

Rapport från arbetsgruppen för rekrytering och medlemsvård

Inledning

Styrelsen för SPF Seniorerna Falun beslutade under våren 2017 tillsätta en arbetsgrupp vars uppgift har varit att ta fram en handlingsplan för rekrytering och medlemsvård. Gruppen, som består av tre personer och representerar styrelsen, informationskommittén och programkommittén, inledde arbetet med att konstatera behov av en nulägesanalys i syfte att identifiera föreningens styrkor och svagheter, samt hot och möjligheter till förändring. Tidigt i processen kom gruppen att fokusera på medlemsvård snarare än på rekrytering. Det främsta skälet är övertygelsen om att när medlemmar trivs i en förening stannar de kvar och talar väl om föreningen vilket bidrar till rekrytering av nya medlemmar. Medlemsvård är så att säga grunden för rekrytering. Ett annat skäl till valet att fokusera på medlemsvård är att det är en prioriterad fråga för förbundet.

Arbetsgruppen har med hjälp av enkäter till funktionärer och genom samtal med ett flertal medlemmar i föreningen försökt identifiera organisationens starka och svaga sidor. Vi har samtidigt genom olika källor fångat in synpunkter och förslag till förändringar. Med medlemsvård menar vi dels hur föreningen bedriver verksamheten, dels hur den på andra sätt tar hand om sina medlemmar. Medlemsvård är summan av allt som görs för medlemmarna. I en sammanfattning, bilagan ”Flödesschema aktiv medlemsvård”, visar vi vad vi menar med medlemsvård och hur det blir aktiv medlemsvård.

De enkäter som skickades ut till samtliga funktionärer i föreningen i januari 2018 bestod av ett antal frågor. Enkätfrågorna formulerades mot bakgrund av återkommande kommentarer från medlemmar om att de känner sig anonyma och att det första mötet med föreningen genom t.ex. medlemsmöten, inte upplevts positivt utan snarare avskräckande. I enkäten har också efterfrågats förslag och idéer till förändring. Följande frågor ombads funktionärerna besvara:

- Vad behöver utvecklas för att skapa en ”vi-känsla” i föreningen?
- Hur kan vi på bästa sätt ta emot nya medlemmar?
- Behöver månadsmötena förändras? Ge förslag!
- Är våra program och aktiviteter ”de rätta”? Vad saknas?
- Hur passar våra aktiviteter unga respektive äldre seniorer?
- Hur får vi våra medlemmar att stanna kvar i föreningen?

Arbetsgruppen har även genom en uppmaning i *MedlemsNytt 2017-4* bett att få synpunkter direkt från medlemmarna på vad de anser är bra respektive mindre bra, och förslag på hur föreningen kan utvecklas.

Nulägesanalys

Syftet med nulägesanalysen (SWOT-analysen) är att få en så fullständig bild som möjligt av de interna och externa förutsättningarna för föreningen SPF Seniorerna Falun och därmed ett underlag för analys av möjliga utvecklingslinjer i ett förändringsarbete. De synpunkter arbetsgruppen fått in genom enkätsvar från funktionärer och från medlemmar utgör stommen i den nulägesanalys som presenteras i en sammanfattning nedan. Se bilaga *Medlemmars, funktionärers och arbetsgruppens förslag och idéer sammanställda i en SWOT-analys*.

Styrkor hos SPF Seniorerna Falun

Först och främst har det med all önskvärd tydlighet framgått att SPF Seniorerna Falun är en synnerligen stark och aktiv förening, både i relation till SPF-föreningar på andra orter och i relation till andra föreningar i Falun som vänder sig till målgruppen pensionärer/seniorer. Föreningens styrka kan mätas både i antalet medlemmar och i det stora antalet och varierade utbudet aktiviteter medlemmarna erbjuds.

Att SPF Seniorerna Falun i betydande omfattning uppmärksammas i lokalpressen (FK, DT, Annonssbladet) likväl som i nätversionen av Senioren genom publicering av reportage från möten, resor och olika arrangemang, är också en styrka hos föreningen. Närvaro och synlighet i media som även riktar sig till icke-medlemmar kan samtidigt betraktas som en viktig grund för rekrytering.

I de enkätsvar arbetsgruppen fått in framhålls olika arrangemang som särskilt viktiga, och även variationen av aktiviteter: många och intressanta resor, medlemsmöten som återkommer regelbundet och med intressant innehåll, Seniormässan, kursverksamheten tillsammans med Studieförbundet Vuxenskolan, Kafé Björken och Söndagskafé på Britsarvsgränd. Att medlemsmötena är avgiftsfria tas upp som särskilt positivt, likaså att nya medlemmar bjuds in till ett medlemsmöte. Att väntjänsten är viktig för en grupp medlemmar inom föreningen understryks. Flera nyligen startade aktiviteter nämns, som pensionärsskridsko och filmklubben. Ett förslag på en ny aktivitet är regelbundet återkommande pubkvällar, en aktivitet som kan jämföras med filmklubben och lästipsträffarna.

Information om föreningens arrangemang och aktiviteter av olika slag når medlemmarna genom *MedlemsNytt*, gruppmejl och webbsidan, kommunikationsvägar som beskrivs i positiva ordalag.

En kommentar som åtföljer konstaterandet av föreningens storlek vad avser medlemsantal är ”Dela inte föreningen!”. Föredömliga aktiviteter i en förening med så många medlemmar som SPF Seniorerna Falun är enligt enkätsvar och samtal de aktiviteter som skapar en ”vi-känsla”, t.ex. kören och skogsvandringar. Både kören och skogsvandringarna är exempel på aktiviteter där en relativt fast grupp medlemmar träffas mer eller mindre regelbundet och därigenom får möjlighet att bli bekanta och trygga med varandra inom gruppen. En ”vi-känsla” av annat slag, som också tas upp i enkätsvaren, är att vi är många som arbetar tillsammans ideellt i föreningen. Samarbete och samhörighet, trygghet och vänskapsrelationer, kan ses som faktorer och mål gemensamma för byggandet av en ”vi-känsla”.

Svagheter hos SPF Seniorerna Falun

Föreningens styrka genom det stora antalet medlemmar innebär samtidigt en svaghet som tas upp i enkätsvar och vid samtal med enskilda medlemmar: ”Man går på ett möte och känner

ingen, har ingen att prata med”. Det stora antalet medlemmar medför upplevelser av anonymitet och ensamhet. Detta gäller inte minst nya medlemmar, men även medlemmar som funnits i föreningen en längre tid. Det första mötet behöver göras mer personligt för nya medlemmar, är ett förslag som tyder på att det i nuläget inte upplevs positivt.

En annan synpunkt från medlemmar och funktionärer är att många aktiviteter är kostsamma, medlemmar har kanske inte råd att delta. Att det är dålig balans vad gäller synlighet i media och på föreningens egen webbsida framkommer genom kommentarer: golf dominerar stort under viss del av året men den omfattande kursverksamheten lyfts inte alls fram och blir därmed osynlig. Fördomar om aktiviteter har synliggjorts, t.ex. att den gemensamma lunchen en gång per månad på Kuselska krogen är avsedd särskilt, eller endast, för de allra äldsta medlemmarna. Frågan om föreningens egna aktiviteter är alltför seriösa har också väckts. Behövs mer lättsamma aktiviteter, t.ex. dans?

Sedan ett antal år tillbaka har en enkät skickats ut till nya medlemmar där bl.a. intressen angetts i svaren. Det är, enligt kommentarer vi fått, oklart i vilken utsträckning enkätsvaren följts upp. Här framgår det som tycks vara en av de största svagheterna: nya medlemmar känner sig inte välkomna till SPF Seniorerna Falun, upplever inte att de är viktiga, eller har något intressant att tillföra föreningen. De upplever inte någon tillhörighet, de saknar en ”vilkänsla”.

Möjligheter till förändring och utveckling

De förslag till utveckling av SPF Seniorerna Falun som inkommit genom enkäter och samtal kan grupperas enligt följande:

- *Kommunikation*
- *Aktiviteter*
- *Mötesplatser*
- *Medlemsvård*
- *Medlemsvård: aktiviteternas betydelse för medlemmarnas trivsel*

Gemensamt för de olika förslagen är den centrala betydelsen av kommunikation, muntlig och skriftlig, i dialog med medlemmarna och mellan medlemmar. Med kommunikation menar vi här att ”göra en sak gemensam”, dvs. ett utbyte av kunskaper, idéer och erfarenheter som skapar samförstånd.

Kommunikation – handlar om information från förbundet, olika informationsvägar för att nå såväl medlemmar som eventuellt intresserade blivande medlemmar. Förtroendevalda som stärker SPF:s profil i samband med t.ex. 60+-mässan är betydelsefulla för rekryteringen. Ett förslag är att återuppta utskick av rekryteringsbrev tillsammans med *MedlemsNytt*. Det är dock tveksamt om sådana utskick till 65-åringar i Falun har varit av betydelse för rekryteringen och kostnaden för utskick är betydande. Önskvärt är därför att ”brevduvor” kan hjälpa till med utdelning om utskicken återupptas. Gruppmejl med påminnelse om vad som är ”på gång” är ett sätt att enkelt nå alla medlemmar som har uppgett mejladress.

Aktiviteter – handlar om möjlighet till samverkan mellan SPF och PRO samt andra föreningar för seniorer. Kostnadsfria aktiviteter förutom medlemsmöten efterfrågas. Att medlemsmöten utformas så att de aktiverar åhörarna, t.ex. genom allsång eller något annat som gör att vi pratar med varandra, är en rekommendation. Förslag på aktiviteter som vänder sig till yngre

medlemmar är till exempel regelbundet återkommande pubkvällar. Det framgår att föreningens funktionärer inte säkert vet om de aktiviteter som finns i nuläget i första hand vänder sig till och passar äldre eller yngre medlemmar. Förbundets skrift "SPF Seniorerna – ditt PLUS i kanten" (som ingår i förbundets *Förening för alla*) kan användas som underlag för att säkerställa att aktiviteter som planeras tilltalar både yngre och äldre medlemmar.

Mötesplatser – handlar om att göra SPF Seniorerna Faluns lokaler till en mötesplats och en plats för spontana besök. Seniorernas hus skulle kunna vara en träffpunkt för Faluns seniorer. En idé är hämtad från Linköping där ett Seniorcenter finns genom kommunens försorg. Seniorcentret i Linköping har ett Internetcafé dit seniorer kan komma för att använda datorer och uträtta ärenden som kräver internetuppkoppling. En fikakommitté/köksgrupp i Seniorernas Hus ges som exempel på en liten aktivitetsgrupp, som bidrar till att skapa en trevlig mötesplats och att samtidigt utveckla känslan av gemenskap.

Medlemsvård – handlar dels om hur nya medlemmar tas emot och känner sig välkomna, dels om medlemmar som uttrycker önskan om gemenskap och social samvaro och som anser att föreningen med nuvarande organisation och aktiviteter inte i tillräcklig omfattning uppfyller dessa önskemål. *Nya medlemmar* skulle behöva slussas in i olika verksamheter och i mindre grupper. Det framhålls som nödvändigt att skapa en rutin för hur nya medlemmar tas emot i föreningen. Kanske behövs ett "fadderprogram"? Att ställa upp som brevduva är ett sätt att komma in i föreningen, känna sig delaktig och få kontakt med andra medlemmar, och kan bidra till en "vi-känsla". Men medlemsvård handlar även om att ta reda på varför medlemmar valt att lämna föreningen, förslagsvis genom att en kontakt tas via telefon.

Medlemsvård: aktiviteternas betydelse för medlemmarnas trivsel

I stället för att dela upp föreningen och förlora fördelarna med att vi är många medlemmar behöver en satsning göras på tillhörighet genom flera aktiviteter i grupper med mer permanenta medlemmar, som KGK, "Guldkant", Lästipsträffar, kören, osv. Det är samtidigt viktigt att värna trivseln i grupperna. Ett förslag tar upp att sprida information, att särskilt uppmärksamma aktiviteter som kan skapa "vi-känsla" t.ex. den gemensamma SPF-lunchen, "Sjunga tillsammans", "Laga mat tillsammans", "Guldkant på tillvaron", m.fl. aktiviteter. Det handlar om att bygga upp en gemenskap för att få medlemmarna att trivas och vilja stanna kvar i föreningen. Ett förslag är skapande av en "kontaktförmedling" för personer med samma intressen, t.ex. bio, musik, resor, dans.

Hot mot SPF Seniorerna Falun

De hot mot föreningen vi funnit är nära kopplade till föreningens svagheter. SPF Seniorerna Falun väljs bort för att föreningen är så stor att medlemmar känner sig anonyma. Det har också framkommit att yngre seniorer inte upplever att föreningens aktiviteter är anpassade till dem. De yngre avvaktar med att bli medlemmar i en "pensionärsförening". Det finns också en föreställning om att SPF Seniorerna endast är ett förbund för välutbildade personer som haft kvalificerade yrken. Föreningens aktiviteter kan upplevas som dyra. Ett hot är också att föreningen inte når ut med information om vad och hur vi har möjlighet att påverka de frågor som är särskilt viktiga för våra medlemmar, t.ex. busstrafik, tillgång till service i centrum, sjukvård och boende. Även ett svagt intresse från företagare i kommunen angående förmåner som kan höra till medlemskap kan anses vara ett hot.

Arbetsgruppens slutsatser och förslag

Som framgått av arbetsgruppens nulägesanalys, grundad på samtal med medlemmar, enkätsvar från funktionärer och resonemang inom gruppen, samt studier och analys av genomförda undersökningar på förbunds nivå, finns hos SPF Seniorerna Falun starka och svaga sidor samt möjligheter och hot.

Mot bakgrund av denna analys föreslår arbetsgruppen:

- Att föreningens storlek genom det stora antalet medlemmar betraktas som en styrka då detta är förutsättningen för det omfattande och varierade utbudet av program och aktiviteter föreningen nu har möjlighet att erbjuda medlemmarna i form av kurser, resor, friskvårdsaktiviteter m.m.
- Att styrelsen ansvarar för att en policy (avsiktsförklaring) för föreningens kommunikation med medlemmar och andra intressenter tas fram och implementeras. En sådan policy ska utgå från föreningens syfte och mål.
- Att en särskild grupp skapas för medlemsvård. Denna grupp har ansvar för att nya medlemmar känner sig välkomna i föreningen. Personlig kontakt med nya medlemmar rekommenderas, och att nya medlemmar när så efterfrågas genom ett system med t.ex. faddrar/mentorerna får hjälp att hitta de aktiviteter som är av intresse för dem som individer. En sådan grupp rekommenderas även i SPF Seniorernas *Föreningsguide*. Gruppen har även ansvar för att följa upp medlemmar som väljer att lämna föreningen, för att få kunskap om orsakerna till detta.
- Att medlemsmöten utformas så att kommunikation mellan medlemmar möjliggörs, t.ex. genom samtal, allsång och frågesport. I samband med en föreläsning skulle åhörarna i mindre grupper kunna diskutera föreläsningens innehåll och tillsammans formulera frågor för en diskussion.
- Att föreningen prioriterar en satsning på att öka utbudet av aktiviteter där medlemmar träffas kontinuerligt under längre tid, och därigenom har möjlighet att bygga en gemenskap och utveckla en ”vi-känsla”.

Birgitta Wallman, styrelsen

Maria Bjerneby Häll, informationskommittén

Kerstin Wåghäll, programkommittén

Bilagor:

Flödesschema aktiv medlemsvård

Medlemmars, funktionärers och arbetsgruppens förslag och idéer sammanställda i en SWOT-analys