



**FARSTA
TENNISKLUBB**

Sammanställning medlemsenkät 2020

Inledning



Stort tack till alla som deltog i vår digitala medlemsenkät! Av de drygt 500 medlemmar som enkäten gick ut till fick vi in 70 svar. Detta kan jämföras med den senaste enkäten som gjordes 2014 då vi fick in 180 svar. Ett av skälen till den bättre svarsfrekvensen då var att klubben även tog in svar på pappersenkät när spelare var i tennishallen.

Svarsfrekvensen får anses svag. Men vi tror ändå att vi får en god bild av den genomsnittlige medlemmens synpunkter och åsikter som styrelse och tränare kan arbeta utifrån i vårt löpande utvecklingsarbete. Noterbart dock att juniorer är underrepresenterade bland de som svarat.

Länk till digital medlemsenkät skickades ut via email. Totalt ställdes 13 frågor med fasta svarsalternativ i en 5-gradig skala – där 5 är högsta betyg – plus 3 frågor för medlemmar att formulera egna frågor och synpunkter.



De viktigaste medlemsfrågorna

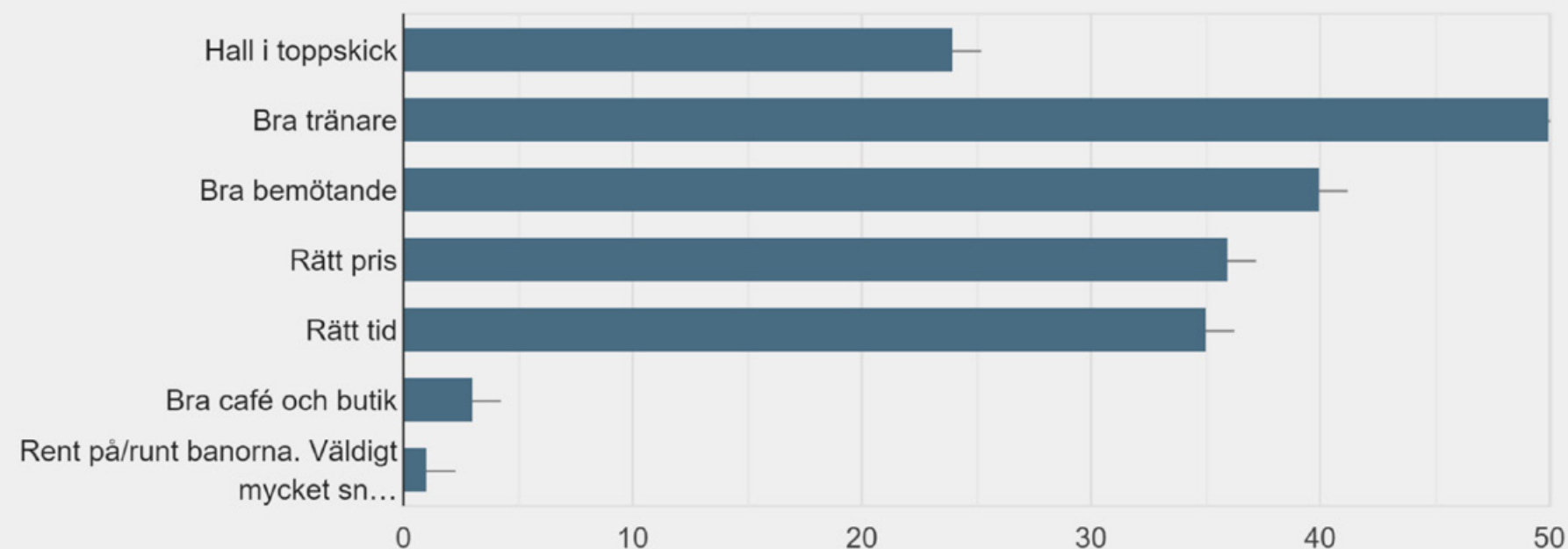
Precis som i 2014 års enkät står de mjuka värdena högt. Bra tränare och bra bemötande prioriteras av medlemmarna. Glädjande är att det också är där vi får högst betyg.

Efter det kommer priser, tider och kvaliteten på anläggningen.

Sist i ordningen kommer café, butik och städning. Och här vi får sämst betyg i enkäten.

Vad är viktigast för dig för att vara kvar i klubben?

67 svar



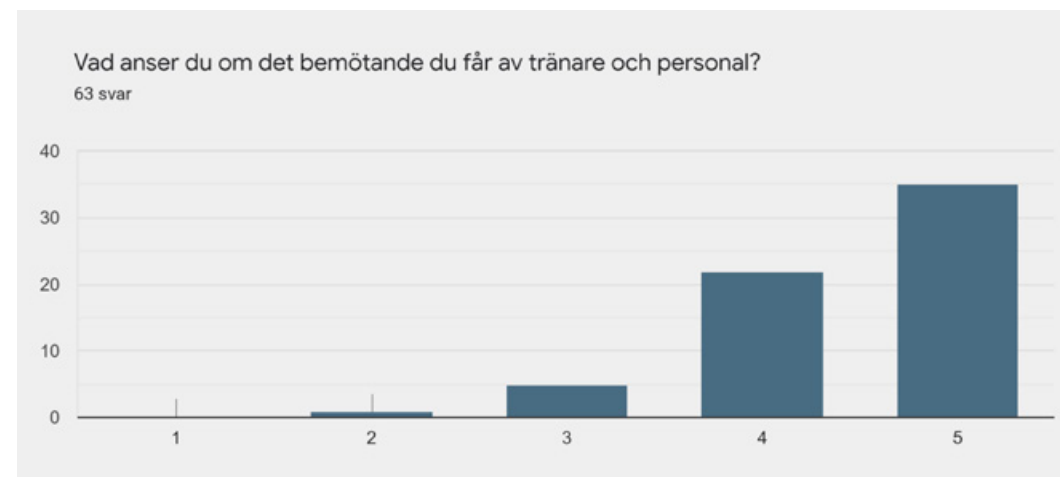


Bemötande och kvalitet på träning/tränare

Det är glädjande att vi får det högsta betyget för vår kärnverksamhet.

Roligt är att vi också förflyttat fler antal nöjda medlemmar mot den högre betygsskalan jämfört med i 2014 års medlemsenkät.

Det är dock viktigt att notera att vi i denna medlemsenkät har en 5-gradig skala i betygsättningen jämfört med 2014 då den var från 1-4. Så inte helt jämförbar. Men där vi ser tydliga skillnader i graferna, samt kan jämföra medlemmars egna kommentarer, vågar vi peka på dessa i en jämförelse.



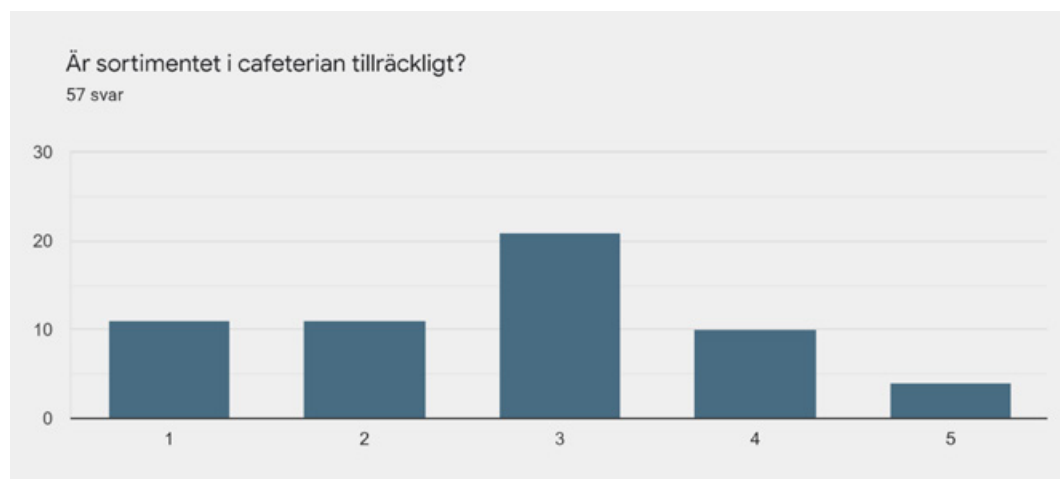
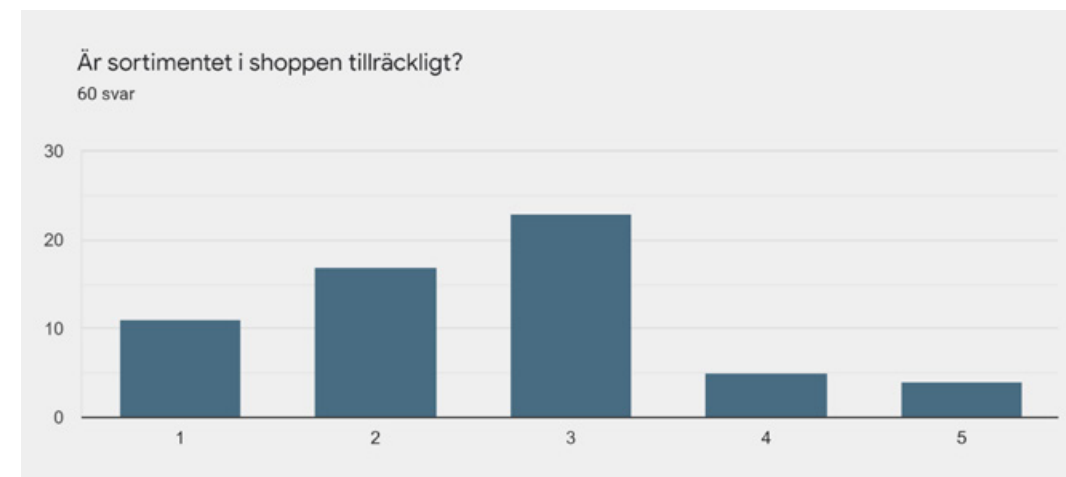


Öppettider/sortiment reception, cafeteria/shop.

I dessa frågor får vi en stor spridning på svaren men med övervägande betyg i den neutrala och lägre skalan.

Här ligger vi sämre i betyg idag än vid 2014 års enkät. Skälen till detta är flera och kan inte redovisas i korthet. Men det handlar bl.a. om ekonomiska svårigheter klubben genomgick (efter 2014 års enkät) som resulterade i nedskärningar av bland annat öppettider och receptionspersonal.

Dessa frågor är på agendan för utredning och hur vi kan förbättra servicen. För att möta spelares behov av att köpa bollar, drickor mm har en varumaskin införskaffats.

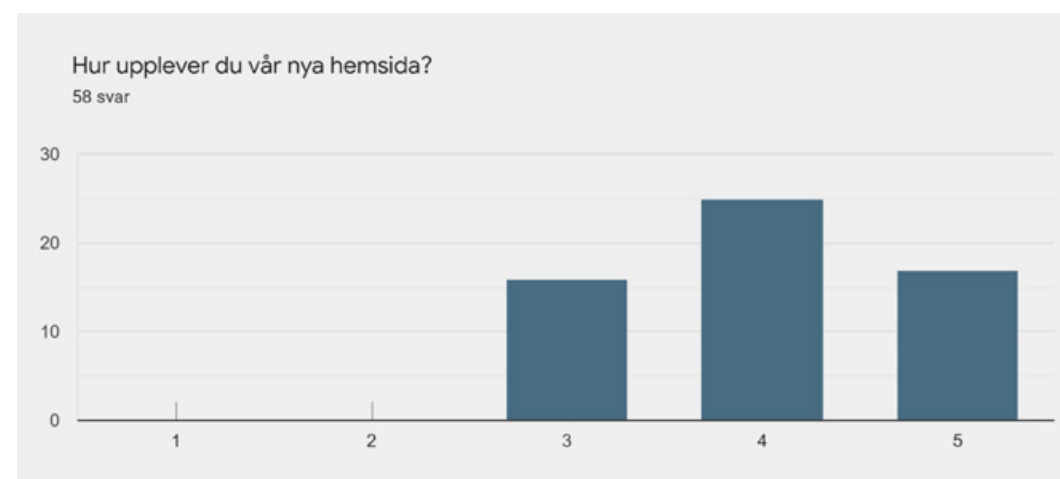
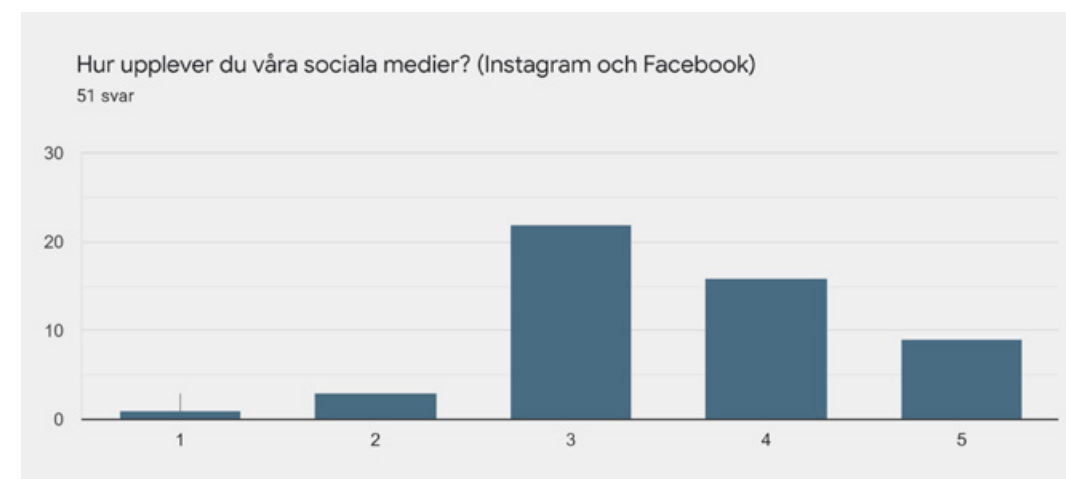
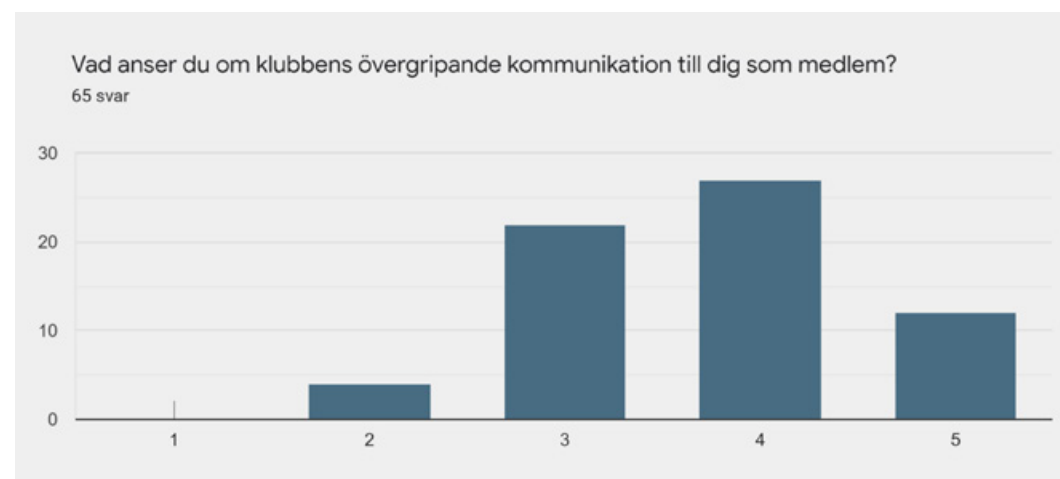




Klubbens kommunikation

Gällande klubbens interna och externa kommunikation har vi fått godkänt betyg. Här rör vi oss i en tydlig positiv riktning jämfört med 2014 års medlemsenkät.

Ett arbete pågår med att förbättra vår kommunikation. Ny webbsida har tagits fram, större engagemang på våra sociala medieplattformer, uppdaterat skyltsystem, bättre system för medlemskommunikation m.m.



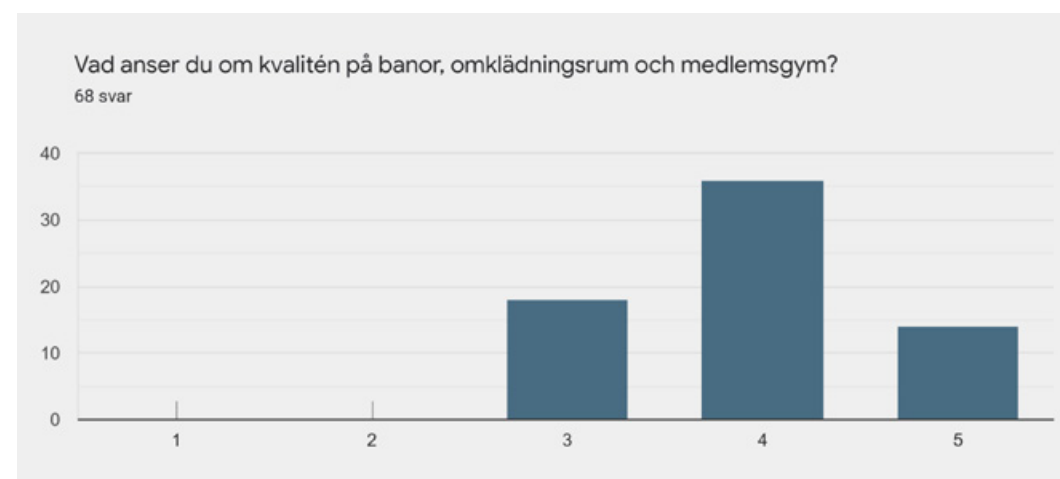
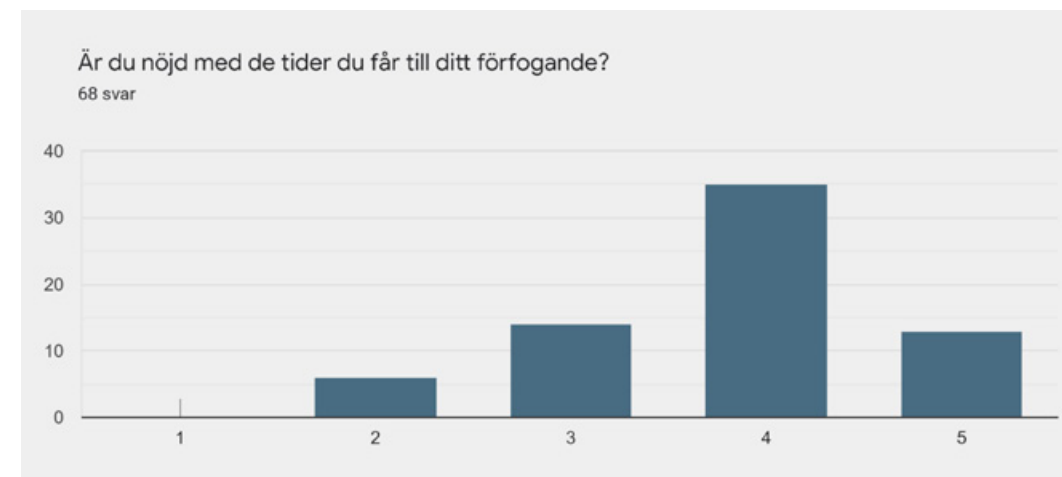


Priser, tider och faciliteter

Vi får godkänt betyg gällande priser och träningstider. Här är det förstås svårt att lyckas 100% med kundnöjdheten trots vår strävan.

Betyget på våra faciliteter har höjts jämfört med 2014 års enkät. Ett antagande till det bättre betyget är förstås att vi idag har hard court på alla 6 banor samt installerat ett medlemsgym.

(Utbyggnaden av medlemsgym och renoveringen av herrarnas omklädningsrum var ännu inte klart när enkäten skickades ut.)





Återkommande frågor/önskemål och åtgärdsplan

1. Göra allmänna ytor trevligare./ Växter, bättre belysning cafeteria.
Svar: Det pågår en upprustning av hallens allmänna ytor. Bland annat har initiativ redan tagits för att skapa trevligare atmosfär i cafeteria och på läktare. Offert för växter har begärts in. Aktiviteter kommer att genomföras under 2021.
2. Renovera damernas omklädningsrum.
Svar: En renovering av damernas omklädningsrumm ligger i planeringen för nästa steg i vår upprustning av hallen. Budget och tidplan är ännu inte satt för detta men är i planeringsstadiet.
3. Öka öppettider i receptionen./Det saknas personal i receptionen./Satsa på personligt bemötande.
Svar: Vi har en pågående diskussion om ökade öppettider av reception/shop. Corona har tyvärr bromsat detta. Vi ser i dagsläget dock inte att det är ekonomiskt motiverat med utökade öppettider men situationen utvärderas fortlöpande.
4. Utveckla sortiment i shopen./Möjlighet att köpa bollar, tennistillbehör, dricka när receptionen är stängd.
Svar: Målsättningen är att öka servicen och möjligheten att köpa tennistillbehör, dricka och snacks även när receptionen/shopen är stängd. Bland annat har vi nyligen installerat en Selectamaskin för försäljning av bollar, lindor, dricka och snacks m.m. Den kommer inom kort att kunna tas i bruk för test.



5. Man når inte fram på hallens telefonnummer.
Svar: Telefontiderna hör ihop med öppettiderna för receptionen. Vi är medvetna om den dåliga tillgängligheten. Och vi arbetar för att hitta en bättre lösning. Men via hemsidan kan man nå den fast anställda personalen under dagtid.
6. För mycket mail./Använd hemsidan istället för mail./Mer löpande info om planer och aktiviteter.
Svar: Vi är medvetna om att det under vissa perioder blir en del mailkorrespondens. Tyvärr så måste vi gå ut via mail för att säkerställa att alla berörda får del av viktig information. Vi når inte alla via webbsidan.
Vi har påbörjat ett arbete med klubbens övergripande kommunikation. En del information kommuniceras via mail/nyhetsbrev, en del kommer presenteras på webbsidan, en del i våra sociala medier och en del på anslagstavla/skärm i hallen.
7. Lägg Pay'n Play på kvällstid./Ha en timmes Pay'n Play istället för två till priset av en timme.
Svar: Pay'n Play planeras inte att läggas på kvällstid i dagsläget. Kvällarna är just nu tillägnat ordinarie junior- och seniorgruppträning. Pay'n Play är ett kompliment och ett sätt att öka aktiviten i hallen på lite mer obekväma tider.
Men pga återkommande önskemål kommer vi utreda möjligheten att införa Pay'n Play även på kvällstid med tidigast implementering under hösten 2021.
8. Mer teknikträning på gruppträning och Pay'n Play.
Svar: Vi har en del teknik på schemat under gruppträning och Pay'n Play. Och inför hösten en tydligare inriktning mot både tekniska detaljer samt andra delar av spelet såsom balans, fotarbete, speluppbyggnad etc. Med det sagt så vill vi understryka att det finns en begränsning för vad man hinner med på gruppträning 1tim/vecka. Vill man förkovra sig i teknik erbjuds privatträning. Vill man komplettera med mer spelövningar så erbjuder vi det i Pay'n Play.



9. Anordna sociala aktiviteter/trivselkvällar
Svar: Pandemin har satt stopp för planerade sociala aktiviteter. Vi får återuppta detta när det blir praktiskt möjligt.
10. För många avbrott i tennisträningen pga tävlingar.
Svar: Vi kommer inte att dra ner på tävlingsaktiviteter. Tävlingar ingår i vår planerade verksamhet och något som majoriteten av våra medlemmar vill ha.
11. Banor smutsiga./Städa banorna oftare./Städa bakom skynkena.
Svar: Vi har sett att städningen i hallen tappat i kvalitet och att banorna blivit dammigare och smutsigare. Kontakt har tagits med företaget som sköter lokalvården. Försämringen anges bero på ett byte av anställd till vikarie. Förbättring har utlovats.

Vi tackar för samtliga förslag och synpunkter som erhållits! Vi ser även över kreativa idéer såsom möjlighet att hyra bollmaskin, presentkort i shopen och plats att sitta ute vid bra väder.



Tack för er uppmärksamhet!