

Fokus på bane og anlæg

Odense Golfklub
Maj 2015



Om rapporten

SVARPROCENTER

Nedenfor ses svarprocenterne år til dato for de enkelte undersøgelser i Golfspilleren i Centrum.

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Gæsteundersøgelsen	375	102	27%	31%
Medlemsundersøgelsen	421	215	51%	44%
Udmeldte	171	41	24%	25%

SÅDAN LÆSES RAPPORTEN – ET EKSEMPEL

Generelt er alle orange søjler, barrer og kurver i graferne klubbens egne resultater, mens grå søjler, barrer og kurver viser benchmark (sammenligning til landsgennemsnittet).

I eksemplet til højre fremgår det, at klubbens træningsfaciliteter af gæsterne vurderes til en score på 66 og man er gået to point frem siden seneste periode.

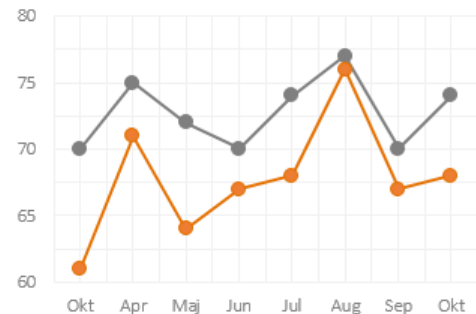
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

66 ▲ +2

BENCHMARK
74
HØJ: 81
LAV: 52



GRUNDLAG FOR RESULTATERNE

Resultaterne i rapporten er baseret på udvalgte resultater fra to af undersøgelserne i Golfspilleren i Centrum – Gæsteundersøgelsen og Medlemsundersøgelsen:

Gæsteundersøgelsen: Gennemføres løbende i perioden 1. april –31. oktober. Der sendes invitation til deltagelse i undersøgelsen dagen efter at gæsten har spillet på banen. Der sendes ikke invitation til juniorer og der sendes ikke invitation til gæster, som har vurderet banen inden for de seneste 16 uger eller har vurderet en anden bane inden for de seneste fire uger.

Medlemsundersøgelsen: Gennemføres tre gange årligt (maj, juli og september), hvor en tilfældig udvalgt tredjedel af medlemmerne inviteres til at deltage. Der sendes invitation til medlemmer registreret som Fuldtid, Fleks eller Long Distance. Juniorer får et særligt junior-skema.

Undersøgelse blandt udmeldte: Gennemføres løbende. Alle udmeldte modtager ca. 2-4 uger efter registreret udmeldelsesdato invitation til deltagelse. Der sendes ikke ud til udmeldte registreret som "Slettet medlem".

Et hurtigt blik på resultaterne

- Antal svar i maj: Medlemmer (215) / Gæster (55)

AMBASSADØRSKORE

Til højre ses ambassadørscoren for hhv. gæster og medlemmer for jeres klub samt de berøringspunkter, som har størst betydning for ambassadørscoren.

Ambassadørscoren baserer sig på gæster og medlemmers svar på spørgsmålet: "Hvor sandsynligt er det, at du vil anbefale klubben til venner eller kolleger?".

På baggrund af deres svar, på en ti-punktskala, inddeles de i tre ambassadørkategorier: "Positive" (9-10), "Passive" (7-8) eller "Negative" (0-6).

Ambassadørscoren beregnes ved at trække den procentvise andel af "Negative" fra den procentvise andel af "Positive".

Hvis man eksempelvis har 40% "Positive" og 20% "Negative" er ens ambassadørscore = 20%.

GÆSTER

55% ▲
+25

BENCHMARK

33% HØJ: 73%
LAV: -22%

MEDLEMMER

54% ▲
+2

BENCHMARK

54% HØJ: 80%
LAV: 13%

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Ingen data	
2		
3		
4		
5		

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Ledige tider når man ønsker det	61
2	Bunkers er godt vedligeholdt	62
3	Fairways er gode	73
4	Teesteder er gode	65
5	Rough har tilpas sværhedsgrad	72

TOP OG BUND SCORE PÅ BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

Til højre ses de berøringspunkter i jeres klub, som vurderes højest og lavest blandt jeres gæster i maj måned.

LAVESTE VURDERING

1	Ledige tider når man ønsker det	71
2	Greens er jævne	74
3	Greens er ensartede	75
4	Rough har tilpas sværhedsgrad	75
5	Baneservice gav bedre oplevelse af runden	77

HØJESTE VURDERING

1	Der er et godt flow på banen	88
2	Øvrige træningsfaciliteter (foruden driving range) var gode	88
3	Banen er flot og velholdt	87
4	Banen er varieret og spændende	86
5	Fairways er gode	85

BERØRINGSPUNKTER MED STØRST POSITIV OG NEGATIV UDVIKLING - GÆSTER

Til højre ses de berøringspunkter i jeres klub, som har udviklet sig mest positivt og negativt siden sidste måned blandt jeres gæster.

STØRSTE NEGATIVE UDVIKLING

1	Ledetid efter bolde	-4
2	Ledige tider når man ønsker det	-3
3	Rough har tilpas sværhedsgrad	-2
4	Skiltningen/anvisningerne på banen er god	-2
5	Infotavlerne på teestederne er gode	1

STØRSTE POSITIVE UDVIKLING

1	Greens er jævne	+27
2	Greens har passende hastighed	+24
3	Greens er ensartede	+16
4	Fairways er gode	+12
5	Banen er flot og velholdt	+12

Banen 1/5

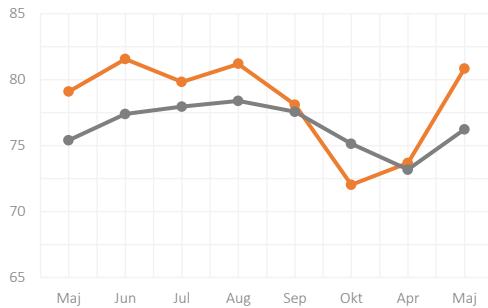
BANEN

GÆSTER

81 ▲
+7

BENCHMARK

76 HØJ: 85
LAV: 65

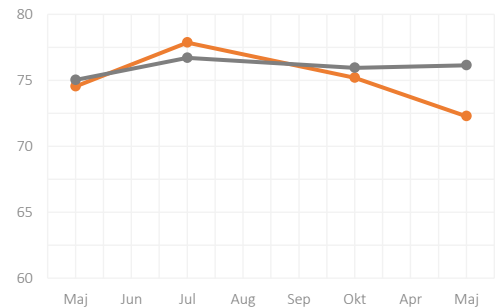


MEDLEMMER

72 ▼
-3

BENCHMARK

76 HØJ: 86
LAV: 64



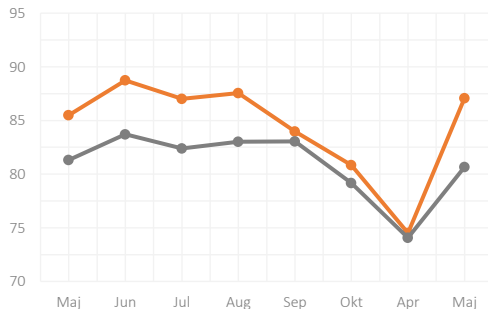
BANEN ER FLOT OG VELHOLDT

GÆSTER

87 ▲
+12

BENCHMARK

81 HØJ: 91
LAV: 63

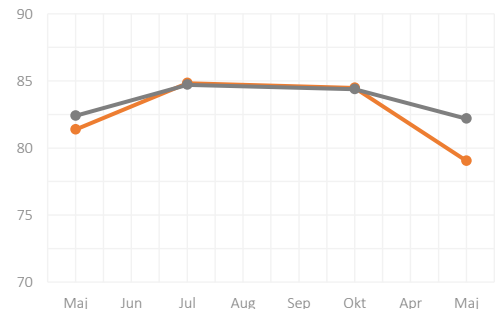


MEDLEMMER

79 ▼
-5

BENCHMARK

82 HØJ: 93
LAV: 63



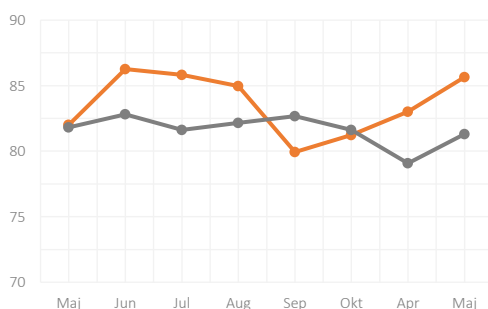
BANEN ER VARIERET OG SPÆNDENDE

GÆSTER

86 ▲
+3

BENCHMARK

81 HØJ: 91
LAV: 65

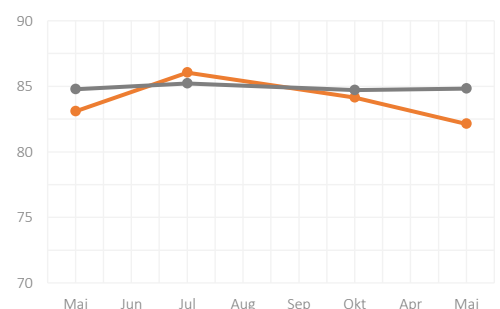


MEDLEMMER

82 ▼
-2

BENCHMARK

85 HØJ: 94
LAV: 71



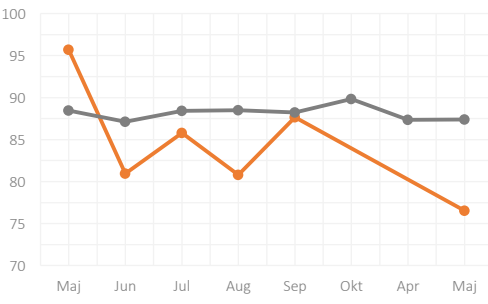
BANESERVICE GAV BEDRE OPLEVELSE AF RUNDEN

GÆSTER

77

BENCHMARK

87 HØJ: 95
LAV: 76

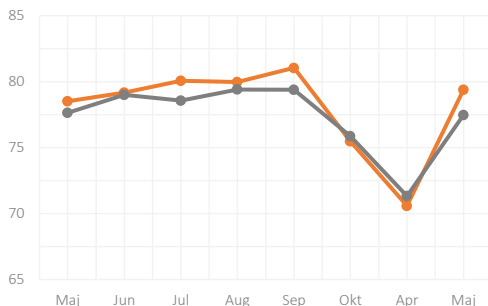


Banen 2/5

TEESTEDER ER GODE

GÆSTER

79 ▲
+8

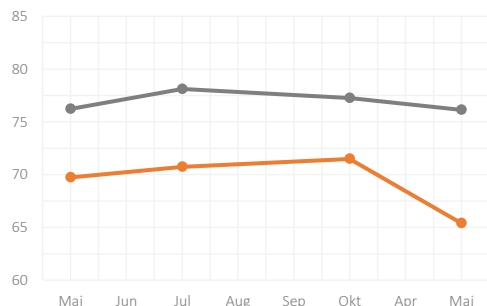


BENCHMARK

77 HØ: 86
LAV: 68

MEDLEMMER

65 ▼
-6



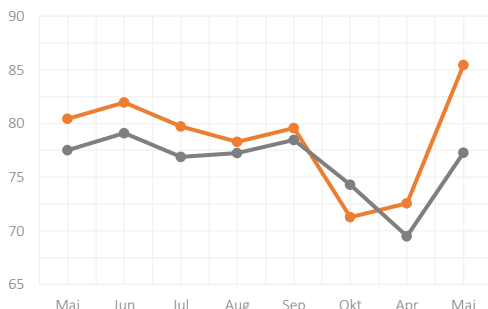
BENCHMARK

76 HØ: 87
LAV: 63

FAIRWAYS ER GODE

GÆSTER

85 ▲
+12

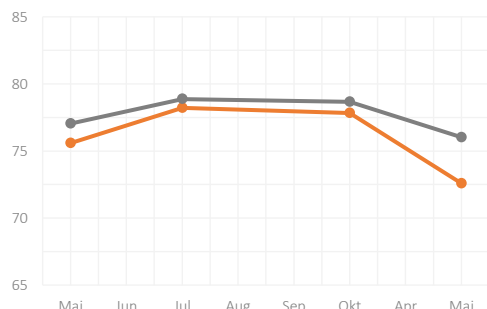


BENCHMARK

77 HØ: 87
LAV: 64

MEDLEMMER

73 ▼
-5



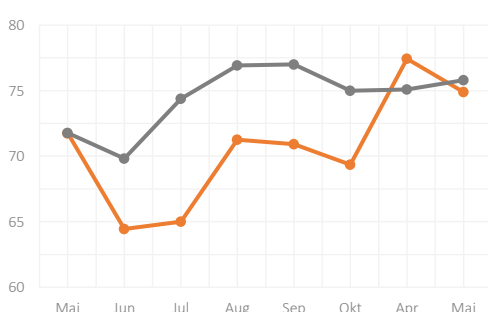
BENCHMARK

76 HØ: 89
LAV: 59

ROUGH HAR TILPAS SVÆRHEDSGRAD

GÆSTER

75 ▼
-2

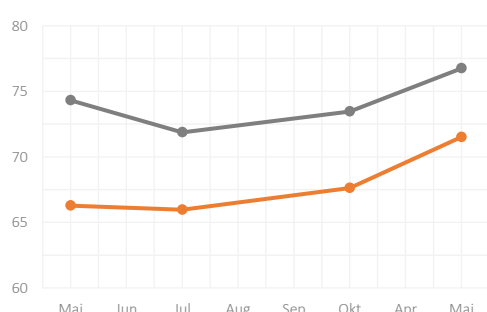


BENCHMARK

76 HØ: 84
LAV: 64

MEDLEMMER

72 ▲
+4



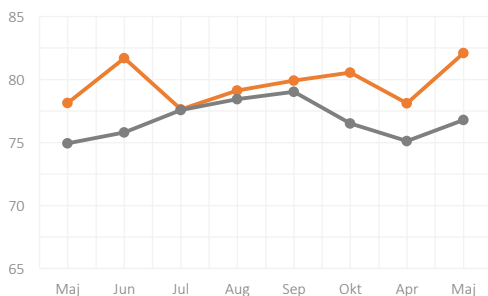
BENCHMARK

77 HØ: 86
LAV: 63

BUNKERS ER GODT VEDLIGEHOLDT

GÆSTER

82 ▲
+4

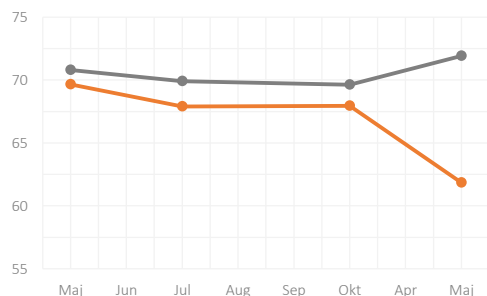


BENCHMARK

77 HØ: 86
LAV: 66

MEDLEMMER

62 ▼
-6



BENCHMARK

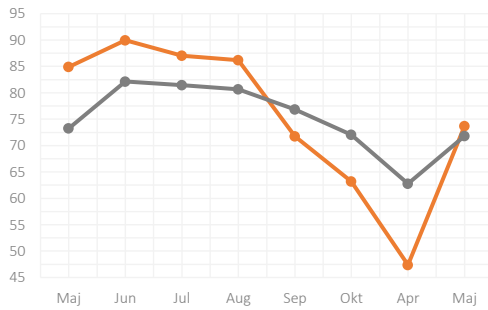
72 HØ: 85
LAV: 54

Banen 3/5

GREENS ER JÆVNE

GÆSTER

74 ▲ +27

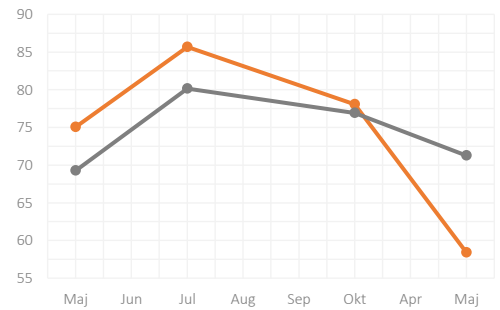


BENCHMARK

72 HØJ: 87
LAV: 38

MEDLEMMER

58 ▼ -20



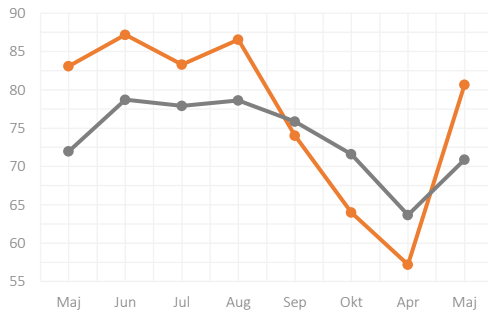
BENCHMARK

71 HØJ: 89
LAV: 36

GREENS HAR PASSENDE HASTIGHED

GÆSTER

81 ▲ +24

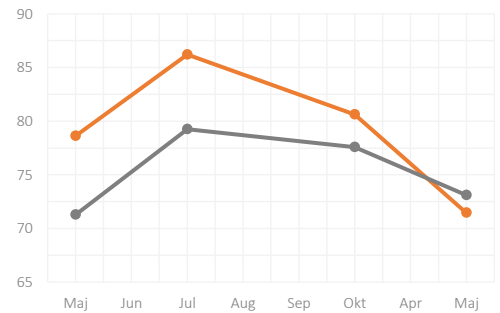


BENCHMARK

71 HØJ: 85
LAV: 43

MEDLEMMER

71 ▼ -10



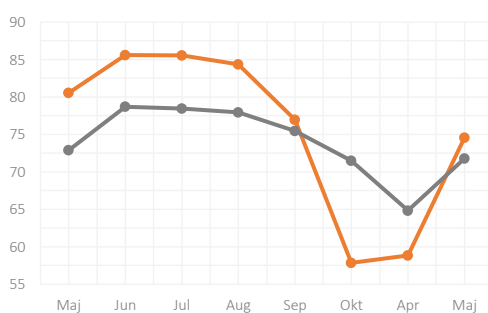
BENCHMARK

73 HØJ: 89
LAV: 44

GREENS ER ENSARTEDE

GÆSTER

75 ▲ +16

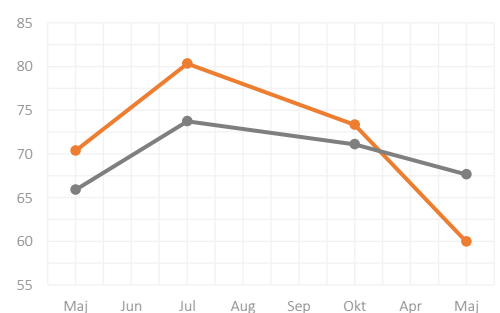


BENCHMARK

72 HØJ: 85
LAV: 44

MEDLEMMER

60 ▼ -13



BENCHMARK

68 HØJ: 85
LAV: 38

Banen 4/5

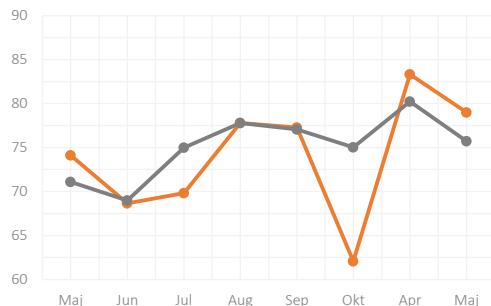
LEDETID EFTER BOLDE

GÆSTER

79 ▼
-4

BENCHMARK

76 HØJ: 88
LAV: 61

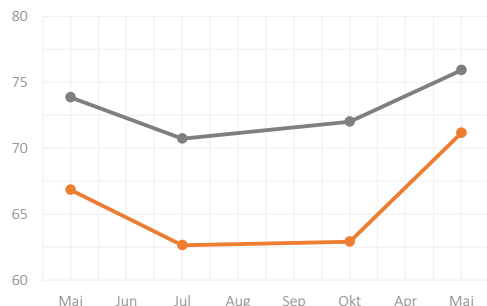


MEDLEMMER

71 ▲
+8

BENCHMARK

76 HØJ: 87
LAV: 64



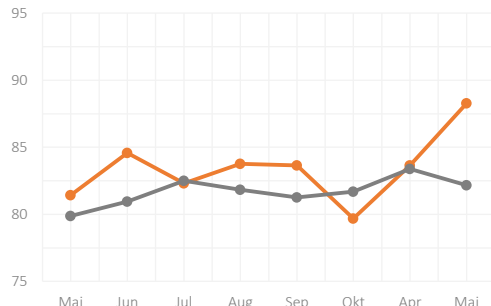
DER ER ET GODT FLOW PÅ BANEN

GÆSTER

88 ▲
+4

BENCHMARK

82 HØJ: 90
LAV: 74

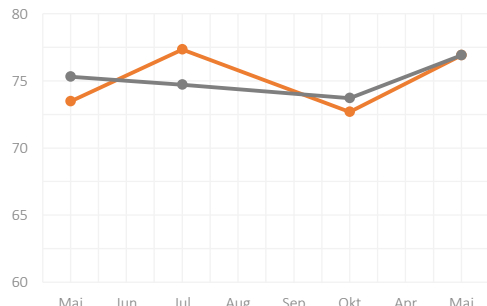


MEDLEMMER

77 ▲
+4

BENCHMARK

77 HØJ: 87
LAV: 65



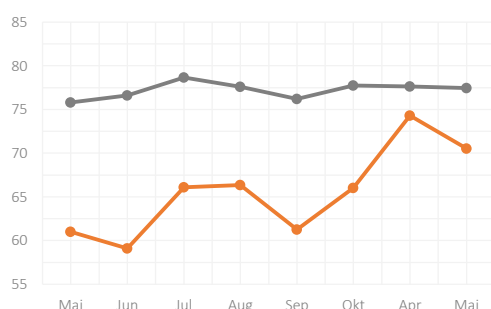
LEDIGE TIDER NÅR MAN ØNSKER DET

GÆSTER

71 ▼
-3

BENCHMARK

77 HØJ: 89
LAV: 62

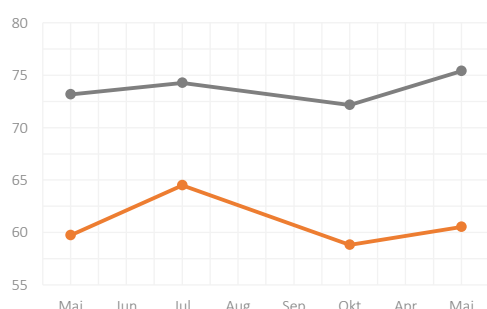


MEDLEMMER

61 ▲
+2

BENCHMARK

75 HØJ: 90
LAV: 57



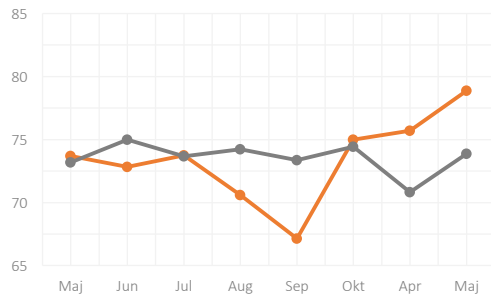
INFORMERER GODT, HVIS DER LAVES ARBEJDE PÅ BANEN

GÆSTER

79 ▲
+3

BENCHMARK

74 HØJ: 84
LAV: 59

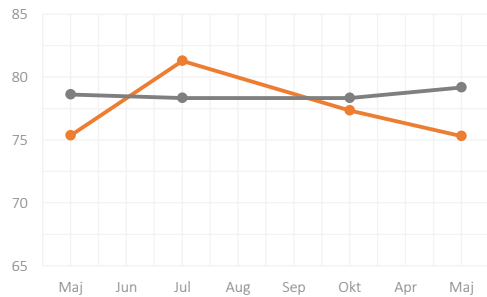


MEDLEMMER

75 ▼
-2

BENCHMARK

79 HØJ: 88
LAV: 69

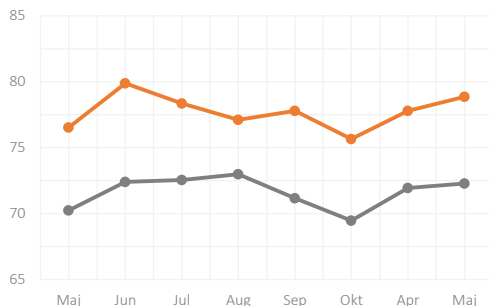


Banen 5/5

AFSTANDSMARKERINGERNE ER GODE

GÆSTER

79 ▲
+1

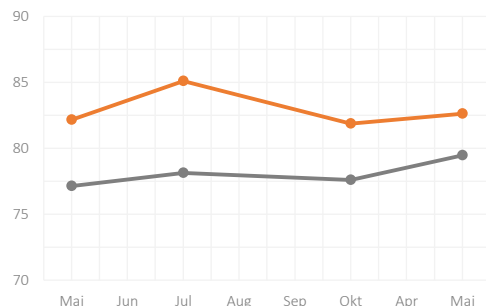


BENCHMARK

72 HØJ: 83
LAV: 57

MEDLEMMER

83 ▲
+1



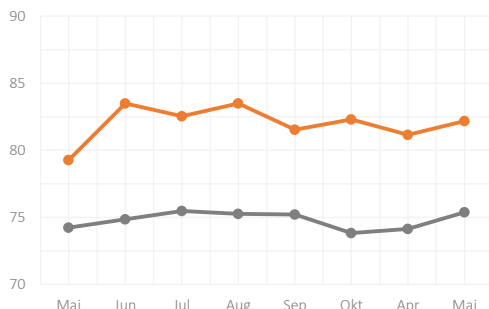
BENCHMARK

79 HØJ: 88
LAV: 68

INFOTAVLERNE PÅ TEESTEDERNE ER GODE

GÆSTER

82 ▲
+1

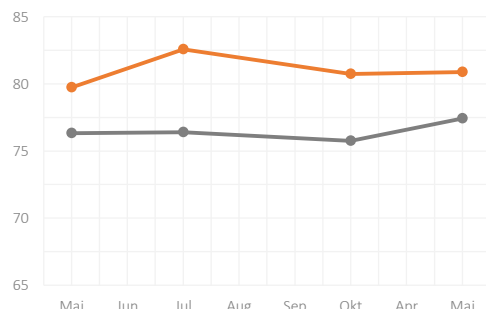


BENCHMARK

75 HØJ: 86
LAV: 57

MEDLEMMER

81 0



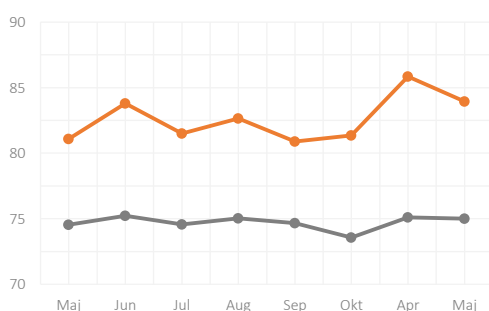
BENCHMARK

77 HØJ: 87
LAV: 59

SKILTNINGEN/ANVISNINGERNE PÅ BANEN ER GOD

GÆSTER

84 ▼
-2

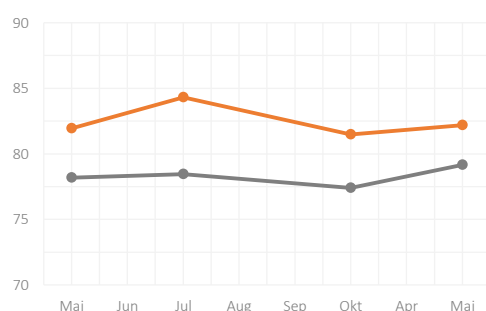


BENCHMARK

75 HØJ: 84
LAV: 59

MEDLEMMER

82 ▲
+1



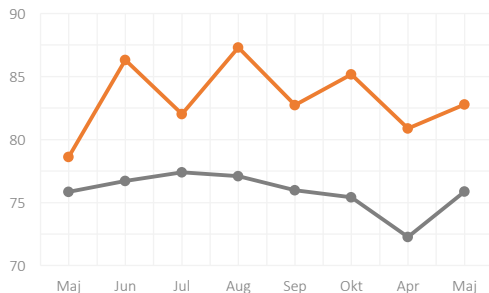
BENCHMARK

79 HØJ: 88
LAV: 67

TOILETFORHOLDENE PÅ BANEN ER GODE

GÆSTER

83 ▲
+2

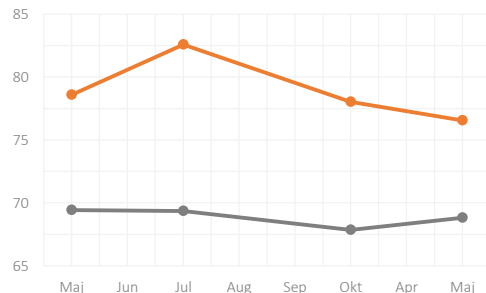


BENCHMARK

76 HØJ: 87
LAV: 54

MEDLEMMER

77 ▼
-1



BENCHMARK

69 HØJ: 84
LAV: 39

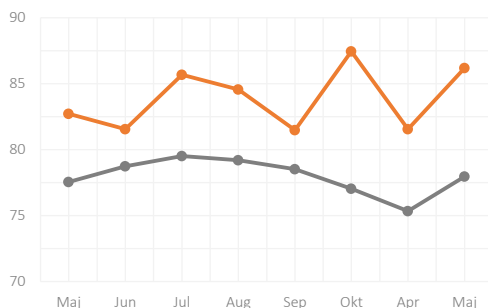
Træningsfaciliteter

- Gæster

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

86 ▲
+4



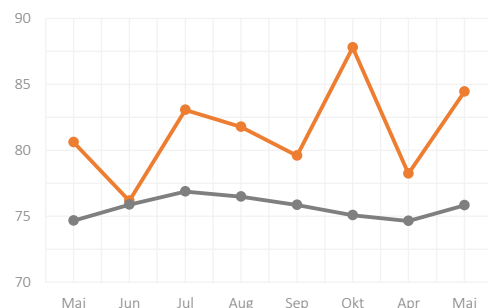
BENCHMARK

78 HØJ: 86
LAV: 63

FORHOLDENE PÅ DRIVING RANGE

GÆSTER

84 ▲
+6



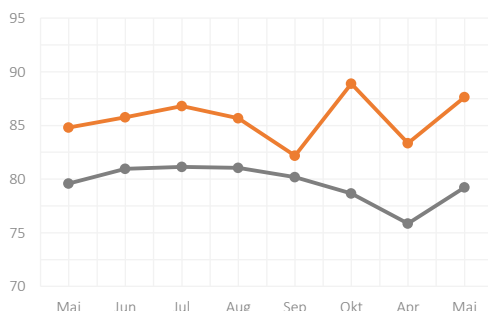
BENCHMARK

76 HØJ: 87
LAV: 54

ØVRIGE TRÆNINGSFACILITETER VAR GODE

GÆSTER

88 ▲
+5



BENCHMARK

79 HØJ: 88
LAV: 66

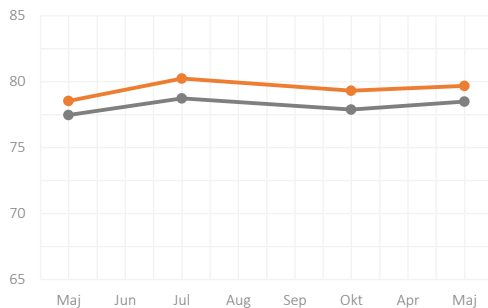
Træningsfaciliteter

- Medlemmer

TRÆNINGSFACILITETER

MEDLEMMER

80 ▲
+1



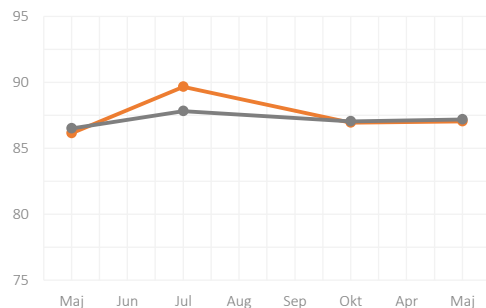
BENCHMARK

78 HØJ: 86
LAV: 71

MULIGHED FOR AT BENYTTE TRÆNINGSFACILITETERNE

MEDLEMMER

87 0



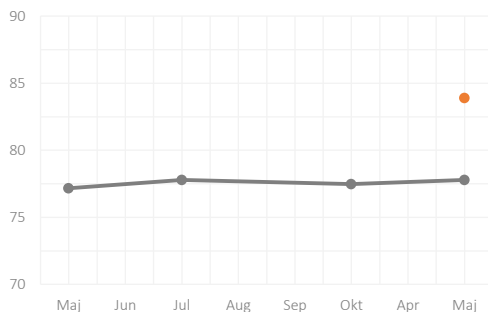
BENCHMARK

87 HØJ: 93
LAV: 78

TILFREDSHED MED TRÆNINGSBANE

MEDLEMMER

84



BENCHMARK

78 HØJ: 91
LAV: 48

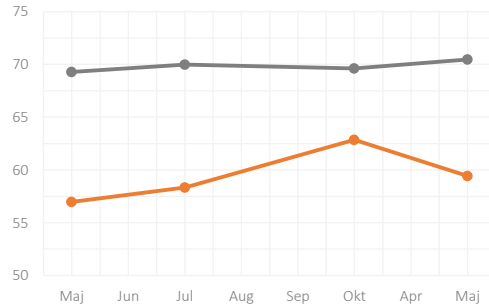
Driving range

- Medlemmer

MULIGHEDER FOR AT SLÅ FRA ØNSKET UNDERLAG

MEDLEMMER

59 ▼
-4



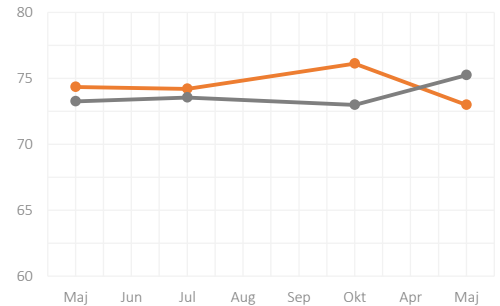
BENCHMARK

70 HØJ: 85
LAV: 55

MÅTTERNES KVALITET

MEDLEMMER

73 ▼
-3



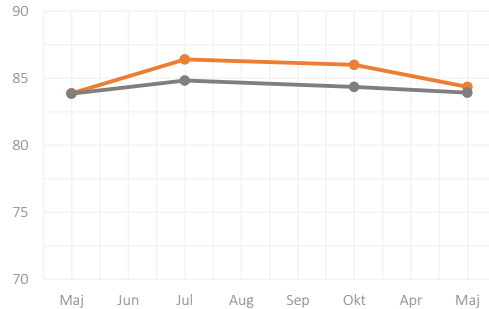
BENCHMARK

75 HØJ: 86
LAV: 62

ANTALLET AF MÅTTER

MEDLEMMER

84 ▼
-2



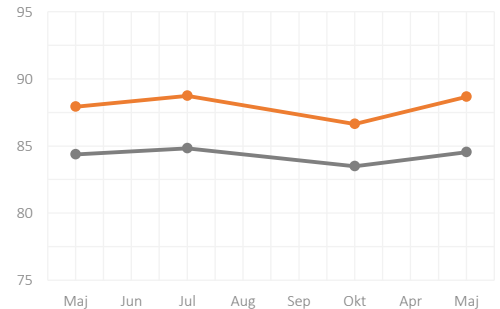
BENCHMARK

84 HØJ: 92
LAV: 73

ANTALLET AF BOLDE

MEDLEMMER

89 ▲
+2



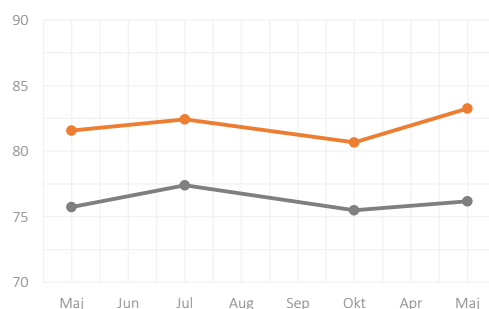
BENCHMARK

85 HØJ: 92
LAV: 72

BOLDENES KVALITET

MEDLEMMER

83 ▲
+2



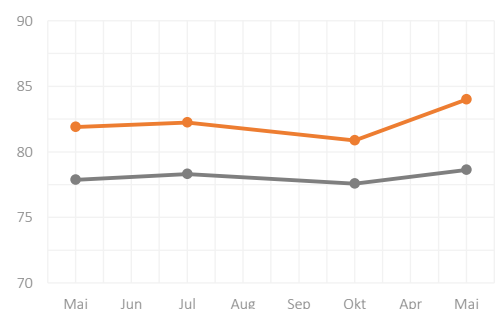
BENCHMARK

76 HØJ: 87
LAV: 62

MÅL AT SLÅ EFTER

MEDLEMMER

84 ▲
+3



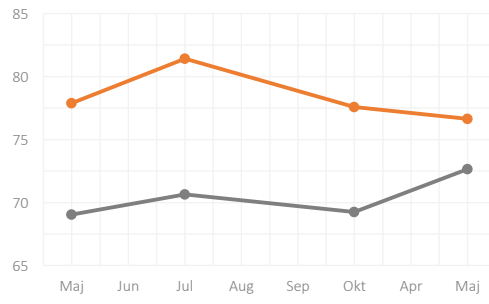
BENCHMARK

79 HØJ: 88
LAV: 65

ANTALLET AF OVERDÆKKEDE UDSLAGSSTEDER

MEDLEMMER

77 ▼
-1



BENCHMARK

73 HØJ: 91
LAV: 49

Indspils- og puttinggreens

- Medlemmer



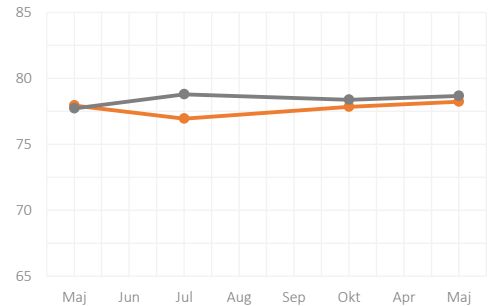
INDSPILSGREEN IFT. AT TRÆNE FORSKELLIGE SLAG

MEDLEMMER

78 ₀

BENCHMARK

79 HØJ: 87
LAV: 68



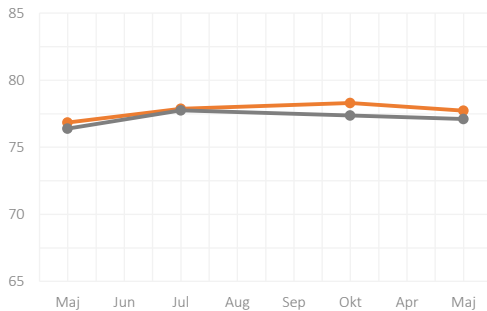
GRÆS HVORFRA DER SPILLES IND PÅ INDSPILSGREEN

MEDLEMMER

78 ₀

BENCHMARK

77 HØJ: 86
LAV: 67



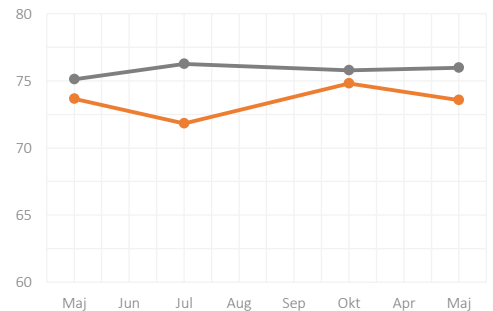
INDSPILSGREENENS STØRRELSE OG UDFORMNING

MEDLEMMER

74 ₋₁

BENCHMARK

76 HØJ: 85
LAV: 65



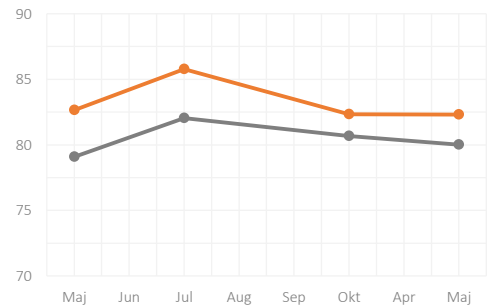
PUTTINGGREENENS KVALITET

MEDLEMMER

82 ₀

BENCHMARK

80 HØJ: 88
LAV: 64



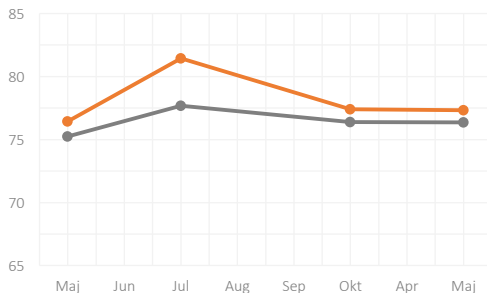
PUTTINGGREENS SAMMENLIGNET MED BANEN

MEDLEMMER

77 ₀

BENCHMARK

76 HØJ: 85
LAV: 64



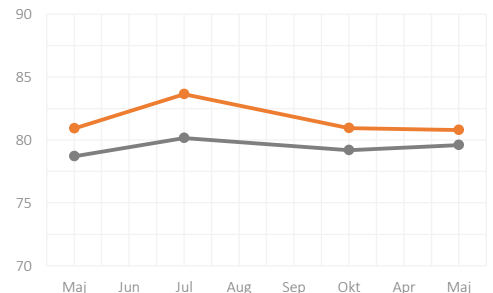
PUTTINGGREENENS STØRRELSE OG UDFORMNING

MEDLEMMER

81 ₀

BENCHMARK

80 HØJ: 87
LAV: 69



MÅL OG INDSATS

Serviceområde

Nu

Mål

Berøringspunkt

Nu

Mål

Opgave

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

Opgave

Indsats

Ansvarlig

Dato

Resultater i tabeloversigt

GÆSTER

	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Apr	Maj	Udv	BM
Antal svar	92	72	162	66	68	29	34	55		
Svarprocent	30%	31%	36%	34%	31%	29%	25%	30%		

MEDLEMMER

	Maj	Jul	Okt	Maj	Udv	BM
	246	235	256	215		
	59%	57%	56%	51%		

Banen	79	82	80	81	78	72	74	81	+7	75	75	78	75	72	-3	76
Banen er flot og velholdt	86	89	87	88	84	81	75	87	+12	79	81	85	84	79	-5	84
Banen er varieret og spændende	82	86	86	85	80	81	83	86	+3	82	83	86	84	82	-2	85
Teesteder er gode	79	79	80	80	81	75	71	79	+8	76	70	71	71	65	-6	77
Fairways er gode	80	82	80	78	80	71	73	85	+12	74	76	78	78	73	-5	79
Rough har tilpas sværhedsgrad	72	64	65	71	71	69	77	75	-2	75	66	66	68	72	+4	73
Bunkers er godt vedligeholdt	78	82	78	79	80	81	78	82	+4	77	70	68	68	62	-6	70
Greens er jævne	85	90	87	86	72	63	47	74	+27	72	75	86	78	58	-20	77
Greens har passende hastighed	83	87	83	87	74	64	57	81	+24	72	79	86	81	71	-10	78
Greens er ensartede	81	86	86	84	77	58	59	75	+16	71	70	80	73	60	-13	71
Ledetid efter bolde	74	69	70	78	77	62	83	79	-4	75	67	63	63	71	+8	72
Der er et godt flow på banen	81	85	82	84	84	80	84	88	+4	82	73	77	73	77	+4	74
Ledige tider når man ønsker det	61	59	66	66	61	66	74	71	-3	78	60	64	59	61	+2	72
Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	74	73	74	71	67	75	76	79	+3	74	75	81	77	75	-2	78
Afstandsmarkeringerne er gode	77	80	78	77	78	76	78	79	+1	69	82	85	82	83	+1	78
Infotavlerne på teestederne er gode	79	83	83	84	82	82	81	82	+1	74	80	83	81	81	0	76
Skiltningen/anvisningerne på banen er god	81	84	82	83	81	81	86	84	-2	74	82	84	81	82	+1	77
Toiletforholdene på banen er gode	79	86	82	87	83	85	81	83	+2	75	79	83	78	77	-1	68
Baneservice gav bedre oplevelse af runden	96	81	86	81	88			77		90						

Træningsfaciliteter	83	82	86	85	81	87	82	86	+4	77	79	80	79	80	+1	78
Forholdene på driving range	81	76	83	82	80	88	78	84	+6	75						
Øvrige træningsfaciliteter var gode	85	86	87	86	82	89	83	88	+5	79						
Mulighed for at benytte træningsfaciliteterne											86	90	87	87	0	87
Tilfredshed med træningsbane														84		77
Muligheder for at slå fra ønsket underlag											57	58	63	59	-4	70
Måtternes kvalitet											74	74	76	73	-3	73
Antallet af måtter											84	86	86	84	-2	84
Antallet af bolde											88	89	87	89	+2	83
Boldenes kvalitet											82	82	81	83	+2	75
Mål at slå efter											82	82	81	84	+3	78
Antallet af overdækkede udslagssteder											78	81	78	77	-1	69
Indspilsgreen ift. at træne forskellige slag											78	77	78	78	0	78
Græs hvorfra der spilles ind på indspilsgreen											77	78	78	78	0	77
Indspilsgreenens størrelse og udformning											74	72	75	74	-1	76
Puttinggreenens kvalitet											83	86	82	82	0	81
Puttinggreens sammenlignet med banen											76	81	77	77	0	76
Puttinggreenens størrelse og udformning											81	84	81	81	0	79

Bilag

ANBEFALINGER TIL BANE OG MILJØ



- Pesticidbekendtgørelsen skal overholdes, og klubben skal holde sig ajour med de gældende pesticid-belastningstal. Belastningstallene er reguleret i henhold til Golfbekendtgørelsen.
- Forbruget af plantebeskyttelsesmidler skal løbende dokumenteres i en sprøjtejournal.
- Sprøjteførerne i klubben skal have et gyldigt sprøjtebevis eller et sprøjtecertifikat. Alle med et sprøjtecertifikat eller -bevis skal gennemføre et opfølgingskursus hvert fjerde år for at opretholde retten til at sprøjte.
- Pesticidforbruget skal årligt indberettes til Miljøstyrelsen. Dette er reguleret i henhold til Golfbekendtgørelsen.
- Pesticidforbruget skal offentliggøres (evt. på klubbens hjemmeside). Hermed sikres gennemsigtighed og åbenhed om forbruget. Dette er reguleret i henhold til Golfbekendtgørelsen



- Anvendelsen af alternativer til pesticider bør dokumenteres. Der skal arbejdes efter forskrifterne for "Integreret plantebeskyttelse" (IPM).
- Personalet bør have kendskab til DGU's sikkerhedsvejledning.
- Der bør arbejdes med en langsigtet og strategisk plan for golfbanens udvikling.
- Personalet bør arbejde efter en arbejdsplan (timeregistrering). Med udgangspunkt i plejestrategien og klubbens aktiviteter bør der ligge en klar arbejdsplan for hver medarbejder.
- Greenkeepere, der er ansat i klubben, bør være faguddannet.
- En handlingsplan for, hvordan klubben vil nedsætte forbruget af pesticider bør udarbejdes i henhold til DGU's skabelon.
- Chefgreenkeeperen og baneudvalgsformanden bør deltage i de regionale ERFA-grupper for greenkeepere.
- Den nyeste viden om pleje af golfbaner bør indsamles. Denne viden er samlet og formidlet på Turfgrass.dk.



- Det er en god idé, at klubben bliver GEO-certificeret. En GEO-certificering er en måde at inddrage bæredygtighed, herunder landskab og energi, i den daglige drift af golfklub og golfbane, at spare penge og at markedsføre det over for spillerne.
- Det er en god idé at arbejde aktivt med at implementere multifunktionelle tiltag, herunder inddrage andre interessenter til at benytte golfbanen til andet end golf.
- I forbindelse med nyanlæg og drift er det en god idé at tilknytte en uafhængig konsulent til at rådgive og føre kontrol.
- Det er en god idé, at klubben nedsætter et miljøudvalg, der har til opgave at fremme miljøvenlige tiltag. Herunder at fremme naturindholdet ved en målrettet naturpleje.
- Det er en god idé, at klubben udarbejder en plan for håndtering og forebyggelse af ulykker på banen.
- Af miljømæssige hensyn er det en god idé at udarbejde en leverandøroversigt med tilhørende indkøbspolitik.

Bilag

- Etablering af samarbejde med interesseorganisationer, der kan bidrage med viden og indsigt til bane-drift og pleje er en god idé.
- Det er en god idé, at klubben deltager i forsøg om effektiv miljøvenlig banepleje. Klubben får på den måde førstehåndsviden om de nye plejemetoder og får mulighed for at afprøve de nyeste metoder på egen bane.
- Det er en god idé at orientere sig om den nyeste viden inden for pleje af golfbaner fra forskningsfonden STERF.
- Det er en god idé at udarbejde et fuldstændigt Grønt Regnskab, som indeholder alle miljøparametre, så der skabes et overblik over ressourceforbruget, og en prioritering af indsatsen er mulig.

GOLFSPILLEREN I CENTRUM

FOKUS PÅ DEN GODE
OPLEVELSE I KLUBBEN



DANSK GOLF UNION

RAW MILK®