

GTK medlemsenkät

oktober 2017



TACK!

Ett stort tack till alla medlemmar som varit med och svarat på denna enkät. Vi är måna om att höra er feedback, synpunkter, idéer och veta hur nöjda ni är med GTK. Denna medlemsenkät är en uppföljning på den som gjordes 2016.

Vår mål är att fortsätta utveckla verksamheten och då är era inspel viktiga!



Frågor och Svarsfrekvens

Medlemsenkäten skickades ut till 1200 aktiva medlemmar (höstterminen 2017). Detta gjordes via mail med bifogad länk till undersökningen.

12 frågor ställdes med en 5-gradig skala: instämmer helt – instämmer inte alls, det fanns även några frågor där man kunde svara öppet.

295 medlemmar svarade och 80% av dessa avslutade hela enkäten. Det är betydligt fler än de 157 svar vi fick vid mätningen 2016.

Av de som svarat är ca 50% spelare i någon av våra grupper och ungefär lika många är föräldrar till barn som spelar. 20 % är med i vårt gruppspel och 10 % bokar strötider.

Majoriteten av de som svarat är i hallen upp till 2 ggr i veckan och nästan 1 av 5 hänger i hallen upp till 4 ggr i veckan. De som svarat är alltså frekventa medlemmar.



SAMMANFATTNING

DET NI GILLAR MEST MED GTK

Den positiva stämningen, en välkomnande atmosfär, bra och kompetenta tränare!

GTK får ett högt betyg på kvalitet generellt!

ABSOLUT VIKTIGASTE FÖR ER...

Är att den tränarledda träningen är utvecklande och välorganiserad, det tycker ni att den är!



SAMMANFATTNING

KOMMUNIKATION OCH BEMÖTANDE

De allra flesta vill ha informationen via mailutskick och via hemsidan.

Mycket bra betyg på vänligt och positivt bemötande från personal. Det är lätt att komma i kontakt med klubbpersonal vilket också rangordnas bland de viktigaste av medlemmarna.

TENNISHALLENS FUNKTIONALITET

Bra betyg på trevlig och funktionell hall, men sämre betyg på omklädningsrummen och shoppens utbud av kläder och skor. I de öppna svaren kommer städningen och ventilationen upp som förbättringsområden.



Vad är det bästa med GTK?

Tränarna, de är bra och har engagemang. De är trevliga, kompetenta och serviceinriktade. Mycket positiva kommentarer kring just tränarna.

Stämningen: Familjär, trevligt bemötande av personal men också mellan spelare – Gemenskap och välkomnande.

Struktur: Välorganiserat!

Läget: det är centralt



Vad kan förbättras på GTK enligt medlemmarna

Bokningsbara tider: Medlemmarna önskar fler banor, det är svårt att boka banor, mer tider för ströbokning men även för tränarledda grupper.
Ledigställa outnyttjade banor.

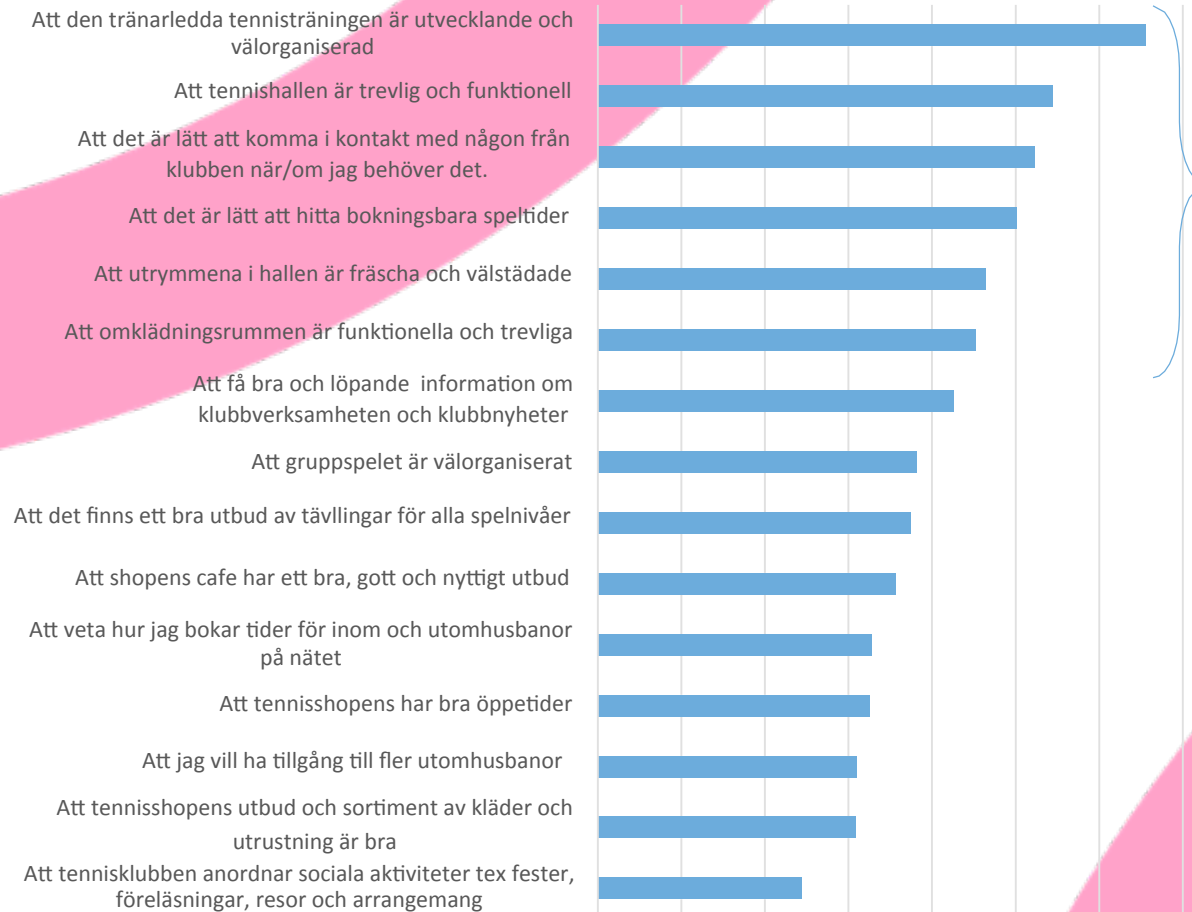
Omklädningsrummen: Ventilationen i omklädningsrummen och hallen.

Städningen: både banor och de andra utrymmena i hallen

Kommunikation kan förbättras framförallt på hemsidan

Juniorträningen på helgerna

Vad är viktigast för medlemmarna



Av de sex viktigaste parametrarna för medlemmarna, så får GTK väldigt högt utfall på topp tre.



Medlemmarna upplever att det är svårt få speltider & att städningen i omklädningsrum/hall kan bli bättre.



Vad tycker du är bäst med GTK

Mysig Hjälpsam Anders Hubner Fräsch
Trevliga Människor Bara Duktiga Tränare
Engagemanget **Träning** Trevlig Atmosfär
Trevligt **Bemötande** Väldigt **Stämning**
Nära **Bra** Engagerade Tränare **Personal** Hög Nivå
Spelar Klimat **Barn** Fantastiskt **Trevlig Klubb** Hemmet
Ledare Utvecklas **Verksamheten** Lokal



Vad är viktigast för medlemmarna, jämförelse 2017 vs 2016

