



**FARSTA
TENNISKLUBB**

Sammanställning medlemsenkät 2024



Inledning

Stort tack till de som deltog i vår digitala medlemsenkät 2024!

Av ca 1300 medlemmar deltog 48 i år varav 3 st av dessa var juniorer. Svarsfrekvensen är en ordentlig minskning jämfört med den senaste medlemsenkäten då 160 av ca 800 medlemmar svarade varav 23 var juniorer.

Totalt ställdes 20 frågor med fasta svarsalternativ i en 5-gradig skala – där 5 är högsta betyg – plus möjlighet för medlemmar att ta upp synpunkter och idéer som inte rymdes under ställda frågor.

Svarsfrekvensen får anses vara väldigt låg. Och det är svårt att bedöma den totala medlemsnöjdheten sett ur ett statistiskt perspektiv samt att göra en rättvis jämförelse med tidigare års medlemsenkäter med högre svarsfrekvens.

Oavsett redovisar vi resultatet här. Vi hoppas att fler ska delta framöver då detta är ett av sätten att göra sig hörd på för medlemmar – och för oss att få en övergripande bild av hur verksamhet och faciliteter uppfattas och hur vi kan förbättra den.



Våra banor

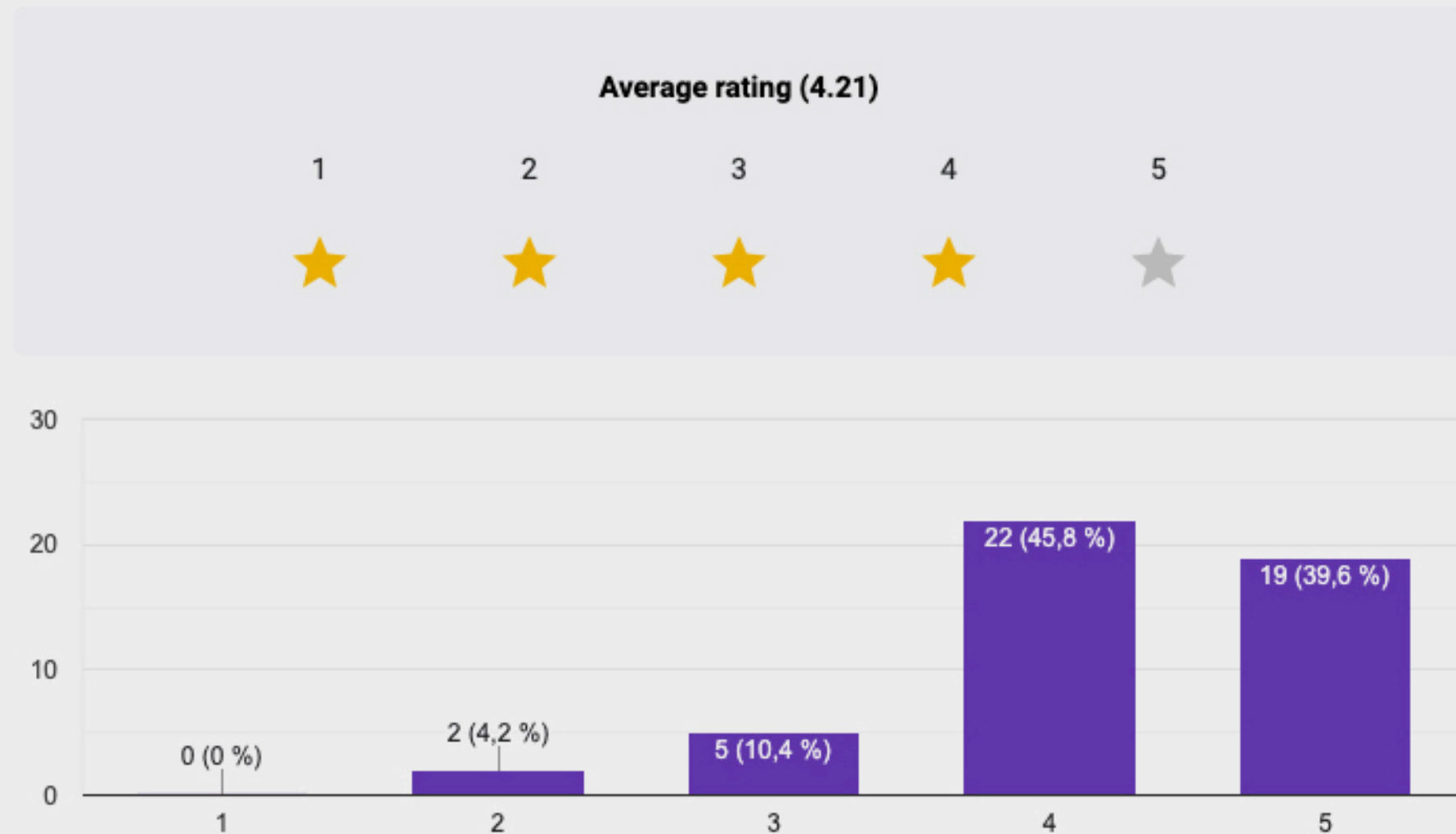
Majoriteten anser att kvaliteten på våra banor är god.

I en framtid kommer vi behöva laga mindre skador och måla om banorna.

Ett större och dyrare projekt som vi överväger är att justera ojämnheter på bana 1 och 2. Utredning vad som krävs och kostnadsräkning kommer göras senare.

Vad anser du om kvaliteten på våra banor?

48 svar





Våra omklädningsrum

Herrarnas omklädningsrum har pga skador fått en uppfräschning vid renoveringsarbeten.

Damernas har också fått smärre förbättringar. Nästa steg är att lyfta interiören i damernas. Vi har begärt in offert för att göra motsvarande uppdateringar som på herrarnas med nya ytskikt.

Resultatet på denna fråga är godkänt. Men vi hoppas kunna förflytta fler svar mot de högre betygen i nästa medlemsenkät.

Vad anser du om kvaliteten på våra omklädningsrum?

47 svar





Medlemsgym

Här får vi ett förväntat resultat. Det är något bättre än tidigare.

Vi har en begränsad yta och därmed en begränsning i vad vi kan erbjuda i form av utrustning etc. Målsättningen är ett funktionellt gym med den viktigaste utrustningen.

Vi gör löpande uppdateringar och planerar för ytterligare förbättringar. Det senaste är en spegelvägg som satts upp. Vi kommer även byta ut den stora trappan för att frigöra mer yta. Och vi tittar på att köpa in någon typ av dragmaskin med fler funktioner.

Vad anser du om kvaliteten på vårt medlemsgym?

44 svar





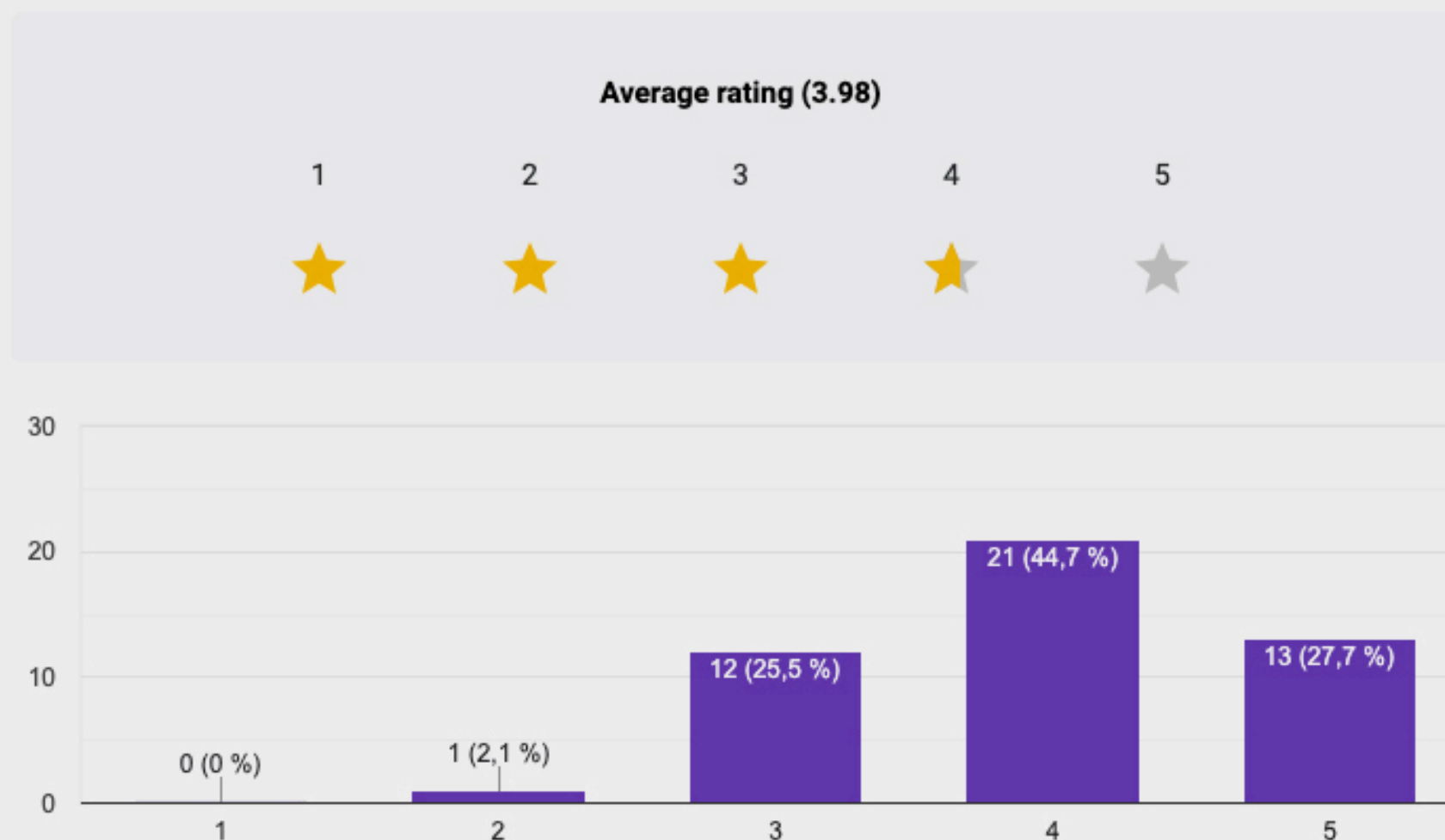
Allmänna utrymmen

Här ligger vi på ungefär samma nivå som i tidigare medlemsenkäter trots den utveckling vi haft med stora förändringar och vår målsättning att lyfta trivseln i hallens allmänna utrymmen.

Inga större förändringar är planerade.

Vad anser du om kvaliteten på våra allmänna utrymmen som café och läktare?

47 svar





Kvalitet på träningspass

Vi gläds åt att majoriteten ger oss bra betyg för våra tränarledda aktiviteter. Det är en förbättring jämfört med tidigare medlemsenkät då vi hade 5% av svaren i de två lägsta betygsnivåerna.

Vi lägger stor vikt på att hålla hög kvaliteten på våra träningar. Vi gör träningsplanering inför varje termin med träningsinnehåll och fokuspunkter för alla tränare att följa.





Kvalitet på tränare

Vi gläds åt att majoriteten ger oss bra betyg för våra tränare. Här har vi också förflyttat svar från de två lägsta nivåerna till högre upp i betygsskalan och fler till nivå 5 jämfört med förra enkäten.

Tränarna är vår viktigaste tillgång. Vi jobbar kontinuerligt med intern/extern tränarutbildning och har tränarmöten och utvecklingssamtal med tränare för feedback och info om hur vi ska arbeta på våra pass.

Vad anser du om kvaliteten på våra tränare?

44 svar





Bemötande tränare/personal

Vi har inga röster kvar i de två lägsta nivåerna vilket är positivt.

Vår personal har en viktig uppgift att se alla som kommer in i vår hall. Vi arbetar för en välkomnande miljö och att mötet med oss ska vara positivt i så stor utsträckning som möjligt.

Det är ett löpande arbete och vi gör vårt yttersta för att ha en hög trivsel i hallen. Vi utvärderar vårt arbete regelbundet och tar till oss konstruktiv kritik.

Hur upplever du bemötandet du får av tränare och personal?

47 svar





Trivsel

Detta är en ny fråga i årets enkät då vi arbetar aktivt för den övergripande trivseln och stämningen i hallen.

Det är också ett gemensamt ansvar vi alla har att skapa en bra atmosfär och ett positivt klimat. Vi vill passa på att tacka för all positiv feedback vi får regelbundet. Det sporrar oss i arbetet framåt.

Hur upplever du den övergripande stämningen hallen?

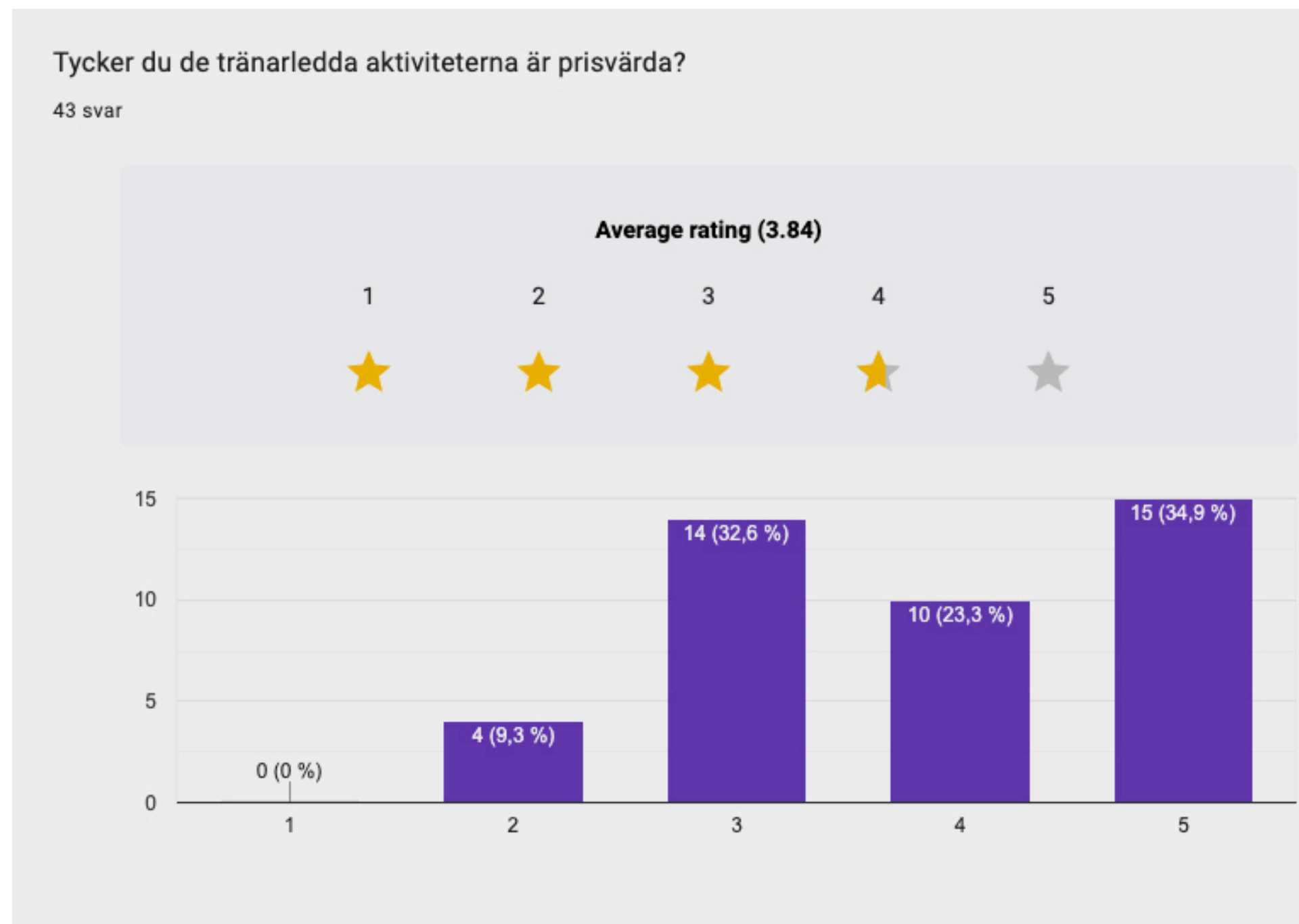
48 svar





Aktivitetsavgifter

De flesta tycker att våra aktiviteter är prisvärda. Vi kan se en liten rörelse mot mitten jämfört med förra medlemsenkäten.





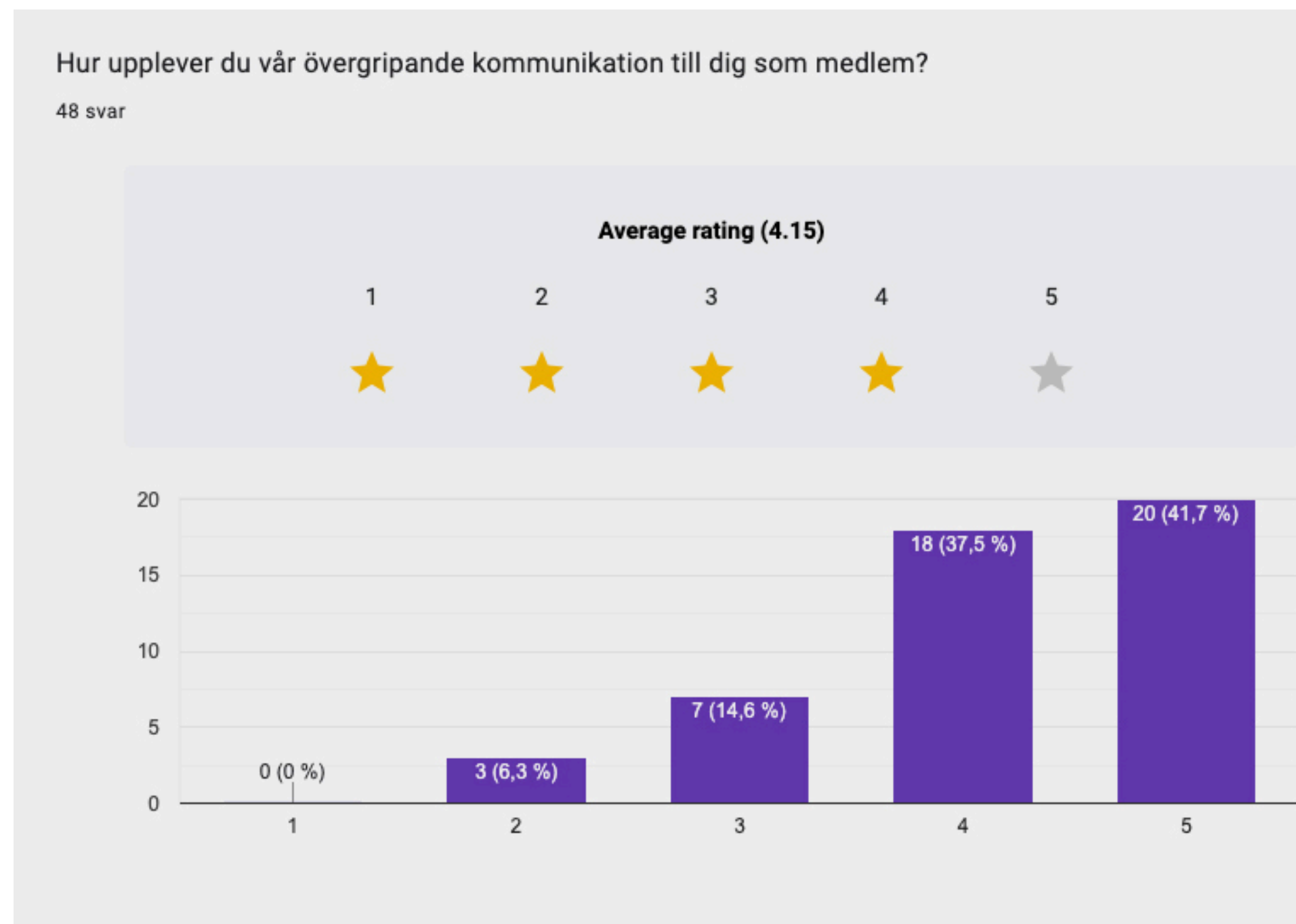
Övergripande kommunikation

Nivån i årets är jämförbar med tidigare medlemsenkät men något bättre.

Vi informerar medlemmarna genom olika kanaler. Dels genom personligt bemötande i hallen, vid årsmöten, föräldramöten och genom utskick via MATCHi, mailutskick samt kommunikation via våra digitala plattformar.

Vi är glada över att majoriteten upplever vår kommunikation som god.

Det är en balansgång i att kommunicera det vi vill och att bemöta de som tycker att det är för mycket utskick.



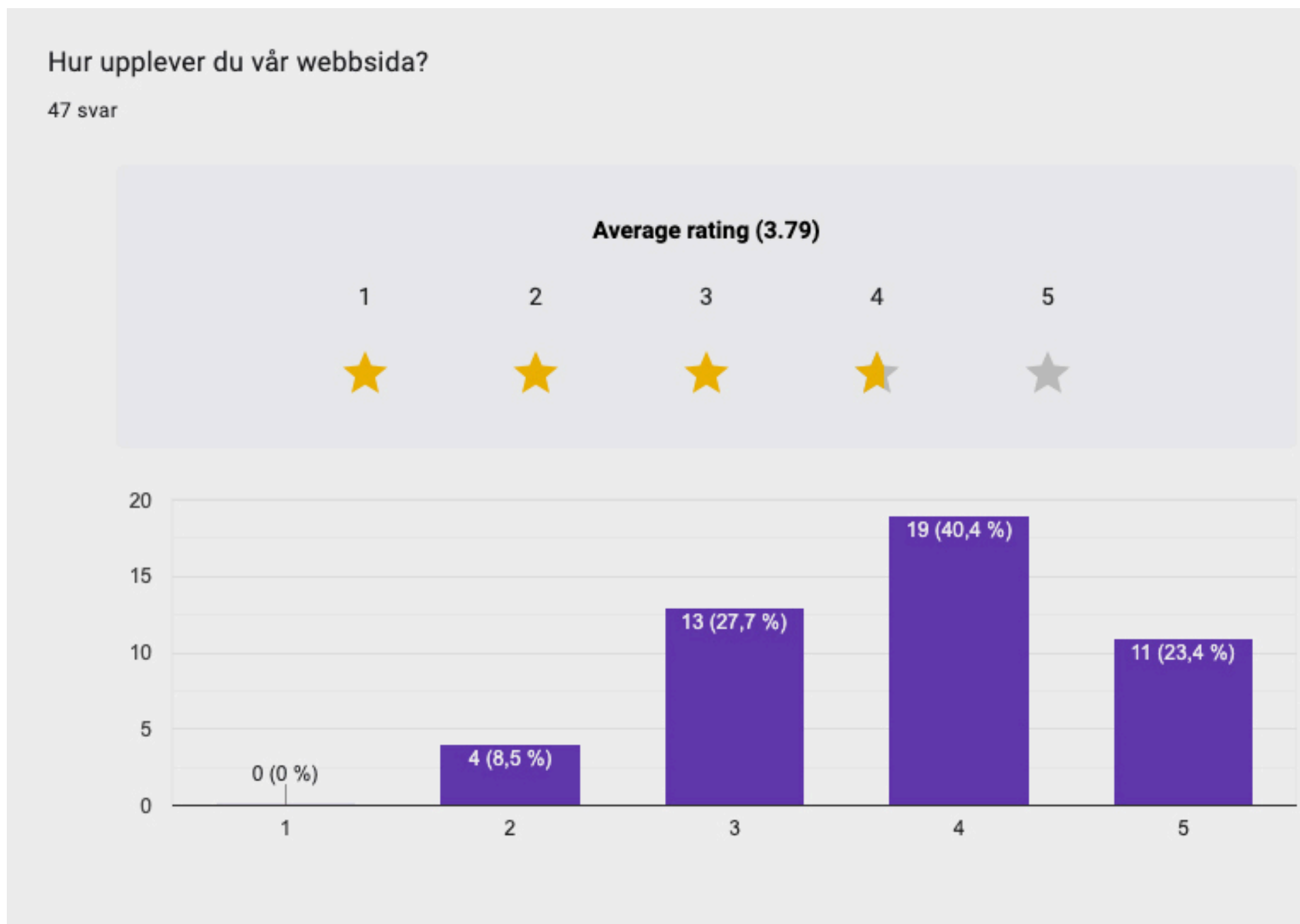


Webbsida

Ingen större förändring sedan förra enkäten vilket är rimligt då ingen större förändring av webbsidan har skett.

Vår websida riktar sig i första hand till de som inte tidigare haft kontakt med oss och som söker övergripande information om klubben och vår verksamhet eller behöver kontaktuppgifter.

Vi presenterar även de senaste nyheterna och grovplanering av terminen m.m.





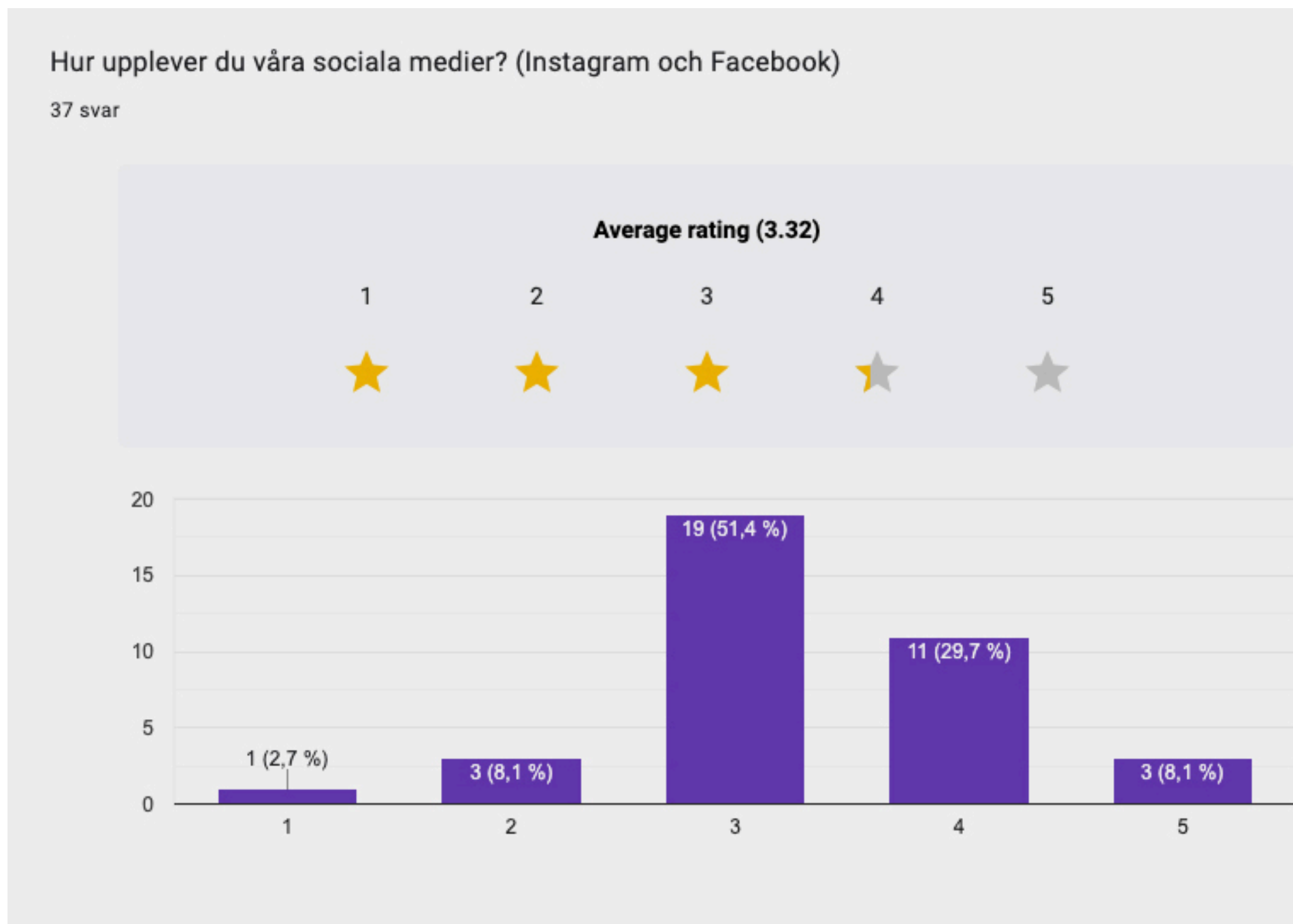
Sociala medier

Ungefär samma resultat som i förra medlemsenkäten. Dock har vi tappat i betygsnivå 5. Det är rimligt då vi tappat något i frekvens gällande inlägg.

Vi har ett Facebookkonto och ett Instagramkonto.

Facebook är en mer medlemsorienterad kanal i dagsläget. Här är det mer fokus på medlemsinformation.

Instagram är något mer extern i sin kommunikation där vi har följare från hela landet och även internationellt.





Öppettider

Ingen jämförelse med förra enkäten pga pandemin som begränsade våra öppettider.

Majoriteten anser att öppettiderna är tillräckliga eller att man inte har någon synpunkt.

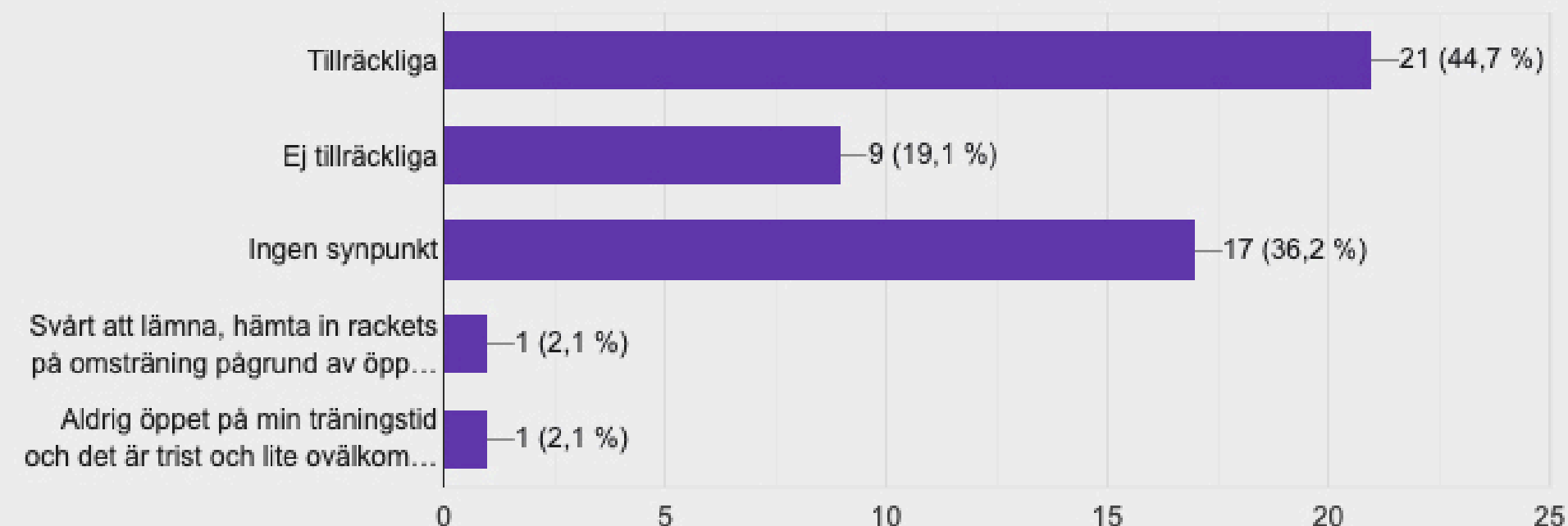
Våra öppettider i shop och reception är en ren service som kostar mer än vad den drar in. Vi har anpassat öppettiderna till de tider då vi säljer mest.

Att lämna/hämta rackets vid omsträngning kan göras när shopen är öppen eller om man vänder sig direkt till ansvariga tränare på kontoret.

En möjlighet för ökade öppettider är ideella krafter och personer som kan tänka sig att sitta i reception/shop kvällstid.

Vad anser du om våra öppettider för reception, shop och café?

47 svar





Varusortiment

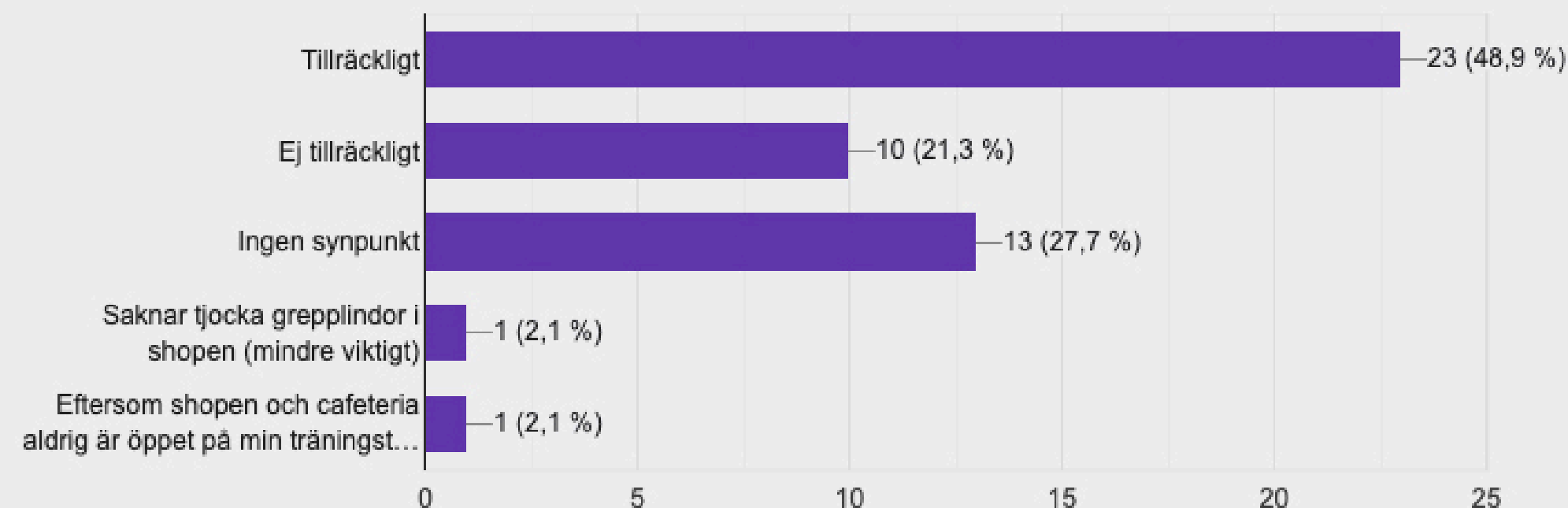
Majoriteten tycker att sortimentet av varor att köpa är tillräckligt eller att man inte har någon synpunkt.

Vi har en begränsad storlek på shop för display och kan inte lagerföra en större mängd varor förutom de mest efterfrågade. För att köpa in ytterligare varor till försäljning måste vi få in fler än enstaka önskemål för dessa.

Om man önskar en särskild vara så lämnar ni förslag till Felicia som ansvarar för shopen: felicia@farstatk.se

Vad anser du om sortimentet i shop, cafeteria och varumaskiner?

47 svar





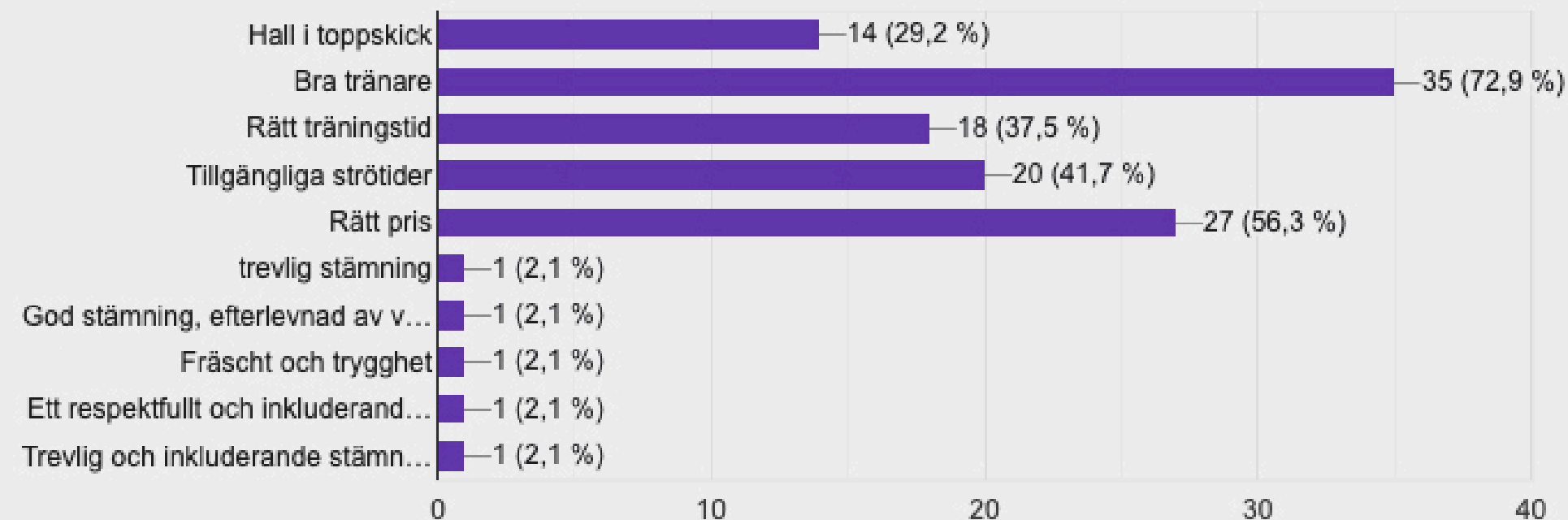
Vad är viktigast för dig som medlem?

I årets enkät, liksom i tidigare undersökningar, värderas kvaliteten på tränare högst.

Glädjande är att det åter är där vi får högt betyg. Här är det ingen förändring jämfört med tidigare års medlemsenkäter.

Kryssa i vad är viktigast för dig som medlem?

48 svar





Ideellt arbete

Här ställde vi en ny och öppen fråga för att se vilket intresse det finns för ideellt arbete.

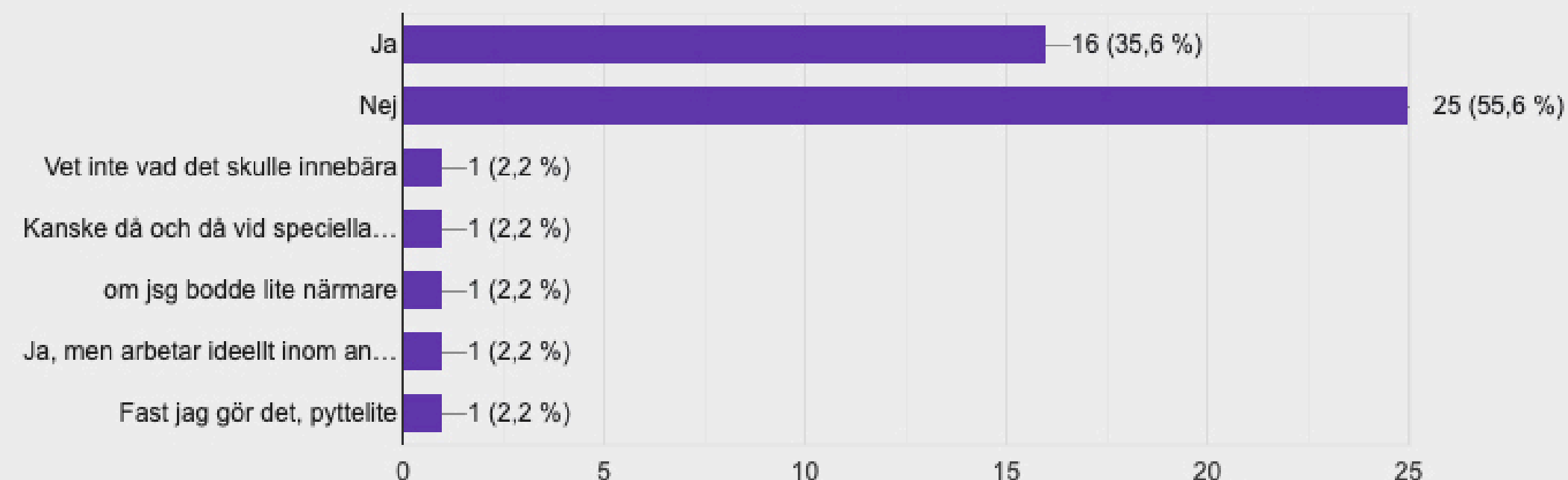
Sett tillbaka i tiden så har svenskt föreningsliv präglats av mycket ideella krafter. Den verkligheten har successivt förändrats under åren med ett sjunkande ideellt engagemang.

Idag har vi en styrelse som arbetar ideellt. Intresseanmälan för styrelsearbete görs till valberedningen.

Är man intresserad av att hjälpa till på andra sätt i frågor som rör sponsring, ökade öppettider shop, deltagande i olika kommittéer för tex tävlingsfunktionärer, sociala aktiviteter, hallarbete eller liknande är man välkommen att kontakta vår klubbchef: markus@farstatk.se

Kan du tänka dig att arbeta ideellt i föreningen?

45 svar





Sponsring

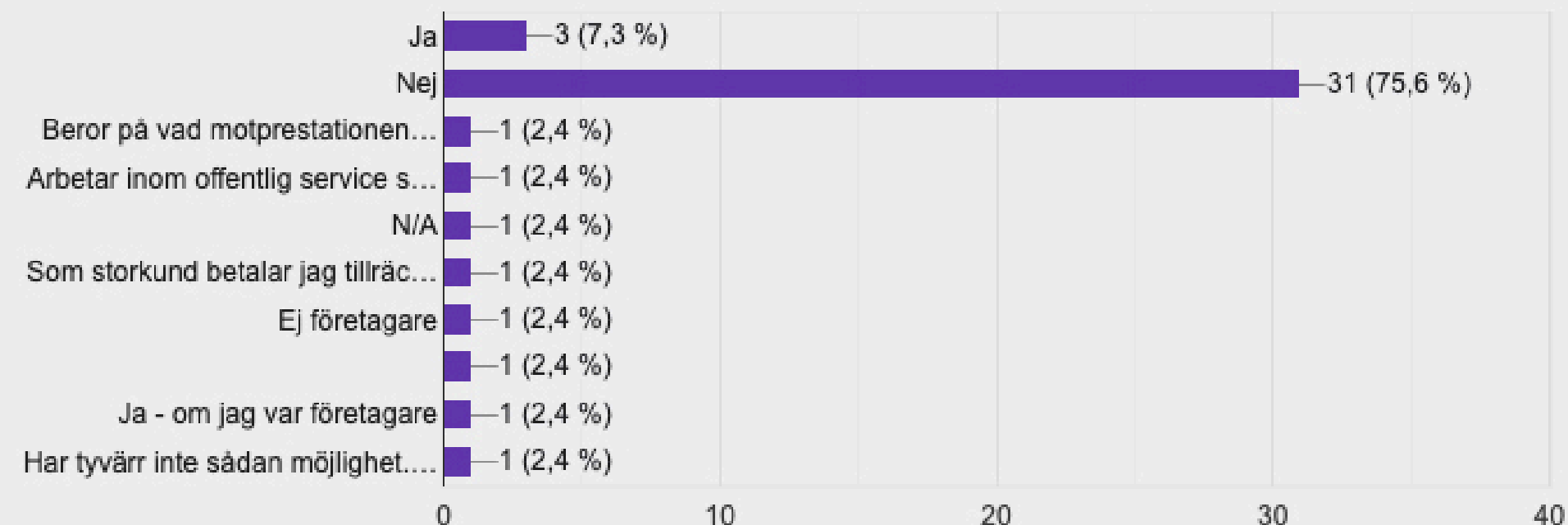
Här ställde vi en ny och öppen fråga för att se vilket intresse det finns för sponsring.

Sponsring kan ske på olika nivå med olika typ av motprestation. Vi skräddarsyr våra avtal för att bemöta önskemål från sponsorerna.

Om du är intresserad av att sponsra i någon form kan du kontakta vår klubbchef för ytterligare info:
markus@farstatk.se

Kan du/ditt företag tänka dig/sig sponsra Farsta Tennisklubb?

41 svar



Återkommande synpunkter och förslag på förändringar. 21 svar. (110 i förra enkäten.)



Källsortering av skräp sker i någon av våra återvinningsstationer. Det finns en i direkt anslutning till entrén till våra banor.

Vi tackar för era synpunkter och förslag. Det finns alltid saker vi kan göra bättre. Sammantaget kan vi konstatera att utvecklingen av hall och träning har förbättrats mycket sedan vår första medlemsenkät från 2020. Feedbacken är övervägande mycket positiv för bemötande, service, träning och hall. De mest frekvent återkommande frågorna/synpunkterna i årets enkät bemöter vi nedan. (Två eller fler.)

1. Bättre städning av banor.

Ex: "Mycket ludd/smuts bakom draperi/saknar skräpkorg på banan"

Svar: Vi har under vissa perioder också upplevt mer damm på banorna. Vi kommer att se över våra städrutiner av banorna med vår städleverantör.

Sopkorgar är borttagna på banorna för att skräpet ska sorteras i våra återvinningsstationer. Spelare ska ta med sitt skräp ut och sorterar det i korridoren när man går av banan. Bollar i kärl för bollar, brännbart i kärl för brännbart osv. Detta får alla anpassa sig till. Lämna inte kvar gamla bollar, snus eller skräp på banan. Vi tackar för er hjälp i vårt miljöarbete.

2. Skynken kortsida banor.

Ex: "Bollar rullar ut i banan/bollar studsar ut i banan/bollar rullar in bakom skynket."

Svar: De nya skynkena har en ljuddämpande effekt, ger bättre kontrast mot bollen och ger ett trevligare visuellt intryck. Vi kommer inte byta tillbaka till tunga plastskynken.

Vi är väl medvetna om att bollar studsar ut nu på bana 1–4 pga av betongklack. Vi arbetar för att hitta en lösning. Vi har bland annat testat viktband i fällen längst ner på ett skynke på bana 3 utan tillfredställande resultat. Just nu testar vi att flytta ut skynket från vägg på bana 3. Vi vill hitta en lösning med rimlig arbetsinsats och till en rimlig kostnad innan vi byter på samtliga banor. Vi ber er om ert tålamod för en hållbar lösning.



Bollar rullar in bakom skynken på bana 6 är inget akut problem. Det hände med tidigare skynken också. Men vi ska se om det går att sänka dessa på ett enkelt sätt.

***Fråga:** Har vi någon sykkunnig medlem med maskin för lite hårdare material skulle vi tacksamt ta emot hjälp att sy fast en bit skyddande material längs ner mot golvet.*

3. MATCHi. Serviceavgift och funktion

Ex: "En nagel i ögat/dålig digital service/interna bokningssystemet bättre"

Svar: MATCHi är ansvarig för serviceavgifterna. Inget vi kan påverka. Synpunkter lämnas direkt till MATCHi.

Vi bytte från MyCourt till MATCHi för att det var ett modernare och bättre system för oss att arbeta i. MATCHi utvecklar ständigt systemet för klubbarna. Och fler hittar till Farsta Tennisklubb nu då många fler spelare är anslutna till MATCHi. Ett "internt bokningssystem" skulle vara mycket negativt då vi inte skulle synas för majoriteten spelare i Stockholm.

Idag finns inget jämförbart alternativ som är bättre för att överväga ett byte. Farsta Tennisklubb har initierat ett nätverk med övriga klubbar i landet med syfte att påverka utvecklingen av tjänsten i positiv riktning. En lista på förbättringar för medlemmar och personal har lämnats till MATCHi. Nätverket och MATCHi har haft möte och kommer följa upp dessa frågor.

4. Sociala medier. Ex: "Mer frekventa inlägg/lyft fram allt positivt som händeri klubben"

Svar: Vi är medvetna om att frekvensen på inläggen varit lägre än vad vi önskar. Vi har fördelat uppgifter att lägga upp oftare. Men vi kommer alltid att fokusera på kärnverksamheten och högre prioriterade uppgifter vid brist på tid.

5. Idéer och tips på förbättringar.

Vi har noterat de förslag och idéer på inköp eller andra förbättringar som inkommit.



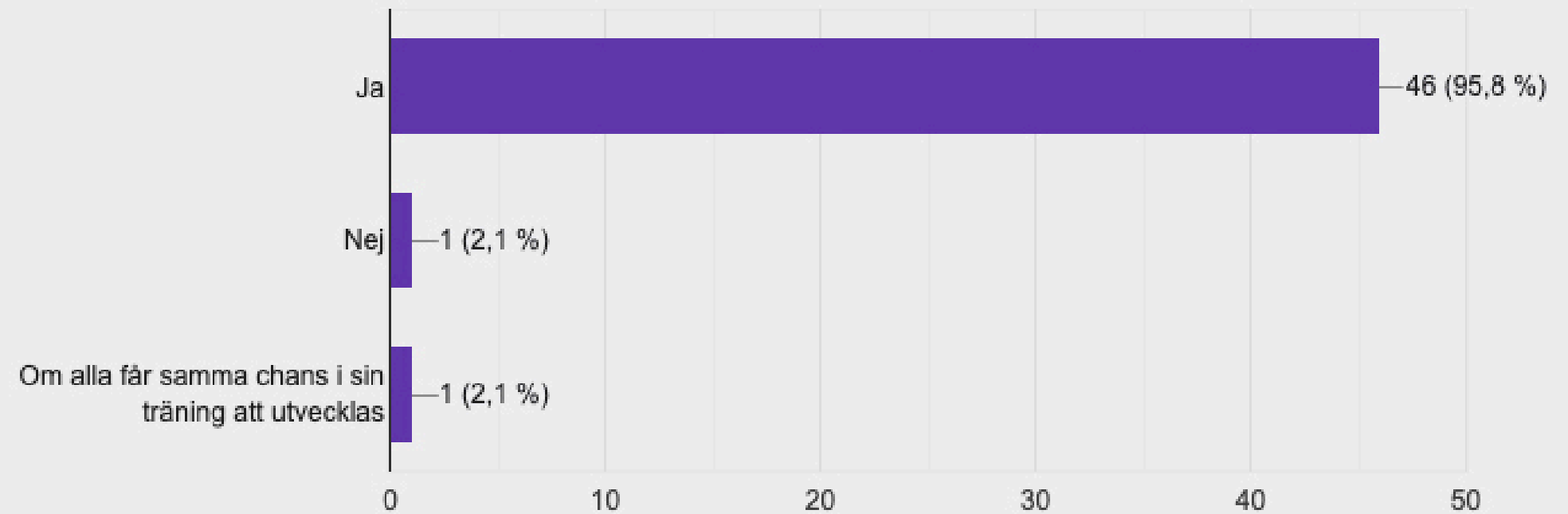
Summering

Vi vill avsluta med att tacka för ert engagemang och det mycket glädjande beskedet att majoriteten av de som svarat skulle rekommendera andra att spela i Farsta Tennisklubb.

Vi tackar för förtroendet!

Skulle du rekommendera andra att spela i Farsta Tennisklubb?

48 svar





Tack för er uppmärksamhet!

Har du frågor går det bra att maila oss på info@farstatk.se eller till vår klubbchef markus@farstatk.se.