommentarer.

Analysera resultatet, ringa in utvecklingsområden, prioritera och skapa handlingsplaner för ert fortsatta arbete. SISU Idrottsutbildarna kan bidra med stöd i arbetet att göra handlingsplaner kopplat till föreningens analys - och utvecklingsbehov. Din förenings NMI kan användas som ett utmärkt underlag i en verksamhetsplan och där nästkommande års NMI blir ett bra sätt att mäta om föreningens insatser har gett några synliga effekter.

 *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. Kommande NMI:n ger din förening en utvärdering av årets insatser och förhoppningsvis ser ni en positiv förflyttning.

Föreningens målsättningar kopplat till ett arbete med NMI skulle kunna vara:

- **Förbättra prioriteringsområden, mäts genom förflyttning i prioriteringsmatrisen**
- **Höja den generella nöjdheten hos medlemmarna, mäts genom föreningens Nöjd Medlemsindex**
- **Bättre kommunikation med föreningens medlemmar, mäts genom att höja svarsfrekvensen**
- **Punktinsatser baserat på vissa frågor eller återkommande kommentarer, mäts genom att använda dessa frågor och kommentarer som avstämning**

## Berätta för föreningens medlemmar om resultatet

När era medlemmar har tagit sig tid till att hjälpa föreningen att utveckla verksamheten, är det självklart viktigt att de också får ta del av resultatet och vad föreningen har planerat att arbeta vidare med. Berätta på årsmötet, lägg ut på hemsidan eller informera direkt ute i verksamhet. Kanske finns det vissa lätta punkter som ni direkt kan visa på att ni har uppfattat och åtgärdat. Att uppmärksamma resultatet kommer också att hjälpa föreningen att få bättre svarsfrekvens nästa gång föreningen gör sin NMI. Medlemmarna ser att deras åsikter är betydelsefulla!

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

---

---

**Tips! Använda felande adresser som uppdatering av medlemsregistret**

Tidigare år så har det visat sig att flera föreningar haft en del felaktiga e-postadresser och gjorde utskick till personer som inte längre var medlemmar. Dessa studsar och felaktigheter i utskicket är ett bra sätt att få ett bättre uppdaterat medlemsregister. Det är även viktigt för Korpens trovärdighet att korpföreningarna inte skickar enkäten till dem som inte längre är medlemmar. I vissa fall kan de dock vara medlemmar utan att de vet om det. Då är det viktigt att föreningen bemöter det och beskriver hur ett medlemskap hos Korpen fungerar.

---

---

---

---

---

---

---



# Frågor och svar om Korpens NMI

## ? *Vad kostar det att genomföra Korpens NMI?*

! Korpen riks står för det centrala framtagandet av enkäten och e-postutskicket, en kostnad på 68 750 kr år 2017. Kostnaden för rapporten innehållande resultat, NMI och prioriteringsmatriser står föreningen för och den baseras på det antalet utskick föreningen gör.

---

**0–499 utskick = 500 kr**

---

**500–999 utskick = 800 kr**

---

**1000–1999 utskick = 1200 kr**

---

**Över 2000 utskick = 1500 kr**

---

## ? *När kommer Korpens NMI genomföras år 2017?*

! Att hitta en gemensam tidpunkt för NMI:n som passar alla föreningar och all verksamhet är inte möjligt. Att göra fler än 1 utskick/år är inte ekonomiskt försvarbart. Efter utvärdering av tidigare NMI så anser vi att den bästa möjliga tidpunkten är hösten. Under 2017 kommer NMI:n att genomföras under perioden 26 september – 15 oktober.

## ? *Hur och när anmäler din förening sitt intresse?*

! Er förening anmäler att ni vill delta till Leif Gerhardsson på Korpen riks via mail till [leif.gerhardsson@korpen.se](mailto:leif.gerhardsson@korpen.se) senast den 15 augusti 2017.

## ? *Hur skickas enkäten ut?*

! Vårt främsta sätt att samla in svar är via e-post. 2017 kommer varje förening även att få tillgång till en webblänk som kan delas via sociala medier och hemsidan för att öka svarsfrekvensen och då dem som ni eventuellt saknar e-post till. Det går även att göra ett tillval och skicka ut enkäten via SMS. Detta kostar 1,10 kr/SMS. Kontakta Leif Gerhardsson för mer information.

**?** *Kan din förening skicka ut enkäten per post till medlemmar som inte har e-post?*

**!** Nej, de sätt som finns för att förmedla Korpens NMI är genom e-post, länk över internet eller genom SMS. Det är ett val Korpen har gjort på grund av att kostnaden för postala utskick blir för hög.

**?** *Kan din förening lägga till adresser under tiden enkäten är ute om ni får in nya medlemmar under den perioden alternativt har glömt några?*

**!** Nej, när föreningen har skickat in listan med medlemmar kan ni inte göra ändringar.

**?** *Behöver din förening ha ett visst antal medlemmar för att kunna vara med i Korpens NMI?*

**!** Ja, föreningen behöver ha kontaktuppgifter till minst 50 medlemmar. Detta är minsta antal för att några slutsatser ska kunna dras från enkäten.

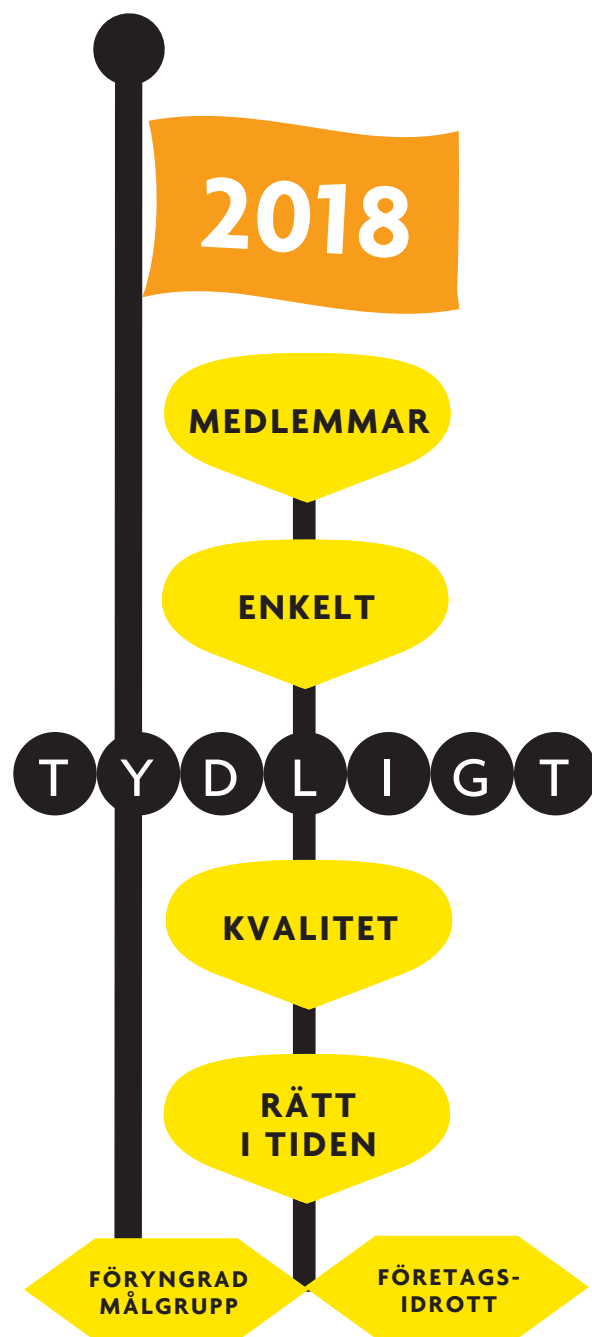
**?** *Varför utvärderas bara viss verksamhet genom Korpens NMI?*

**!** Inom Korpens lokala utbud ryms självklart en mängd aktiviteter som inte kommer att utvärderas i Korpens NMI under 2017. På vår resa mot ett tydligare Korpen har vi enats om en gemensam kärnverksamhet som vi prioriterar våra gemensamma resurser på. Därför utvärderar NMI:n gruppträning, lagidrott och individuell idrott. Vad som ryms inom ramen för individuell idrott är ännu inte helt klart och utvecklas genom andra projekt inom Fokus Korpen, exempel-vis ”Korpen på jobbet” och ”Föryngrad målgrupp”. Genom arbetet med dessa fokusområden kommer troligen även vår kärnverksamhet och erbjudande utvidgas och förbättras. Det är lättare att lägga till frågor än att senare behöva byta ut eller ta bort, och därför är området individuell idrott i 2017 års NMI begränsat till gymverksamhet och individuella racketssporter. Dessa verksamheter har inte en egen prioriteringsmatris utan integreras i gruppträning och lagidrott.

**?** *Är de som svarar anonyma?*

**!** Ja, svaren är helt anonyma





  
Idrottsutbildarna

**KORPEN**

*Korpen Svenska Motionsidrottsförbundet*

Adress: Skansbrogatan 7

Postadress: Box 11016, 100 61 Stockholm

Växel: 08-699 60 00

[info@korpen.se](mailto:info@korpen.se)

[www.korpen.se](http://www.korpen.se)