

# סקר שביעות רצון של מנויי בריכת גורדון

מוגש להנהלת הבריכה ולעיריית תל-אביב יפו  
אוקטובר 2010



# מבוא

בריכת גורדון מופעלת תחת אגף קהילה, נוער וספורט שבמינהל החינוך, התרבות והספורט של העירייה. מתחם הבריכה עבר שינוי ארכיטקטוני מאסיבי ונפתח לשימוש מחדש ביולי 2009.

לאחר השינוי מורכב המתחם מ:

- שטח בריכות השחיה הכולל 3 בריכות
- משרדים, מלתחות ושירותים

ביניהם נמצא שטח שהוא חלק מהטיילת, כלומר שטח ציבורי ובו ממוקם בית קפה לנדזור.

עירית תל-אביב-יפו הזמינה סקר שמטרתו לבחון שביעות הרצון של המנויים מבריכת גורדון והמתחם כולו במתכונת החדשה.

הסקר נערך באמצעות ראיונות טלפוניים בקרב מדגם ממצה של 335 מנויים שנדגמו מתוך קובץ טלפוני של 706 מנויים. הפרופיל הגילאי של הנשאלים זהה לפרופיל המנויים.

הראיונות נערכו בתאריכים 17-21 באוקטובר 2010 ממוקד הסקרים הטלפוניים הממוחשב של מכון חקר רייטינג.

המחקר בוצע בליווי ויעוץ צמוד של המרכז למחקר כלכלי חברתי בעירית ת"א- יפו.

# שאלון המשוב

## בשאלון הייתה התייחסות ל-3 תחומים עיקריים:

### 1 תחום

- שאלות בדבר שביעות הרצון מהמתחם ומתקניו, תוך בירור הגורמים לשביעות הרצון המוצהרת (שביעות רצון כללית, שביעות רצון ממבנה המתחם, שביעות רצון משעות הפעילות של הבריכה, שביעות רצון מסידור ונוחות הישיבה סביב הבריכה, שביעות רצון ממתקני המלתחות והשירותים, שביעות רצון מניקיון המלתחות והשירותים ועוד).
- שאלות בדבר השיקולים שעומדים בבסיס רכישת המנוי לבריכת גורדון
- שאלות על הרגלי הביקור בבריכה

### 2 תחום

- שאלות לגבי הכוונות לחידוש המנוי לבריכה
- שאלות לגבי הכוונות לרכישת מנוי בחדר כושר עתידי שיקום במקום, תוך בירור צרכים לגבי מגוון הפעילויות שעשויות להינתן בחדר הכושר.

### 3 תחום

- שאלות בנוגע לפרופיל המנויים (גיל, מין, ותק המנוי, מקום מגורים וכו')

# סיכום הממצאים

# סיכום הממצאים

## הרגלי ביקור בבריכה

יותר ממחצית המנויים (54%) מנצלים את המנוי באופן יומיומי.  
בסה"כ 96% מהמנויים מבקרים בבריכה לפחות פעמיים שלוש בשבוע.

השיקולים הבולטים לעשות מנוי בבריכת גורדון שונים בקרב המנויים הוותיקים והחדשים.  
ותיקים: ההרגל והחיבה למקום ואיכות המים (טבעיים/ מיוחדים)  
• חדשים: הקרבה לבית וסוג המים (מלוחים/מי ים)

שביעות הרצון הכללית של המנויים היא גבוהה מאד (ציון 4.6).  
גורם שביעות רצון דומיננטי הוא המים: איכות המים, טמפרטורת המים, תחזוקת המים.

# סיכום הממצאים

**שביעות רצון גבוהה מאד קיימת בהתייחס לפרמטרים הבאים:**  
איכות המים (ציון 4.8 בסולם 1-5), הבריכה הגדולה (4.7), טמפרטורת המים (4.6)

**שביעות רצון גבוהה קיימת בהתייחס לפרמטרים:**  
סידור ונוחות מקומות הישיבה (4.3), שעות הפעילות בבריכה (4.1), נקיון המלתחות והשירותים (4.1)  
- אלה שאינם מרוצים משעות הפעילות של הבריכה ברובם היו רוצים שהבריכה תסגר מאוחר יותר בערב או שתהיה פתוחה גם בימי ראשון בבוקר.  
- אלה שאינם מרוצים מסידור מקומות הישיבה מתלוננים בעיקר על צפיפות.

**שביעות רצון בינונית-גבוהה קיימת בהתייחס לפרמטרים:**  
העגלה לממכר שתיה קרה וארטיקים (3.8), מבנה המתחם (3.6), מתקני המלתחות והשירותים (3.6)  
- אלה שאינם מרוצים מעגלת הממכר מתלוננים בעיקר על המבחר המצומצם.  
- מי שלא מרוצים ממבנה המתחם מתייחסים בעיקר להפרדה בין הבריכה לאגף המלתחות והשירותים.  
- בהקשר למלתחות והשירותים מתלוננים על צפיפות, תחזוקה לקויה, לכלוך ומחסור באביזרים חיוניים.

# סיכום הממצאים

## כוונות חידוש המנוי

- כוונות חידוש המנוי גבוהות מאד. 85% מביעים כוונות לחדש את המנוי, 64% בטוחים שיחדשו אותו.
- המיעוט שאינם מתכוונים לחדש את המנוי מנמקים זאת בעונת החורף המתקרבת או בשיקולים כלכליים.
- אלה שבטוחים כי יחדשו את המנוי לעומת מי שלא מתכוונים לחדש, מגלים שביעות רצון כללית גבוהה יותר, וספציפית מרוצים יותר מטמפרטורת המים ומאיכות המים בבריכה.

## כוונות רכישת מנוי לחדר הכושר המתוכנן

- בסה"כ 37% מביעים כוונות לרכוש מנוי לחדר הכושר, אך רק 16% בטוחים שירכשו מנוי.
- הסיבה הדומיננטית להעדר כוונות רכישת מנוי לחדר הכושר היא חוסר עניין או זיקה לנושא.
- הפעילויות שיהיו הפופולאריות ביותר בקרב מנויי הבריכה שירכשו מנוי לחדר הכושר הן:
  - חדר כושר מכשירים
  - חוגים

# סיכום

- א. מנויי בריכת גורדון מרוצים ומרוצים מאד מאיכות המים, מהבריכה הגדולה, מטמפרטורת המים, מסידור ונוחות מקומות הישיבה), משעות הפעילות בבריכה, ומניקיון המלתחות והשירותים (ציון ממוצע 4 ומעלה).
- ב. מי הבריכה הם הגורם המשפיע ביותר על שביעות רצונם של המנויים.
- ג. שביעות רצון בינונית-גבוהה נמצאה בנוגע לשירותי העגלה לממכר, ממתקני המלתחות והשירותים (מציונים 3.6-3.8).
- ד. המנויים מרבים לנצל את המנוי.
- ה. כוונות חידוש המנוי הן גבוהות - 85% מהמנויים מתכוונים לחדש את המנוי לבריכה (במיוחד הוותיקים).
- ו. למרות שביעות הרצון הגבוהה וכוונות חידוש מנוי גבוהות, המנויים הוותיקים יותר ביקורתיים מהמנויים החדשים, קרוב לוודאי עקב ההרגלים הישנים שלהם ונסיונם כמנויים בבריכה הישנה.
- ז. כוונות רכישת מנוי לחדר הכושר המתוכנן להיבנות במתחם - כרגע, הביקוש בקרב מנויי הבריכה אינו גבוה (37%).

# פרופיל המנויים

# סיכום הממצאים

• הבדלים בולטים בין המנויים הוותיקים לחדשים (כל ההבדלים המוצגים בשקף הם מובהקים)

ותיקים	חדשים		
71%	31%	מגיעים בתדירות יומיומית	תדירות ביקור
32%	2%	מנוי הרבה זמן / הרגל	שיקולים להיות מנוי
5%	31%	קרבה לבית	
31%	14%	איכות המים/ מים טבעיים/ מים מיוחדים	
13%	24%	מים מלוחים/ מי ים	
17%	4%	מעוניינים שהבריכה תפתח מוקדם יותר בבוקר	שעות פתיחה
3.5	3.8	מבנה המתחם	שביעות רצון (ציון ממוצע*)
4.1	4.4	מסידור ונוחות הישיבה סביב הבריכה	שביעות רצון (ציון ממוצע*)
3.4	3.7	מהמלתחות והשירותים	שביעות רצון (ציון ממוצע*)
4.0	4.3	מנקיון המלתחות והשירותים	שביעות רצון (ציון ממוצע*)
4.8	4.2	מטמפרטורת המים	שביעות רצון (ציון ממוצע*)
78%	44%	בטוחים שיחדשו	כוונות חידוש המנוי
16%	29%	חושבים שיחדשו	
94%	73%	סה"כ מביעים כוונות חידוש מנוי	
22%	6%	בטוחים שירכשו	כוונות רכישת מנוי לחדר כושר
46%	24%	סה"כ מביעים כוונות רכישת מנוי	

\* ציון ממוצע בסולם 1-5

# פרופיל המנויים - המשך

לצורך השוואה כלל אוכלוסיית תל-אביב יפו %	סה"כ N=335 %	ותיקים N=195 %	חדשים N=140 %		
49	56	50 <	66	גברים	מין (לפי מפקד 2008)
51	44	50 >	34	נשים	
41	7	3 <	12	עד 29	גיל (לפי מפקד 2008)
30	43	27 <	65	30-49	
29	50	70 >	23	50 ומעלה	
63	36	40	31	אינם אקדמאים	השכלה (לפי מפקד 2008)
37	64	60	69	אקדמאים	
	82	76 <	91	עובדים (% מכוח עבודה אזרחי)	עבודה
	18	24 >	9	פנסיונר/לא עובד	
52	49	50	49	ממוצע ומטה	הכנסה (לפי סקר החברתי של הלמ"ס, 2009)
48	51	50	51	מעל לממוצע	
25	6	8	4	תל-אביב צפון	איזור מגורים (לפי מפקד 2008)
37	67	59 <	77	תל-אביב מרכז וצפון ישן	
38	5	7	3	תל-אביב דרום ומזרח	
-	22	26 >	16	מחוץ לת"א	

11

# פירוט הממצאים

# הרגלי ביקור

סה"כ N=335 %	ותיקים* N=195 %	חדשים* N=140 %	
			<u>תדירות ביקור בבריכה</u>
54	71 >	31	כל יום או כמעט כל יום
42	28 <	61	פעמיים-שלוש בשבוע
3	1	5	בתדירות נמוכה מזה
1	1	3	תדירות משתנה
			<u>הימים בהם מבקרים בבריכה</u>
25	19 <	32	רק באמצע השבוע
4	3	6	בסופי שבוע
71	77 >	61	גם באמצע השבוע וגם בסופי שבוע

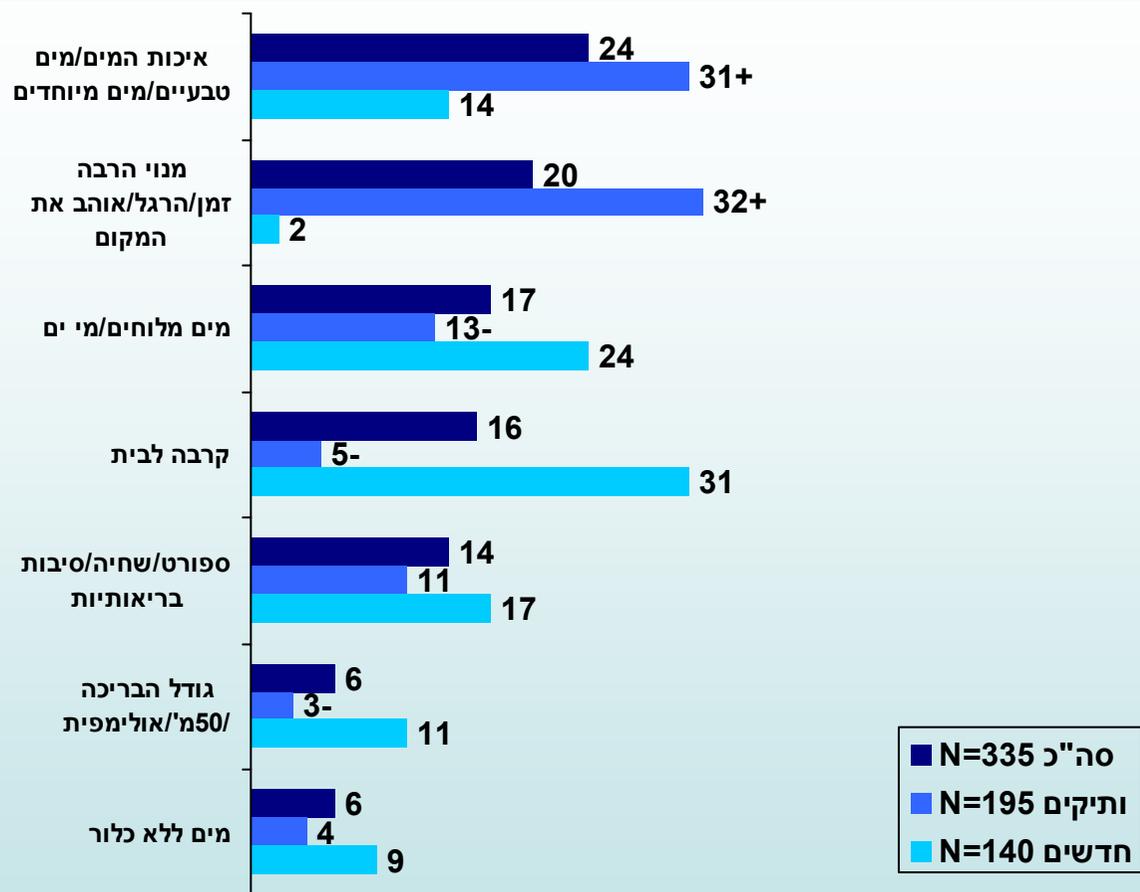
סימן < או סימן > מסמן הבדל מובהק בין המנויים הוותיקים לעומת המנויים החדשים.

\*מנויים ותיקים – הכוונה למנויים בבריכה בעבר עוד לפני שהבריכה עברה שיפוץ.  
מנויים חדשים – מנויים לאחר שהבריכה עברה שיפוץ.

יותר ממחצית מהמנויים מנצלים את המנוי באופן יומיומי.  
הניצול היומיומי שכיח הרבה יותר בקרב המנויים הוותיקים (יותר מפי 2).

# שיקולים להיות מנוי בבריכת גורדון

(הממצאים מוצגים באחוזים. ניתן היה לציין יותר משיקול אחד)

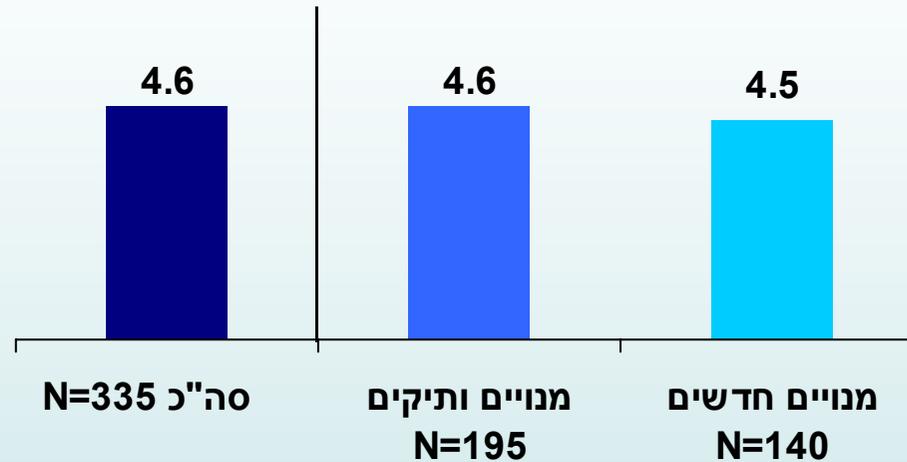


סימן + או סימן - מסמן הבדל מובהק בין המנויים הוותיקים למנויים החדשים.

אהבת המקום/ההרגל ואיכות המים הם השיקולים הבולטים לחידוש המנוי על ידי המנויים הוותיקים. הקרבה לבית מהווה שיקול עיקרי בקרב המנויים החדשים. שיקול בולט נוסף בקרב המנויים החדשים: מאפייני המים (מלוחים/ מי ים).

# שביעות רצון כללית

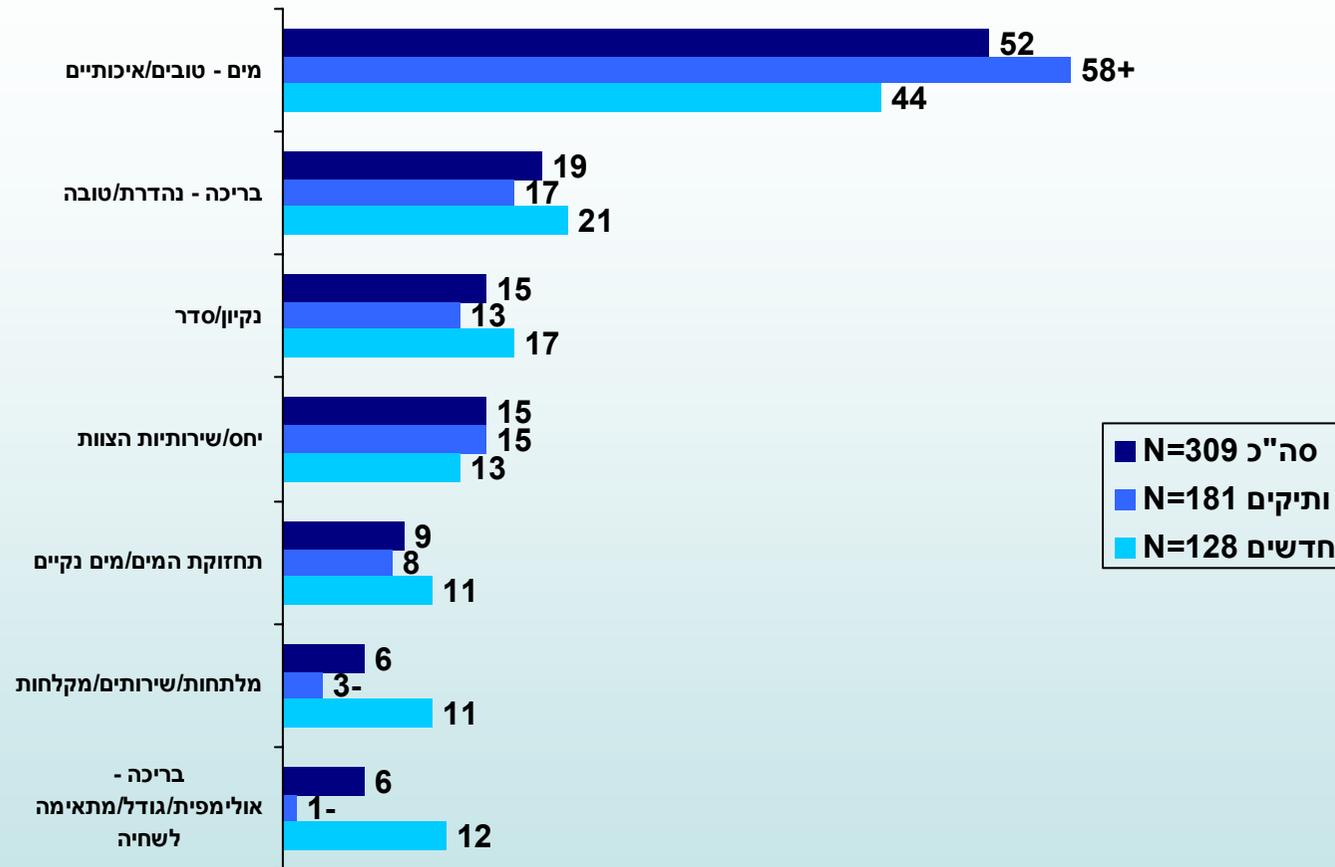
(מוצגים ציונים ממוצעים בסולם 1-5)



שביעות הרצון הכללית היא מאד גבוהה וכמעט ללא הבדל בין מנויים ותיקים לחדשים. רק מועטים (24 משיבים) הביעו אי שביעות רצון כללית (נתנו ציונים 1-3). הטענות העיקריות הן: הריחוק של השירותים והמלתחות ממתחם הבריכה (N=8) והצפיפות במתחם הבריכה (N=8).

# גורמי שביעות רצון

(הממצאים מוצגים באחוזים. ניתן היה לציין יותר מגורם אחד)



סימן + או סימן - מסמן הבדל מובהק בין המנויים הוותיקים למנויים החדשים.

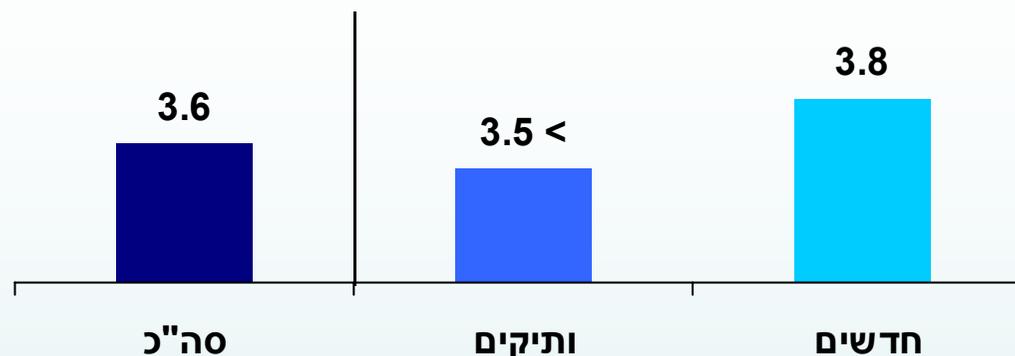
המים הם המרכיב המשפיע ביותר על יצירת שביעות הרצון הגבוהה של המנויים.

59% (בחישוב ממצה) מציינים את המים כגורם לשביעות רצונם.

איכות המים משפיעה על שביעות רצונם של הוותיקים יותר מזו של החדשים.

# ש"ר ממבנה המתחם של בריכת גורדון

(מוצגים ציונים ממוצעים בסולם 1-5)



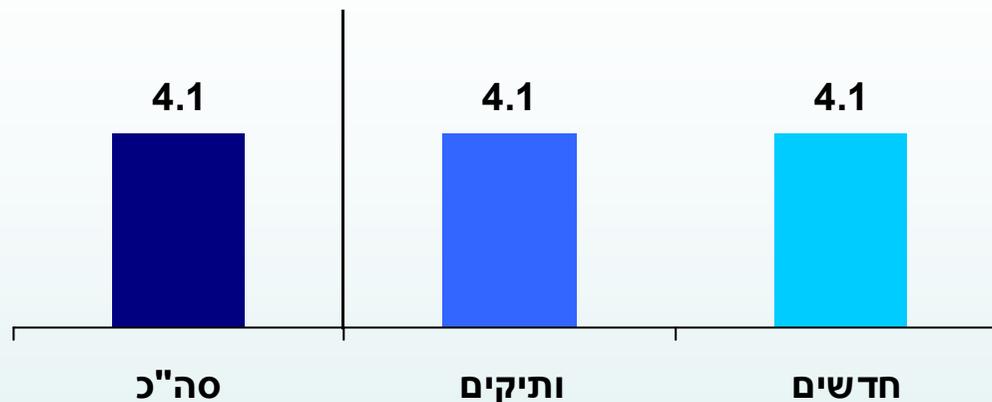
סה"כ N=326 %	ותיקים N=188 %	חדשים N=138 %	ממה אינו מרוצה/מה היה גורם לו להיות יותר מרוצה
26	27	24	ניתוק בין הבריכה למלתחות/מלתחות רחוקות/ מופרדות ממתחם הבריכה
8	7	9	ניתוק בין הבריכה לשירותים
8	10	5	לסדר מעבר בין המתחמים/מעבר "שרוול"
8	7	9	אין מספיק צל/לעשות קירוי בבריכה בחורף
7	10 >	3	שטח קטן/צפוף/עמוס
6	6	7	להרחיב/להוסיף עוד מלתחות/מקלחות/לשפץ /להגדיל/יותר תאים
22	21	24	אין מה לשפר

סימן < או סימן > מסמן הבדל מובהק בין המנויים הוותיקים למנויים החדשים.

שביעות הרצון ממתחם הבריכה היא בינונית-גבוהה. הוותיקים פחות שבעי רצון באופן מובהק מהחדשים. כמגמה, שביעות הרצון ממתחם הבריכה גבוהה יותר, ככל שמרבים לבקר בבריכה. הגורם עיקרי לאי שביעות רצון הוא ההפרדה בין הבריכה לבין מלתחות והשירותים.

# ש"ר משעות הפעילות של הבריכה

(מוצגים ציונים ממוצעים בסולם 1-5)



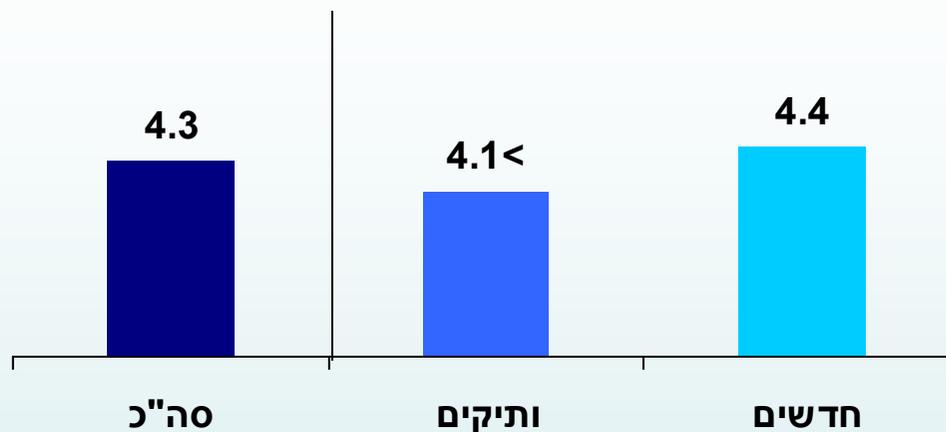
סה"כ N=333 %	ותיקים N=193 %	חדשים N=140 %	ממה אינו מרוצה/מה היה גורם לו להיות יותר מרוצה
21	19	24	לסגור מאוחר יותר בערב
16	19	12	לפתוח ביום ראשון בבוקר
12	17 >	4	לפתוח מוקדם יותר בבוקר
8	9	6	יותר שעות פתיחה בשישי/שבת
6	6	6	יותר שעות פתיחה באופן כללי
40	38	44	אין משהו מיוחד

סימן > או סימן < מסמן הבדל מובהק בין המנויים הוותיקים למנויים החדשים.

נמצאה שביעות רצון גבוהה משעות הפעילות של הבריכה, ללא הבדל בין מנויים ותיקים לחדשים. המנויים הוותיקים מעוניינים בהרחבת שעות הפעילות - מעוניינים בפתיחה מוקדמת יותר, בסגירה מאוחרת יותר ובפתיחה בימי ראשון בבוקר. למנויים החדשים חשוב במיוחד ששעת הסגירה תהייה מאוחרת יותר.

# ש"ר מסידור ונוחות הישיבה סביב הברכה

(מוצגים ציונים ממוצעים בסולם 1-5)



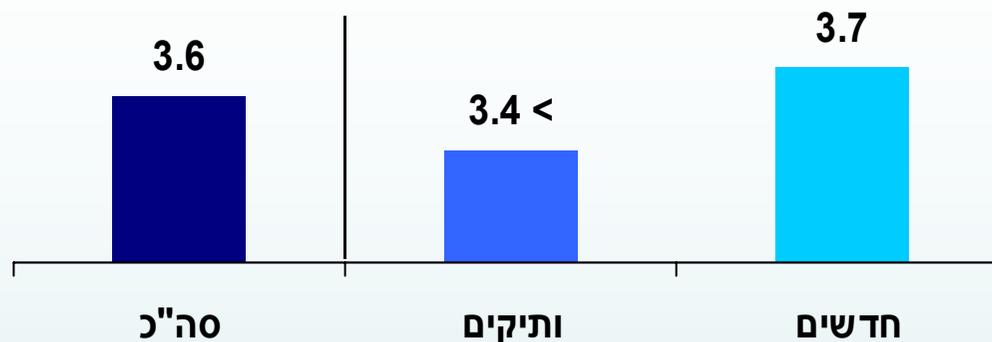
סה"כ N=276 %	ותיקים N=154 %	חדשים N=122 %	ממה אינו מרוצה/מה היה גורם לו להיות יותר מרוצה
16	19	11	אין מספיק מקום/צפוף/צריך להרחיב
5	3	7	מעשנים ליד הברכה/להוסיף פינת עישון
5	8 >	2	אין צל/להוסיף שמשיות
58	53	64	הכל בסדר

סימן < או סימן > מסמן הבדל מובהק בין המנויים הוותיקים למנויים החדשים.

שביעות רצון גבוהה מסידור ונוחות הישיבה. השיפור העיקרי שהציעו המנויים הוא להרחיב את המתחם. המבקרים רק באמצע השבוע יותר מרוצים מהמבקרים רק בסופי שבוע.

# ש"ר ממתקני המלתחות והשירותים

(מוצגים ציונים ממוצעים בסולם 1-5)



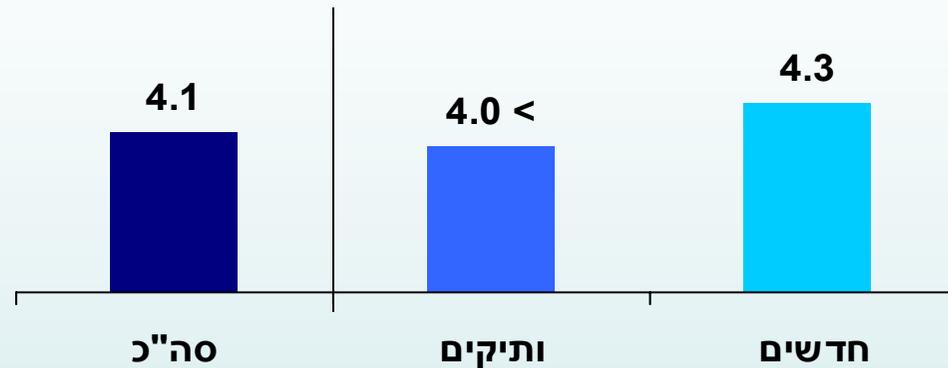
סה"כ N=323 %	ותיקים N=191 %	חדשים N=132 %	ממה אינו מרוצה/מה היה גורם לו להיות יותר מרוצה
20	28 >	8	להגדיל את המלתחות/צפוף/מקום קטן
13	11	15	תחזוקה לקויה
12	13	10	מלוכלך/לא מנקים מספיק
10	9	11	חסרים: לוקרים/מראות/מקומות לתלייה/ספסלים
8	7	10	מרחק גדול בין הבריכה למלתחות/לשירותים
8	8	8	ריח לא טוב/אין איוורור
7	6	7	ציוד לא תקין: מקלחות/ברזים/צנרת
31	26 <	39	אין הערות

או סימן > מסמן הבדל מובהק בין המנויים הוותיקים למנויים החדשים. סימן <

נמצאה שביעות רצון בינונית-גבוהה ממתקני המלתחות והשירותים. המנויים החדשים יותר מרוצים מהוותיקים. שביעות רצון גבוהה ממתקני המלתחות והשירותים שכיחה יותר בקרב: גברים ובקרב צעירים עד גיל 32. למנויים הוותיקים מפריעה בעיקר הצפיפות במלתחות ובשירותים. מנויים חדשים פחות רגישים לנושא.

# ש"ר מנקיון המלתחות והשירותים

(מוצגים ציונים ממוצעים בסולם 1-5)

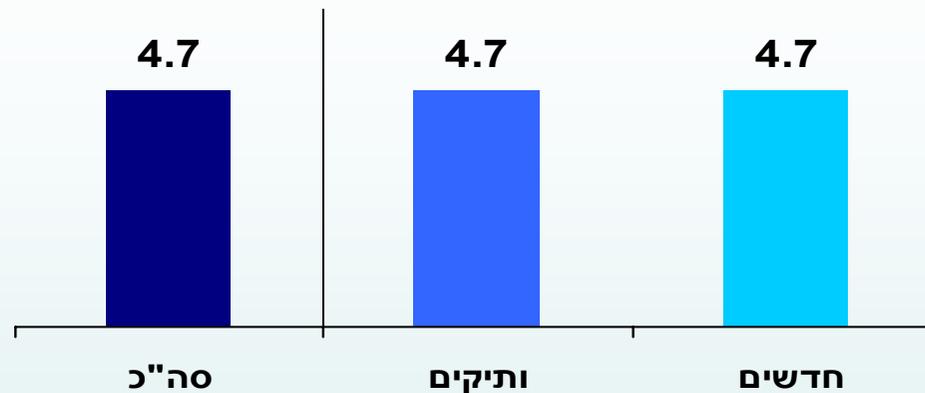


סימן < או סימן > מסמן הבדל מובהק בין המנויים הוותיקים למנויים החדשים.

נמצאה שביעות רצון גבוהה מנקיון המלתחות והשירותים. המנויים החדשים יותר מרוצים מאשר הוותיקים. שביעות רצון גבוהה שכיחה יותר בקרב: גברים וכן ככל שהמנוי צעיר יותר.

# ש"ר מהבריכה הגדולה

(מוצגים ציונים ממוצעים בסולם 1-5)



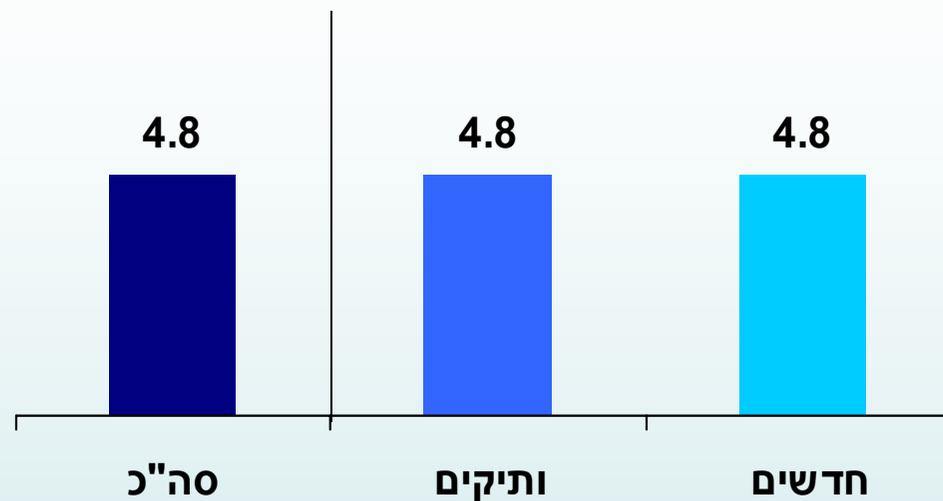
סה"כ N=327 %	ותיקים N=188 %	חדשים N=139 %	ממה אינו מרוצה/מה היה גורם לו להיות יותר מרוצה
8	11 >	4	אין מספיק מסלולים
6	6	5	לא כל הבריכה באורך אחיד של 50 מ'
62	61	63	אין הערות

סימן < או סימן > מסמן הבדל מובהק בין המנויים הוותיקים למנויים החדשים.

שביעות רצון גבוהה מאוד, בקרב כלל המנויים, מהבריכה הגדולה המיועדת למבוגרים. השיפור הרצוי, שבולט יותר בקרב המנויים הוותיקים, הוא הגדלת מספר מסלולי השחייה.

# ש"ר מאיכות המים בבריכה

(מוצגים ציונים ממוצעים בסולם 1-5)



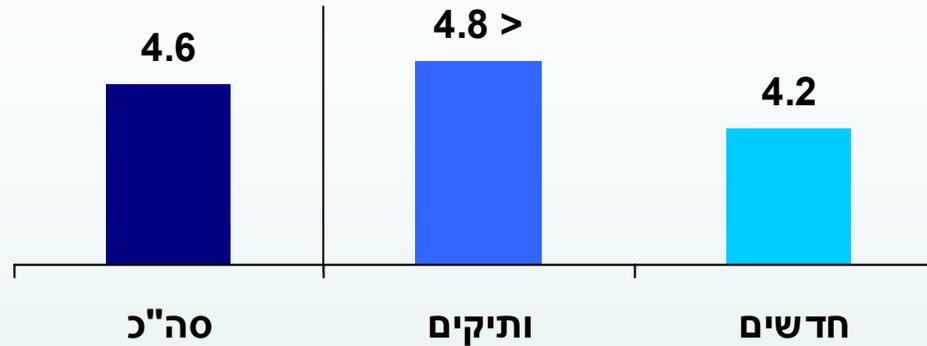
סה"כ N=333 %	ותיקים N=194 %	חדשים N=139 %	ממה אינו מרוצה/מה היה גורם לו להיות יותר מרוצה
6	9 >	1	לא מחליפים את המים כל יום
5	4	6	מים עכורים/לא צלולים/לא נקיים מספיק
85	86	83	אין הערות

סימן < או סימן > מסמן הבדל מובהק בין המנויים הוותיקים למנויים החדשים.

נמצאה שביעות רצון גבוהה ביותר, בקרב כלל המנויים, מאיכות המים בבריכה. כזכור, איכות מי הבריכה היא המאפיין המשפיע ביותר על שביעות הרצון הכללית מבריכת גורדון.

# ש"ר מטמפרטורת המים

(מוצגים ציונים ממוצעים בסולם 1-5)



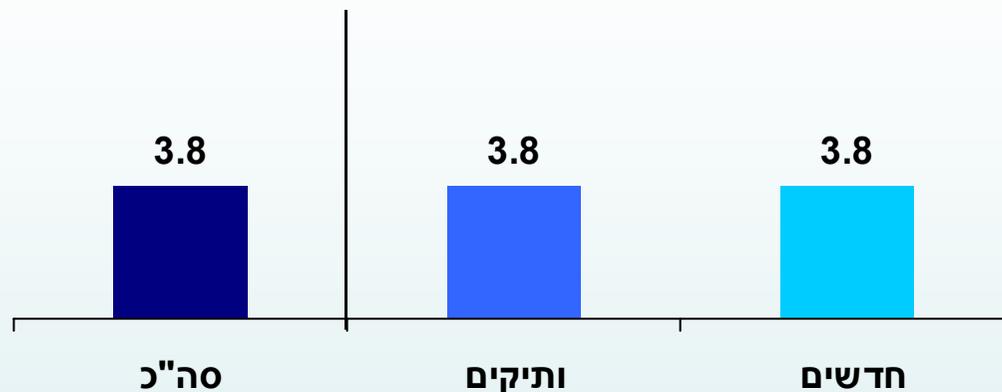
סה"כ N=86 %	ותיקים N=25 %	חדשים N=61 %	ממה אינו מרוצה/מה היה גורם לו להיות יותר מרוצה
83	72	87	המים קרים מדי
9	8	10	המים קרים מדי בחורף
6	16 >	2	המים חמים מדי

סימן < או סימן > מסמן הבדל מובהק בין המנויים הוותיקים למנויים החדשים.

בסה"כ שביעות רצון גבוהה מאוד מטמפרטורת המים. מנויים ותיקים יותר שבעי רצון מהמנויים החדשים. אלה שאינם לגמרי מרוצים (נותני ציון 1-4), סבורים שהמים קרים מדי.

# ש"ר מהעגלה לממכר שתיה קרה וארטיקים

(מוצגים ציונים ממוצעים בסולם 1-5)



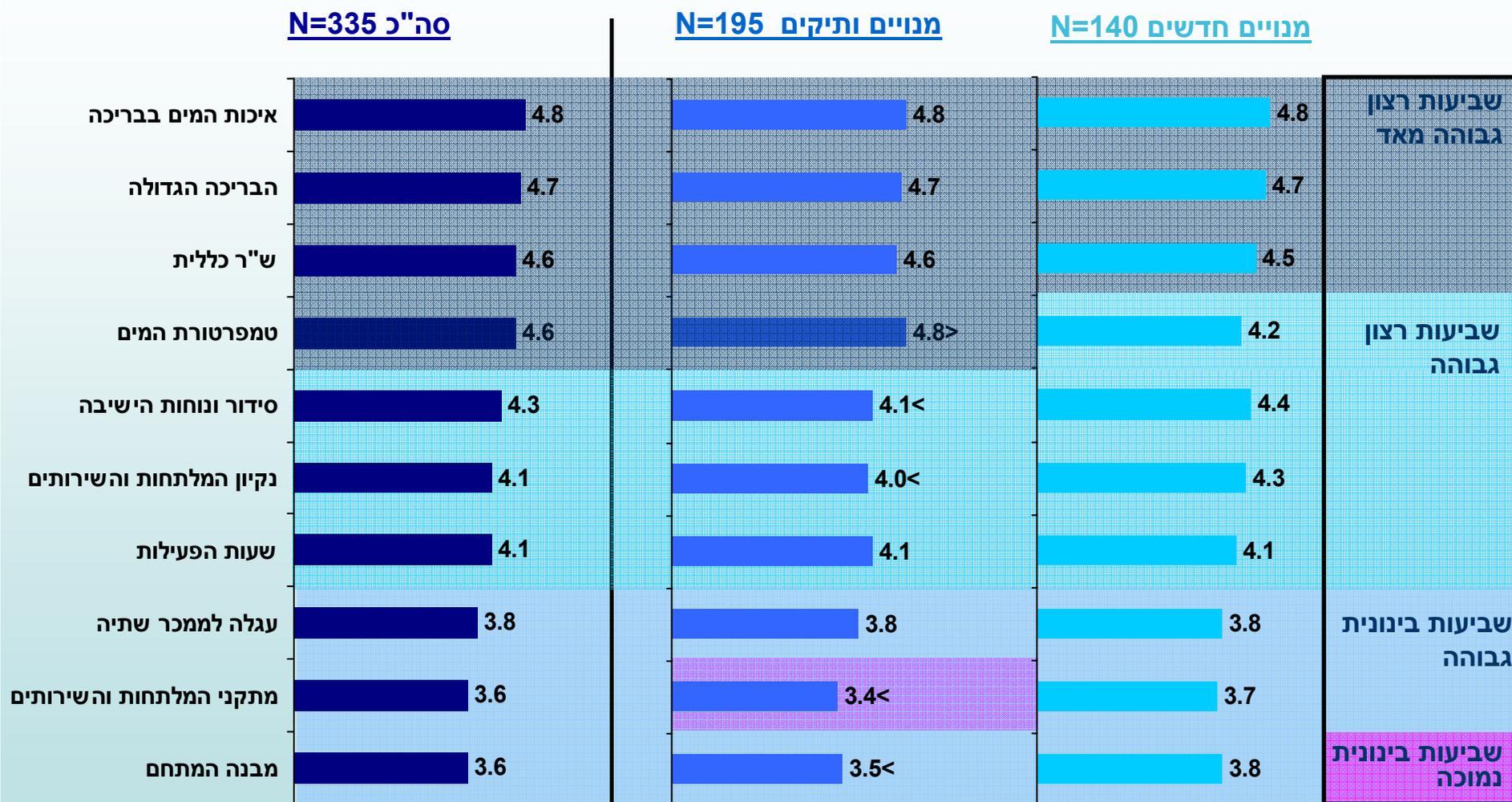
סה"כ N=146 %	ותיקים N=86 %	חדשים N=60 %	ממה אינו מרוצה/מה היה גורם לו להיות יותר מרוצה
18	16	20	אין מספיק מגוון/מבחר
8	9	7	מחירים יקרים מדי
7	11 >	2	אין מספיק מקום לעגלה/ זה גורם לצפיפות
6	3	10	חסרים מוצרים בריאותיים
47	47	48	אין הערות

סימן < או סימן > מסמן הבדל מובהק בין המנויים הוותיקים למנויים החדשים.

שביעות רצון בינונית-גבוהה מהעגלה לממכר שתיה וארטיקים. השיפור העיקרי שהעלו המנויים הוא הרחבת המבחר המוצע. הוותיקים מעירים כי אין מספיק מקום לעגלה והיא גורמת לצפיפות.

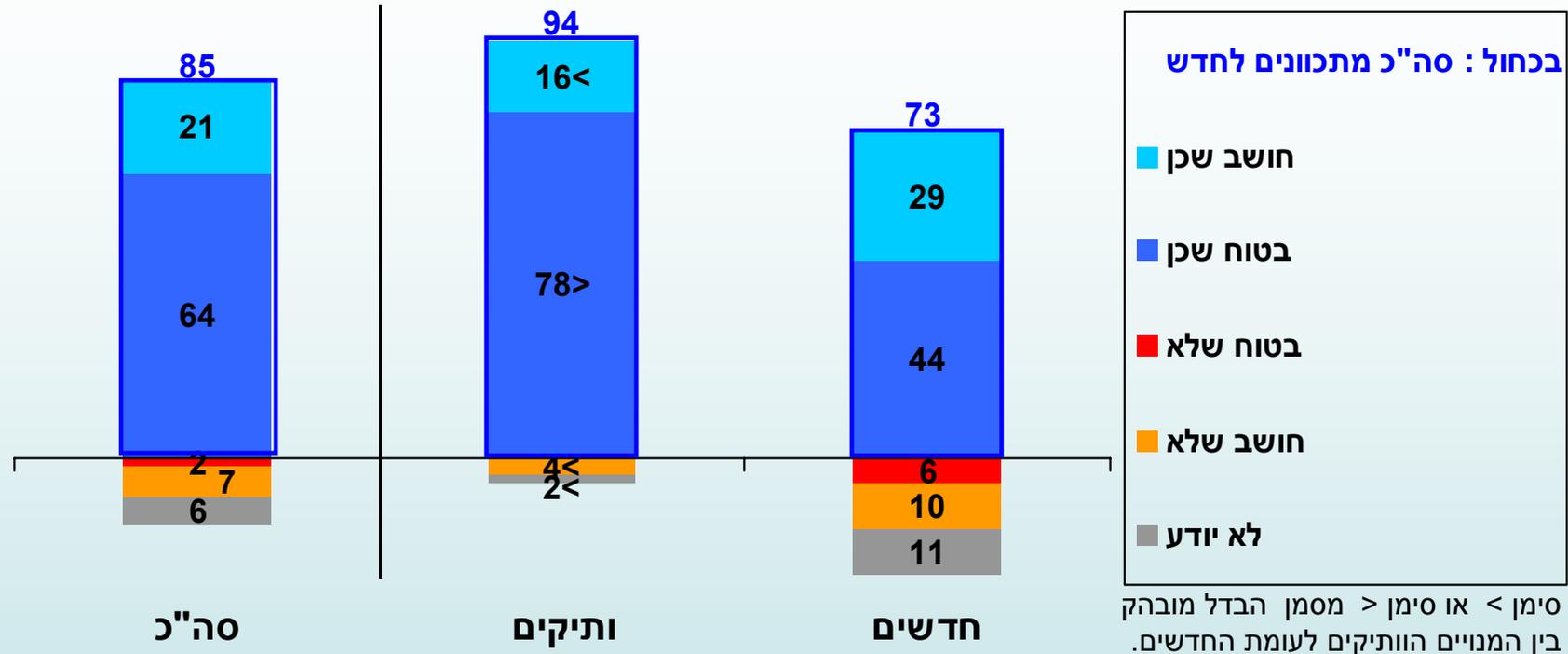
# סיכום שביעות הרצון בהיבטים השונים שנבדקו

(מוצגים ציונים ממוצעים בסולם 1-5)



# כוונות חידוש מנוי לבריכה

(הנתונים מוצגים באחוזים)



כוונות חידוש המנוי הן גבוהות. 85% מהמנויים מתכוונים לחדש את המנוי (64% בטוחים שיחדשו). בקרב מנויים הוותיקים 94% מתכוונים לחדש את המנוי (78% בטוחים שיחדשו). בקרב המנויים החדשים 73% מתכוונים לחדש (רק 44% בטוחים שיחדשו את המנוי).

הסיבות העיקריות להעדר כוונות חידוש מנוי הן החורף המתקרב וסיבות כלכליות. הוודאות שיחדשו את המנוי ("בטוח שכן") שכיחה יותר יחסית בקרב: נשים, בקרב המבוגרים יותר, בקרב בעלי הכנסה גבוהה מהממוצע ובקרב המבקרים בבריכה בתדירות יומיומית.

# תודה