



BALANÇ ÀREA SOCIAL

Temporada 2010-2011

Eixos Àrea Social



Transparència

Proximitat

**Millores
Socials**

**Participació
Social**



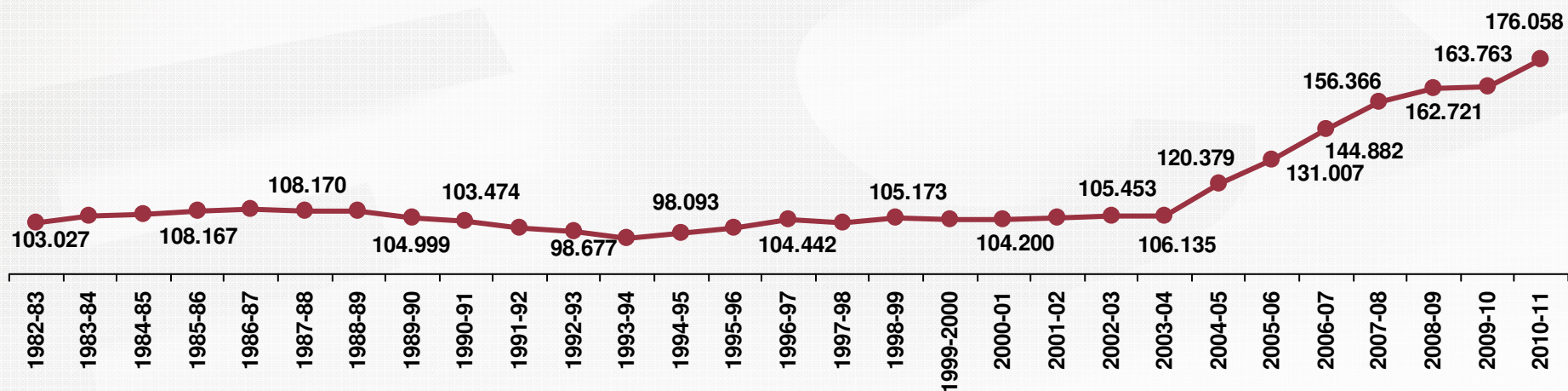
ÀMBIT SOCIAL SOCIS i ABONATS



Gestió i evolució de socis



CREIXEMENT DE LA MASSA SOCIAL

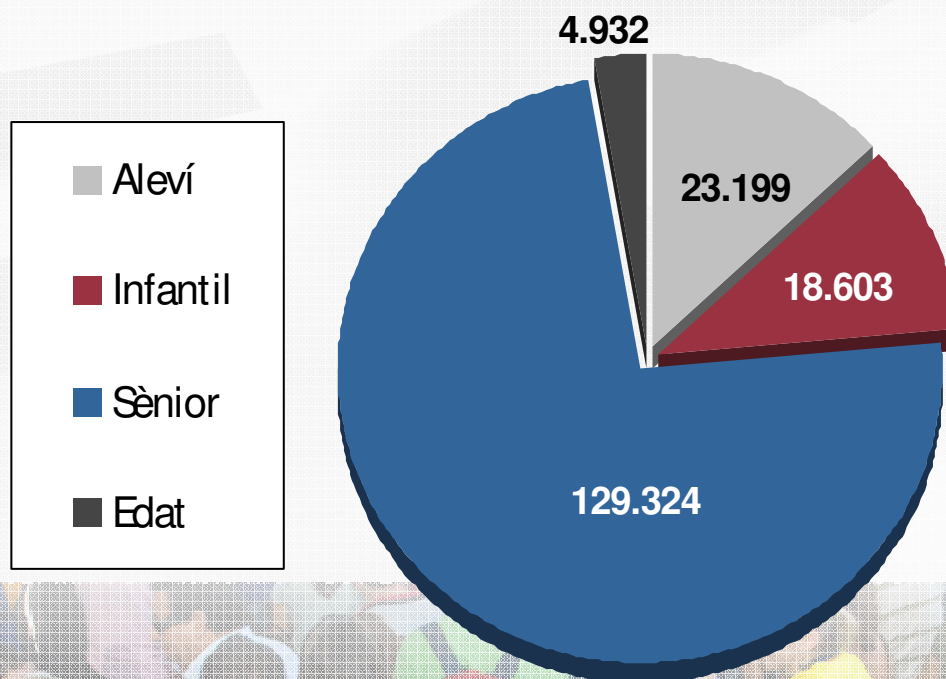


Les últimes temporades el volum de la massa social es manté estable.





PER CATEGORIA

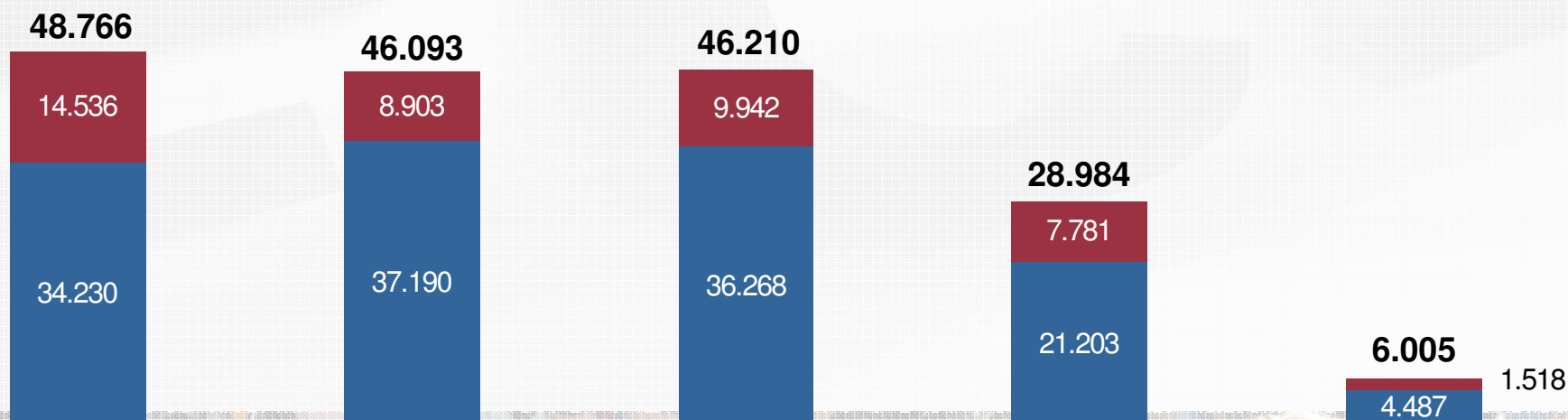


Gestió i evolució de socis



PER EDATS I GÈNERE

■ Homes ■ Dones



Menors 20 anys

Entre 21 i 40 anys

Entre 41 i 60 anys

Entre 61 i 80 anys

Més de 80 anys



Gestió i evolució de socis



PER ANTIGUITAT AL CLUB

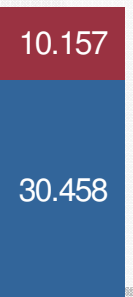
■ Homes ■ Dones

60.692



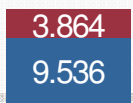
1 a 5 anys

40.615



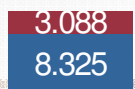
6 a 10 anys

13.400



11 a 15 anys

11.413



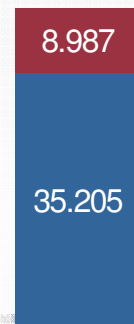
16 a 20 anys

5.746



21 a 25 anys

44.192



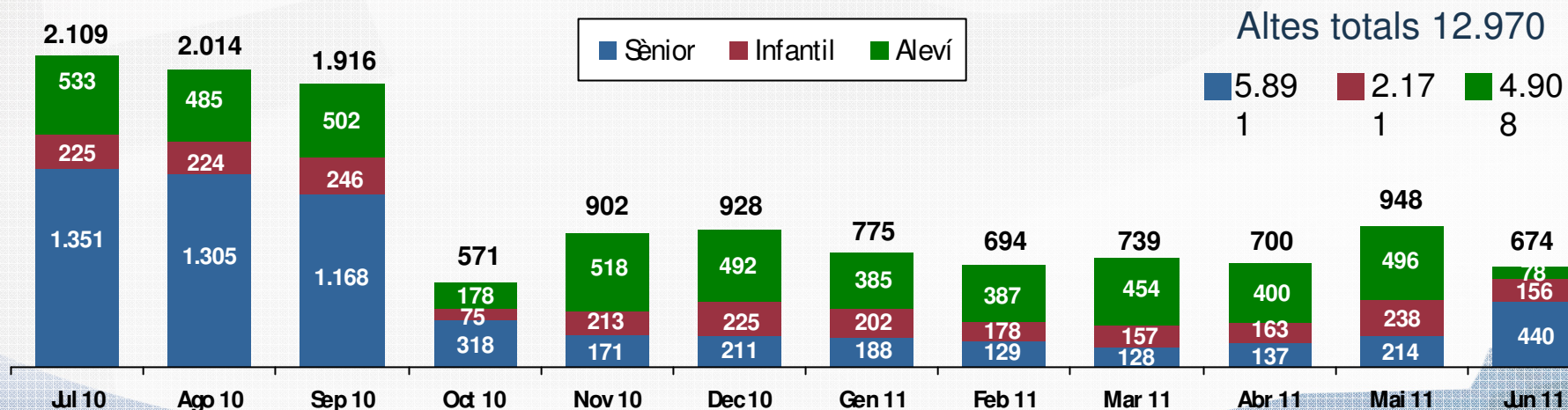
més de 25 anys

Gestió i evolució de socis



ALTES DE SOCIS

- **Descens produït pels canvis d'accés a la condició de soci sènior:**
 - Ser familiar de primer o segon grau d'un soci major d'edat del FC Barcelona
 - Haver estat en algun moment soci del Club durant un període mínim de 2 anys consecutius
 - I amb data 07/07/2011 l'obligatorietat de donar-se d'alta de soci de manera presencial a les oficines del Club



Impacte noves mesures | Llista d'espera d'abonaments



Més de 14.000 inscrits des del 2003

• **Actualització base de dades:**

- Eliminar baixes
- Excloure socis ja abonats
- Duplicats

9.141 inscrits

- Dels 9.141 socis inscrits, s'han regularitzat: **6.070 (66%)**
- Noves inscripcions (del 22/11/2010 al 28/2/2011): **1.120**
- Numeració llista d'espera (a 1/3/2011): **7.193**
- Noves peticions fins 30/6/2011: **462**
- **Xifra actual: 7.655**





Impactes noves mesures: Canvi de nom abonaments Estadi

TEMPORADES	1/7 AL 31/10			1/11 AL 30/6		
	FAMILIARS	NO FAMILIARS	TOTAL	FAMILIARS	NO FAMILIARS	TOTAL
2009/10	295	447	742	534	557	1.091
2010/11	347	515	862	772	264	1.036
INCREMENT	52	68	120	238	-293	-55
% INCREMENT	18%	15%	16%	45%	-53%	-5%

- **Les mesures implementades per controlar els canvis de titularitat dels abonaments han provocat un significatiu augment dels canvis de nom entre familiars i la disminució dels canvis entre no familiars. Les condicions per fer canvi de nom actualment són:**
 - Tenir una antiguitat de més de 5 anys de soci
 - Ser familiars de primer grau
 - Tenir antiguitat mínima de 2 anys a la llista d'espera
 - Increment en el pagament de 3 a 6 temporades en el canvi de nom entre no familiars



Tràmits temporada 2009/10 i 2010/11

TRÀMITS	TEMPORADA 2009/10	TEMPORADA 2010/11	%
Baixes carnet de soci / abonaments	13.655	11.577	-15,22%
Canvis domiciliació bancària	14.590	22.838	56,53%
Incidències, queixes i reclamacions	1.840	1.709	-7,12%
Nivell de Servei	99%	99%	

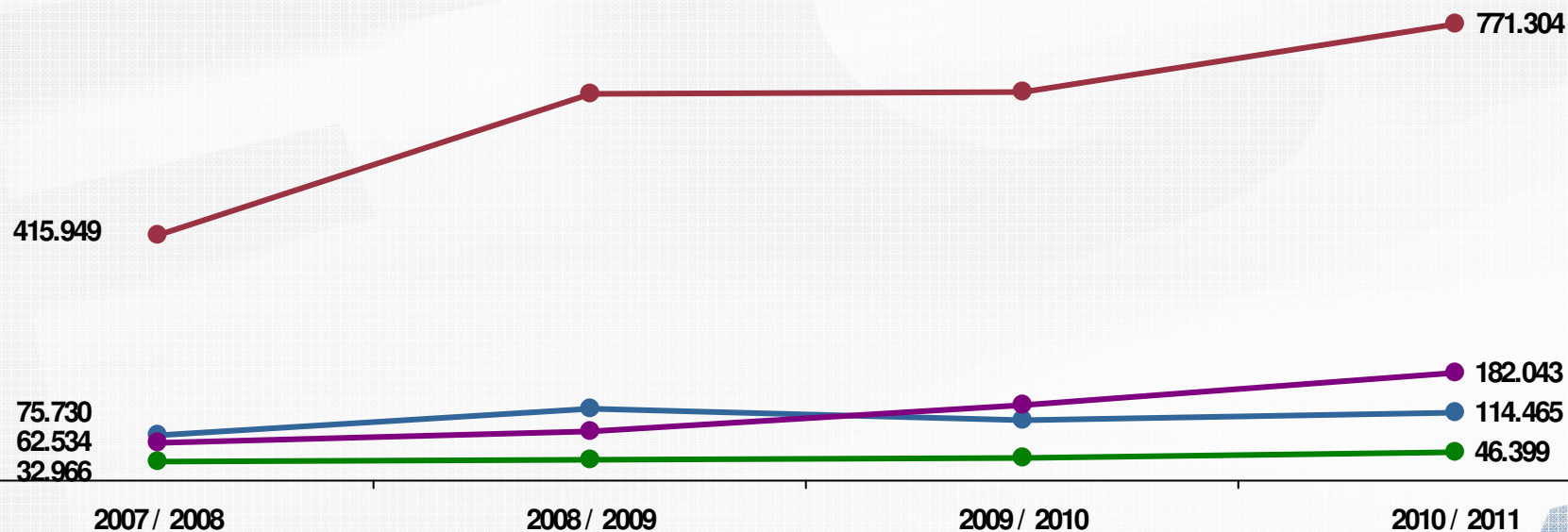
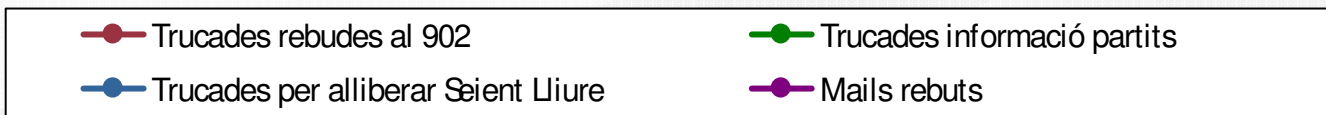
ATENCIÓ TELEFONICA / CORREU ELECTRÒNIC	TEMPORADA 2009/10	TEMPORADA 2010/11	%
Trucades rebudes al 902	658.838	771.304	17,07%
Trucades informació partits	38.807	46.399	19,56%
Trucades per alliberar Seient Lliure	100.986	114.465	13,35%
Mails rebuts	127.959	182.043	42,27%
Nivell de servei	55%	68%	

- Es produeix una disminució de renovacions i baixes pels canvis de procediments.
- Hi ha un augment de canvis de dades bancàries a causa de les fusions bancàries.
- S'ha produït un important augment de les trucades i correus electrònics, malgrat això s'ha millorat el nivell de servei de la temporada anterior.



Atenció i servei | Atenció telefònica / Correus electrònics

Temporada 2010 - 2011



Assignació entrades Finals



	WEMBLEY 2011	%	ROMA 2009	%
Disponibilitat TOTAL	24.140	100	19.544	100
Quantitat per al Club	3.621	15,00	3.909	20,00
Junta Directiva/Comissions/Fundació	1.146	4,74	1.164	5,95
Protocol	255	1,05	508	2,59
Gestió esportiva/Primer equip/Seccions	1.452	6,01	1.475	7,54
Màrqueting/Mitjans de comunicació	548	2,27	517	2,64
Empleats Club	137	0,56	190	0,97
Agrupació Veterans/Casal de l'Avi	83	0,34	55	0,28
Total invitacions	823	3,40	1.189	6,08
Total compra	2.798	11,59	2.720	13,91

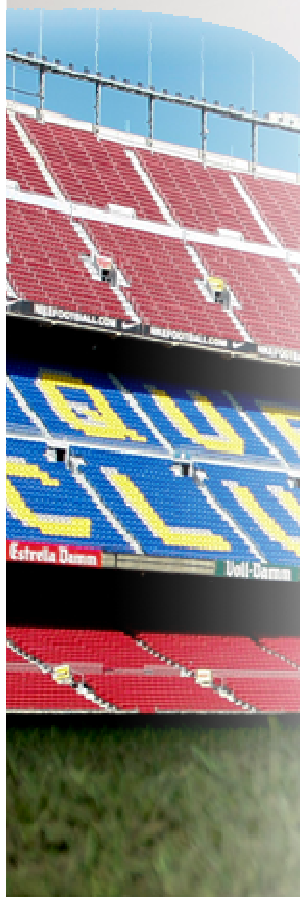
A Wembley es va distribuir un 25% menys d'entrades*
A Wembley es va assignar un 44 % menys d'invitacions*



Millores addicionals

- a. **Numeració de la zona:** La zona actual de cadira de rodes no estava numerada. Després de les obres de millora cada abonat disposarà del seu espai numerat.
- b. **Seients pels acompanyants:** Els acompanyants disposaran d'un seient numerat proper, fins ara no disposaven de cap seient fix.
- c. **Millores en els sanitaris:** S'ha fet una reforma integral en els sanitaris a la zona de discapacitats.

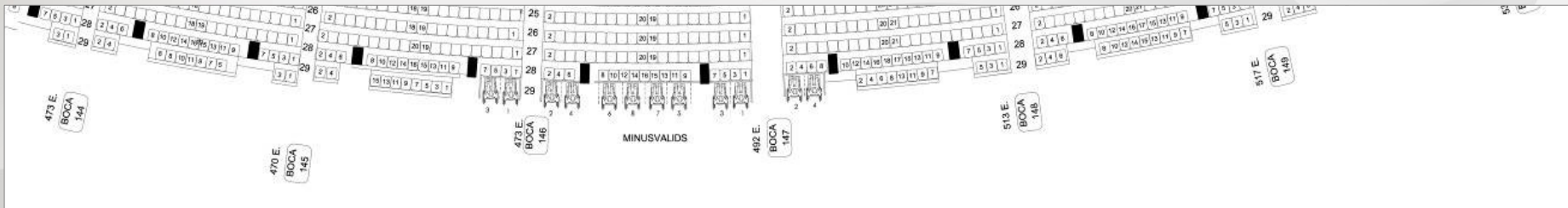
	SITUACIÓ PRÈVIA	SITUACIÓ TEMP. 11/12	AUGMENT AFORAMENT
Cadira de rodes	24	48	24
Seients acompanyants	0	48	48



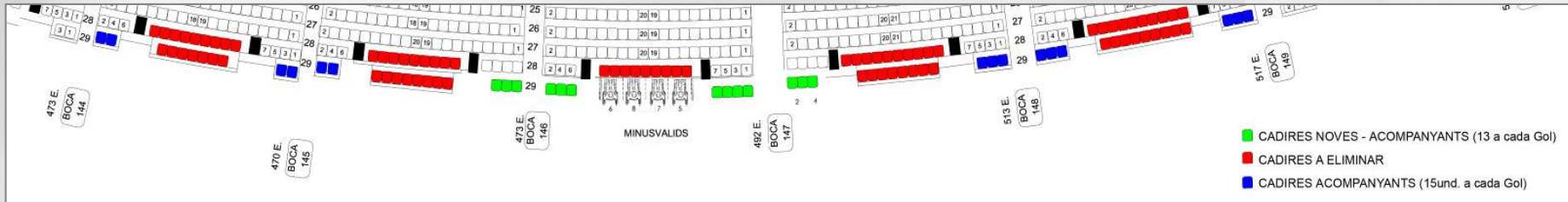


Projectes de millora | Afectacions localitats discapacitats

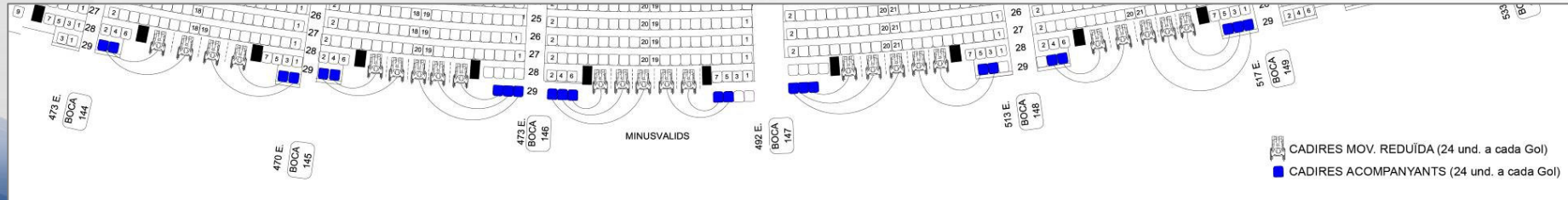
Actual



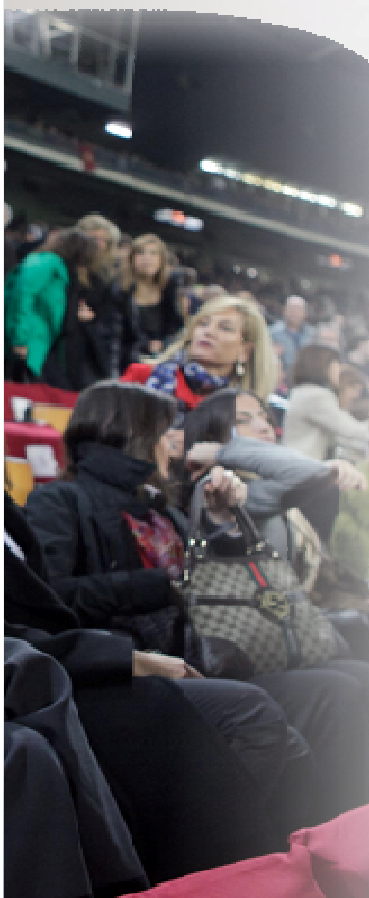
Afectació



Definitiva



Altres accions | Acte de reconeixement a la dona barcelonista



- **Grup de treball Edelmira Calvetó per impulsar el paper de la dona al Club integrada, entre d'altres, per les directives del Barça Susana Monje i Pilar Guinovart**
- En aquests moments el Club compta amb 42.000 sòcies, fet que representa gairebé un 24% d'aquesta massa social.
- **Primera acció**
 - **Llotja de dones:** Acte de reconeixement a la dona barcelonista i a la primera dona sòcia del Barça, Edelmira Calvetó



- **Acció per impulsar l'eradicació del tabac al Camp Nou, amb el llançament d'una campanya per recomanar als socis i aficionats que no fumin a l'Estadi**
- **El següent pas serà portar la proposta de prohibició a fumar a l'Estadi a l'Assemblea de Compromissaris d'aquest any**



La Grada d'Animació. Un projecte per impulsar l'animació a l'Estadi

Només per als socis

- Un projecte conjunt entre el Club i la plataforma Fanàtics, resultat de la integració de tots els grups d'animació de l'Estadi
- Un projecte social, demanat pels socis i el primer equip de futbol
- Seguretat i tolerància zero a la violència, sota la supervisió i aprovació tècnica dels Mossos d'Esquadra
- Ubicada al Gol Nord Baix i ocupant 1.400 localitats
- Implementació estimada: segon tram de la temporada 2011-2012





ÀMBIT SOCIAL PENYES



Objectiu



REJOVENIR I
MODERNITZAR
EL
MOVIMENT

DIFONDRE
ELS VALORS
I SER UN
MOVIMENT
SOLIDARI

SENTIR EL
CLUB MÉS
PROPER

ELEVAR LA
MARCA
penya

GUANYAR
QUALITAT

NOVA
ORGANITZACIÓ
DEL
MOVIMENT

CRÉIXER EN
EL MÓN



Eixos principals Àrea Penyes

PROJECTE PENYES S. XXI

NOVA OFICINA ATENCIÓ A PENYES (OAP)

- Millor atenció
- Millor gestió
- Millor comunicació
- Un club més proper

CREACIÓ COMISSIONS TEMÀTIQUES

- Altes, baixes i cens de penyes
- Entrades i desplaçaments
- Identitat de la penya i del penyista
- Campus i activitats

ANÀLISI DEL MOVIMENT DE PENYES

- Nou model organitzatiu
- Nova regulació de normativa
- Nou marc relacional amb el Club

CREACIÓ DEL SÍNDIC DE PENYES



Créixer en el món



- Millor atenció a les penyes del món, creació de la figura del directiu de Comissió Social Internacional
- S'han oficialitzat 13 noves penyes internacionals
- Hem passat de 1.383 penyes en la temporada 2009-10 a 1.444 en la 2010-11