

Stockholm den 29 februari 2024

Motion till GIF Sundsvalls årsmöte den 14 mars 2024 - inlämnat av Jonathan Stara

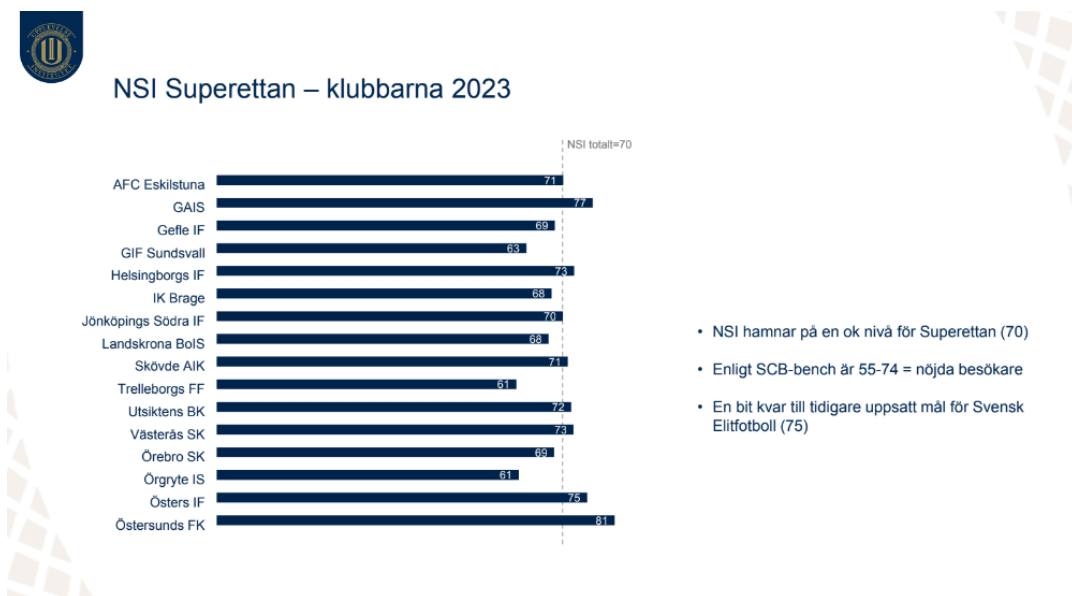
Handlingsplan och målsättning för förbättrad publikupplevelse – uppföljning från 2023

Bakgrund:

Svensk Elitfotboll ger varje år Upplevelseinstitutet i uppdrag att utvärdera publikupplevelsen i Allsvenskan och Superettan. I studien redovisas analys av upplevelsen och klubbarnas gemensamma och individuella NSI (Nöjd Supporter Index) och NPS (Net Promotor Score) samt en statistisk analys av Drivkrafter & Barriärer.

NSI – Nöjd Supporter Index

redovisar för Superettan och klubbarna samt hur de 32 olika parametrar i föregående avsnitt påverkar publikens live-upplevelse. Målet är att NSI ska öka för hela Superettan och genom jämförelser mellan klubbarna skapas lärande för att tillsammans bli bättre.



NSI-resultatet för GIF Sundsvall är något bättre för 2023, jämfört med 2022 – Allsvenskan (62), men fortfarande bland de tre sämsta i Superettan på 63 poäng. Alltså bara en poäng upp från förra året. Målet för SEF är 75 och snittet i Superettan 70. 13 lag i Superettan för högre poäng än GIF Sundsvall. Två lag (Örgryte och Trelleborg) får lägre poäng än GIF Sundsvall – båda 61.

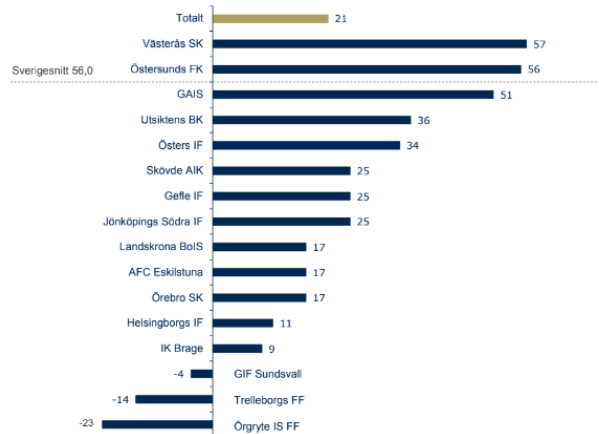
NPS - Net Promotor Score

NPS baseras på frågan "Hur troligt är det att du skulle rekommendera till exempel dina vänner att besöka lagets hemmamatcher i fotboll?". På detta sätt fungerar modellen som ett bra mätinstrument och kunderna uttrycker den omedelbara upplevelsen om hur pass lojala och nöjda de är.



NPS - KLUBBARNA I SUPERETTAN 2023

BAS: SAMTLIGA



Att läsa 2023 års upplaga av publikundersökningen blev dessvärre inte mycket roligare än 2022. Även i Superettan hamnar GIF Sundsvall i bottenkiktet. Trots insatser från föreningens sida har man endast ökat med sex (6) poäng. Från minus tio (-10) till minus fyra (-4). Snittet i Superettan ligger på 21 och snittet i Allsvenskan ligger på 54. Två lag får lägre poäng än GIF Sundsvall, Trelleborg -14 poäng och Örgryte -22 poäng.

Kommentar:

Om GIF Sundsvall på sikt ska etablera sig som ett lag i Allsvenskan bör också evenemangen och publikupplevelsen förbättras och hålla god allsvensk nivå eller till att börja med, hög Superettan-nivå.

Även förra året föreslogs att SEF-undersökningen skulle tas på allvar, att en konkret plan skulle tas fram och att styrelsen skulle sätta tydliga kort- och långsiktiga mål för att kunna följa upp. Det ingick även att man regelbundet skulle kommunicera med medlemmarna kring åtgärder och framsteg.

Från svaren på förra årets motion är det såklart positivt att styrelsen är medveten om vikten av kvalitativa arrangemang och att man tillsatt en arbetsgrupp. Det är också positivt om rutiner och processer nu etablerats och att man haft som ambition att kommunicera framsteg till medlemmarna.

Då detta är etablerat bör föreningen vara redo att på allvar ta tag i de brister som SEFs publikundersökning visat flera år i rad.

Förslag för årsmötet 2024:

- Att samtliga medlemmar i styrelsen samt den av styrelsen tillsatta arbetsgruppen ser SEF-undersökningen som ett officiellt mätinstrument, sätter sig in i resultatet från 2023 års publikundersökning samt analyserar resultatet.
- Att styrelsen i samarbete med den tillsatta arbetsgruppen får i uppdrag att ta fram en konkret **Handlingsplan för förbättrad publikupplevelse 2024**, som utgår från SEF-rapporten med tydlig tidplan, prioriteringar och förbättringsförslag.
- Att styrelsen i samarbete med den tillsatta arbetsgruppen sätter ett tydligt och mätbart mål inför 2024 samt ett mer långsiktigt mål som sträcker sig flera år framåt.
- Att styrelsen i samarbete med den tillsatta arbetsgruppen fortsätter att regelbundet kommunicera åtgärder och framsteg kopplat till ovan föreslagna handlingsplan med föreningens medlemmar.