

VAD TYCKER VÅRA MEDLEMMAR?

RESULTAT FRÅN
MEDLEMSUNDERSÖKNINGEN
2019

Styrelsemöte
13 November 2019



OM UNDERSÖKNINGEN

- Målgrupp: 496 utskickade
 - Alla medlemmar i TRF som *rider på ridskolan* (på lånad häst, ej egen)
 - Elever över 16 år besvarar undersökningen själva, i annat fall besvaras undersökningen av målsman
- Metod: Webb-enkät i Google Formulär som skickades ut till målgruppen via e-mail och Facebook samt påminnelser från ridlärarna innan lektionerna.
- Fältperiod: 23 oktober- 6 november 2019
- Antal frågor: 21 flervalssfrågor (samt möjligheten att kommentera i fri text under varje fråga).
- Längd: 8-11minuter.
- Antal svar: 186 st. kompletta.
 - 102 målsmän till ponnyryttare under 16 år
 - 69 ryttare stor häst
 - 15 ponnyryttare 16 år eller äldre
- Svarsfrekvens: 37,5%
 - Normalt för kundundersökningar via e-post är allt mellan 30-60%
 - Ju närmare relation mellan kunder och produkt/tjänst, desto högre är vanligtvis svarsfrekvensen
 - 37,5% är fortfarande ett lågt antal svar men mer än tidigare år
 - Vi har fått en kommentar om för kort tid men den låg ute i 2 veckor och vi påminde i Facebook.

Sammanfattning

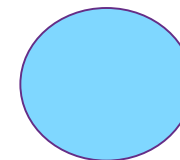
- Jämförbart resultat med föregående år
- Övergripande index för nöjdhet är väldigt bra
- Det man är bäst nöjd med är trivsel, verksamhet, ridlärare och hästar
- Det man är mest missnöjd med är medlemsutrymmena i anläggningen, brist på boxar till alla hästar och för få och "tråkiga" hagar.
- Kommunikationen mellan TRF och medlemmarna är OK men kan förbättras.
- Tävlingsverksamheten och avsuttna aktiviteter berör färre än ridundervisningen gör.



***Medlems-
utrymmen,
spiltor, hagar***

Kommunikation

***Trivsel, ridlärare,
lektioner, hästar***

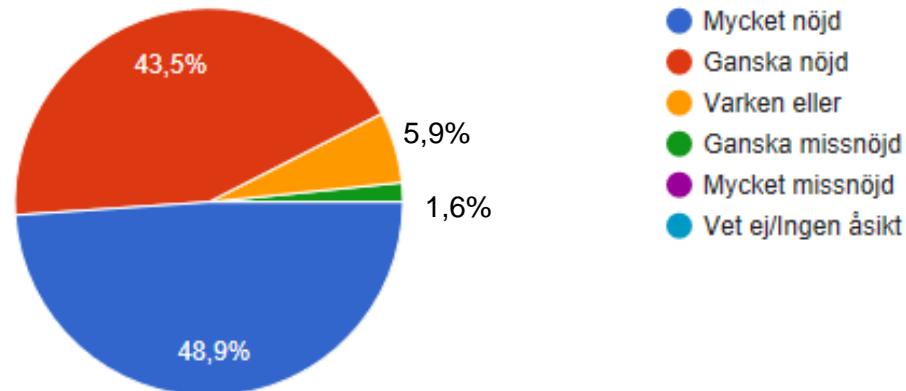


tävlingar, avsuttet

Nöjdhet överlag 2019

4: Överlag, hur nöjd eller missnöjd skulle du säga att du är med TRF?

186 svar

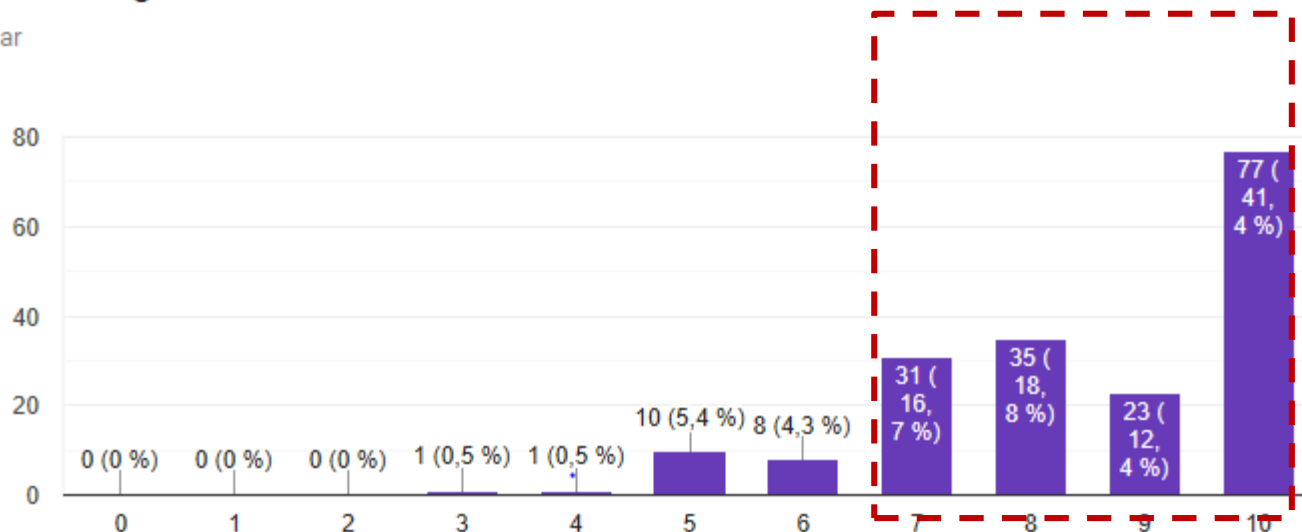


**Totalt 92,4% Nöjda eller Mycket nöjda
Inga mycket missnöjda**

73% AV MEDLEMMARNA SÄGER ATT DE SKULLE REKOMMENDERA TRF TILL EN VÄN (SVARAR 8-10)

3: Tänk dig att en vän eller bekant till dig letar efter en ridskola att börja rida på. Hur troligt är det att du skulle rekommendera TRF till din vän/bekant?

186 svar



Något lägre än 2018
Färre under 5 (demoters)

Viktigaste faktorer

Faktor	%
Trivsel, glädje, gemenskap	80,1
Välutbildade ridlärare	75,3
Välutbildade hästar med god ridbarhet	71,0
Att hästarna har det bra	69,9
Att jag/mitt barn verkligen utvecklas i sin ridning	50,5
Säkerhet vid hästhantering och ridning	37,1
En fin och välskött ridanläggning	36,0

Blått: nytt alternativ 2019

Kommentarer om trivsel, glädje, gemenskap (45 st)

Område	Kommentar
Trevlig och öppet	Många tycker det är bra stämning, öppet, opretentiöst, både Margreth, personal och USS får beröm
Grupper	Det bildas en del grupper och man pratar "skit" om andra i stallet (barn och ungdomar)
Stöttning av yngre barn	De mindre barnen skulle gärna få mer stöttning av de större. Fler vuxna på eftermiddag/tidig kväll i ponny vore bra.
Ojämnt i grupperna	En del grupper umgås och har bra stämning och andra är svårare att komma in i.

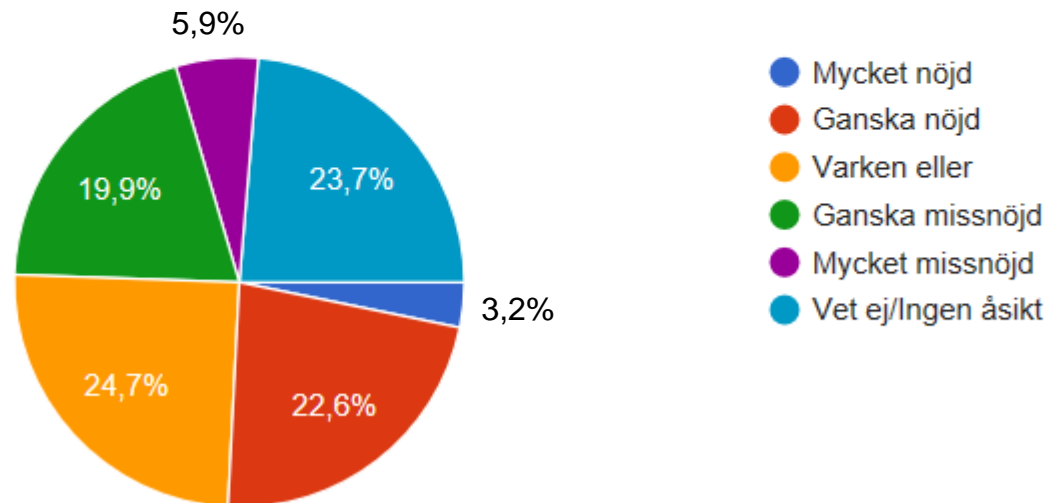
Kommentarer om ridlärare (75 st) och lektioner (68 st)

Område	Kommentar
Bra ridlärare	Helt övervägande positiva kommentarer och beröm för våra ridlärare. De är kunniga, pedagogiska, engagerade och tydliga.
Mer riddtid	Börja i tid, mindre teori, mindre överlapp i ridhuset
Mer individuella kommentarer	Stora grupper, olika mycket kommentarer på olika elever (de duktiga får mer feedback), individuell utvecklingsplan, större möjlighet att rida längre pass och i mindre grupper
Byten av lärare	Ett antal kommentarer om att man bytt flera gånger på sistone
Många hästar på liten yta	Bra när man kan öppna upp hela ridhuset för storhästar,

RESULTAT 2019 **ALLA**: Anläggningen (medlem)

7: Hur nöjd eller missnöjd skulle du säga att du är med TRF:s klubbutrymmen (röda Torpet, klubbrummet på stallets övervåning, omklädningsrummet/utrymmet med skåp)?

186 svar



Bara 25% nöjd eller mycket nöjd
Totalt 67 kommentarer – stort engagemang
Många kommentarer om klubbrum och skåp

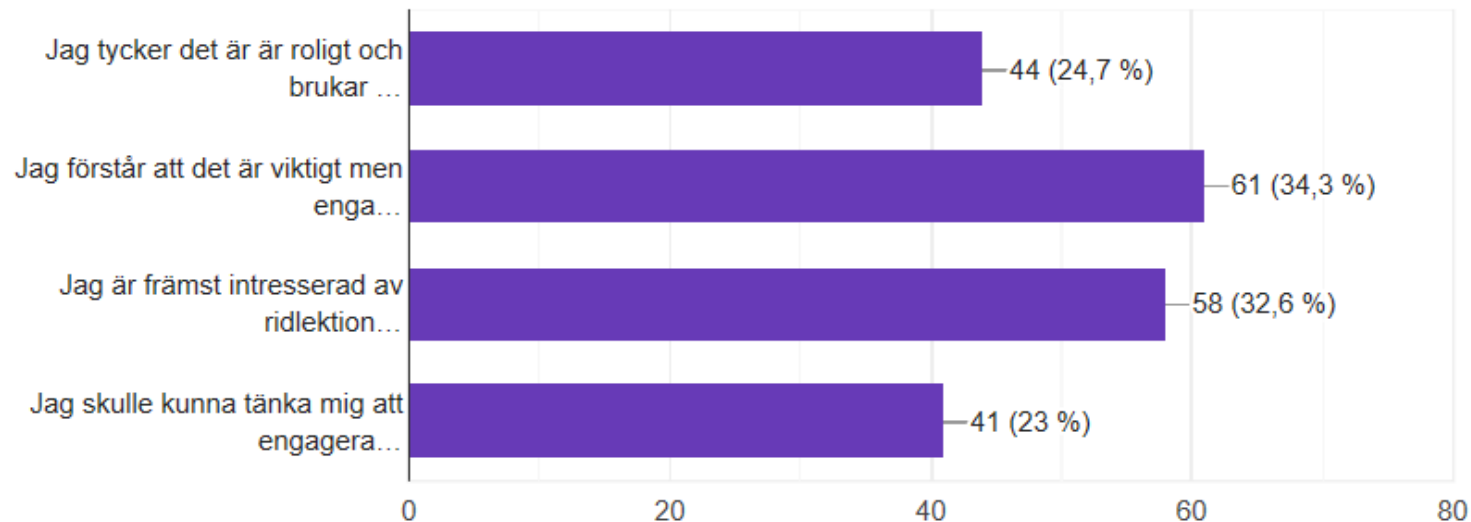
Kommentarer om anläggningen häst (79 st) och medlemsutrymmen (69 st)

Område	Kommentar
Boxar	Många (> 20) kommenterar att alla hästar borde stå i boxar
Hagar	Många (>10) om större, mer varierade, bättre staket, "underhållning" i hagarna, 3 som kommenterar fina hagar
Ridhus	Kallt på vintern, skulle behöva städas, cafe saknas
Klubbrummet	Väldigt många (> 40) Otillgängligt för funktionshindrade, dåligt ventilerat, ostädat, "sunkigt", dåligt utrustat, saknar "Torpet"
Skåpen	Många (>25) Kallt, rörigt, belamrat med grejor, mörkt
Stallet	Saknar värdeförvaring, plats för ponnyföräldrar att vänta/sitta ner
Belysning	Området är dåligt belyst i stora delar

RESULTAT **ALLA**: Ideellt arbete

20. Hur ser du på ideellt arbete inom föreningen? Fyll i de alternativ du håller med om.

178 svar



2/3 (67%) är beredda att arbeta ideellt

58% säger sig vara beredd att göra mer än de gör idag

RESULTAT **ALLA**: Allra viktigast i ny anläggning

Vad är viktigast (max 5 svar)	Andel som kryssat
Ett stall där alla hästar kan få i box	90%
Förbättrad arbetsmiljö för vår personal	54%
Tillgång till fler och bättre hagar	50%

Hästarnas och personalens väl går först

RESULTAT **ALLA**: Viktigt i ny anläggning

Vad är viktigast (max 5 svar)	Andel som kryssat
Bättre skåp och omklädningsrum	38%
Ett isolerat ridhus	37%
Möjlighet att vistas och umgås säkert i stallet	34%
Ett ridhus till	33%
Tillgång till uppehållsrum med enklare kök för medlemmar	33%
Tillgång till enklare kafeteria med tillgång till ridningen	32%
Möjlighet att titta på ridningen i isolerat utrymme där barn, hund etc kan vistas	30%

Taget ihop med andra frågor är det tydligt att medlemsutrymmena och tillgången till ridhuset behöver förbättras

RESULTAT **ALLA**: Mindre viktigt i ny anläggning

Vad är viktigast (max 5 svar)	Andel som kryssat
Nya eller renoverade staket	21%
Konferensrum för teori och avsuttna aktiviteter	10%
Tillgång till dusch	6%
Möjlighet till avsutten träning	3%
Annat	1%

Åtgärdsplan

Område	Åtgärdas genom	Kommentarer
Ökad trivsel på befintlig anläggning	Anläggningsplan	Nya skyltar, belysning, städning av ridhus, genomgång av kvarglömt, utrustning och el i uppehållsrummet, översyn av städning av toaletterna, lagning av hagar och grindar
Förbättring av hagar	Anläggningsplan	Framtagning av kostnad för nya staket och dränering av småhagarna
Ombyggnad av anläggning	Kommunen	Aktivt deltagande i kommunens upprustning av anläggningen. Tillse att krav från personal och medlemmar representeras i arbetet.

Åtgärdsplan

Område	Åtgärdas genom	Kommentarer
Information om hästhantering och säkerhet	Säkerhetsplan	Genomgång av befintligt material, mer information i stallet om rutiner, föräldrakurser, genomgång av utrustning så som grimmor, borstar etc.
Förbättrad uppdatering av hemsidan	Webbredaktör	En av våra medlemmar som kommer att hjälpa personalen att hålla hemsidan uppdaterad.
Bättre skötarsystem	Nytt skötarsystem	Bättre ordning och större lugn runt hästarna