Tevredenheidsenquête Centrum Sport Vlaanderen Hasselt "De Schaverdijn"

maandag 11 januari 2016

Powered by SurveyMonkey

Samenvatting

- Meer **vrouwen** (70%) dan **mannen** (30%) nam deel aan de tevredenheidsenquête. De gemiddelde **leeftijd** was 47 jaar.
- De meeste deelnemers zijn **sporters**. De meesten komen **individueel** schaatsen.
- Meer dan zeven op de tien maakt gebruik van Facebook. Eén vierde is niet actief op sociale media.
- Meer dan acht op de tien komt met de **wagen**. Gebruikers van het centrum Herentals komen zowel van dichtbij als veraf. De **bovenlokale functie** van het centrum wordt hier dus **zeker vervuld**.
- Interessante toekomstige informatiekanalen blijken de **website** en **e-nieuwsbrieven**. Ook voor sociale media en informatieve folders aan het onthaal is er interesse.
- De meerderheid van de deelnemers zijn (passief) tevreden over de **reservatiemogelijkheden**. Echter, een groot deel van de deelnemers maakt er geen gebruik van.
- Veel van de **diensten** worden niet gebruikt (bv. slijpen van schaatsen, disco op vrijdag). Als ze wel gebruikt worden zijn de deelnemers er (zeer) tevreden over.
- De tribune en tv-schermen worden minder gebruikt. Van de andere zaken van de ijsbaan zijn de deelnemers (zeer) tevreden. Ook de klantvriendelijkheid wordt positief beoordeeld.
- Over de vestiaires en de toiletten zijn de deelnemers eveneens (passief) tevreden.
- Eén op de tien maakt geen gebruik van de cafetaria. De overige zijn er (passief) tevreden over. Ruimte voor verbetering ligt bij de klantvriendelijkheid en openingsuren.
- Samengevat zijn de deelnemers **passief tevreden** met het centrum Hasselt. De NPS score bedraagt 22. Dit betekent dat de deelnemers het centrum niet actief zullen promoten bij vrienden en familie, maar het ook niet zullen ontraden.

Powered by SurveyMonkey

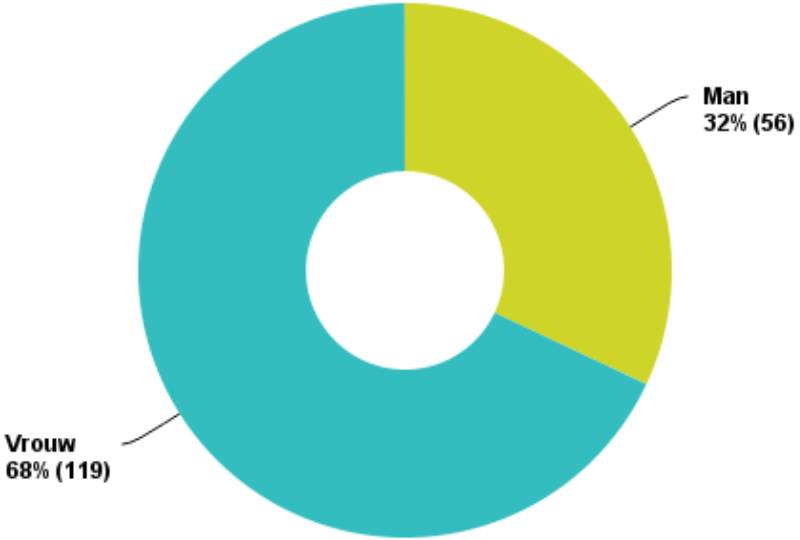
- Enquêtes afgenomen in najaar 2015
- 175 reacties (waarvan 139volledig voltooid)

Powered by SurveyMonkey

Profiel deelnemers

Geslacht en leeftijd

Beantwoord: 175 Overgeslagen: 0



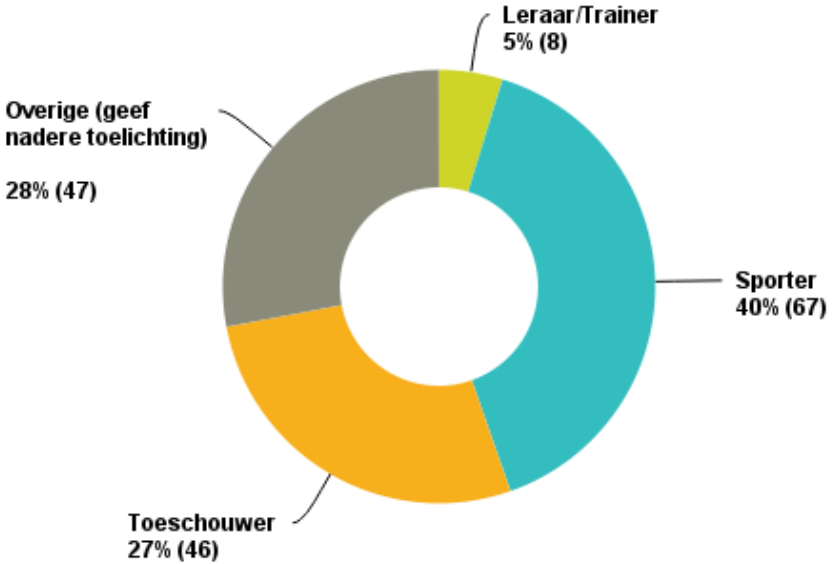
Zeven op de tien deelnemers zijn **vrouwen**, drie op de tien **mannen**.

De gemiddelde **leeftijd** van de deelnemers is 47 jaar.

Powered by SurveyMonkey

Rol

Beantwoord: 168 Overgeslagen: 7



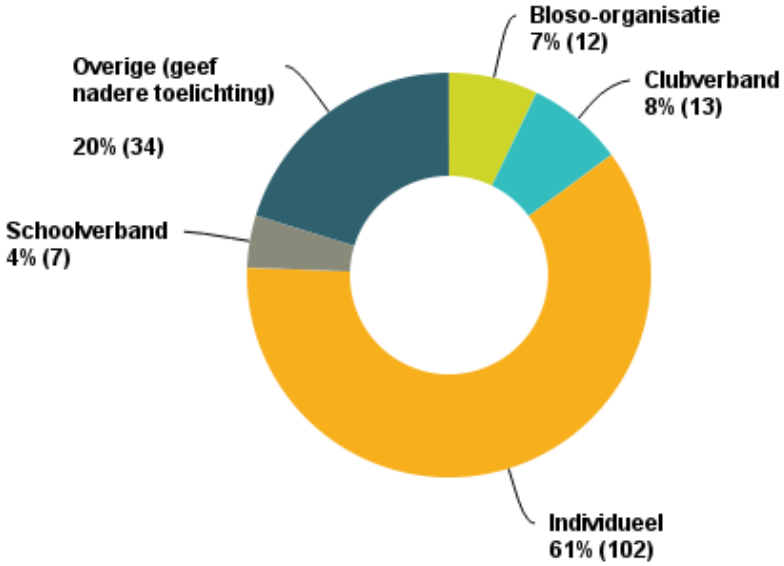
Vier op de tien deelnemers vult de vragenlijst als ‘**sporter**’ in.

De rest doet dit als **toeschouwer** of **familielid**.

Powered by SurveyMonkey

Sportverband

Beantwoord: 168 Overgeslagen: 7



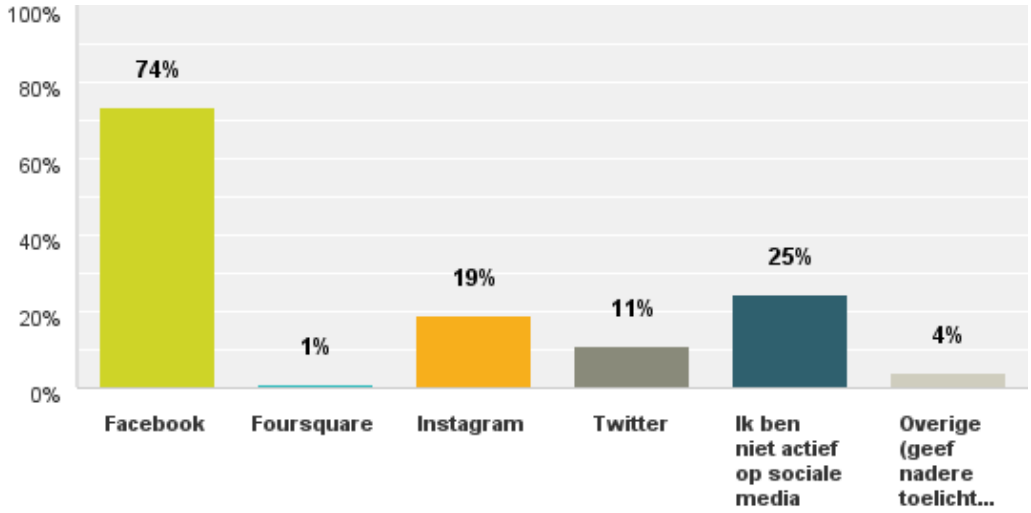
Zes op de tien deelnemers komt **individueel** schaatsen.

Slechts een kleine 10% doet dit in **clubverband** of via een **organisatie van Sport Vlaanderen**.

Powered by SurveyMonkey

Sociale media

Beantwoord: 167 Overgeslagen: 8



Meer dan zeven op de tien deelnemers maakt gebruik van **Facebook**.

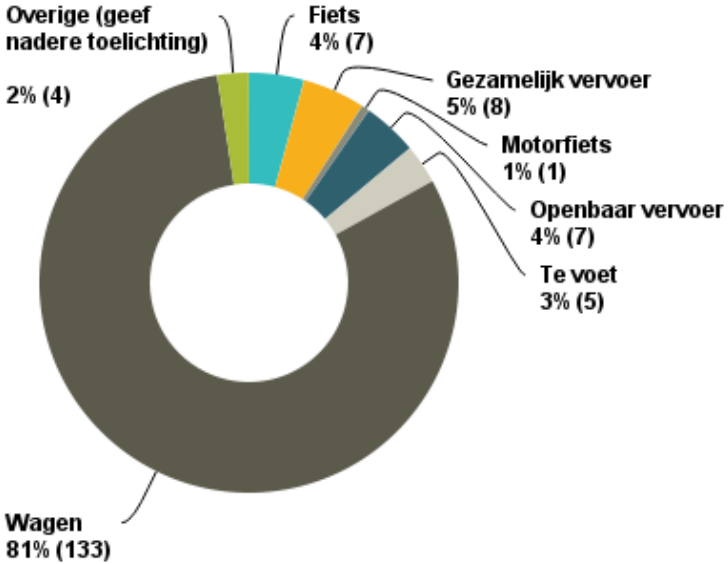
Eén vierde is niet actief op sociale media.

Powered by SurveyMonkey

Mobiliteit

Vervoersmiddel

Beantwoord: 165 Overgeslagen: 10



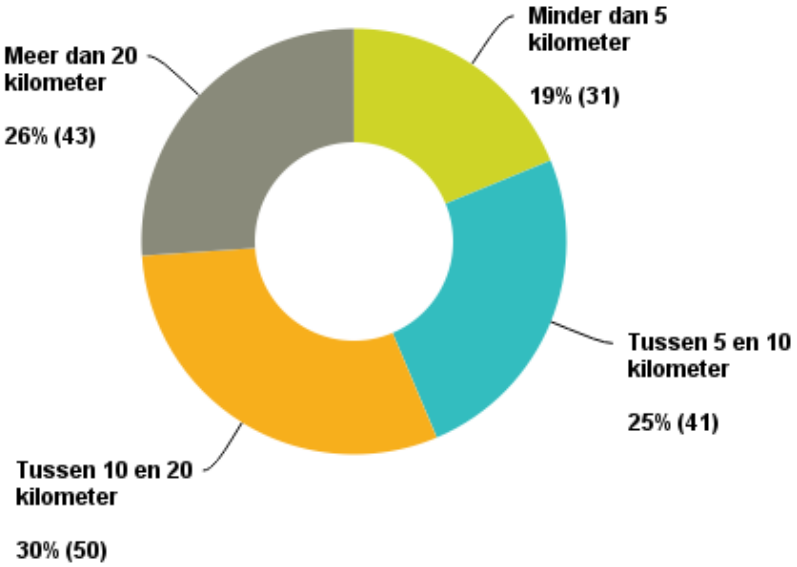
Meer dan acht op de tien komt met de **wagen** naar het centrum.

Slechts 4% komt met de **fiets of via gezamenlijk vervoer**.

Powered by SurveyMonkey

Afgelegde afstand

Beantwoord: 165 Overgeslagen: 10



Eén vijfde van de deelnemers woont op **minder dan 5 kilometer** van het centrum.

25% woont **tussen de 5 en de 10 kilometer** van het centrum, en 30% legt **tussen de 10 en de 20 kilometer** af.

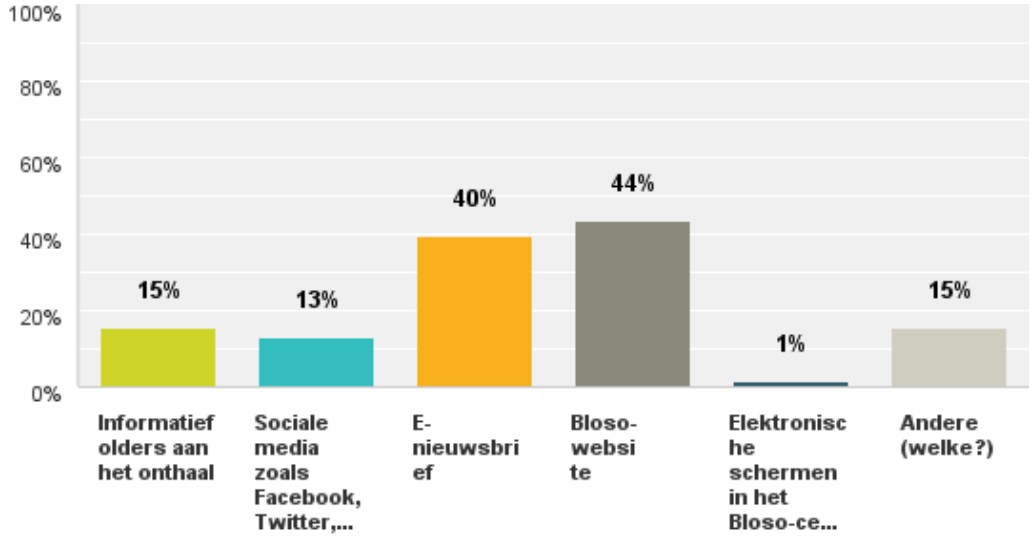
26% legt **meer dan 20 kilometer** af.

Powered by SurveyMonkey

Communicatie

Informatiekanalen

Beantwoord: 156 Overgeslagen: 19



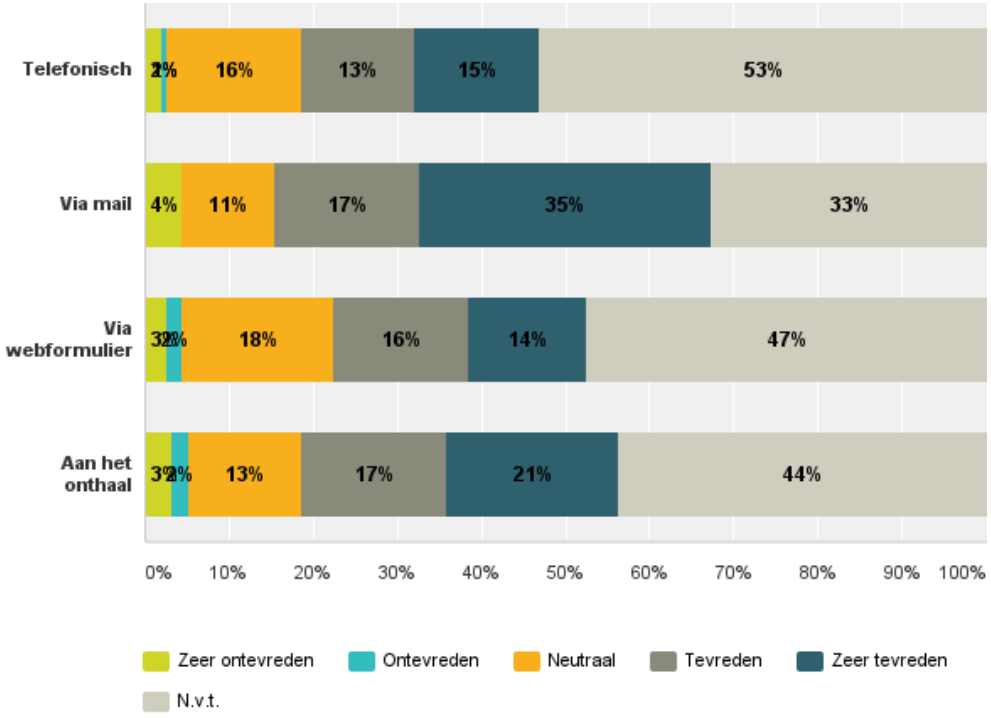
Eén op de drie deelnemers wenst in de toekomst op de hoogte te blijven van activiteiten van het centrum via de **website van Sport Vlaanderen** en **e-nieuwsbrieven**.

Sociale media en **informatieve folders aan het onthaal** lijkt voor een kleine 15% interessant.

Powered by SurveyMonkey

Tevredenheid reservatiemogelijkheden

Beantwoord: 156 Overgeslagen: 19



Opvallend is dat veel van de reservatiemogelijkheden **niet gebruikt** worden door de deelnemers.

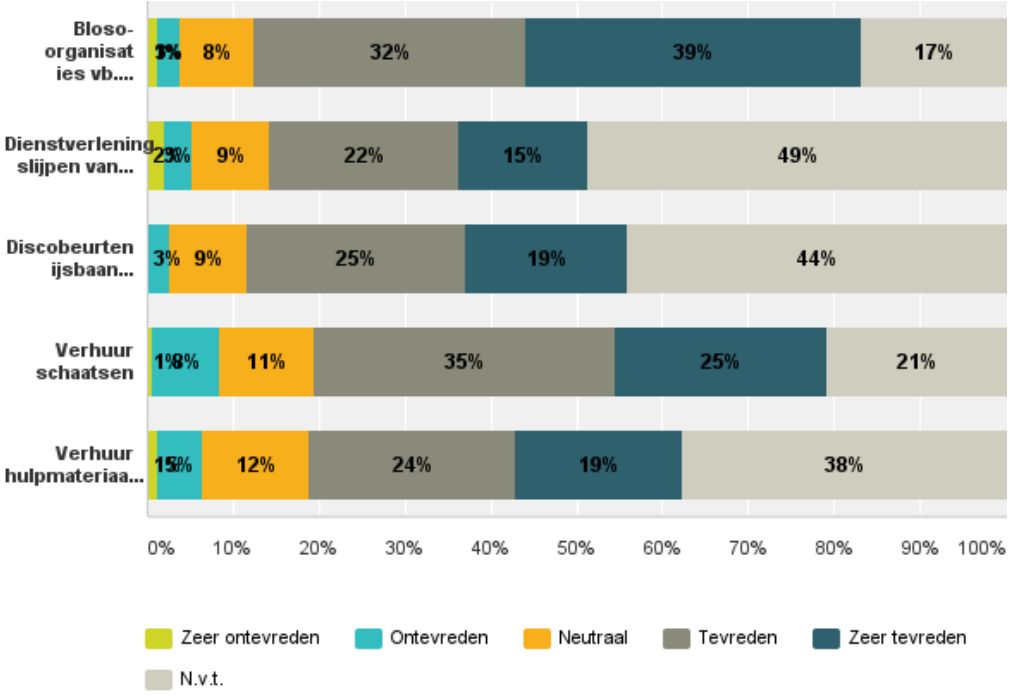
Als ze gebruikt worden, zijn de deelnemers over het algemeen (passief) **tevreden**.

Powered by SurveyMonkey

Tevredenheid gebruik accommodaties

Tevredenheid diensten

Beantwoord: 154 Overgeslagen: 21



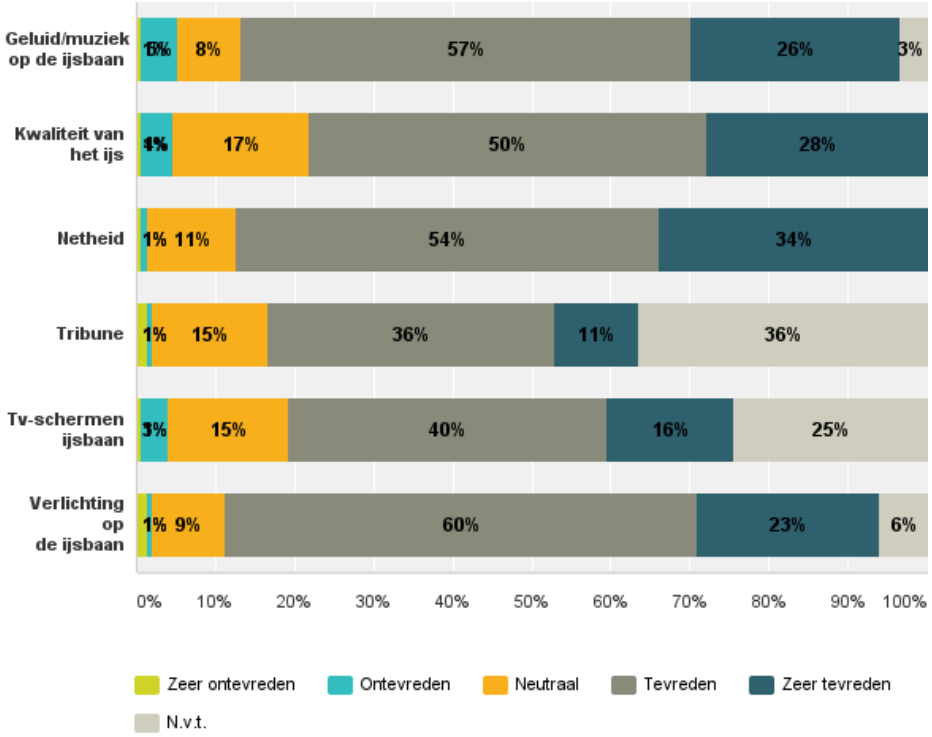
Opvallend is dat veel van de diensten **niet gebruikt** worden door de deelnemers (zeker slijpen van de schaatsen en disco op vrijdag).

Als ze gebruikt worden, zijn de deelnemers over het algemeen **tevreden tot zeer tevreden**.

Powered by SurveyMonkey

Tevredenheid ijsbaan

Beantwoord: 151 Overgeslagen: 24



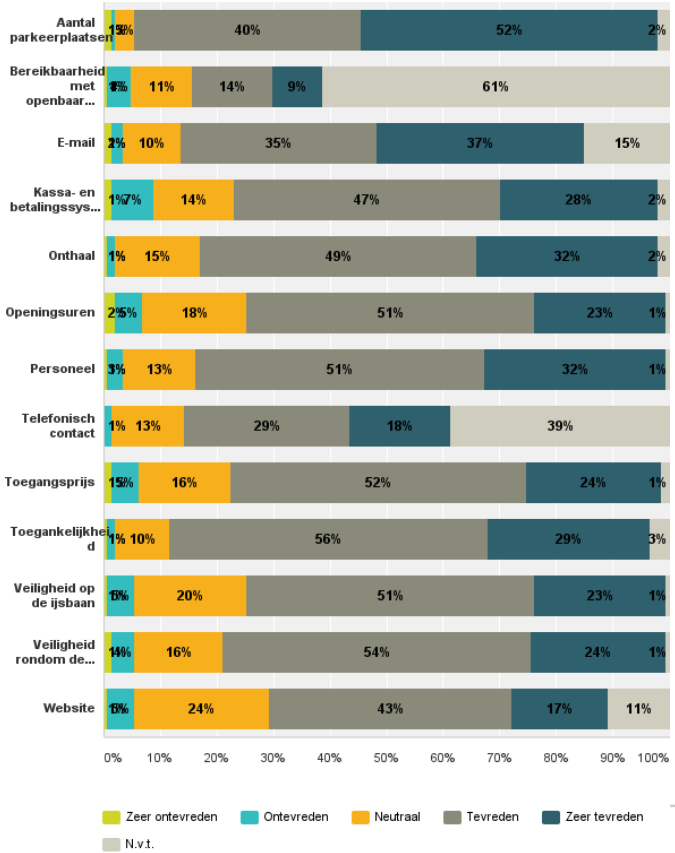
De **tribune** en **tv-schermen** zijn zaken die minder gebruikt worden.

Van de zaken die wel gebruikt worden blijken de deelnemers **tevreden tot zeer tevreden**.

Powered by SurveyMonkey

Klantvriendelijkheid uitbating ijsbaan

Beantwoord: 147 Overgeslagen: 28



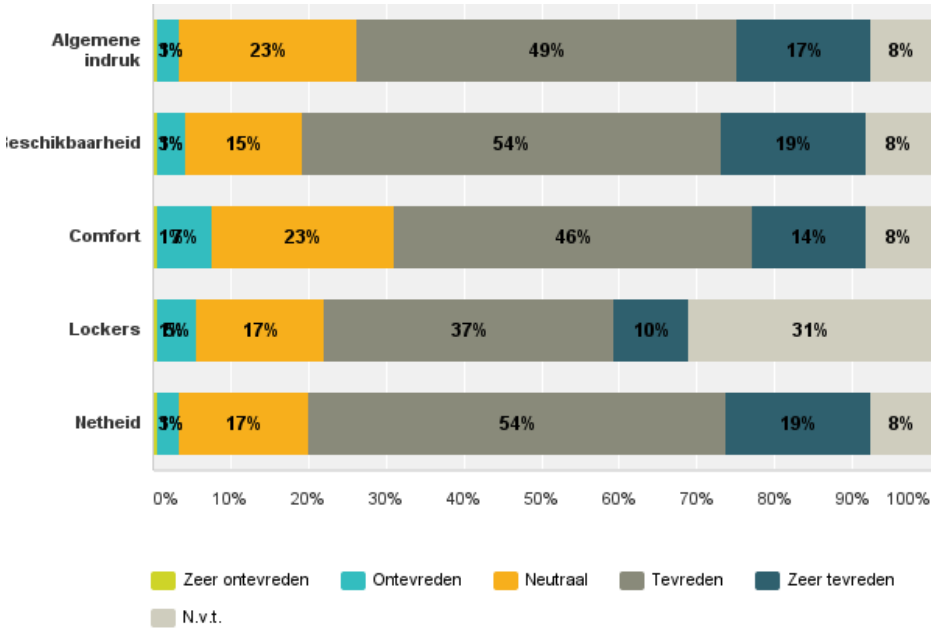
Het **openbaar vervoer en telefonisch contact** zijn zaken die minder gebruikt worden.

Van de zaken die wel gebruikt worden blijken de deelnemers (passief) **tevreden tot zeer tevreden**.

Powered by SurveyMonkey

Tevredenheid schaatsvestiaires

Beantwoord: 145 Overgeslagen: 30



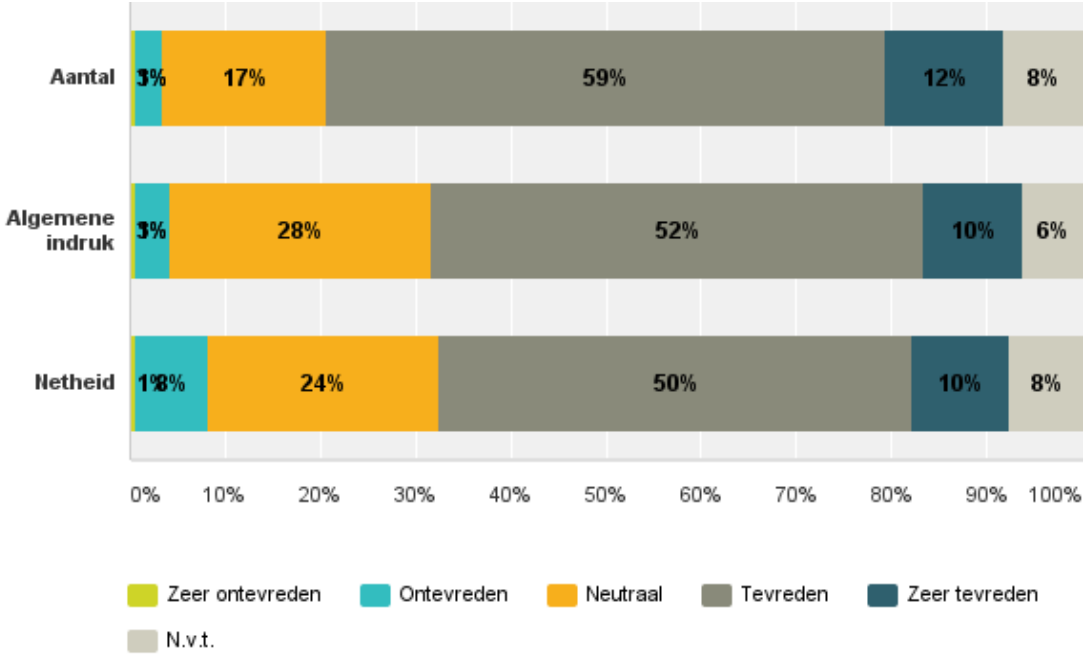
De **lockers** worden minder gebruikt worden.

Van de zaken die wel gebruikt worden blijken de deelnemers (passief) **tevreden tot zeer tevreden**.

Powered by SurveyMonkey

Tevredenheid toiletten ijsbaan

Beantwoord: 145 Overgeslagen: 30

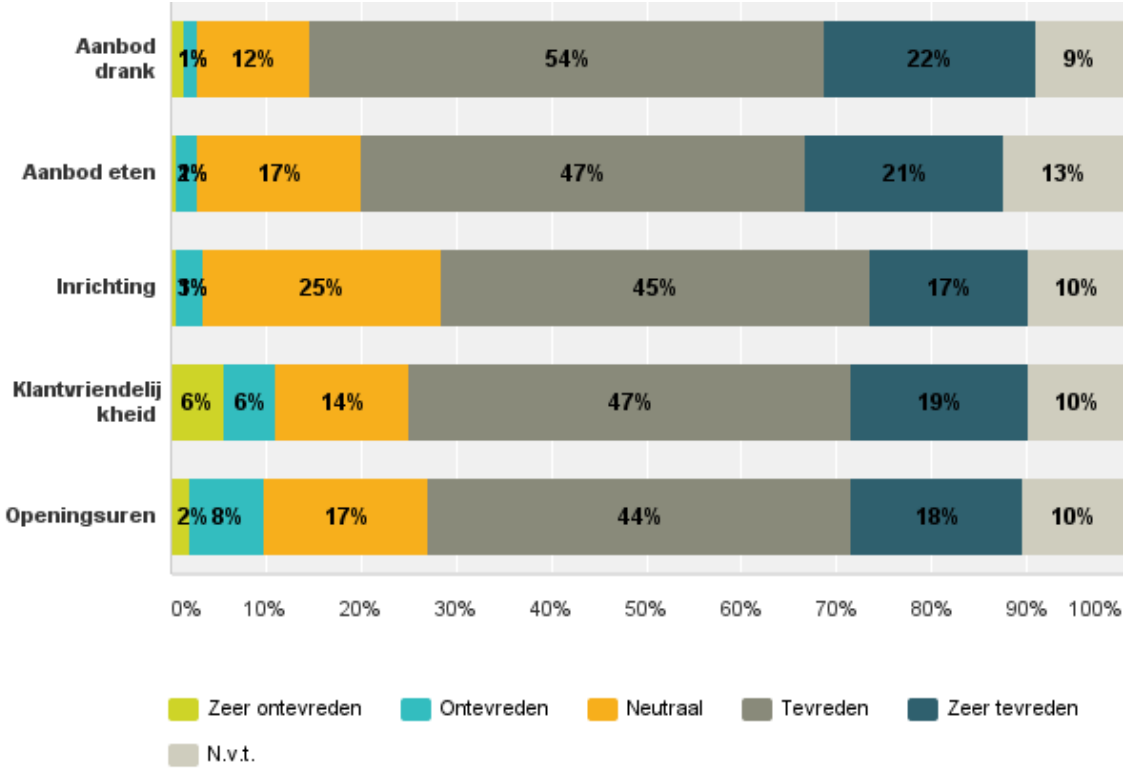


De deelnemers zijn (passief) tevreden over de **toiletten**.

Powered by SurveyMonkey

Tevredenheid cafetaria

Beantwoord: 144 Overgeslagen: 31



Eén op de tien maakt geen gebruik van de **cafetaria**.

Van diegene die er wel gebruik van maken, zijn de meeste **(passief) tevreden**.

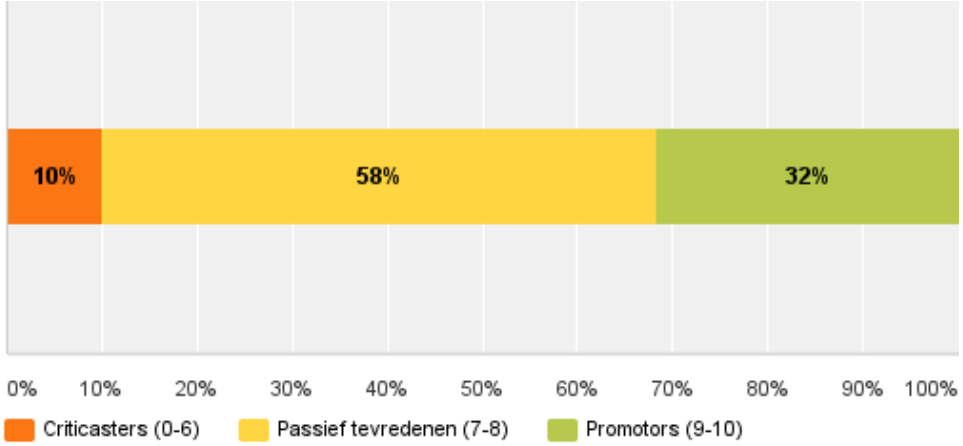
Ruimte voor verbetering ligt bij de **klantvriendelijkheid** en **openingsuren**.

Powered by SurveyMonkey

Net Promotor Score

Aanbeveling centrum Sport VlaanderenHasselt

Beantwoord: 139 Overgeslagen: 36



De NPS wordt vaak gebruikt als indicator voor de tevredenheid van gebruikers. De NPS peilt in welke mate iemand Bloso Hasselt zou aanbevelen.

Naargelang de score die gegeven wordt op de Net Promotor vraag onderscheidt men 3 categorieën van mensen.
Promotors = deelnemers met scores 9 of 10 (hier 32%)
Passief Tevredenen = scores 7 of 8 (hier bijna 60% van de deelnemers)
Criticasters = scores 0 tot 6 (hier 10%)

De Net Promotor Score is het verschil tussen het percentage Promotors en Criticasters. Dit geeft een getal tussen -100 en +100. Uit de bevraging bedraagt de **Net Promotor Score 22**. Meer dan de helft is dus gewoon **passief tevreden** met de ijsbaan.

Powered by SurveyMonkey

Q17: Hoe waarschijnlijk is het dat u deze ijsbaan zou aanbevelen aan een vriend of collega?

Beantwoord: 139 Overgeslagen: 36

Criticasters (0-6)	Passief tevredenen (7-8)	Promotors (9-10)	Net Promoter® Score
10% 14	**58%** 81	**32%** 44	**22**

Powered by SurveyMonkey

Samenvatting

- Meer **vrouwen** (70%) dan **mannen** (30%) nam deel aan de tevredenheidsenquête. De gemiddelde **leeftijd** was 47 jaar.
- De meeste deelnemers zijn **sporters**. De meesten komen **individueel** schaatsen.
- Meer dan zeven op de tien maakt gebruik van Facebook. Eén vierde is niet actief op sociale media.
- Meer dan acht op de tien komt met de **wagen**. Gebruikers van het Bloso centrum Herentals komen zowel van dichtbij als veraf. De **bovenlokale functie** van het centrum wordt hier dus **zeker vervuld**.
- Interessante toekomstige informatiekanalen blijken de **website** en **e-nieuwsbrieven**. Ook voor sociale media en informatieve folders aan het onthaal is er interesse.
- De meerderheid van de deelnemers zijn (passief) tevreden over de **reservatiemogelijkheden**. Echter, een groot deel van de deelnemers maakt er geen gebruik van.
- Veel van de **diensten** worden niet gebruikt (bv. slijpen van schaatsen, disco op vrijdag). Als ze wel gebruikt worden zijn de deelnemers er (zeer) tevreden over.
- De tribune en tv-schermen worden minder gebruikt. Van de andere zaken van de ijsbaan zijn de deelnemers (zeer) tevreden. Ook de klantvriendelijkheid wordt positief beoordeeld.
- Over de vestiaires en de toiletten zijn de deelnemers eveneens (passief) tevreden.
- Eén op de tien maakt geen gebruik van de cafetaria. De overige zijn er (passief) tevreden over. Ruimte voor verbetering ligt bij de klantvriendelijkheid en openingsuren.
- Samengevat zijn de deelnemers **passief tevreden** met het Bloso centrum Hasselt. De NPS score bedraagt 22. Dit betekent dat de deelnemers het centrum niet actief zullen promoten bij vrienden en familie, maar het ook niet zullen ontraden.

Powered by SurveyMonkey
Powered by SurveyMonkey