

Föreningens namn:

Datum:

Deltagare:

# MEDLEMSRESAN

## Upplev föreningen ur medlemmens perspektiv

Med hjälp av verktyget Medlemsresan har ni möjlighet att uppleva föreningen ur medlemmens eller användarens perspektiv. Verktyget är en variant av en kundresa där man analyserar kontaktpunkterna mellan medlem eller användare och förening. Ni identifierar på så sätt sådant som bör ses över, utvecklas eller arbetas vidare med för att göra upplevelsen mer positiv för medlemmen eller användaren.

## Gör så här:

Välj en resa som ni vill analysera, exempelvis hur det går till då en person vill bli medlem i er förening. Skriv ner den första kontaktpunkten mellan föreningen och personen samt vad som händer vid kontaktpunkten. Observera att kontaktpunkterna börjar redan vid sökandet av information om föreningen. Illustrera hur personen känner sig genom att rita ett glatt, neutralt eller ledset ansikte liksom i exemplet här nedanför.

Fortsätt med att analysera kontaktpunkterna steg för steg tills resan är klar. Genom att analysera hur personen känner sig vid kontaktpunkterna identifierar ni sådant som bör ses över, utvecklas eller arbetas vidare med för att göra upplevelsen mer positiv för personen.

Analysera gärna fler resor. Resan ser olika ut beroende på ålder, medievana och om man redan har en relation till föreningen eller om den är helt obekant.

## EXEMPEL

Kontaktpunkt med föreningen	Vad händer under kontaktpunkten?	Hur känns det?
Sonja ser ett inlägg på sociala medier	Sonja tycker det verkar som en förening med intressant verksamhet.	
Sonja besöker föreningens webbsida	Sonja hittar ingen information om hur man blir medlem eller vad som förväntas av en ny medlem.  Sonja hittar kontaktuppgifter till föreningens ordförande, både e-post adress och telefonnummer.	 
Sonja skickar e-post till föreningen	Sonja får inget svar. Det finns inga kontaktuppgifter direkt till föreningen på webbsidan, endast privat e-post adress och telefonnummer till föreningens ordförande.	
Sonja ringer upp föreningens ordförande efter att ha väntat på ett svar i sju dagar	Föreningens ordförande ber om ursäkt.  Hen förklarar att det går bra att komma till nästa träff och att någon ur styrelsen kommer att ta kontakt med Sonja för att ge mer information.	  
Sonja får ett meddelande av föreningen via sms	Sonja får information om var och när följande föreningsträff äger rum. Hon får även kontaktpersonens namn och kontaktuppgifter.	
Sonja deltar i en föreningsträff	Sonja tycker att medlemmarna verkar vara ett trevligt gäng! Föreningen känns välkomnande och Sonja tycker att det ska bli roligt att bli medlem.  Sonja får inte information om medlemskap eller vad som förväntas av en ny medlem. Kontaktpersonen är inte på plats och ingen annan har informationen.	 
Föreningens kontaktperson ringer Sonja	Kontaktpersonen förklarar medlemskapet och skickar all info skriftligt. Nu har Sonja all information hon behöver för att skriva in sig i föreningen.	