

Presentation av Medlemsenkät 2021

Friskis&Svettis Nyköping

MEDTOD

Alla medlemmar för år 2021 har erbjudits att fylla i en enkät via, e-post (de som godkänt massutskick), FaceBook samt att pappersenkäter funnits i föreningslokalen. Enkäten har varit tillgänglig att fylla i under 3 veckor i nov-dec.

Enkätens frågor presenteras nedan med svaren i diagramform. Efter varje kategori i enkäten gavs möjlighet till kommentarer. Dessa kommentarer har i analysen kodats och sorteras för att få en överblick av de kommentarer som förekommer frekvent presenteras i resultatet.

SUMMERAT RESULTAT

Övergripande nöjdhet kan beskrivas med att 68,7 % ger oss 7 eller 8 i betyg (skala 1-8) gällande sammanslagna kategorier. Alltså 68,7 % av våra medlemmar är mycket nöjda med oss. Det är den högsta siffran under de år vi genomfört enkäten.

En nyhet i enkäten var att vi radade upp vår värdegrund i olika meningar om Friskis. enkätsvaren gällande detta visar att medlemmarna anser att Friskis lever sin värdegrund till 66,02 %.

84,5% av våra medlemmar kryssar i näst högsta eller högsta sannolikhet gällande att de skulle rekommendera oss till familj och vänner.

Nedan rangordnas frågeområdena efter procentsats gällande nöjdhet (hur många som ger oss 7 eller 8 i betyg på skalan 1-8).

- 78% Friskis ledare sprider glädje och kunskap om träning
- 69,5 % Du känner dig välinformerad om det du behöver veta om Friskis och träningen
- 65,2% Träningsutbudet passar mig mycket bra
- 62,6% Vår personal i receptionen upplevs professionell och tillmötesgående
- 62,6% Friskis anläggning är modern och utbudet av träningsredskap är tillfredsställande
- 58,5% Friskis omklädningsrum uppfyller mina krav

Friskis välkomnande atmosfär, trevliga funktionärer/personal och önskan om mer jympa är sådant som återkommer i kommentarer och feedback.

Receptionen får lite kritik för att det ibland är dåligt med uppsikt.

Omklädningsrummen och lokalerna får kritik för att de är i behov av renovering men samtidigt uttrycks förståelse för att lokalerna är äldre.

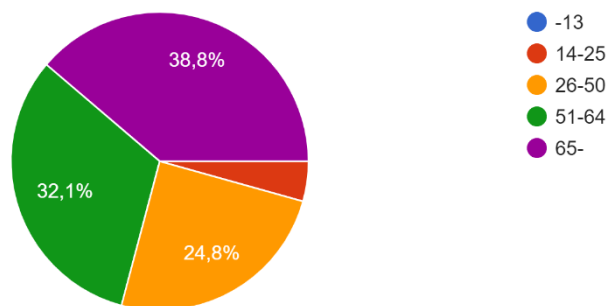
PRESENTATION AV RESULTAT

Vilka var det som besvarade enkäten?

Frågor om vem som svarat:

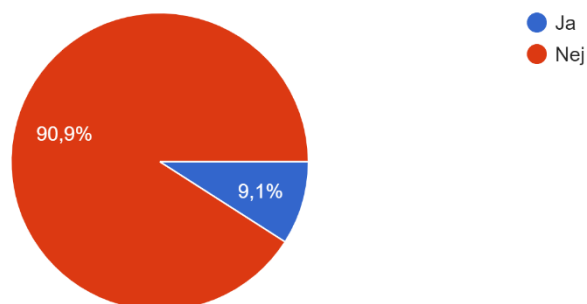
Din ålder i år

508 svar



Är du funktionär/ledare på Friskis?

508 svar



Det bästa med Friskis!

Frågan som ställdes var:

Vad är det bästa med dina besök hos Friskis?

Nedan presenteras svaren i kategorier efter kodning. Ordningen de presenteras i speglar hur många kommentarer respektive område fick.

TRÄNINGEN

268 kommentarer får själva träningen. Saker som återkommer är: bra variation, genomtänkta pass, jympan, glädjen i träningen och att träna för att själv må bra och vara glad.

Citat: Att få röra sig tillsammans med andra till bra musik och bra ledarskap

Citat: För mig som tränar individuellt på gymmet är tider och utrustning helt perfekt.

Citat: Håller min åldrande kropp i tillräckligt god form på ett sätt som jag inte kan åstadkomma i hemmet

Citat: Att jag känner mig nöjd efter mina pass

ATMOSFÄREN

223 kommentarer handlar om stämningen på Friskis, värdeord som nämns är exempelvis: välkomnade, avslappnad, hemtrevligt, folkligt, familjärt, otvunget, alla välkomna, gemenskap.

Citat: Få gå på bra o genomarbetade träningspass.

Citat: Härlig öppen atmosfär " alla är välkomna- kom som du är"

Citat: Bra läge, nära hemmet. Bra utrustning. Inget "glassigt" gym, vilket jag uppskattar.

Citat: Positiv energi och glädje från träning som utstrålar från alla ledare!

FUNKTIONÄRER OCH PERSONAL

Funktionärer och personal nämns i 68 kommentarer. Motiverande, engagerad, trevlig, proffsiga och välutbildade ledare är ord som är återkommande.

Ex: Härlig gympa bra ledare. Trevligt bemötande i receptionen.

Ex: Trevlig atmosfär och duktiga och engagerade ledare

LOKALERNA/UTRUSTNINGEN

Den fysiska miljön tas upp i 53 kommentarer. Bastun nämns återkommande som bra samt att det är stora luftiga lokaler.

Citat: Bra träning i grupp med likasinnade och duktiga kunniga tränare . både inomhus och utomhus. skön bastu med vacker utsikt. stortrivs.

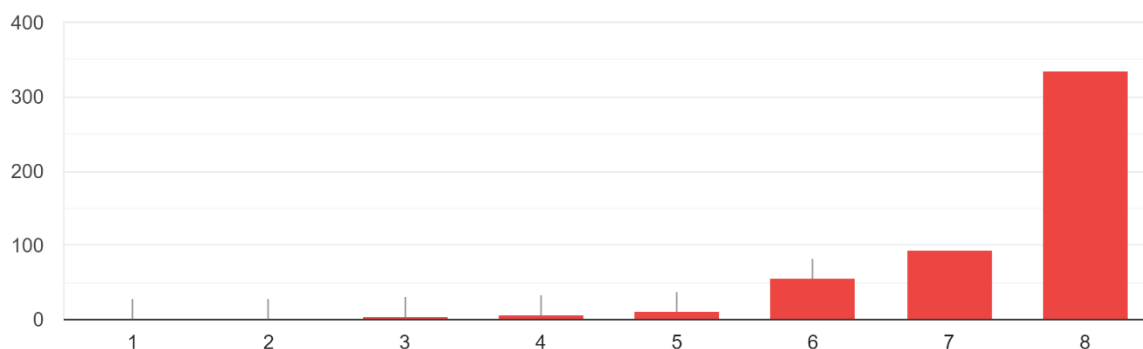
Citat: Bra bemötande och inte mycket variation på maskiner, vikter mm.

I vilken utsträckning rekommenderar våra medlemmar oss?

Frågan nedan (se bild) ställs för att mäta övergripande nöjdhet samt är en indikator på om våra medlemmar är ambassadörer för Friskis. 84,5 % av de som svarade klickade i 7 eller 8 som är högst och näst högst på skalan. Svaret på varför man inte rekommenderar Friskis hoppas vi hitta i kommentarerna och den negativ feedback som inkommit. När vi arbetar vidare med den feedbacken hoppas vi få ännu fler som rekommenderar oss.

Hur sannolikt är det att du skulle rekommendera Friskis till vänner och familj?

508 svar



Lever Friskis sin värdegrund?

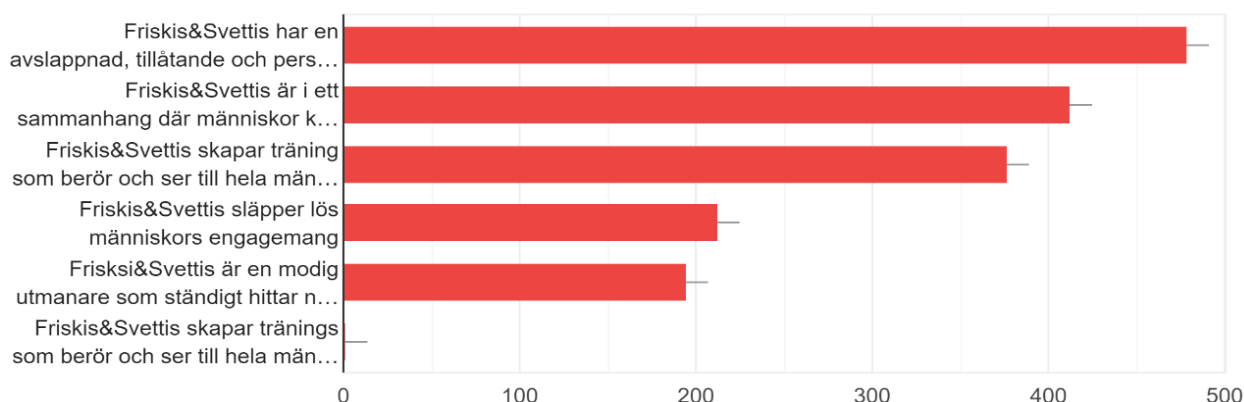
Frågan nedan (se bild) syftar till att mäta om Friskis lever sin värdegrund. Varje påstående är ett värderingsområde i Friskis Värdegrund.

När vi tittar på ett medelvärde efter att slagit ihop de olika områdena kan vi beskriva resultatet med att medlemmarna anser att Friskis lever sin värdegrund till 66,02 %.

Läs mer om våra värderingar här [Värderingar - Friskis idé är lustfylld och lättillgänglig träning av hög kvalitet för alla.](#)

Kryssa i rutorna nedan om du håller med om följande påståenden

508 svar



Bildkommentar: "Friskis skapar träning som berör och ser till hela människan" har i enkäten hoppat in en extra gång på sista raden i diagrammet. Alltså det är inget eget värderingsområde som fått bara ett klick.

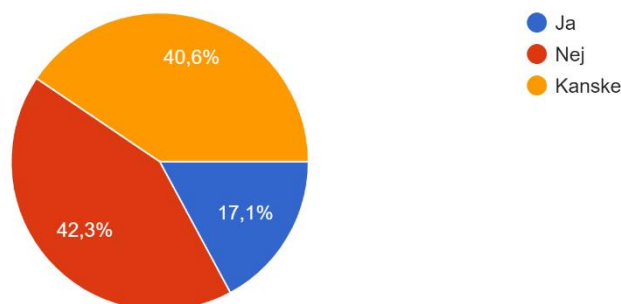
Hur många kan tänka sig att hjälpa till?

Frågan "Skulle du kunna tänka dig att göra en ideell insats?" syftar att mäta engagemanget för Friskis som föreningen samt att frågan fungerar som indikator kring kännedomen om att Friskis är en ideell förening.

Friskis Nyköping har år 2021 ca 80 ideellt engagerade funktionärer av 1500 medlemmar. Enligt enkätens resultat kan det antas att det finns 255 medlemmar av 1500 medlemmar som svarat JA och kan tänka sig att göra en insats ideellt. Friskis ser detta som en stor potential och är glada över engagemanget och kommer försöka ta tillvara denna kraft framöver. Medlem-Håll utkik efter upprop på insats!

Skulle du kunna tänka dig att göra en ideell insats för Friskis?

508 svar



Hur upplevs servicen i receptionen?

Kommentarer till frågan gällande service uppmärksammar att receptionen inte alltid är bemannad och att den som ska vara i receptionen är upptagen med annat som ej hör till uppdraget samt att ibland kan inte receptionisten svara på frågor man ställer. Samtidigt nämns det nästa lika ofta att receptionisterna är tillmötesgående och serviceinriktade. 30 positiva kommentarer om receptionisterna och 41 kommentarer gällande brister och att utbildning behövs.

Citat: Jag skulle önska bättre bemötande i receptionen (vid vissa tidpunkter), önskar fler funktionärer gav ett hej med ett leende. Det händer att jag kommer och går utan att få ett hej.

Citat: All receptionspersonal kanske inte är insatt i allt men den är okej. Viktigast men trevligt bemötande, vilket det alltid varit. Har all info jag behöver.

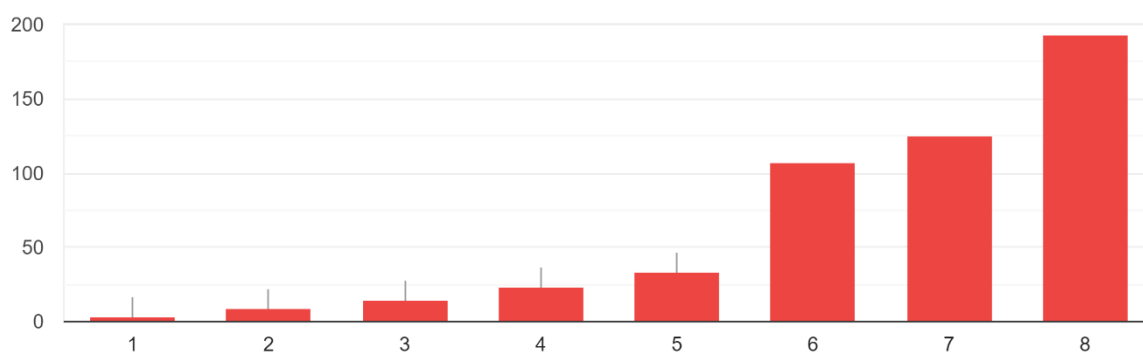
Citat: Jag upplever att flera i receptionen ofta sitter med sin mobil och är mer intresserad av den än något annat, vilket inte ser så professionellt ut. Vid en kontakt är alla dock väldigt trevliga

Frågan i enkäten var: Till vilken grad håller du med om följande påståenden?

(Betyg 8 =håller med helt.)

Vår personal i receptionen upplevs professionell och tillmötesgående

508 svar



Hur upplevs informationen till medlemmarna?

Förslag om nyhetsbrev om verksamheten samt bättre beskrivningar om träningspassen var förslag som framkom inom informationsområdet.

Ex; Förstår inte vad alla pass går ut på. Men det kan jag säkert ta reda på

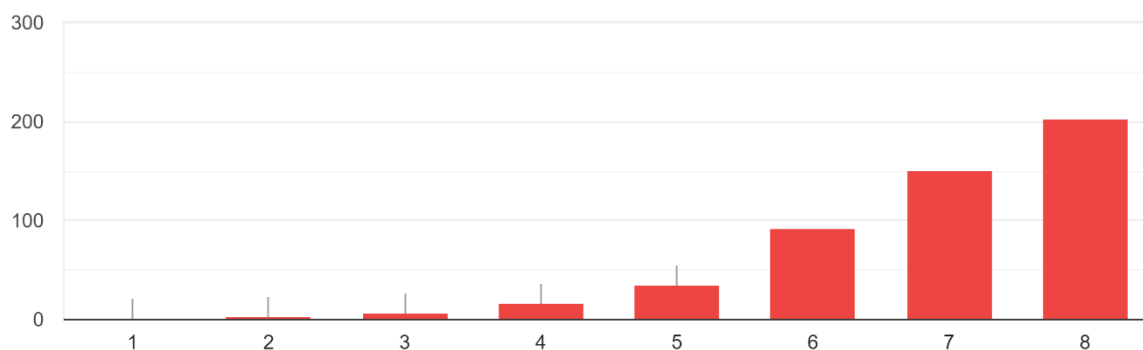
Ex: Ledarna är bra på att informera om förändringar och annat i anslutning till passen.

Frågan i enkäten var: Till vilken grad håller du med om följande påståenden?

(Betyg 8 =håller med helt.)

Du känner dig välinformerad om det du behöver veta om Friskis och träningen

508 svar



Sprider ledarna glädje och kunskap om träning?

Att ledarna sprider glädje återkommer i kommentarer men kunskap om övningar efterfrågas.

Några citat från kommentarer till frågan nedan:

Citat: Känner mig så välkommen på Friskis. Men blir kompis med funktionärer, ledare och dom som tränar. Friskis är så mycket mer än bara träning.

Citat: Ledarna är olika personligheter och så skall det vara. Det är vi alla och jag väljer de pass och den träning som passar mig bäst.

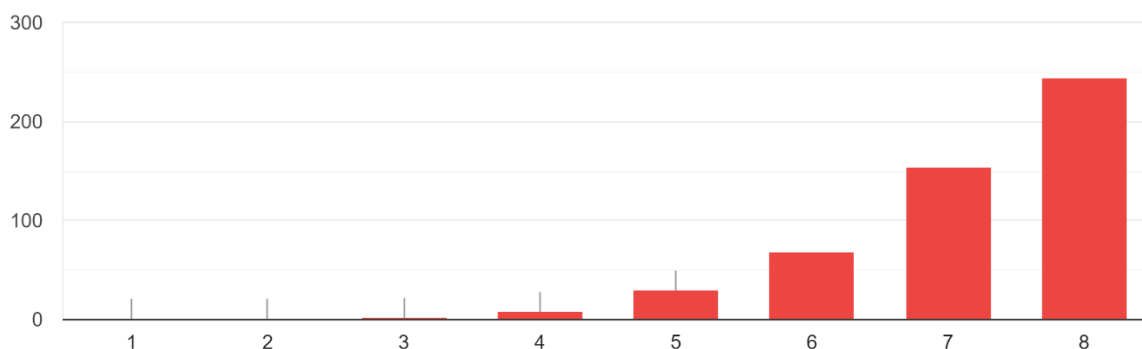
Citat: Ledarna känns välkomnande, alltid glada trevliga Förnyar sig .

Citat: En del ledare är tekniskt perfekta men behöver jobba med utstrålning

Frågan i enkäten var: Till vilken grad håller du med om följande påståenden?
(Betyg 8 =håller med helt.)

Friskis ledare sprider glädje och kunskap om träning

508 svar



Hur uppfattas träningsutbudet?

Här dominerar jympakommentarerna, 25 olika kommentarer om att det behövs mer jympa. Fler skivstångspass och spinning pass efterfrågas återkommande i kommentarerna också. Det finns många olika önskemål (29 kommentarer) om träningspass. Friskis har en utmaning att möta dessa önskemål på bästa sätt.

Citat: Vill gärna ha pass 17:30, men förstår att alla har olika önskemål. Fler spinningpass som är 45 minuter. Nåt mer skivstångspass.

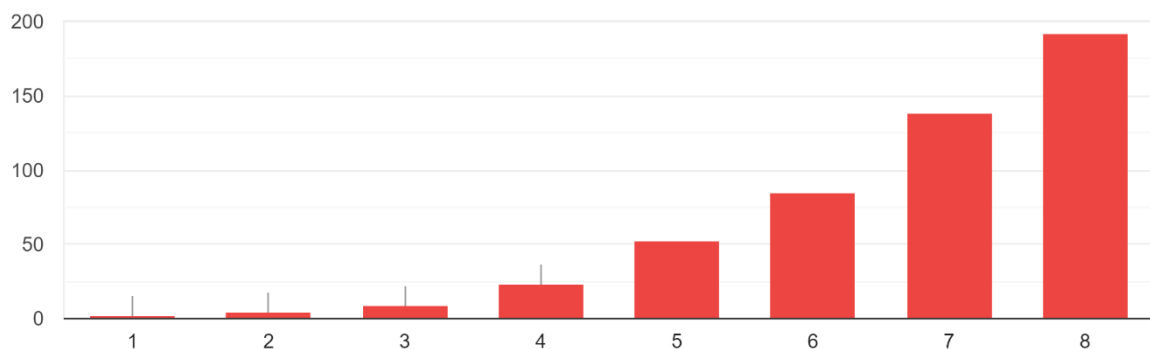
Citat: Gärna mer vanlig golvjympa. Gärna på tid direkt efter jobbet, typ kl 17.

Citat: Önskar fler pass som inte är högintensiva för mig som är medeltränad

Frågan i enkäten var: Till vilken grad håller du med om följande påståenden?
(Betyg 8 =håller med helt.)

Träningsutbudet passar mig mycket bra

508 svar



Är anläggningen modern och träningsredskapen tillfredställande?

Inom denna kategori framkommer kommentarer frekvent om att anläggning och redskap inte är de modernaste med fyller sin funktion i alla fall. Flera önskningar på redskap framkommer också, ex trappmaskin, AMT, andra motionscyklar med smalare sadlar och nya skivstångslås.

Citat: Inte den modernaste anläggningen, men jag tycker att det gör att det känns lite mer avslappnat och välkomnande såsom det är. Omklädningsrummen är superbra, det enda jag funderar över är om man kan se in genom fönsterna utifrån.

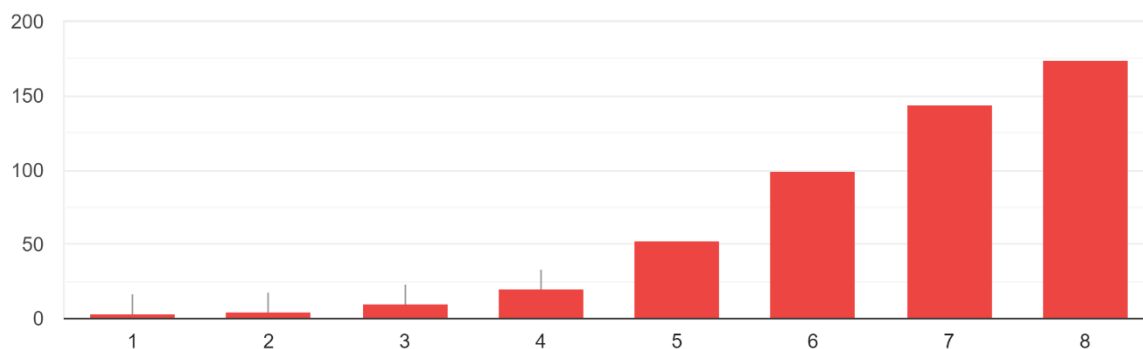
Citat: Det finns naturligtvis bättre redskap, men de är fullt tillräckliga för mina behov.

Citat; Det känns som Friskis ligger lite efter vad gäller redskap och träningsmiljö samt även möjligtvis bemötande/service/professionalitet jämfört med konkurrerande gym i stan. Visserligen andra styrkor i varumärket som de andra inte har men tror det är på dessa punkter Friskis Nyköping behöver steppa upp!

Frågan i enkäten var: Till vilken grad håller du med om följande påståenden?
(Betyg 8 =håller med helt.)

Friskis anläggning är modern och utbudet av träningsredskap är tillfredsställande

508 svar



Fyller omklädningsrummen sin funktion?

Medlemmar föreslår återkommande i kommentarer i enkäten att de vill ha handduschar, fler duschväggar samt låsbara skåp. Vidare så önskar medlemmar en uppfräschning av omklädningsrum men många kommentarer uttrycker också en förståelse för de äldre lokalerna.

Citat: Omklädningsrummen bör verkligen fräschas upp, och detta borde inte komma som en nyhet. Speciellt omklädningsrummet för herrar på nedervåningen (där skoleleverna är i veckorna). Ibland är det rakt av motbjudande att gå in där, speciellt efter dessa skolungdomar vart där. Mycket fräschare på övervåningen.

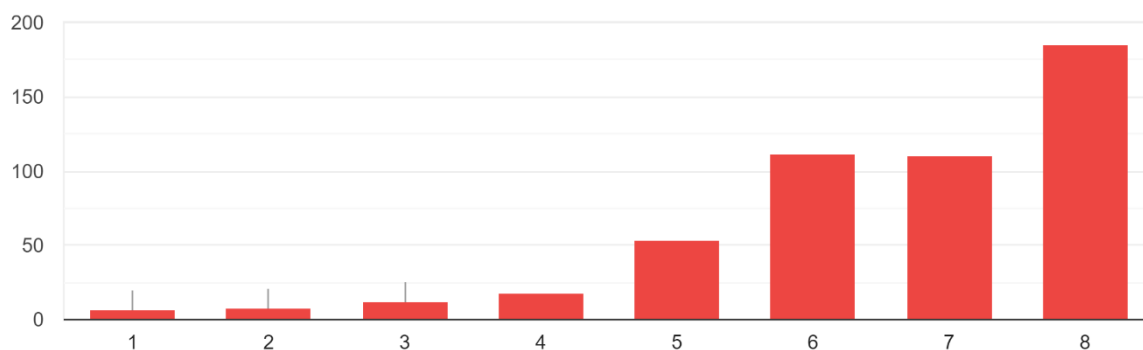
Citat: Önskar duschar med slang istället för väggfasta

Frågan i enkäten var: Till vilken grad håller du med om följande påståenden?

(Betyg 8 =håller med helt.)

Friskis omklädningsrum uppfyller mina krav

508 svar



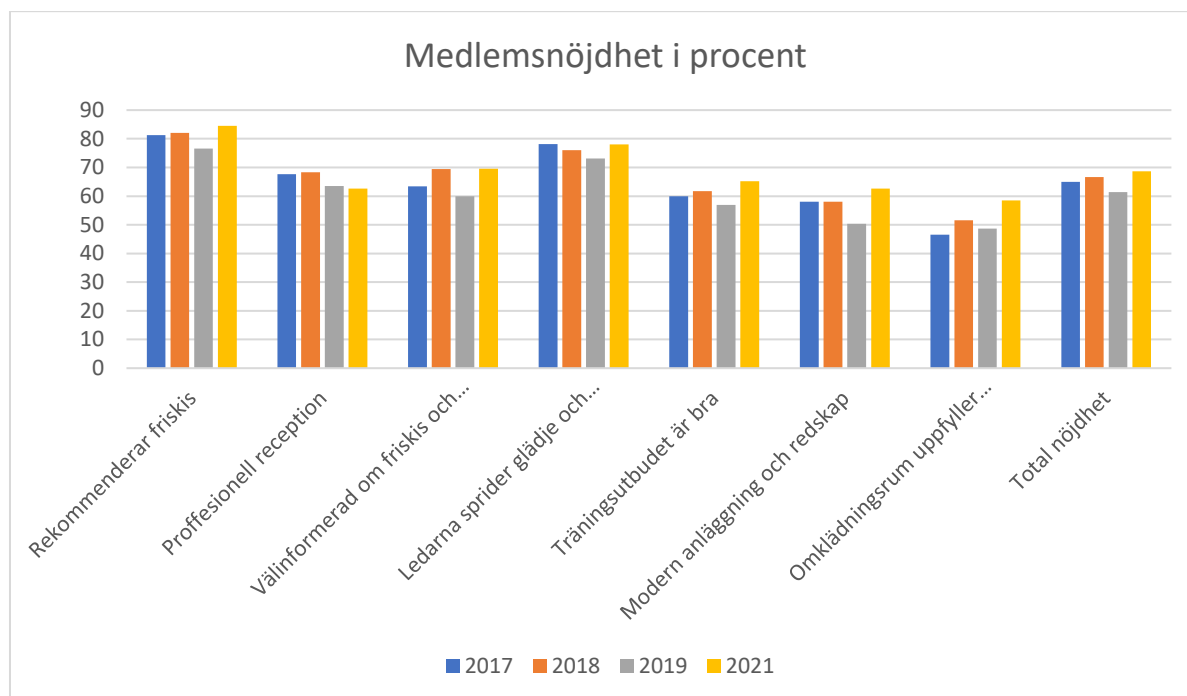
Övrig Feedback som samlades in i slutet på enkäten

Av 121 övriga kommentarer handlade 60 st om positiv feedback gällande funktionärer och personal samt härliga träningspass och välkomnande miljö.

28 kommentarer innehöll negativ feedback. ex; dåligt med bemanning i receptionen, brister i bokningssystem. Ljudvolymen är ett återkommande ämne. Vissa pass upplevs har för hög ljudvolym och särskilt spinningen stör hallen med konditionsmaskiner.

Önskan om fler parkeringsplatser förekommer i några kommentarer.

Jämförelse med tidigare år



DISKUSSION

Föregående år gjordes ingen medlemsenkät dels på grund av resursbrist samt att vi befarade att underlaget inte skulle vara tillräckligt stort då det var mycket färre tränande hos oss under 2020 på grund av pandemin. Vid en jämförelse med tidigare år kan vi se att stora delar av resultatet ligger inom en så kallad felmarginal dvs att förändringen är så pass liten att det är svårt att säga om det skett en verklig förändring eller om det mer handlar om vilka som svarat på enkäten. Vi kan däremot konstatera att nöjdheten ligger kvar på en bra nivå och att vi kan se ett mönster där samma områden är lite lägre i nöjdhet; lokal, träningsredskap och omklädningsrum. Glädjande är att träningsredskaps nöjdheten ligger över 60% i denna undersökning. Undersökningen gjordes även innan de nya spinningcyklarna och skivstångsutrustningen var på plats. Även investeringen/renoveringen i omklädningsrummet under 2020 kan ha bidragit till ett bättre resultat i nöjdhet i den kategorin jämfört med 2019.

Höstterminen 2019 var delar av personalen sjukskriven eller föräldraledig och naturligtvis var det en utmaning för Friskis som kanske också speglar det lite lägre resultatet det året.

Två frågor har tillkommit i enkäten 2021 då vi vill kunna mäta rätt saker gällande vår nya strategi 2022-2026. En av dessa handlar om engagemang och om man kan tänka sig göra en ideell insats. Den andra frågan handlar om vår värdegrund och om vi lever den. Nu har vi ett första mätvärde för dessa frågor. Just värdegrundsfrågor och engagemang kommer vi jobba ännu mer aktivt med under 2022-2026.

SLUTSATS

Friskis är tacksamma över att ni medlemmar hjälper oss att utveckla föreningen och tar er tid att svara när vi frågar. Många goda råd och idéer har framkommit i enkätmaterialet.

Lokalfrågor och träningsredskap är områden som kräver kapital och långsiktig planering för att förbättra och utveckla. Samtidigt är det ett område som många av våra medlemmar inte är helt nöjda med. Detta beaktar vi i kommande investerings och utvecklingsplaner.

Service och information är områden som vi jobbar med kontinuerligt och vi kommer lägga mer kraft på detta för att fler ska vara nöjda med service och information.

Akuta frågor som framkommit och som är möjliga att åtgärda åtgärdas snarast och resultatet som helhet följer oss som vägvisare och måluppföljning i vår Strategi 2026. Strategin finns tillgänglig på vår hemsida och presenteras närmare på Årsmötet i maj.

SVAR PÅ SÄRSKILDA ÖNSKEMÅL

- Krokar på toaletter – Monteras inom kort.
- Anslag om att undvika parfym – Anslag sätts upp igen.
- Handduschar – Tyvärr tillåts inte handduschar av hyresvärden pga av risk för vattenskador i tak. Vi beklagar detta och hoppas på förståelse.
- Ljudvolym på pass – Friskis jobbar för en jämn ljudvolym på våra gruppträningspass och tittar på tekniska lösningar för att säkerställa detta.
- Dålig variation på musik på gymmet – Friskis kommer att köpa en tjänst med bakgrundsmusik där vi får uppdaterade gymlistor externt. Vi på anläggningen kommer inte kunna byta musik då.
- Låsbara skåp i omklädningsrum – Friskis har under pandemin fått prioritera bland investeringar och träningsutrustning är högre prioriterat än skåp. Lägre fram hoppas vi kunna investera i skåp till omklädningsrummen.
- Bastu, förslag att den alltid är påslagen ej styrd av timer – Vi förstår önskan, det kan dock innebära att bastun står på längre perioder när ingen bastar och det skulle öka elkostnaderna för föreningen. Vi tror att timerlösning är bra. Vrid upp timern innan din träning om du vet att du ska basta.
- Mer lättillgängliga beskrivningar av träningspassen – i appen och på hemsidan finns det beskrivningar men några pass saknar beskrivning. Vi ser över detta så det finns beskrivningar till alla pass.
- Önskemål om familjejympa – vi letar ledare till familjejympa och hoppas kunna starta snart igen.

Tack för din medverkan i att utveckla ditt Friskis!

Föreningen är medlemmarna!

Du är Friskis!