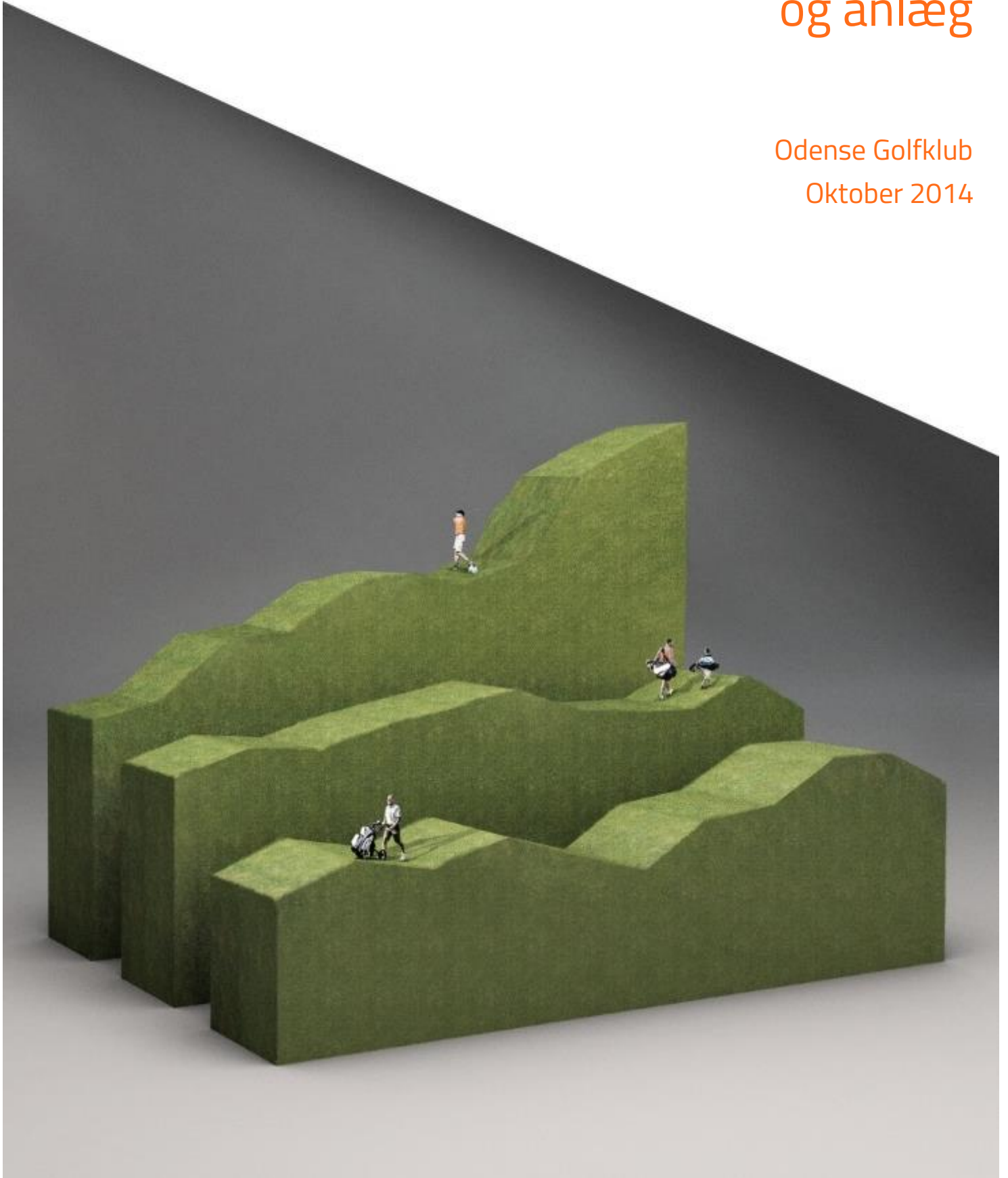


Fokus på bane og anlæg

Odense Golfklub
Oktober 2014



Om rapporten

SVARPROCENTER

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

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Gæsteundersøgelsen	1.674	553	33%	33%
Medlemsundersøgelsen	1.286	737	58%	46%
Nye medlemmer	194	111	58%	53%
Udmeldte	170	32	20%	33%

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.

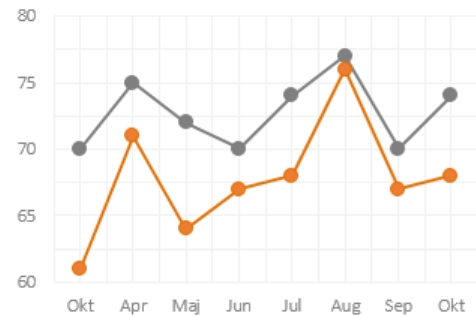
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

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 oktober), 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 nye medlemmer: Gennemføres løbende. Alle nye medlemmer modtager ca. otte uger efter registreret indmeldelsesdato invitation til deltagelse. Medlemmer under 20 år (juniorer) inviteres ikke.

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 for oktober

- Antal svar i oktober: Medlemmer (256) / Gæster (28)

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

31% ▼
-7

BENCHMARK

32% HØJ: 70%
LAV: -19%

MEDLEMMER

52% ▼
-8

BENCHMARK

51% HØJ: 76%
LAV: 18%

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Greens er jævne	63
2	Banen er flot og velholdt	81
3	Ledetid efter bolde	62
4	Fairways er gode	71
5	Greens er ensartede	58

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Der er et godt flow på banen	73
2	Ledige tider når man ønsker det	59
3	Puttinggreenens sammenlignelighed med greens på bane	77
4	Boldenes kvalitet på driving range	81
5	Antallet af overdækkede udslagssteder på driving range	78

TOP OG BUND SCORE PÅ BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

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

LAVESTE VURDERING

1	Greens er ensartede	58
2	Ledetid efter bolde	62
3	Greens er jævne	63
4	Greens har passende hastighed	64
5	Ledige tider når man ønsker det	66

HØJESTE VURDERING

1	Øvrige træningsfaciliteter (foruden driving range) var gode	89
2	Forholdene på driving range var gode	88
3	Toiletforholdene på banen er gode	85
4	Infotavlerne på teestederne er gode	82
5	Skiltningen/anvisningerne på banen er god	81

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	Greens er ensartede	-19
2	Ledetid efter bolde	-15
3	Greens har passende hastighed	-10
4	Greens er jævne	-9
5	Fairways er gode	-8

STØRSTE POSITIVE UDVIKLING

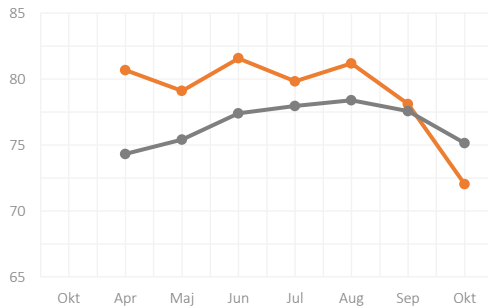
1	Forholdene på driving range var gode	+8
2	Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	+8
3	Øvrige træningsfaciliteter (foruden driving range) var gode	+7
4	Ledige tider når man ønsker det	+5
5	Toiletforholdene på banen er gode	+2

Banen 1/5

BANEN

GÆSTER

72 ▼ -6

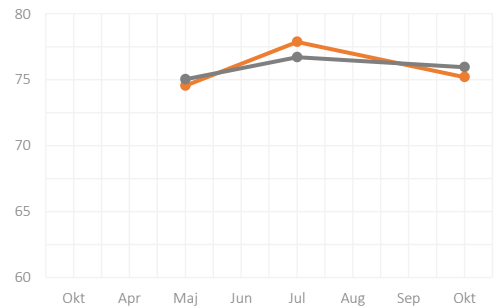


BENCHMARK

75 HØJ: 84
LAV: 64

MEDLEMMER

75 ▼ -3



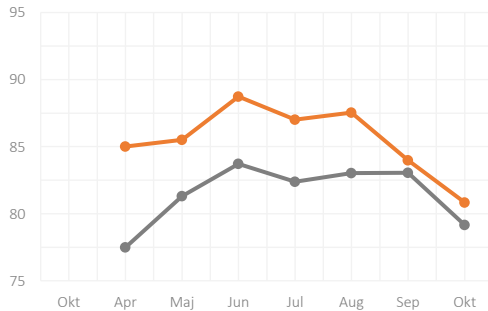
BENCHMARK

76 HØJ: 84
LAV: 69

BANEN ER FLOT OG VELHOLDT

GÆSTER

81 ▼ -3

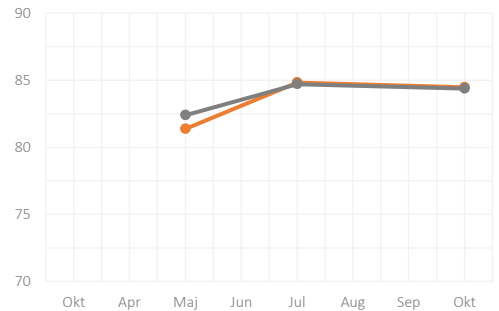


BENCHMARK

79 HØJ: 90
LAV: 63

MEDLEMMER

84 0



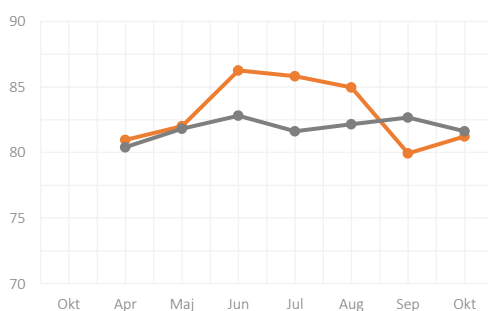
BENCHMARK

84 HØJ: 93
LAV: 73

BANEN ER VARIERET OG SPÆNDENDE

GÆSTER

81 ▲ +1

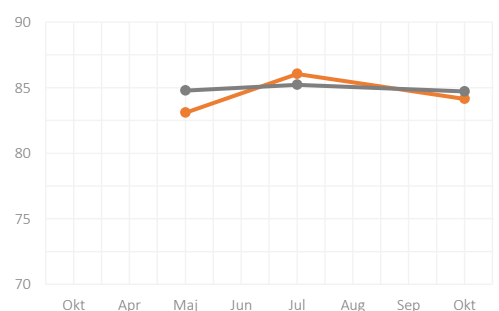


BENCHMARK

82 HØJ: 91
LAV: 68

MEDLEMMER

84 ▼ -2

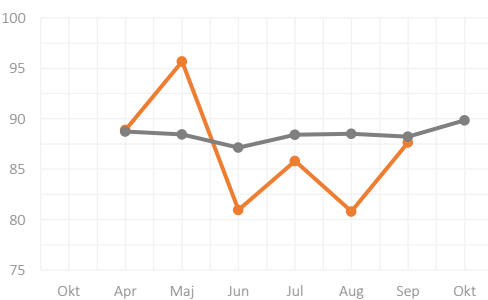


BENCHMARK

85 HØJ: 92
LAV: 72

BANESERVICE GAV BEDRE OPLEVELSE AF RUNDEN

GÆSTER



BENCHMARK

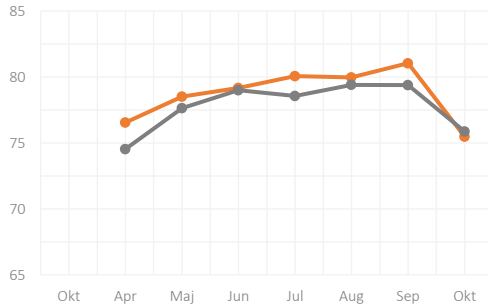
90 HØJ: 98
LAV: 83

Banen 2/5

TEESTEDER ER GODE

GÆSTER

75 ▼
-6

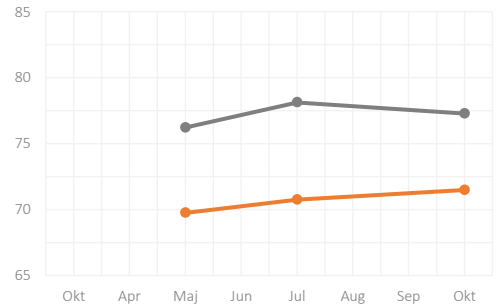


BENCHMARK

76 HØJ: 85
LAV: 62

MEDLEMMER

71 ▲
+1



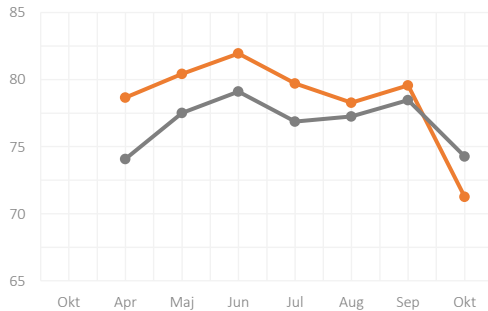
BENCHMARK

77 HØJ: 88
LAV: 65

FAIRWAYS ER GODE

GÆSTER

71 ▼
-8

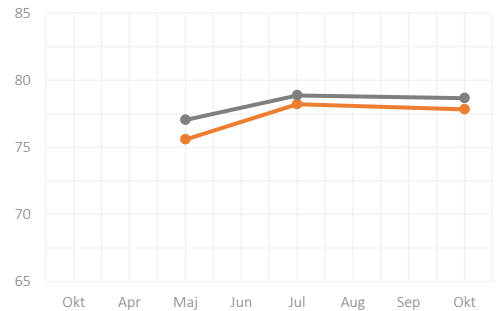


BENCHMARK

74 HØJ: 85
LAV: 58

MEDLEMMER

78 0



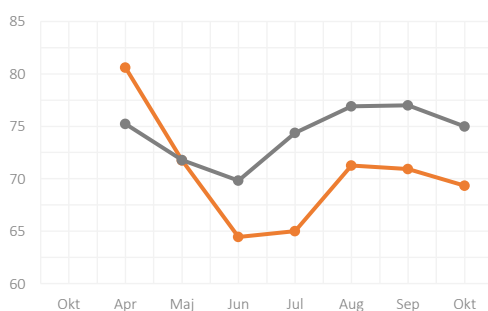
BENCHMARK

79 HØJ: 89
LAV: 64

ROUGH HAR TILPAS SVÆRHEDSGRAD

GÆSTER

69 ▼
-2

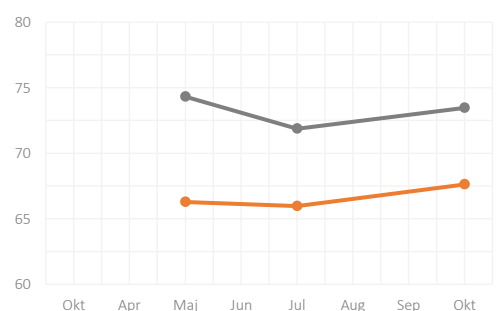


BENCHMARK

75 HØJ: 82
LAV: 65

MEDLEMMER

68 ▲
+2



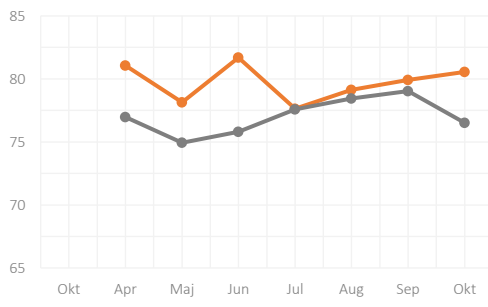
BENCHMARK

73 HØJ: 83
LAV: 58

BUNKERS ER GODT VEDLIGEHOLDT

GÆSTER

81 ▲
+1

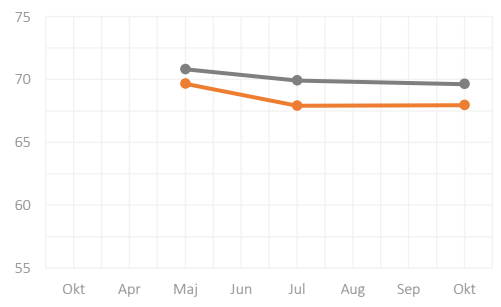


BENCHMARK

77 HØJ: 86
LAV: 63

MEDLEMMER

68 0



BENCHMARK

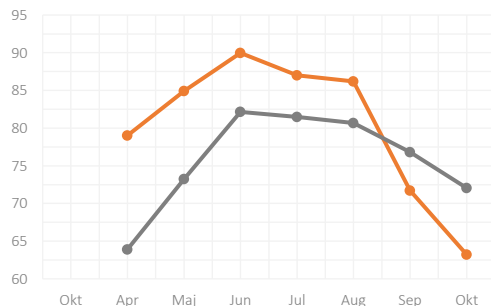
70 HØJ: 82
LAV: 54

Banen 3/5

GREENS ER JÆVNE

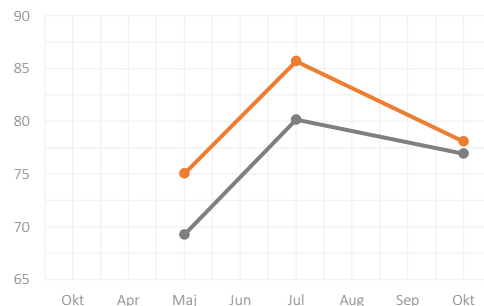
GÆSTER

63 ▼
-9



MEDLEMMER

78 ▼
-8



BENCHMARK

72 HØJ: 89
LAV: 42

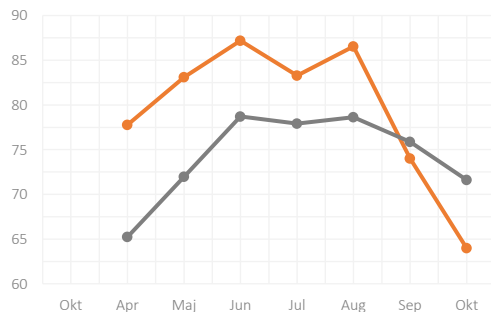
BENCHMARK

77 HØJ: 91
LAV: 60

GREENS HAR PASSENDE HASTIGHED

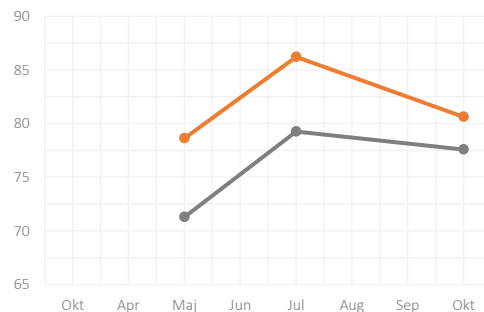
GÆSTER

64 ▼
-10



MEDLEMMER

81 ▼
-6



BENCHMARK

72 HØJ: 87
LAV: 47

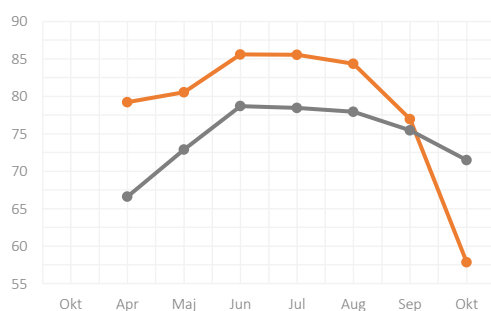
BENCHMARK

78 HØJ: 89
LAV: 64

GREENS ER ENSARTEDE

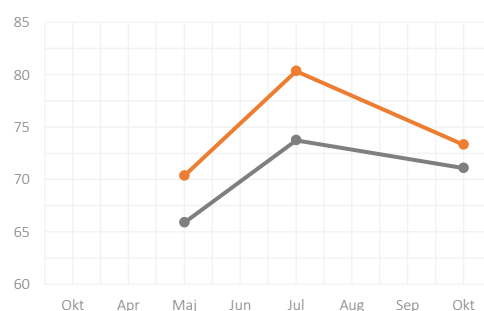
GÆSTER

58 ▼
-19



MEDLEMMER

73 ▼
-7



BENCHMARK

71 HØJ: 87
LAV: 47

BENCHMARK

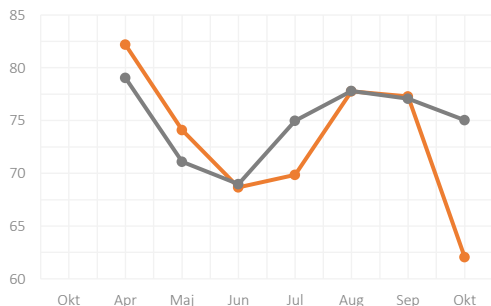
71 HØJ: 86
LAV: 57

Banen 4/5

LEDETID EFTER BOLDE

GÆSTER

62 ▼
-15

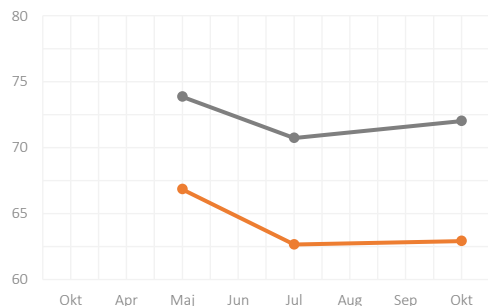


BENCHMARK

75 HØJ: 85
LAV: 61

MEDLEMMER

63 0



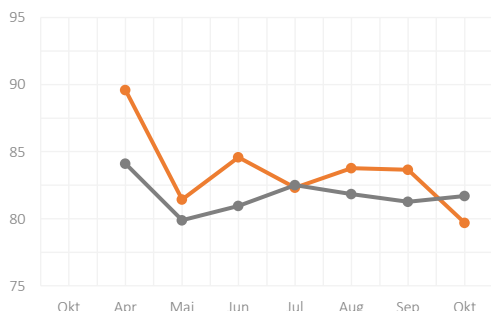
BENCHMARK

72 HØJ: 83
LAV: 57

DER ER ET GODT FLOW PÅ BANEN

GÆSTER

80 ▼
-4

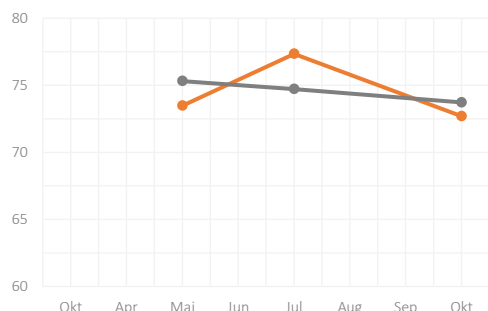


BENCHMARK

82 HØJ: 91
LAV: 69

MEDLEMMER

73 ▼
-5



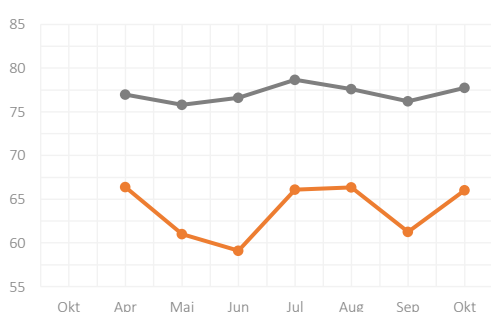
BENCHMARK

74 HØJ: 85
LAV: 62

LEDIGE TIDER NÅR MAN ØNSKER DET

GÆSTER

66 ▲
+5

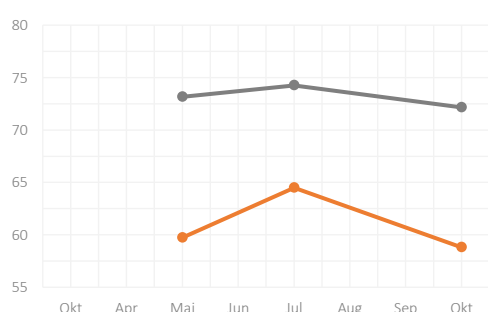


BENCHMARK

78 HØJ: 92
LAV: 61

MEDLEMMER

59 ▼
-6



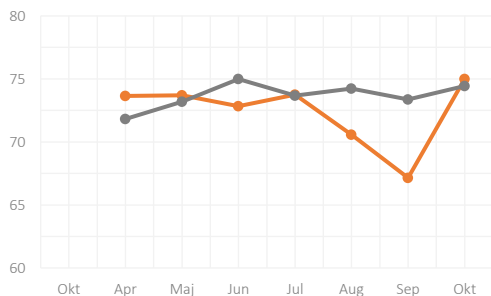
BENCHMARK

72 HØJ: 87
LAV: 54

INFORMERER GODT, HVIS DER LAVES ARBEJDE PÅ BANEN

GÆSTER

75 ▲
+8

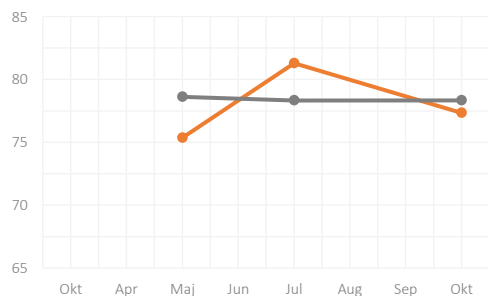


BENCHMARK

74 HØJ: 85
LAV: 60

MEDLEMMER

77 ▼
-4



BENCHMARK

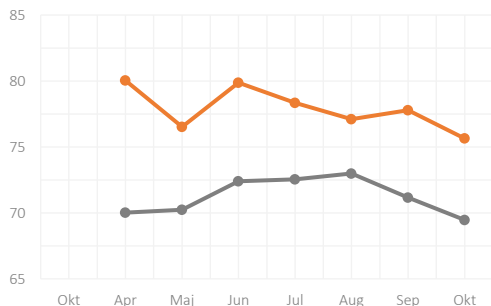
78 HØJ: 86
LAV: 70

Banen 5/5

AFSTANDSMARKERINGERNE ER GODE

GÆSTER

76 ▼
-2

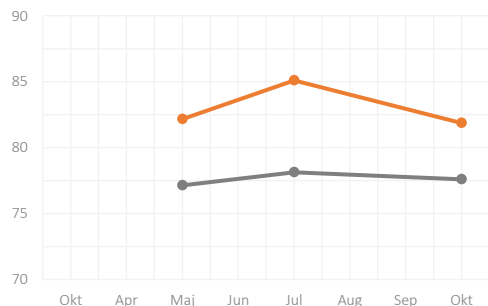


BENCHMARK

69 HØJ: 83
LAV: 56

MEDLEMMER

82 ▼
-3



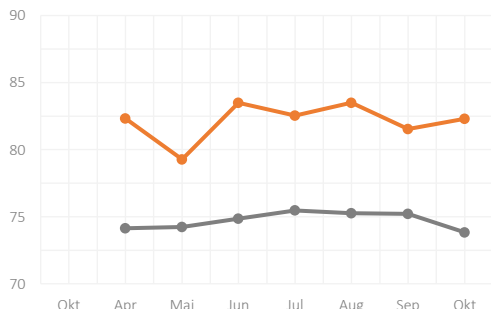
BENCHMARK

78 HØJ: 86
LAV: 65

INFOTAVLERNE PÅ TEESTEDERNE ER GODE

GÆSTER

82 ▲
+1

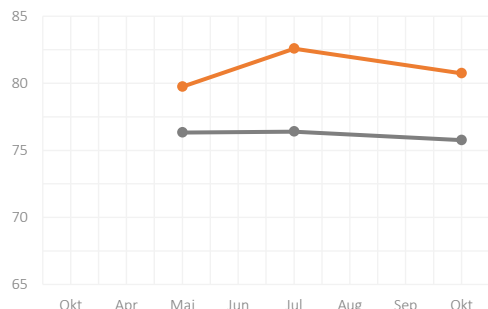


BENCHMARK

74 HØJ: 86
LAV: 56

MEDLEMMER

81 ▼
-2



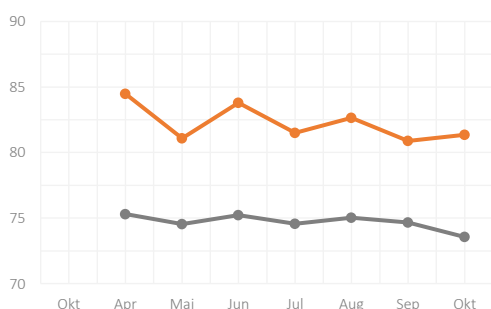
BENCHMARK

76 HØJ: 87
LAV: 58

SKILTNINGEN/ANVISNINGERNE PÅ BANEN ER GOD

GÆSTER

81 0

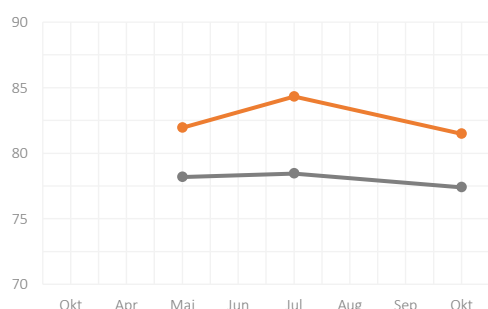


BENCHMARK

74 HØJ: 84
LAV: 62

MEDLEMMER

81 ▼
-3



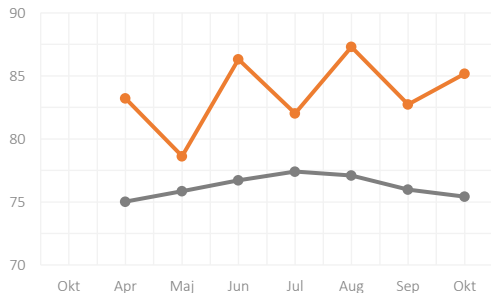
BENCHMARK

77 HØJ: 86
LAV: 66

TOILETFORHOLDENE PÅ BANEN ER GODE

GÆSTER

85 ▲
+2

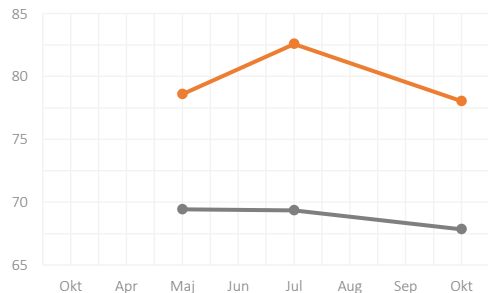


BENCHMARK

75 HØJ: 85
LAV: 60

MEDLEMMER

78 ▼
-5



BENCHMARK

68 HØJ: 84
LAV: 40

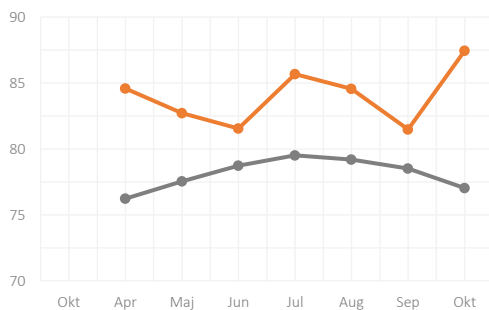
Træningsfaciliteter

- Gæster

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

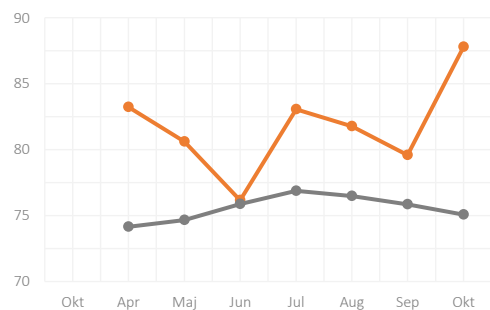
87 ▲
+6



FORHOLDENE PÅ DRIVING RANGE

GÆSTER

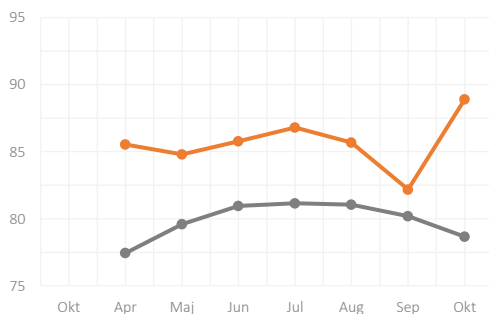
88 ▲
+8



ØVRIGE TRÆNINGSFACILITETER VAR GODE

GÆSTER

89 ▲
+7



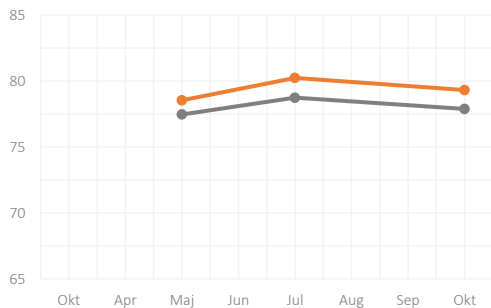
Træningsfaciliteter

- Medlemmer

TRÆNINGSFACILITETER

MEDLEMMER

79 ▼ -1



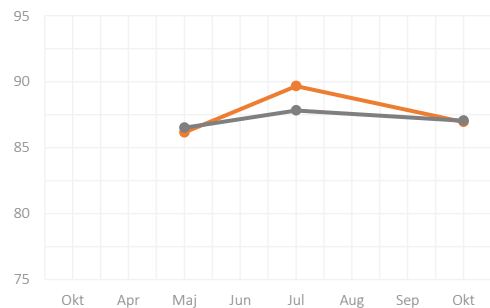
BENCHMARK

78 HØJ: 85
LAV: 71

MULIGHED FOR AT BENYTTTE TRÆNINGSFACILITETERNE

MEDLEMMER

87 ▼ -3



BENCHMARK

87 HØJ: 93
LAV: 80

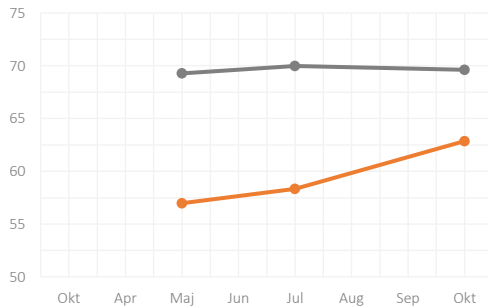
Driving range

- Medlemmer

MULIGHEDER FOR AT SLÅ FRA ØNSKET UNDERLAG

MEDLEMMER

63 ▲
+5



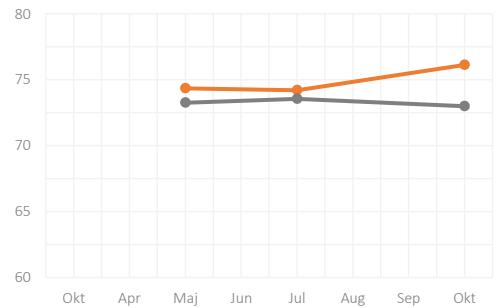
BENCHMARK

70 HØJ: 86
LAV: 55

MÅTTERNES KVALITET

MEDLEMMER

76 ▲
+2



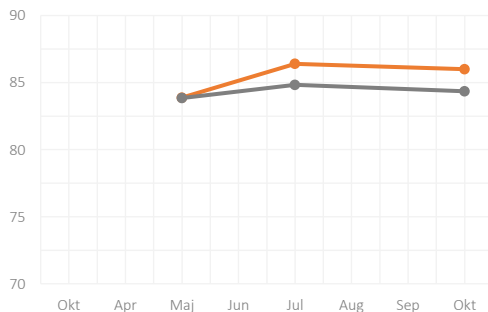
BENCHMARK

73 HØJ: 84
LAV: 59

ANTALLET AF MÅTTER

MEDLEMMER

86 0



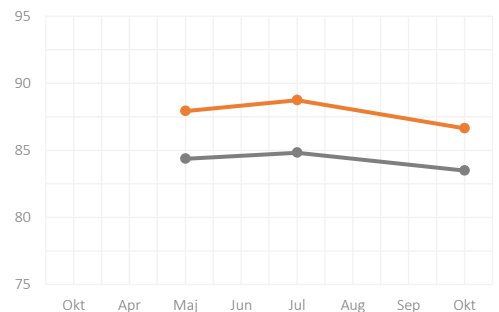
BENCHMARK

84 HØJ: 91
LAV: 74

ANTALLET AF BOLDE

MEDLEMMER

87 ▼
-2



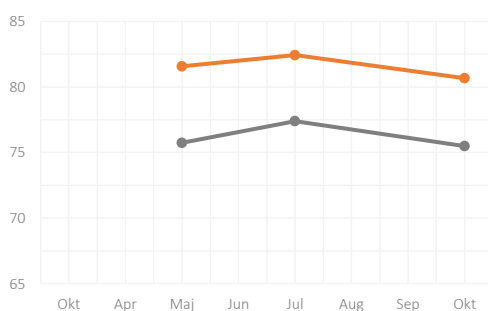
BENCHMARK

83 HØJ: 91
LAV: 72

BOLDENES KVALITET

MEDLEMMER

81 ▼
-2



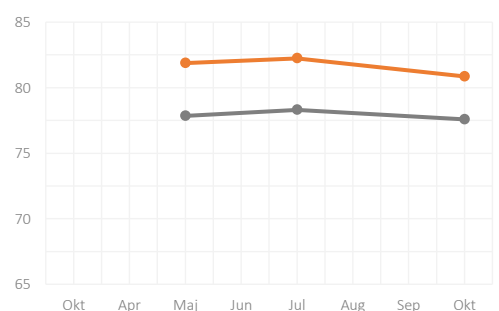
BENCHMARK

75 HØJ: 86
LAV: 63

MÅL AT SLÅ EFTER

MEDLEMMER

81 ▼
-1



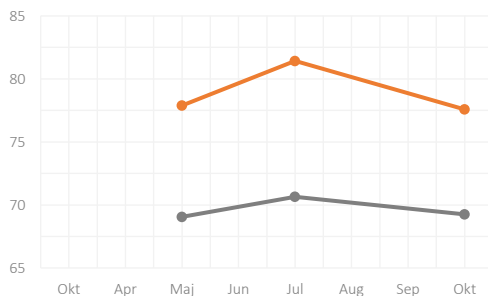
BENCHMARK

78 HØJ: 86
LAV: 67

ANTALLET AF OVERDÆKKEDE UDSLAGSSTEDER

MEDLEMMER

78 ▼
-4



BENCHMARK

69 HØJ: 90
LAV: 44

Indspils- og puttinggreens

- Medlemmer

INDSPILSGREEN

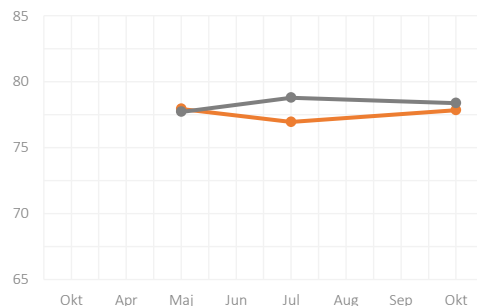
INDSPILSGREEN IFT. AT TRÆNE FORSKELLIGE SLAG

MEDLEMMER

78 ▲ +1

BENCHMARK

78 HØJ: 86
LAV: 69



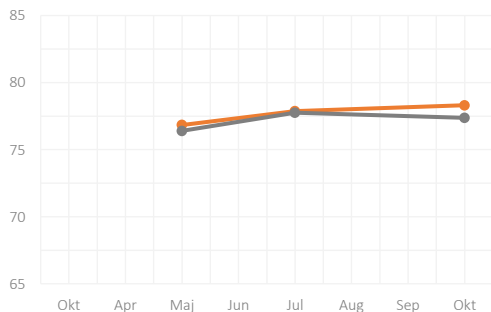
GRÆS HVORFRA DER SPILLES IND PÅ INDSPILSGREEN

MEDLEMMER

78 0

BENCHMARK

77 HØJ: 86
LAV: 68



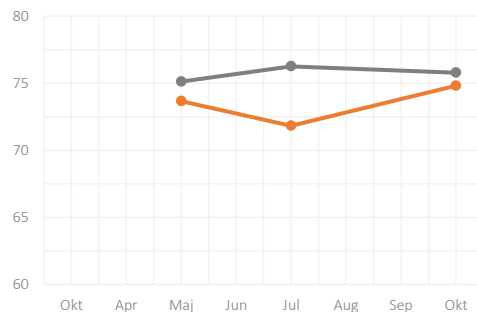
INDSPILSGREENENS STØRRELSE OG UDFORMNING

MEDLEMMER

75 ▲ +3

BENCHMARK

76 HØJ: 85
LAV: 65



PUTTINGGREEN

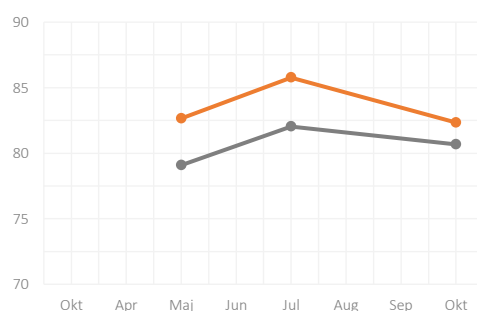
PUTTINGGREENENS KVALITET

MEDLEMMER

82 ▼ -3

BENCHMARK

81 HØJ: 87
LAV: 71



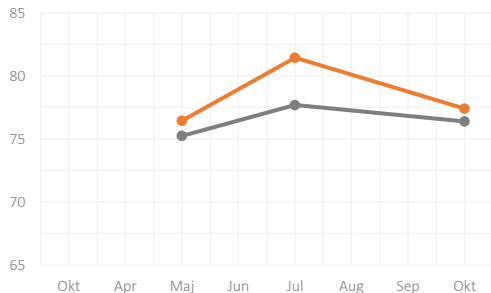
PUTTINGGREENS SAMMENLIGNET MED BANEN

MEDLEMMER

77 ▼ -4

BENCHMARK

76 HØJ: 84
LAV: 67



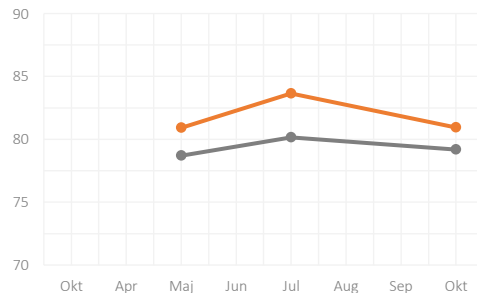
PUTTINGGREENENS STØRRELSE OG UDFORMNING

MEDLEMMER

81 ▼ -3

BENCHMARK

79 HØJ: 86
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								MEDLEMMER					
	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Udv	BM	Maj	Jul	Okt	Udv	BM
Antal svar	63	92	72	162	66	68	28			246	235	256		
Svarprocent	40%	30%	31%	36%	34%	31%	30%			59%	57%	56%		
Banen	81	79	82	80	81	78	72	-6	75	75	78	75	-3	76
Banen er flot og velholdt	85	86	89	87	88	84	81	-3	79	81	85	84	-1	84
Banen er varieret og spændende	81	82	86	86	85	80	81	+1	82	83	86	84	-2	85
Teesteder er gode	77	79	79	80	80	81	75	-6	76	70	71	71	0	77
Fairways er gode	79	80	82	80	78	80	71	-9	74	76	78	78	0	79
Rough har tilpas sværhedsgrad	81	72	64	65	71	71	69	-2	75	66	66	68	+2	73
Bunkers er godt vedligeholdt	81	78	82	78	79	80	81	+1	77	70	68	68	0	70
Greens er jævne	79	85	90	87	86	72	63	-9	72	75	86	78	-8	77
Greens har passende hastighed	78	83	87	83	87	74	64	-10	72	79	86	81	-5	78
Greens er ensartede	79	81	86	86	84	77	58	-19	71	70	80	73	-7	71
Ledetid efter bolde	82	74	69	70	78	77	62	-15	75	67	63	63	0	72
Der er et godt flow på banen	90	81	85	82	84	84	80	-4	82	73	77	73	-4	74
Ledige tider når man ønsker det	66	61	59	66	66	61	66	+5	78	60	64	59	-5	72
Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	74	74	73	74	71	67	75	+8	74	75	81	77	-4	78
Afstandsmarkeringerne er gode	80	77	80	78	77	78	76	-2	69	82	85	82	-3	78
Infotavlerne på teestederne er gode	82	79	83	83	84	82	82	0	74	80	83	81	-2	76
Skiltningen/anvisningerne på banen er god	84	81	84	82	83	81	81	0	74	82	84	81	-3	77
Toiletforholdene på banen er gode	83	79	86	82	87	83	85	+2	75	79	83	78	-5	68
Træningsfaciliteter	85	83	82	86	85	81	87	+6	77	79	80	79	-1	78
Forholdene på driving range	83	81	76	83	82	80	88	+8	75					
Øvrige træningsfaciliteter var gode	86	85	86	87	86	82	89	+7	79					
Mulighed for at benytte træningsfaciliteterne										86	90	87	-3	87
Muligheder for at slå fra ønsket underlag										57	58	63	+5	70
Måtternes kvalitet										74	74	76	+2	73
Antallet af måtter										84	86	86	0	84
Antallet af bolde										88	89	87	-2	83
Boldenes kvalitet										82	82	81	-1	75
Mål at slå efter										82	82	81	-1	78
Antallet af overdækkede udslagssteder										78	81	78	-3	69
Indspilsgreen ift. at træne forskellige slag										78	77	78	+1	78
Græs hvorfra der spilles ind på indspilsgreen										77	78	78	0	77
Indspilsgreenens størrelse og udformning										74	72	75	+3	76
Puttinggreenens kvalitet										83	86	82	-4	81
Puttinggreens sammenlignet med banen										76	81	77	-4	76
Puttinggreenens størrelse og udformning										81	84	81	-3	79

Bilag

ANBEFALINGER TIL BANE OG MILJØ



- Pesticidbekendtgørelsen skal overholdes, og klubben skal holde sig ajour med de gældende pesticidbelastningstal. 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®