

MEDLEMSSUCCEES

– rekruttering og fastholdelse



INDHOLD

Indledning	4
Hvad er frafald?	5
Motiver og behov.....	6
Behovsanalyse	8
- Frafaldsskema (Metode A)	8
- Hvad synes du? (Metode B)	10
- Foreningsprofil (Metode C)	11
- Klubhøring (Metode D)	11
Klubanalyse	12
- Kerne- og perifere medlemmer (Metode E)	12
- Klubhjulet (Metode F)	13
- Interessentmodel (Metode G)	13
- Imageprofilskema (Metode H)	14
- Medlemsanalyse (Metode I)	15
- Målgrupper og aktiviteter (Metode J).....	15
- Er din klub medlemsorienteret? (Metode K)	16
- Indsatsfelter (Metode L)	18
- Omverdenen – ekstern analyse (Metode M).....	19
Modtagelse af nye medlemmer	21
Det første skridt	22

INDLEDNING

NOTATER

Mange idrætsforeninger bruger meget tid på at diskutere, hvorfor man mister medlemmer. Det er dog sjældent, at foreningerne stiller spørgsmålet: *"Hvordan kan vi fastholde vore medlemmer?"* – altså bruger tid på at analysere og udarbejde en strategi for at modvirke frafaldet.

Årsagen til, at spørgsmålet ikke stilles er gerne, at det samlede medlems-tal i foreningen ikke falder katastrofalt, da der sideløbende med frafaldet hele tiden kommer nye medlemmer. Der er tale om en gennemstrømning af medlemmer.

Det, der ofte optager lederne i idrætsforeningerne, er et andet spørgsmål: *"Hvordan skaffer vi nye medlemmer?"* Der bruges tilsyneladende mere tid på at skaffe nye medlemmer end på at mindske eller forhindre frafaldet. Da man ikke har en garanti for, at nye medlemmer har samme behov som de "gamle", er der måske oven i købet risiko for, at de hurtigt melder sig ud igen.

Dette hæfte giver eksempler på, hvordan du og din klub gennem analyse af mål, idégrundlag, image, aktiviteter, medlemmernes forventninger og behov kan mindske frafald og øge rekruttering.

ANALYSER OG UNDERSØGELSER

Det kan gøres på forskellig vis. Spørgeskemaundersøgelser i hård kopi, via hjemmesiden, via mail mv. Der kan laves kvalitative interview-undersøgelser, fokusgruppemøder osv.

Du får ideer og inspiration til at skabe motiverende rammer for såvel nuværende som kommende medlemmer. Samtidig får du kendskab til metoder til udarbejdelse af strategier vedrørende fastholdelse af medlemmer. I hæftet behandles kun frafald blandt de aktive idrætsudøvere, men der er mange paralleller til ledere, dommere, trænere og andre.

FRAFALD

Definition

Frafald i din klub betyder, at medlemmer melder sig ud. Dette viser sig i praksis ved, at man bliver væk uden udmeldelse, lader være med at betale kontingent eller formelt melder sig ud.

REKRUTTERING

Definition

Rekruttering betyder, at din klub får nye medlemmer.

HVAD ER FRAFALD?

FORMER FOR FRAFALD

Frafald i en klubs medlemmer af idrætsudøvere kan inddeles i seks typer:

1. Fra én idrætsforening til en anden idrætsforening
2. Fra én idrætsgren til en anden idrætsgren
3. Fra idræt i idrætsforeningen til idræt uden for idrætsforeningen.
 - a. Organiseret i fx boligforeninger, firmaregi og 'aftenskoler.'
 - b. Uorganiseret idræt som fx selvmotion, helseinstitut, gade- og strandleg.
4. Fra aktiv idrætsudøver i idrætsforening til anden fritidsudførelse.
Eksempler: Spejder, ungdomsskole, musikskole og lignende.
5. Ophører med at være aktiv i sin fritid.
6. Fra aktiv idrætsudøver i en idrætsforening til aktivt idrætsarbejde som leder, træner, dommer og lignende.

Der kan naturligvis være mange forskellige årsager til, at et medlem melder sig ud af en klub. I mange tilfælde skyldes det også summen af en række oplevelser og årsager, at medlemskabet droppes.

Før hæftet sætter fokus på en mere systematisk behandling af frafaldsproblematikken, kan du ved at besvare følgende spørgsmål, få dine egne umiddelbare vurderinger frem og dermed sætte dig selv og din klub i centrum, i relation til hæftets øvrige opgaver og metoder.

NOTATER

OPGAVE 1

a) Hvorfra kommer de nye medlemmer i din klub?

b) Hvilke behov og forventninger tror du, de har?

OPGAVE 2

Hvorfor tror du, din klub mister medlemmer?

Ildrætsforeningernes tilbud er ofte traditionelt og historisk betingede og stemmer derfor ikke altid overens med medlemmernes behov

Som konkrete eksempler på, "hvorfors jeg dyrker idræt i en klub", kan nævnes:

NOTATER

Tennisspilleren: Jeg spiller tennis, fordi hver bold er en ny situation.

Højdespringeren: Højdespring er lige sagen for mig.
Præstationen afhænger alene af mig og kun mig.
Jeg ønsker at perfektionere selve springet.

Håndboldspilleren: Jeg spiller sammen med mine bedste veninder.
Vi er et hold både på banen og uden for.

Badmintonspilleren: Selv om jeg er 42 år, er det aldrig for sent at begynde at lære noget nyt.

Karateudøveren: Det er blevet en hel livsstil for mig.

Fodboldspilleren: Jeg elsker at spille!

Sejleren: Livet i klubben og i havnen er lige noget for mig.
Vi er én stor familie. Det er bare råhygge!

Sejleren: På vandet kan jeg vise, at jeg bare er den bedste.
Kan sejle i al slags vejr.

Roeren: Jeg er en egoist, der elsker, at vi fungerer i vores team. Vi fire er i båden som én.

Gymnasten: Mandagsholdet er mit andet hjem.
Klubben bruger mig til at løse opgaver.
Det er sjovt, men også tidskrævende.

Basketballspilleren: Jeg skiftede klub for at udvikle mig som spiller.

BEHOVSANALYSE

Hvad tror vi?

Hvad ved vi?

Vigtigt at spørge den enkelte

METODE A

Da frafaldet er forskelligt for de enkelte idrætsgrene og idrætsforeninger, må den enkelte forening selv finde årsagerne til dette.

Den reelle viden om, hvorfor medlemmerne melder sig ud, kan kun opnås ved at spørge dem selv.

Dette kan eventuelt gennemføres ved udfyldelse af spørgeskemaer, som de frafaldne bedes om at udfylde.

Efterfølgende spørgeskema er et konkret eksempel på, hvorledes en fodboldklub har arbejdet med problemet i forhold til frafald i ungdomsafdelingen.

Vær bl.a. opmærksom på forskellen mellem holdidræt og individuel idræt, når du udarbejder spørgeskemaet.

FRAFALDSSKEMA

1. Alder (fødselsår)

2. Hvor længe spillede du i klubben?

3. Hvad kunne du bedst lide ved at spille fodbold?

(Skriv 1 ud for det du syntes bedst om - 2 ud for det næstbedste osv.)

- At komme ud at spille kampe
- At vinde kampene
- Kammeratskabet
- Passede tidsmæssigt
- At komme på 1. holdet
- At komme i god form
- At komme til træning
- At komme på ture/rejser
- Andet

4. Hvorfor er du holdt op med at spille fodbold i klubben?

(Hvis du sætter flere krydser, skal du skrive 1 ud for det vigtigste, 2 for det næstvigtigste osv.)

- Jeg rykkede op i en ny afd.
- Det blev for dyrt
- Jeg blev skadet
- Jeg havde dårlige trænere
- Jeg er flyttet

- Kamptidspunkterne passede mig dårligt
- Jeg kom ikke på det hold, jeg gerne ville
- Vi tabte for mange kampe
- Jeg skulle passe skolen
- Jeg fik arbejde
- Træningstiderne passede mig dårligt
- Der var for langt at køre til træning
- Kammeratskabet var for dårligt
- Jeg begyndte at spille fodbold i en anden klub
- Jeg begyndte på en anden idrætsgren
- Jeg er begyndt på noget, der ikke har med idræt at gøre (skriv evt. hvad:)

5. Hvor ofte overværede dine forældre de kampe, du var med i, da du spillede i klubben? (kun ét kryds)

- Næsten alle kampe i sæsonen
- 5-6 kampe pr. sæson
- 1-2 kampe pr. sæson
- Aldrig (meget sjældent)

METODE C

FORENINGSPROFIL	Tilfreds		Utilfreds	
	Meget	Lidt	Lidt	Meget
Hvordan trives du i klubben som helhed?				
Hvordan trives du i din afdeling/på dit hold?				
Hvordan synes du kammeratskabet er på dit hold?				
Hvordan synes du kammeratskabet er i klubben generelt?				
Hvordan er tilbudet til dig ift. træningstimer?				
Hvordan er tilbudet til dig ift. konkurrencedeltagelse?				
Hvad synes du om din træners dygtighed?				
Hvad synes du om trænernes dygtighed generelt i klubben?				
Føler du, at du får nok for dit kontingent?				
Hvordan oplever du samarbejdet mellem trænerne?				
Hvordan oplever du samarbejdet mellem lederne?				
Hvordan oplever du samarbejdet mellem lederne og trænerne?				
Hvordan er dine muligheder for at blive uddannet som træner?				
Hvordan er dine muligheder for at blive uddannet som leder?				
Hvordan synes du, klubbens image er i forhold til andre klubber i lokalområdet?				
Hvad synes du om klubbens forhold omkring klubhus/klublokale/kiosk/restaurant?				
Hvad mener du om klubbens ikke-sportslige aktiviteter (fester, temaaftener og lign.)?				
Hvad mener du om klubbens interne information?				
Hvad mener du om klubbens modtagelse af nye medlemmer?				
Hvordan oplever du det administrative serviceniveau?				
Hvad mener du om bestyrelsens evne til at samarbejde med medlemmerne generelt?				
Hvordan oplever du sammenhæng ml. målsætning (mål), ressourcefordeling og handling?				
Synes du, at klubben når målene?				
Hvordan synes du klubbens evne til at styre økonomien er?				
I hvor høj grad har du indflydelse på, hvad der sker i klubben?				

Hvis spørgeskemaet følges op med en personlig kontakt, er der mulighed for en nærmere uddybning af svarene.

METODE D**KLUBHØRING**

En tredje måde, hvorpå foreningen kan få medlemmernes mening at vide, er at holde et møde med deltagelse af bestyrelsen, udvalg, aktivrepræsentanter, forældrerepræsentanter, sponsorer og andre nøglepersoner.

KLUBBANALYSE

Det er en naturlig ledelsesopgave løbende at forholde sig til klubbens virksomhed

OPGAVE 4

Hvor mange – og hvem – i din klub, tror du, er henholdsvis perifere og kernemedlemmer?

OPGAVE 5

Er det bestemte grupper? I givet fald, hvorfor tror du det?

METODE E

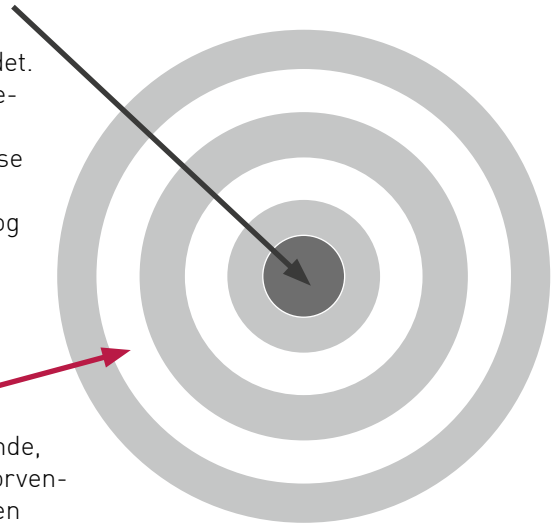
For at få et bedre overblik over de rette handlinger for at få medlemssucces, kan alle de følgende metoder bruges som et værktøj til at analysere din klub med.

Kernemedlem

Kommer meget i klubben.
Er fuldt engageret i klubarbejdet.
Deltager i næsten alle arrangementer – og er ofte med til at planlægge og gennemføre disse arrangementer.
Ved hvad der sker i klubben - og interesserer sig for det. Føler medansvar med hensyn til klubbens omdømme.

Perifert medlem

Kan ofte betragtes som en kunde, der betaler sit kontingent og forventer at få en modydelse i klubben for pengene.
Deltager i den sportslige aktivitet, men næsten aldrig i det almindelige klubliv.



IMAGE

Idrætsforeningens handlinger er grundlaget for det image eller omdømme, som man ønsker at have i lokalområdet. Før foreningen laver PR for at få flere medlemmer, er det vigtigt at finde ud af omverdenens kendskab til den.

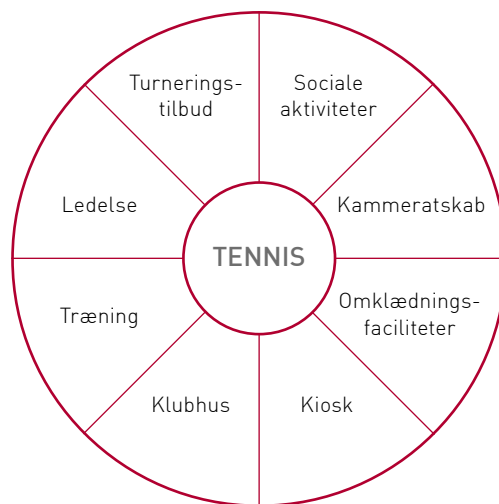
Dette kan gøres ved at spørge foreningens interessenter om hvilket billede, de har af foreningen. En interessent er en person eller en gruppe af personer, som foreningen er i samspil med.

METODE F

KLUBHJUL

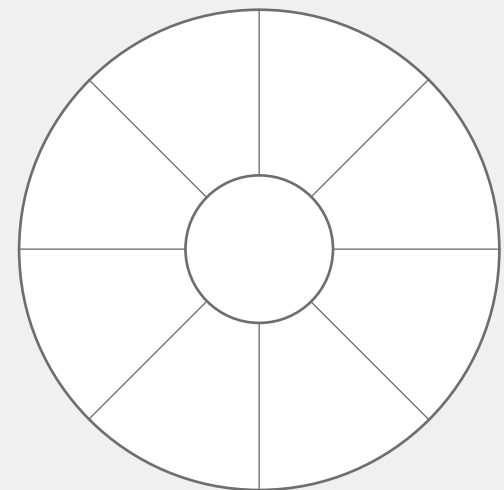
I klubhjulet er aktiviteten i centrum (her tennis).

Andre forhold (fx klubliv, serviceydelser) danner tilsammen "egerne" i hjulet.



OPGAVE 6

Sæt din klubs idrætsgren og aktiviteter i centrum og fyld hjulet ud med ydelser og forhold, der er forbundet med "deltagelse" i aktiviteten.

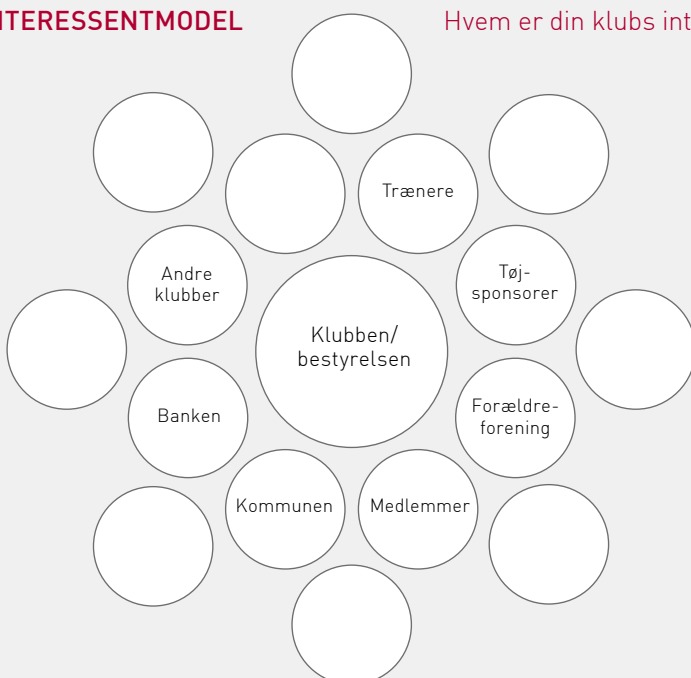


METODE G

INTERESSENTMODEL

OPGAVE 7

Hvem er din klubs interessenter?



NOTATER

For yderligere at forbedre udgangspunktet og målrette sine handlinger i relation til at fastholde og/eller rekruttere medlemmer, er en basal viden om, HVEM man tænker på og snakker om altafgørende

METODE H

IMAGEPROFILSKEMA				
EKSEMPEL	Enig	Delvis enig	Delvis uenig	Uenig
Foreningen er seriøs				
Foreningen tilgodeser alle medlemmer				
Foreningen har en god økonomi				
Der er administrativ styr på foreningen				
Foreningen har dygtige trænere				
Foreningen er åben for nye muligheder				
Foreningen har dygtige ledere				
Der er et godt klubliv				
Eliteidræt har høj prioritet				
Foreningen satser på breddeidræt				
Foreningen er kendt for sit gode sociale arbejde i lokalområdet				
Foreningen er troværdig				

MÅLGRUPPER OG MEDLEMMER

For yderligere at forbedre udgangspunktet og målrette sine handlinger i relation til at fastholde og/eller rekruttere medlemmer, er en basal viden om, HVEM man tænker på og snakker om altafgørende.

METODE I**MEDLEMSANALYSE****a) Hvem er medlemmer i dag?**

Eksempel

Aldersgruppe	Antal	Piger	Drenge
- 8 år			
9 - 10 år			
11 - 12 år			
osv.			

Her er vist et eksempel for at vise sammenhæng mellem alder og køn. Men diverse statistiske opgørelser skal naturligvis relateres til din klubs virkelighed. Som mulige parametre kan bl.a. nævnes elite, motionisten, børn, ældre, nybegyndere, øvede, familie, handicappede, indvandrere, "gamle medlemmer" (over 5 års medlemskab) og nye medlemmer, social status, bopælstype, uddannelsesmæssig baggrund, job/erhverv, aktivitetstimer, kontingenttyper osv.

b) Hvem vil I gerne have som medlemmer?

1. Hvem er den primære målgruppe?

2. Har I medlemmer i dag, som *ikke* tilhører foreningens primære målgruppe? I givet fald, hvem?

METODE J**MÅLGRUPPER
OG AKTIVITETER**

Hvilke aktiviteter tilbyder din forening de respektive målgrupper?

Målgruppe: _____

Aktivitet: _____

Målgruppe: _____

Aktivitet: _____

Målgruppe: _____

Aktivitet: _____

Målgruppe: _____

Aktivitet: _____

Målgruppe: _____

Aktivitet: _____

Metode K

Er din klub medlemsorienteret?

KVALITETSCHECK – FOR LEDERE Er din forening medlemsorienteret? Tag stilling til nedenstående 14 udsagn.	Ja	Nej
1. Vi praktiserer systematisk tilbagemelding fra medlemmerne på deres oplevelser af foreningens aktiviteter og tilbud.		
2. I vores forening har det tydelige konsekvenser at miste medlemmer. Vi følger op på udmeldelser for at opfange utilfredshed.		
3. Vores ledere er uddannet til at finde (kreative) løsninger på pludseligt opståede problemer.		
4. Hos os sætter medlemmernes behov retningslinierne for udviklingen af aktiviteterne og tilbuddene i foreningen.		
5. Vores leder er uddannet til at fokusere på medlemmerne i alle sammenhænge.		
6. Alle vores ledere er altid entusiastiske og lydhøre over for medlemmerne.		
7. Vores måde at kommunikere på i foreningen garanterer tilfredse medlemmer.		
8. Foreningens kendte og accepterede mål og handlingsplaner hjælper os med at prioritere opgaverne i dagligdagen.		
9. Hos os gælder reglen "Lad aldrig et utilfreds medlem melde sig ud".		
10. Vi prioriterer og viser i alle vores aktiviteter, at vores nuværende medlemmer er de vigtigste.		
11. Vores målsætning og mål er kendt og accepterede af medlemmerne.		
12. Vi er gode til at uddelegere opgaver til medlemmerne.		
13. Vi følger systematisk op på afviklingen af alle aktiviteter.		
14. Hvis der opstår problemer, reagerer vi hurtigt og effektivt for at finde årsagen og forsøger at fjerne den.		

Går interessen mod holdsport eller individuel sport?

HVORDAN OPFATTER DU TENDENSERNE I SAMFUNDET?

Din idrætsgrens placering: Går interessen mod holdsport eller individuel sport? _____

Hvilken betydning har den "grønne" tankegang (økologi, miljø)? _____

Hvordan vil mængden af passiv underholdning (TV, video m.m.) påvirke klubbernes dagligdag? _____

Hvilken betydning får udviklingen i familiemønstret? _____

Hvordan vil de økonomiske tilskud fra det offentlige udvikle sig? _____

Vil vi få mere fritid eller fri på andre tidspunkter? _____

Er der andre forhold, som kan påvirke klubberne? _____

DIF's specialforbund

Dansk Amerikansk Fodbold Forbund (DAFF)
Dansk Arbejder Idrætsforbund (DAI)
Dansk Atletik Forbund (DAF)
Dansk Automobil Sports Union (DASU)
Danmarks Badminton Forbund (DBF)
Danmarks Basketball-Forbund (DBBF)
Danmarks Bokse-Union (DaBu)
Dansk Boldspil-Union (DBU)
Dansk BordTennis Union (DBTU)
Danmarks Bowling Forbund (DBwF)
Danmarks Brydeforbund (DB)
Dansk Bueskytteforbund (DBSF)
Dansk Cricket-Forbund (DCF)
Dansk Curling Forbund (DCuF)
Danmarks Cykle Union (DCU)
Dansk Dart Union (DDarU)
Dansk Faldskærms Union (DFU)
Dansk Floorball Union (DaFU)
Dansk Forening for Rosport (DFfR)
Dansk Fægte-Forbund (DFF)
Dansk Golf Union (DGU)
Danmarks Gymnastik Forbund.. (DGF)
Dansk Handicap Idræts-Forbund (DHIF)
Dansk Hanggliding og Paragliding Union (DHPU)
Dansk Hockey Union (DHU)
Dansk Håndbold Forbund (DHF)
Danmarks Ishockey Union (DIU)
Dansk Judo og Ju-Jitsu Union (DJU)
Dansk Kano og Kajak Forbund (DKF)
Dansk Karate Forbund (DKarF)
Dansk Kegle Forbund (DKeF)
Dansk Kick- og Thaiboxing Forbund (DKTF)
Dansk Klatreforbund (DKlaF)
Dansk Militært Idrætsforbund (DMI)
Dansk Minigolf Union (DMgU)
Danmarks Motor Union (DMU)
Dansk MultiSport Forbund (DMSF)
Dansk Orienterings-Forbund (DOF)
Dansk Petanque Forbund (DPF)
Dansk Ride Forbund (DRF)
Dansk Rugby Union (DRU)
Danmarks Rulleskøjte Union (DRSU)
Dansk Sejlunion (DSejU)
Danmarks Skiforbund (DSkiF)
Dansk Skytte Union (DSkyU)
Dansk Skøjte Union (DSkøU)
Dansk Softball Forbund (DSoF)
Danmarks Sportsdanserforbund (DS)
Dansk Sportsdykker Forbund (DSpF)
Dansk Squash Forbund (DSqF)
Dansk Styrkeløft Forbund (DSF)
Dansk Svæveflyver Union (DSvU)
Dansk Svømmeunion (SVØM)
Dansk Taekwondo Forbund (DTaF)
Dansk Tennis Forbund (DTF)
Dansk Vandski Forbund (DVSF)
Dansk Volleyball Forbund (DVBF)
Dansk Vægtløftnings-Forbund (DVF)
Den Danske Billard Union (DDBU)
KFUMs Idrætsforbund (KFUM)

Udgiver

Danmarks Idrætsforbund

Faglig bearbejdelse

Torben Bundgaard
John Aage Petersen

Pædagogisk bearbejdelse

Torben Bundgaard

Foto

Graae, Armgaard & Bangsbo Photography

Layout

Formegon ApS

Print

Asterion

Salg og distribution

Danmarks Idrætsforbund
Posten
Idrættens Hus
Brøndby Stadion 20
2605 Brøndby
Telefon 4326 2060
(man.-tor. 8.30-16.00, fre. 8.30-15.30)
forsendelsen@dif.dk
www.dif.dk

© Danmarks Idrætsforbund
Eftertryk ikke tilladt.

2. udgave 1. oplag 2010

ISBN 87-91705-00-2



Idrættens Hus
Brøndby Stadion 20
DK-2605 Brøndby