

Sammanställning medlemsenkät 2021

Glädje
Hälsa
Utveckling
Inkludering

Inledning



Stort tack till alla som deltog i vår digitala medlemsenkät! Vi gratulerar Johan Arvas som deltog i utlottningen och vann en privatlektion!

Av ca 700 medlemmar deltog 160 i år. 137 seniormedlemmar och 23 juniormedlemmar. En ökning med 235% jämfört med förra året då 68 medlemmar deltog varav endast 4 st var juniorer.

Svarsfrekvensen får anses godkänd jämfört med tidigare års deltagande 2014 och 2021. Men 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 in underlag på hur vi kan förbättra verksamheten.

Totalt ställdes 20 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. Nytt för i år var frågor kring hur vi hanterat pandemin.



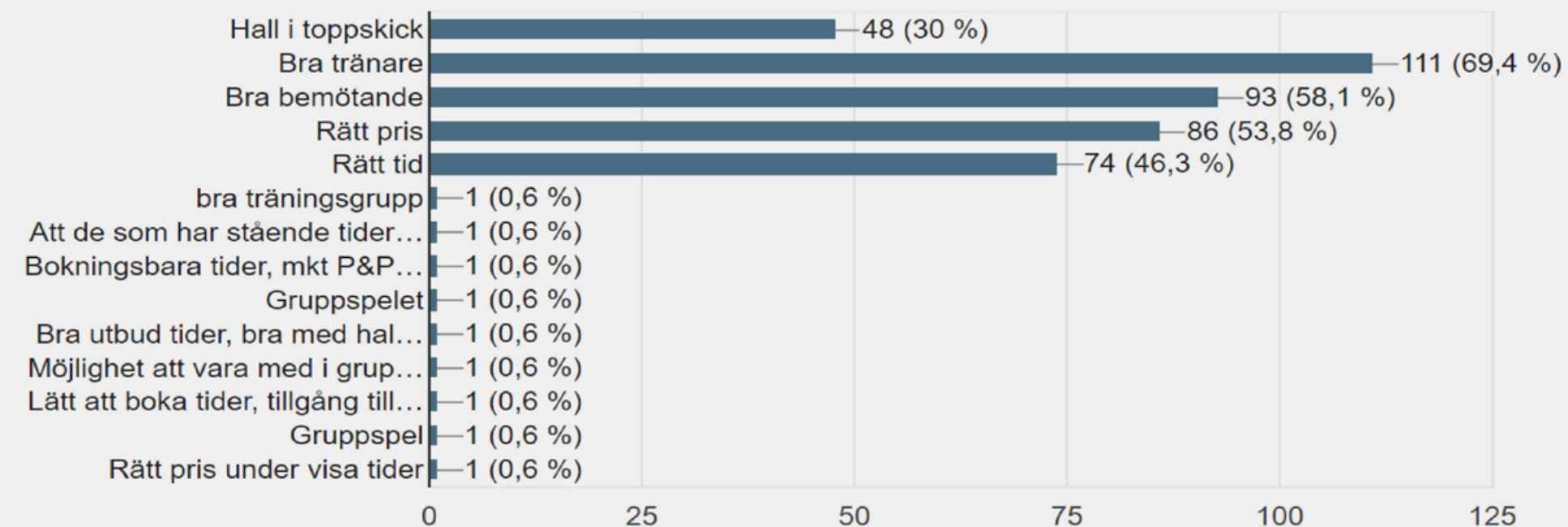
I årets enkät står de mjuka värdena högt. Här är det ingen förändring jämfört med tidigare års medlemsenkäter 2014 och 2020.

Bra tränare och bra bemötande prioriteras av medlemmarna. Glädjande är att det åter är där vi får högst betyg.

De viktigaste medlemsfrågorna

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

160 svar

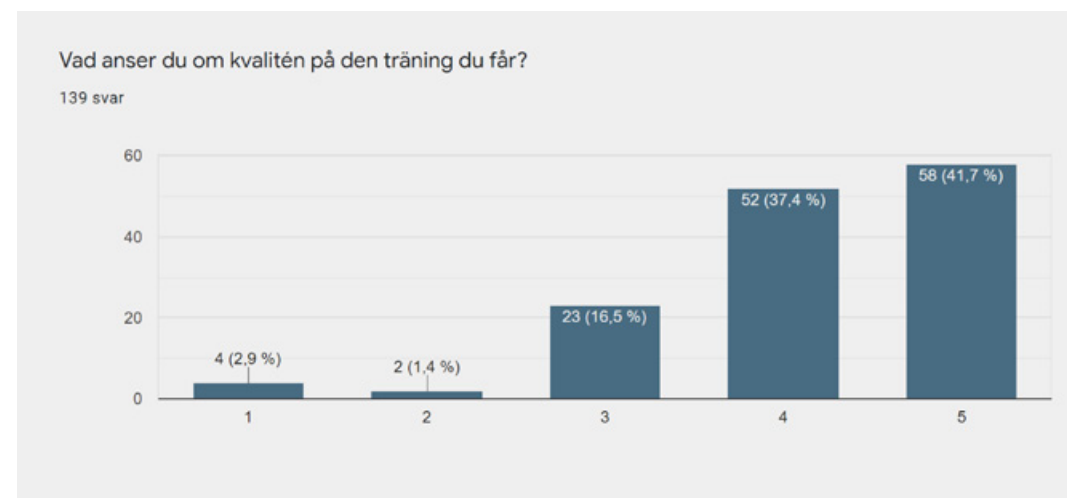
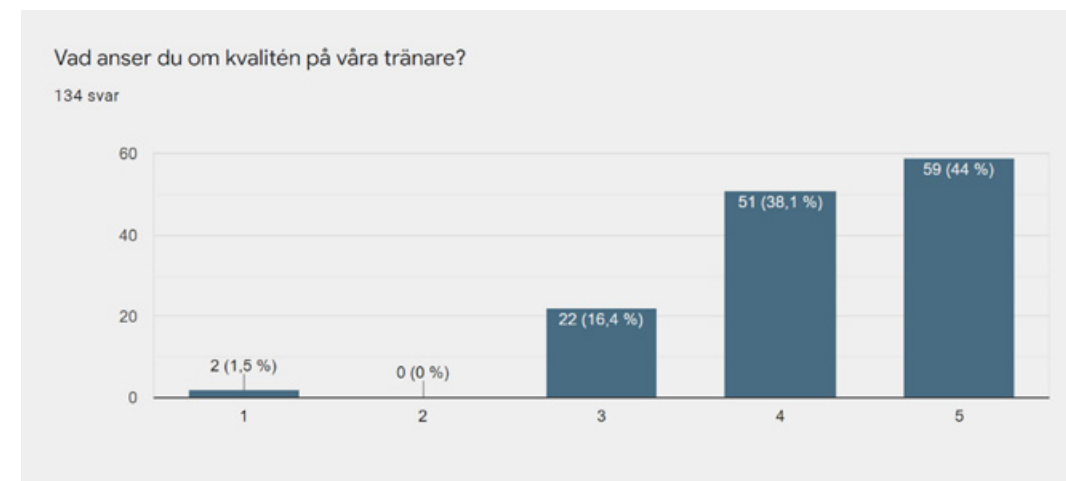
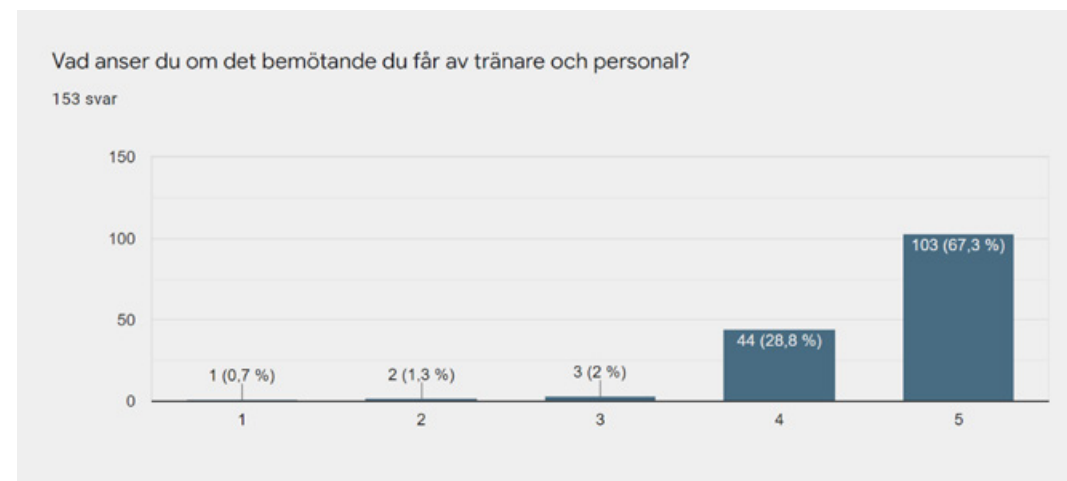




Bemötande och kvalitet på träning/tränare

Återigen har vi förflyttat fler antal nöjda medlemmar mot den högre betygsskalan jämfört med i 2014 och 2020 års medlemsenkät.

Det är mycket positivt då vi arbetat medvetet mot det målet och med fokus på att höja kompetensen på alla tränare både på service- och ledarskapsnivå.





Klubbens kommunikation

Vi har förbättrat oss något gällande klubbens interna och externa kommunikation.

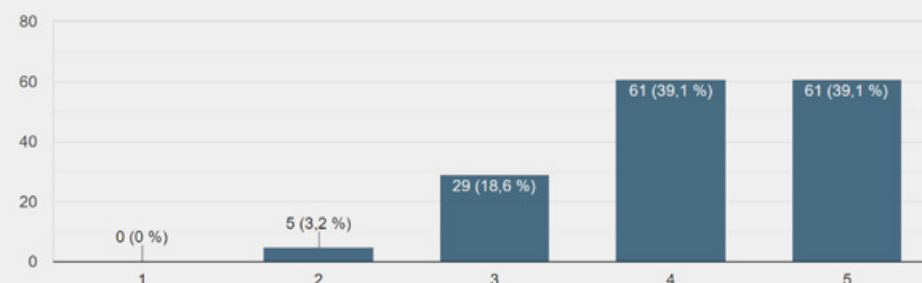
Vi ser en tydlig förbättring gällande klubbens övergripande kommunikation med fler svar i den högre betygsskalan.

Vi får ett godkänt betyg gällande vår webbsida men där skiljer sig inte utslaget märkbart jämfört med 2020. Den stora rörelsen i positiv riktning skedde från 2014 till 2020.

Detsamma gäller upplevelsen av våra sociala medier. Trots vårt engagemang når vi inte önskat resultat i den högre betygsskalan. Det positiva är dock att antalet följare ökat sedan VT 2020 fram till idag. Från 235 till 419 st på Facebook. Från 126 till 1071 st på Instagram!

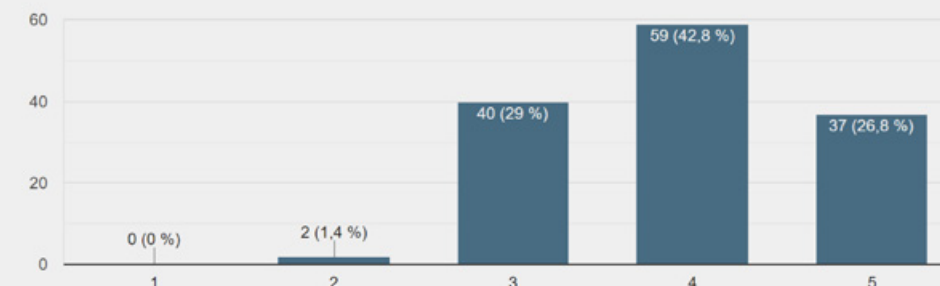
Vad anser du om klubbens övergripande kommunikation till dig som medlem?

156 svar



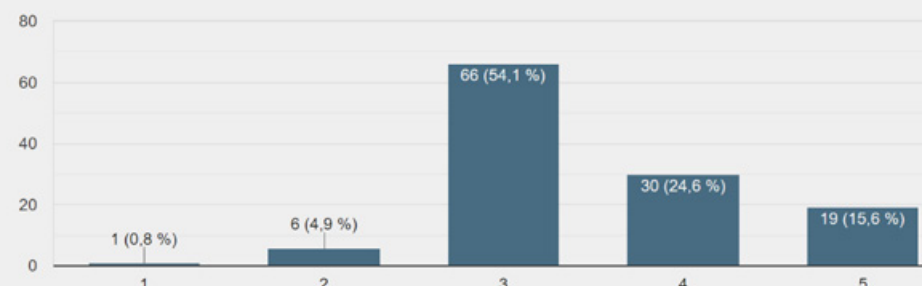
Hur upplever du vår nya hemsida?

138 svar



Hur upplever du våra sociala medier? (Instagram och Facebook)

122 svar



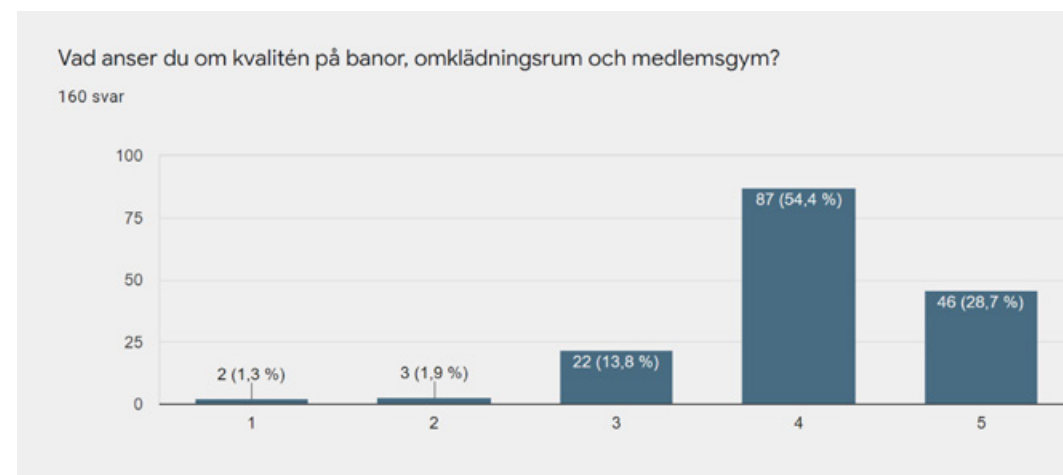
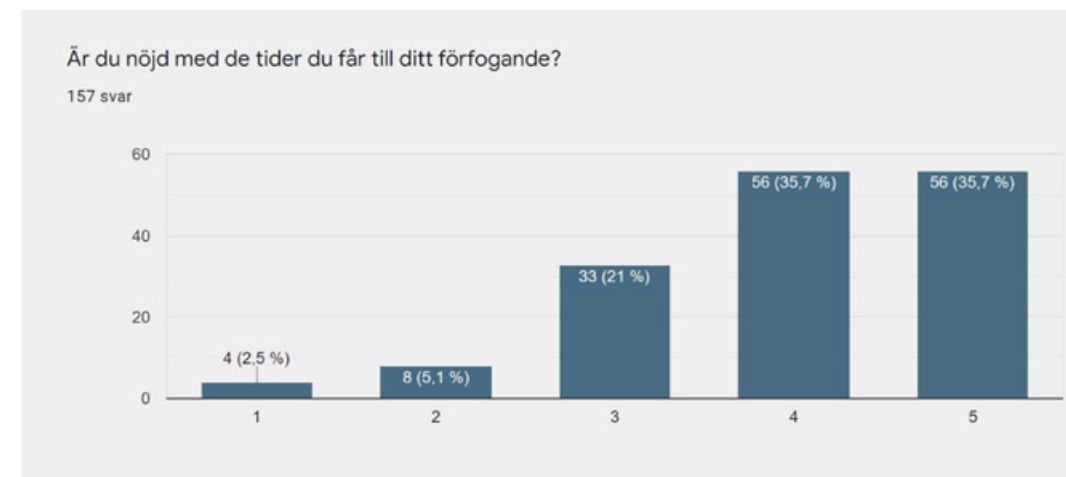
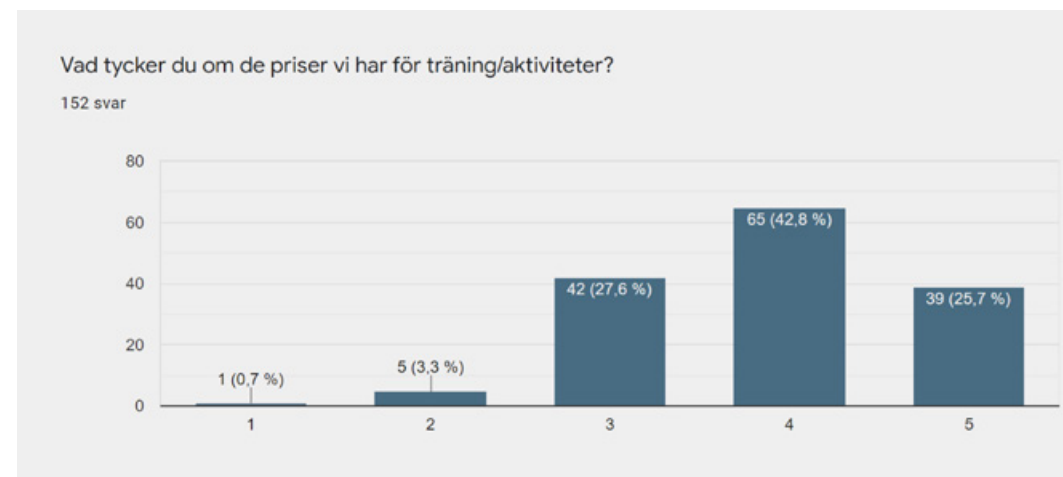
Facebook är den kanal där vi i första hand riktar oss mot våra medlemmar och boende i närområdet. På Instagram bygger vi vår nationella och internationella närvaro.

Priser, tider och faciliteter

En högre andel har gett oss högsta betyg för prissättning av våra aktiviteter jämfört med 2020. Och vi ligger fortfarande bra till jämfört med andra klubbar.

Också en tydlig förbättring gällande nöjdhet gällande tider medlemmarna fått till sitt förfogande.

Vi har fått fler svar på den högre delen av betygsskalan gällande kvaliteten på banor, omklädningsrum och medlemsgym. Vi noterar dock enstaka röster har flyttat till den lägre betygsskalan. Och i kommentarsfälten påpekas att damernas omklädningsrum behöver ett lyft. Det är en punkt på listan av renoveringar som ligger i vår långsiktiga plan.





Restriktioner och övergripande kommunikation under coronapandemin.

I årets enkät ville vi ta tempen på hur våra medlemmar upplevt restriktionerna och den övergripande kommunikationen under pandemin.

Vi får högt betyg för hur vi hanterat detta vilket känns väldigt bra.

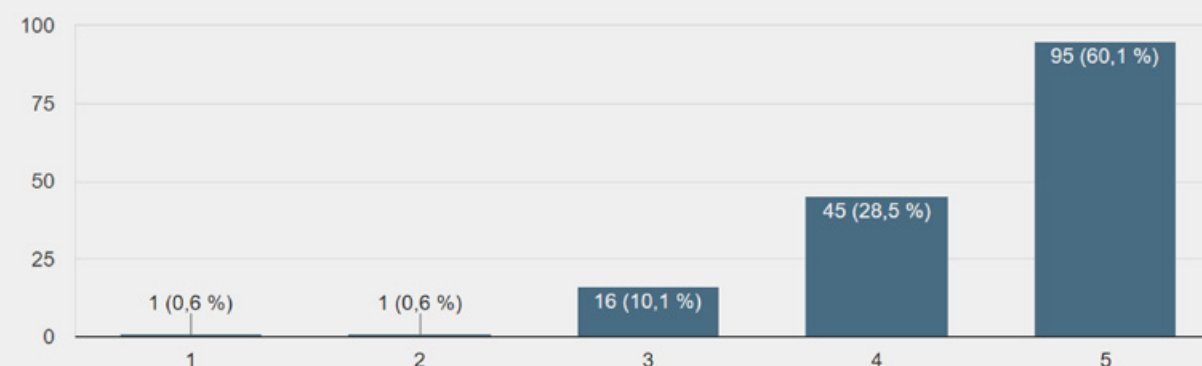
Vi tackar alla som respekterar de restriktioner vi haft och har nu.

OBS!

Vi uppmanar fortsatt alla till fortsatt försiktighet och att visa hänsyn då spridning av covid19 inte är över.

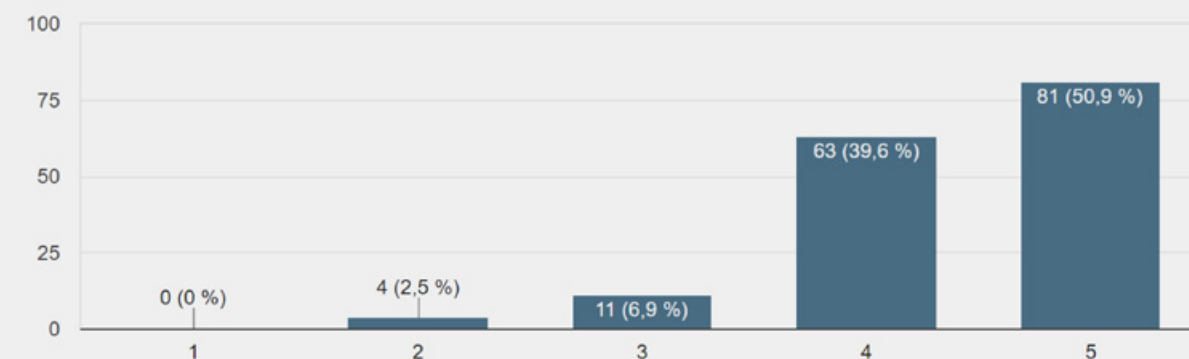
Tycker du klubbens restriktioner varit tydliga och tillräckliga under pandemin?

158 svar



Hur upplever du klubbens övergripande information gällande coronapandemin?

159 svar





Hur har du upplevt servicenivån under coronapandemin.

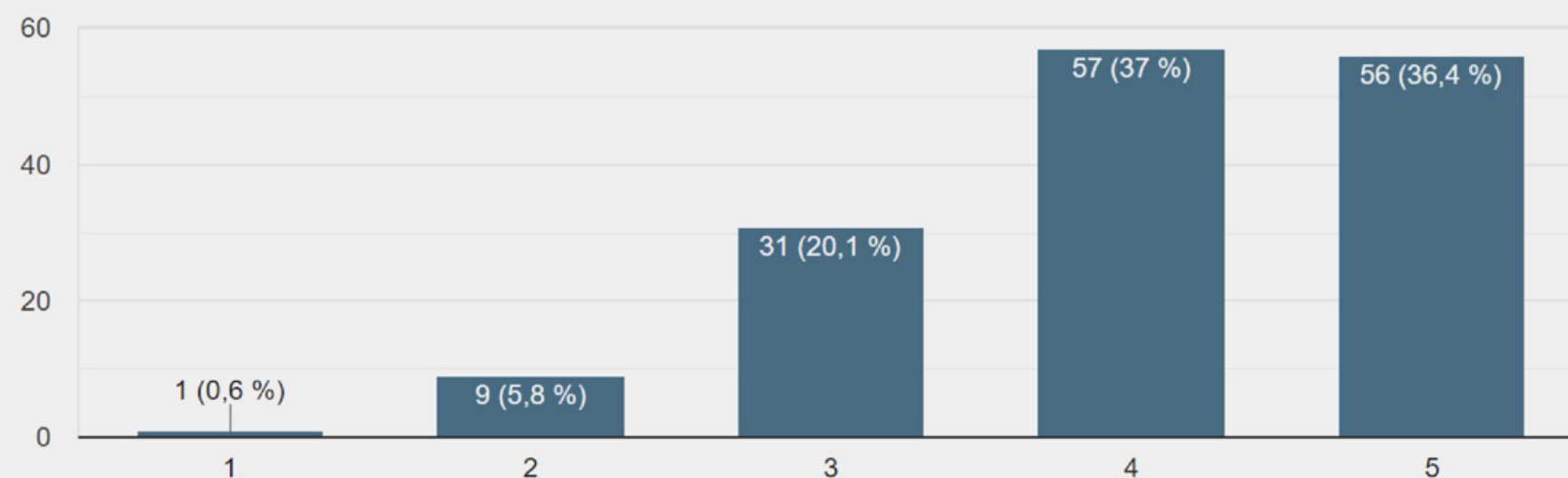
I årets enkät har vi inte ställt frågor kring receptionsens öppettider och shopens utbud då vi inte haft öppet pga av pandemin. Men vi har ställt frågan om den övergripande servicenivån.

Vi har trots pandemin lyckats hålla öppet för tennisaktiviteter förutom två veckor då vi varit tvungna att stänga verksamheten helt. Och vi har haft en relativt god servicenivå med tillgängliga tränare för tex strängning av rackets och en Selectamaskin på prov.

Vi vill passa på att tacka alla medlemmar för tålamod och förståelse för att vi inte fullt ut kunnat erbjuda den service vi önskat under pandemin.

Hur har du upplevt servicenivån under pandemin?

154 svar





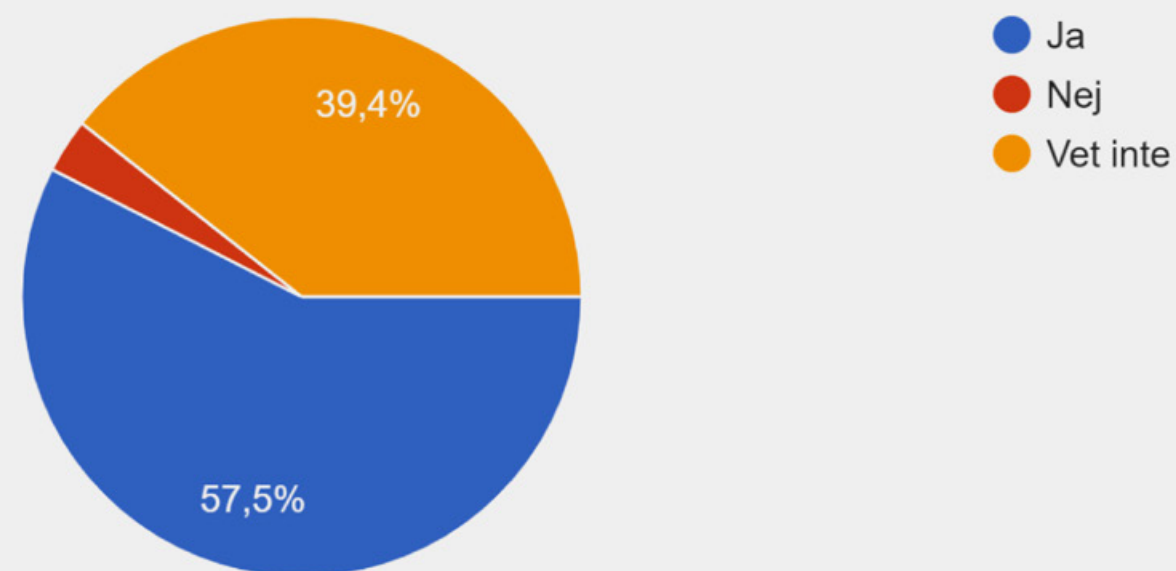
Selectamaskinen

En majoritet har svarat att de fortsatt önskar kunna köpa varor i vår Selectamaskin.

En stor del har svarat "Vet inte". En del av osäkerheten kan bero på att man inte är i behov av det vi sålt. Men sett till det stora engagemanget vi fått på frågor om utbudet är vi säkra på att många uppskattat möjligheten att handla i maskinen när receptionen varit stängd.

Tycker du vi fortsatt ska ha möjlighet att köpa bollar och varor i Selectamaskin?

160 svar





Önskemål och synpunkter Selectamaskinen

1. Många har svarat att de fortsatt önskar kunna köpa bollar i maskinen. Vi kan se att försäljningen av bollar varit stadig. Och vi har ibland haft svårt att fylla på maskinen i den takt varorna tar slut. Något vi kommer bli bättre på när vi öppnar upp receptionen och receptionspersonal kan sköta beställningar och påfyllning.
2. En stor andel svar har handlat om önskemål att fylla maskinen med "nyttiga" alternativ. Selectas första grundutbud var mycket kolsyrad läsk och godis. Här önskar våra medlemmar sportdryck, bars och nyttiga snacks.
3. Många önskar tennisrelaterade produkter som lindor, svettarmband, vibrationsdämpare m.m.
4. Kaffe är ett annat återkommande önskemål.

Vi tror maskinen är här för att stanna. Den fyller ett behov. Och vi är eniga med många om ett nyttigare utbud av dricka och snacks. Vi har redan börjat se över sortimentet. Vi har också planer på att sälja lindor och dämpare m.m. i maskinen.

Vi funderar också på att installera en separat kaffemaskin för våra medlemmar så det alltid är tillgängligt även när vi har receptionen stängd.



Återkommande synpunkter och förslag på förändringar och frågor styrelsen ska arbeta med. (110 svar)

Det finns mycket saker vi kan förbättra. Och vi har tagit till oss många bra idéer och förslag. Sammantaget kan vi bara säga att det mesta som lyfts fram redan står på vår To-Do-Lista. Och vi vill gärna uppfylla allas önskemål om högre kvalitet på våra faciliteter, bättre service, fler strötider etc. Här måste vi göra prioriteringar för långsiktig utveckling och en hållbar ekonomi. Nedan lyfter vi de mest frekvent återkommande frågorna som ni tycker är viktigast.

1. Saknar upplägg och program för juniortennisen /Tydligare träningsinnehåll

Svar: Vi har en ny genomarbetad plan och utvecklingsstege på plats sedan 2020 som vi följer. Vi jobbar med att på sikt bättre kommunicera terminsupplägg och vad vi tränar på under terminerna. Kanske i form av ett nyhetsbrev. Målsättningen är att hålla någon typ av föräldrautbildning där vi går igenom pedagogik, träningsmetodik och säsongsupplägg. Och att bli tydligare med träningsteman och feedback under träningarna. Men vi välkomnar också alla att ställa frågor till ansvariga tränare!

2. Fler träningstider för barn med funktionsnedsättning/Paratennisläger/Inkluderande klubb för alla/Värna om sammanhållning

Svar: Vi har utökat antal paragrupper till hösten 2021. Vi har en ny klass i KM för paratennisspelare. Vi tittar på att inkludera paratennisspelare i våra läger framgent. Vi har ett samarbete med RF-Sisu kring vår värdegrund. Och ett av våra värdeord är just inkludering. (Under hösten kommer vi presentera mer kring vår värdegrund och hur vi ska implementera det i vår verksamhet på längre sikt.)



3. **Pay'n Play ligger på dåliga tider/Pay'n Play på kvällstid**

Svar: Detta är en återkommande fråga. Pay'n Play är en aktivitet vi införde för att försöka utnyttja och fylla tider som inte tillhör "prime time". Dvs kunna erbjuda en prisvärd tränarledd tennisträning på mindre attraktiva tider och när tränarna inte är upptagna med ordinarie gruppträning 16.00–21.00. Pay'n Play kommer vi inte på kort sikt kunna erbjuda på kvällstider när "alla kan spela". Men diskussioner förs om alternativ träning på vardagkvällar som är mer flexibel än gruppträning. Men det kommer inte vara till samma förmånliga priser som på mindre attraktiva tider.

4. **Bättre akustik i hallen/Bättre omklädningsrum/Omkädningsrum inte så fräscha/Sittplatser utomhus/Uteplats med bord och bänkar**

Svar: Ett arbete har gjorts under sommaren där akustikpaneler monterats i taket. Resultatet är över förväntan. En bättre miljö för både spelare och anställda. P.S. Var rädd om taket då det inte tål hårda bollar slagna rakt upp i ilska. D.S.

Vi har en långsiktig plan för att upprusta hela hallen. Herrarnas omklädningsrum är upprustat. Damernas omklädningsrum finns på agendan. Även entré, reception, läktare m.m. ligger med i denna plan. Men prioriteringar måste göras då vi har ett kort fönster under juli varje år att göra större arbeten så de inte stör den ordinarie verksamheten.

5 **Snygga till parkering/Asfaltera parkering/Fler parkeringsplatser**

Svar: Det pågår löpande diskussioner med kommunen kring parkeringsfrågan och vad vi får lov att göra. Vi äger inte marken runt hallen vilket begränsar möjligheterna för utbyggnad av en egen parkering. Det som ska göras är en grusning av befintlig parkeringsyta innanför våra grindar.

Vi kan tyvärr inte påverka parkeringssituationen på gatan i någon större utsträckning. Vi har dock lyckats få till tidbegränsad parkering på en del av Majrovägen för större omsättning av lediga platser. Och det finns parkering vid ishallen.



6. Bättre motionscyklar/Nya träningscyklar för uppvärmning/Möjligheter för fler att värma upp/Bollmaskin för uthyrning

Svar: Vi har uppdaterat våra banor med utrustning för träningspass. Och vi håller på med beställningslista av "tyngre" utrustning där nya motionscyklar står på listan. Vi diskuterar inköp av bollmaskin för träning och för uthyrning.

7. Frågor som rör bristande öppettider och service.

Svar: Ett annat av de mest förekommande önskemålen är öppen reception, café och tillgänglighet till shop/service. Vi kan bara säga att vi respekterar alla sådana synpunkter. Men pandemin är ett faktum som begränsat oss under säsongen 2020/2021. Vi har öppnat receptionen tisdagar och torsdagar 15.00–19.30. Och vi planerar för ytterligare öppettider.

Vi tror på att tillgodose en del av behov och önskemål med mer av självservice som vår Selectamaskin. Och vi tittar som sagt även på möjligheten att installera en kaffemaskin.

Vi tackar för samtliga förslag och synpunkter! Det ger oss en bra bild över vilka frågor som är viktigast för våra medlemmar och vad det är vi ska prioritera i vårt utvecklingsarbete. Om du ställt en fråga eller synpunkt som inte finns svar på här så är du varmt välkommen med att kontakta styrelsen eller ansvarig tränare. Men sammanfattningsvis så finns det få frågor eller önskemål som vi inte har noterat tidigare, finns på agendan eller arbetar med i vår långsiktiga utvecklingsplan.

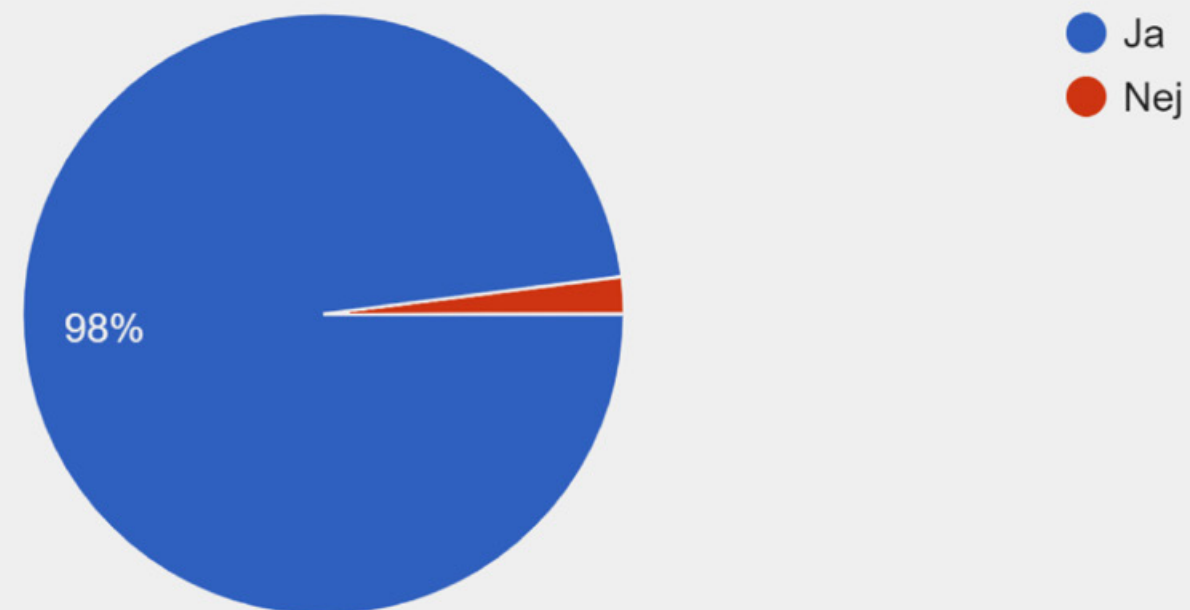


Summering

Vi vill avsluta med att tacka för ert engagemang och det mycket glädjande beskedet att 98% av våra medlemmar skulle rekommendera andra att spela i Farsta Tennisklubb!
Vi tackar för förtroendet!

Skulle du rekommendera andra att spela i Farsta tennisklubb?

150 svar





Tack för er uppmärksamhet!