

Fokus på bane og anlæg

Odense Golfklub
Maj 2019



Om rapporten

SVARPROCENTER

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

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Gæsteundersøgelsen	305	49	16%	15%
Medlemsundersøgelsen	357	138	39%	34%

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.

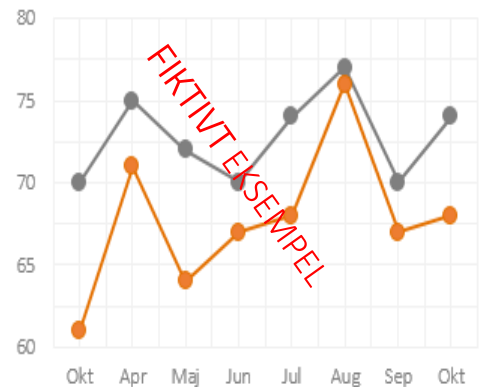
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

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.

Et hurtigt blik på resultaterne

- Antal svar i maj: Medlemmer (138) / Gæster (33)

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

61 ▲
+92

BENCHMARK

35 HØJ: 70
LAV: -23

MEDLEMMER

66 ▲
+10

BENCHMARK

52 HØJ: 78
LAV: 17

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Banen er varieret og spændende	84
2	Fairways er gode	86
3	Banen er flot og velholdt	87
4	Bunkers er godt vedligeholdt	74
5	Ledetid efter bolde	76

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	85
2	Tilfredshed med træningsbane	88
3	Banen er varieret og spændende	86
4	Banen er flot og velholdt	88
5	Puttinggreenen	91

TOP OG BUND SCORE PÅ BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

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

LAVESTE VURDERING

1	Infotavlerne på teestederne er gode	68
2	Bunkers er godt vedligeholdt	74
3	Greens er jævne	75
4	Ledige tider når man ønsker det	75
5	Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	75

HØJESTE VURDERING

1	Banen er flot og velholdt	87
2	Fairways er gode	86
3	Banen er varieret og spændende	84
4	Forholdene på driving range var gode	82
5	Greens har passende hastighed	82

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	Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	-4
2		
3		
4		
5		

STØRSTE POSITIVE UDVIKLING

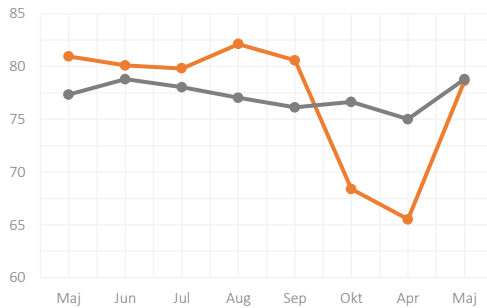
1	Greens er jævne	+26
2	Greens har passende hastighed	+25
3	Greens er ensartede	+23
4	Toiletforholdene på banen er gode	+22
5	Banen er flot og velholdt	+17

Banen 1/5

BANEN

GÆSTER

79 ▲
+13

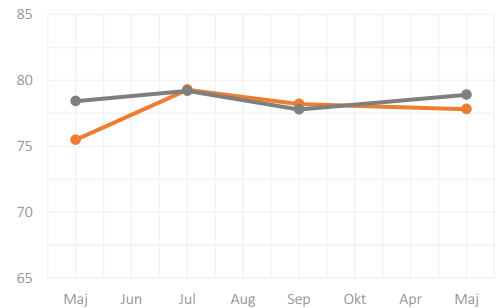


BENCHMARK

79 HØJ: 86
LAV: 68

MEDLEMMER

78 0



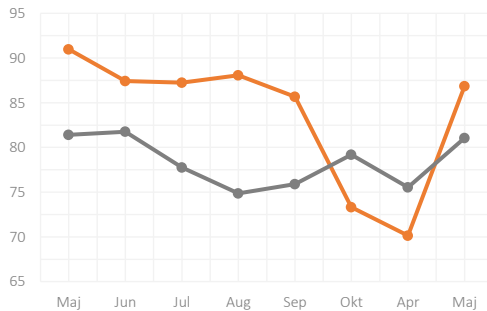
BENCHMARK

79 HØJ: 87
LAV: 69

BANEN ER FLOT OG VELHOLDT

GÆSTER

87 ▲
+17

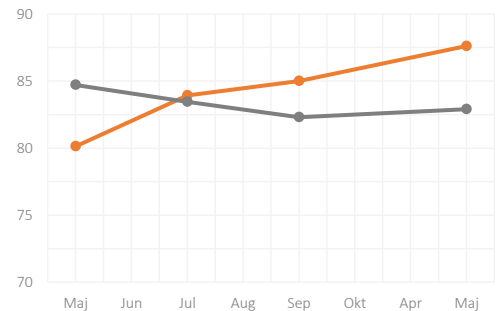


BENCHMARK

81 HØJ: 92
LAV: 61

MEDLEMMER

88 ▲
+3



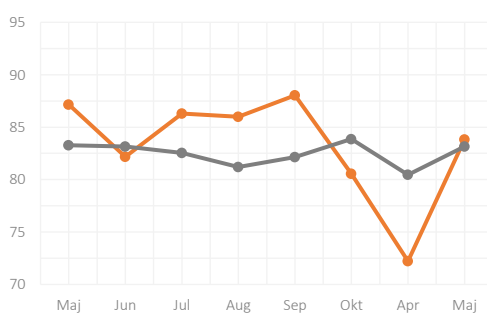
BENCHMARK

83 HØJ: 93
LAV: 67

BANEN ER VARIERET OG SPÆNDENDE

GÆSTER

84 ▲
+12

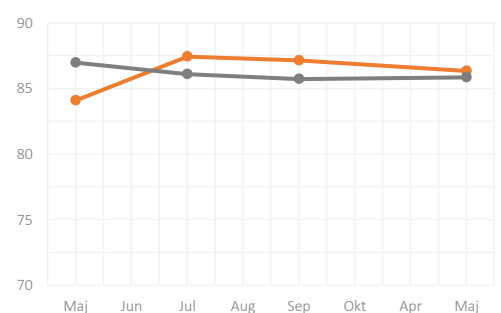


BENCHMARK

83 HØJ: 92
LAV: 63

MEDLEMMER

86 ▼
-1

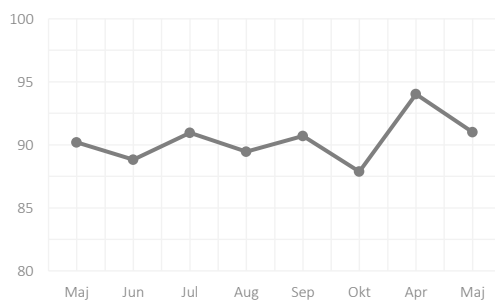


BENCHMARK

86 HØJ: 95
LAV: 70

BANESERVICE GAV BEDRE OPLEVELSE AF RUNDEN

GÆSTER



BENCHMARK

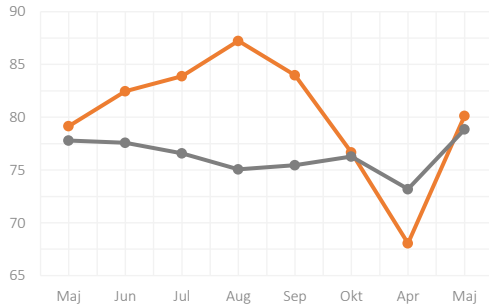
91 HØJ: 99
LAV: 80

Banen 2/5

TEESTEDER ER GODE

GÆSTER

80 ▲
+12

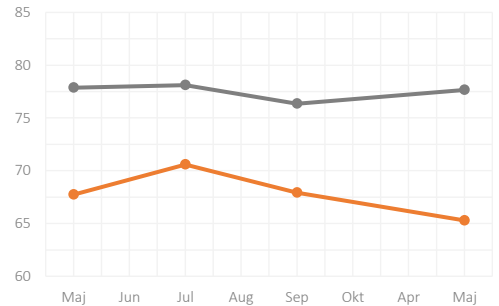


BENCHMARK

79 HØJ: 88
LAV: 61

MEDLEMMER

65 ▼
-3



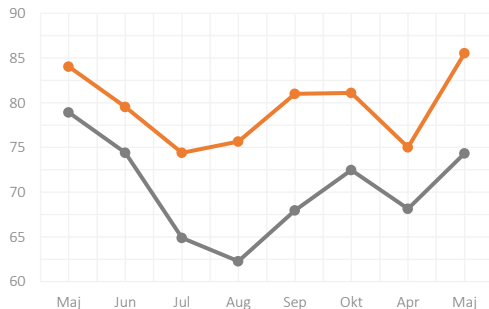
BENCHMARK

78 HØJ: 87
LAV: 60

FAIRWAYS ER GODE

GÆSTER

86 ▲
+11

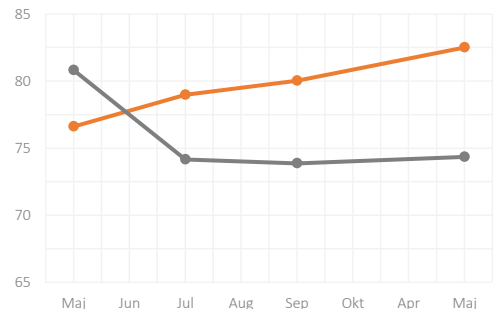


BENCHMARK

74 HØJ: 87
LAV: 53

MEDLEMMER

82 ▲
+2



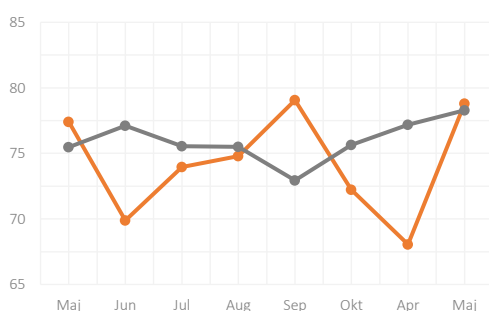
BENCHMARK

74 HØJ: 89
LAV: 55

ROUGH HAR TILPAS SVÆRHEDSGRAD

GÆSTER

79 ▲
+11

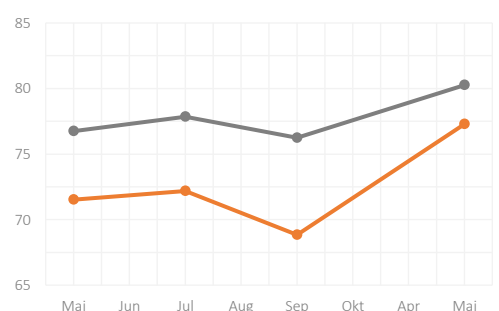


BENCHMARK

78 HØJ: 87
LAV: 67

MEDLEMMER

77 ▲
+8



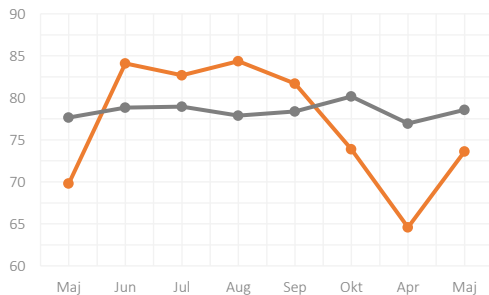
BENCHMARK

80 HØJ: 87
LAV: 71

BUNKERS ER GODT VEDLIGEHOLDT

GÆSTER

74 ▲
+9

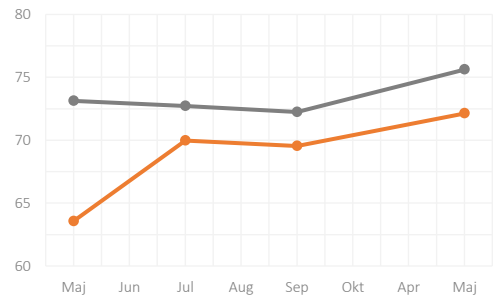


BENCHMARK

79 HØJ: 87
LAV: 64

MEDLEMMER

72 ▲
+2



BENCHMARK

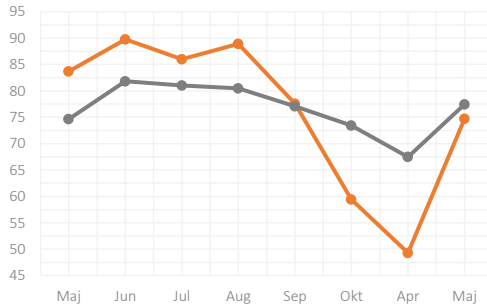
76 HØJ: 86
LAV: 57

Banen 3/5

GREENS ER JÆVNE

GÆSTER

75 ▲ +26

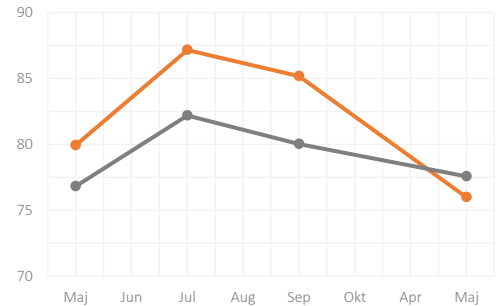


BENCHMARK

77 HØJ: 90
LAV: 56

MEDLEMMER

76 ▼ -9



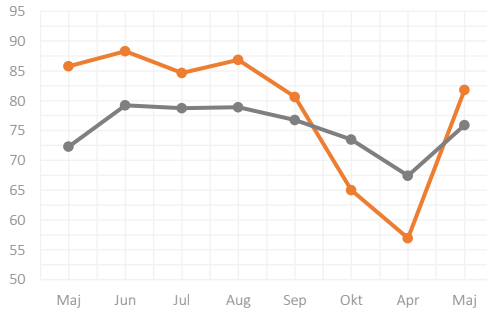
BENCHMARK

78 HØJ: 91
LAV: 60

GREENS HAR PASSENDE HASTIGHED

GÆSTER

82 ▲ +25

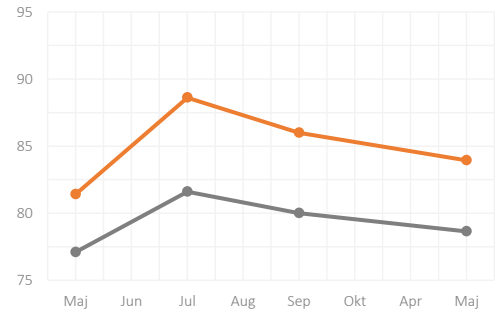


BENCHMARK

76 HØJ: 87
LAV: 56

MEDLEMMER

84 ▼ -2



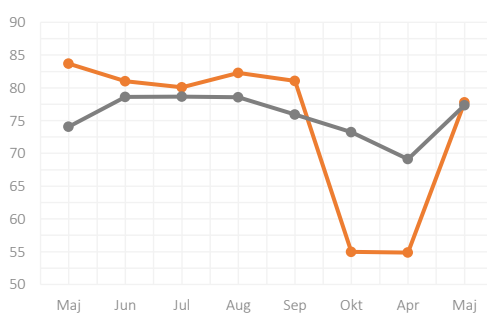
BENCHMARK

79 HØJ: 89
LAV: 62

GREENS ER ENSARTEDE

GÆSTER

78 ▲ +23

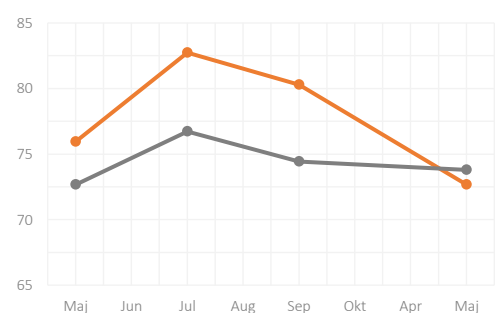


BENCHMARK

77 HØJ: 88
LAV: 62

MEDLEMMER

73 ▼ -7



BENCHMARK

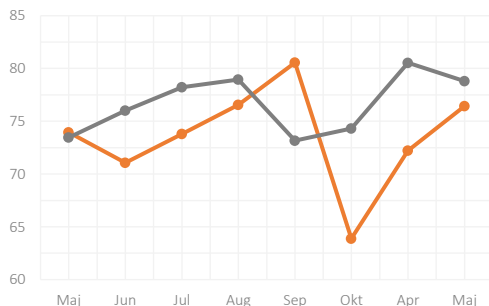
74 HØJ: 86
LAV: 59

Banen 4/5

LEDETID EFTER BOLDE

GÆSTER

76 ▲
+4

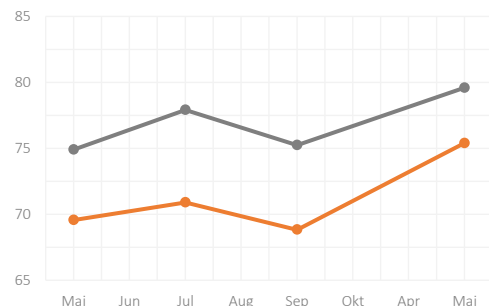


BENCHMARK

79 HØJ: 89
LAV: 65

MEDLEMMER

75 ▲
+6



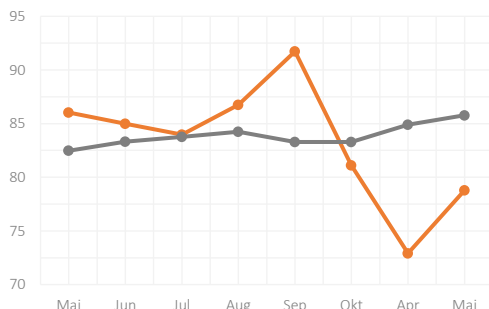
BENCHMARK

80 HØJ: 89
LAV: 68

DER ER ET GODT FLOW PÅ BANEN

GÆSTER

79 ▲
+6

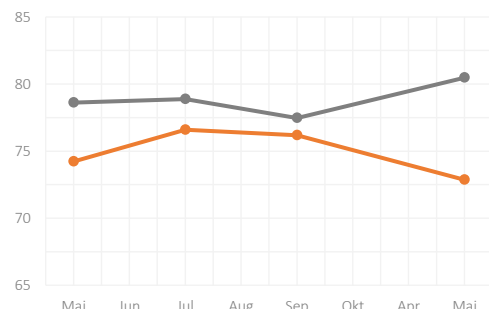


BENCHMARK

86 HØJ: 92
LAV: 79

MEDLEMMER

73 ▼
-3



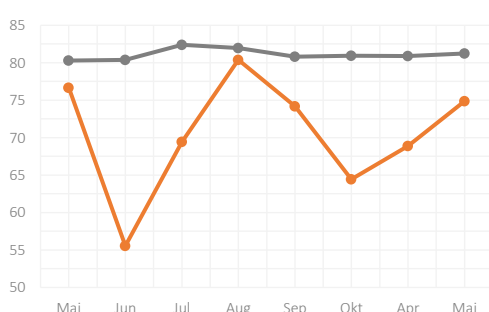
BENCHMARK

80 HØJ: 89
LAV: 69

LEDIGE TIDER NÅR MAN ØNSKER DET

GÆSTER

75 ▲
+6

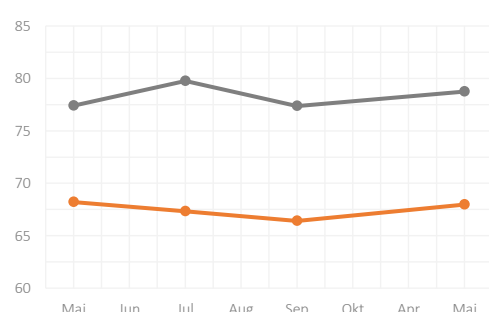


BENCHMARK

81 HØJ: 91
LAV: 64

MEDLEMMER

68 ▲
+2



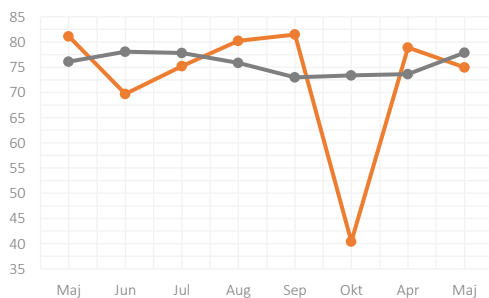
BENCHMARK

79 HØJ: 93
LAV: 61

INFORMERER GODT, HVIS DER LAVES ARBEJDE PÅ BANEN

GÆSTER

75 ▼
-4

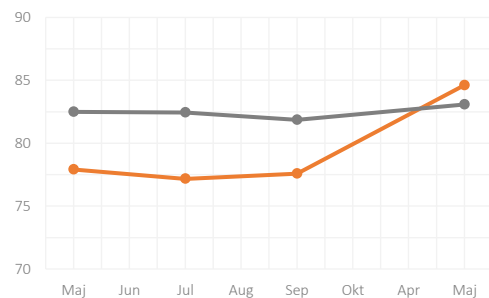


BENCHMARK

78 HØJ: 89
LAV: 62

MEDLEMMER

85 ▲
+7



BENCHMARK

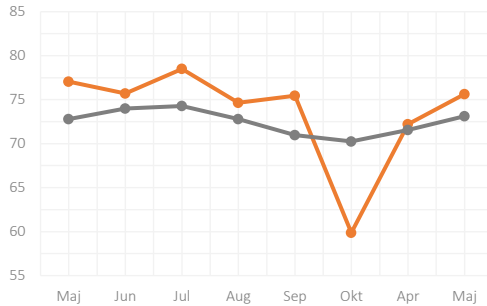
83 HØJ: 90
LAV: 74

Banen 5/5

AFSTANDSMARKERINGERNE ER GODE

GÆSTER

76 ▲
+4

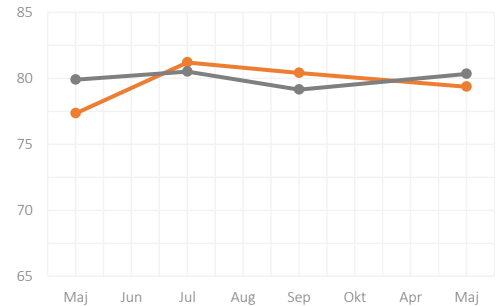


BENCHMARK

73 HØJ: 83
LAV: 56

MEDLEMMER

79 ▼
-1



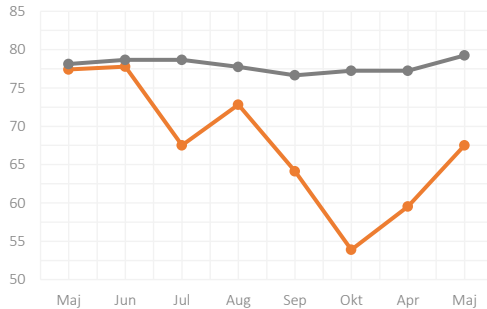
BENCHMARK

80 HØJ: 89
LAV: 68

INFOTAVLERNE PÅ TEESTEDERNE ER GODE

GÆSTER

68 ▲
+8



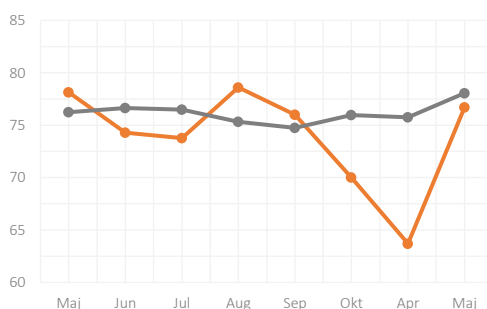
BENCHMARK

79 HØJ: 89
LAV: 63

SKILTNINGEN/ANVISNINGERNE PÅ BANEN ER GOD

GÆSTER

77 ▲
+13



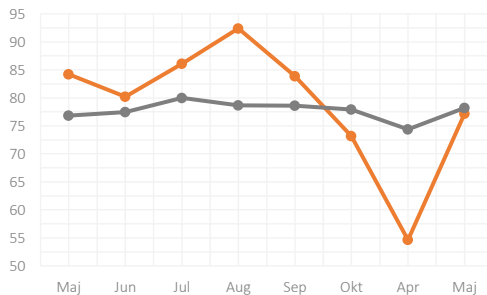
BENCHMARK

78 HØJ: 88
LAV: 63

TOILETFORHOLDENE PÅ BANEN ER GODE

GÆSTER

77 ▲
+22

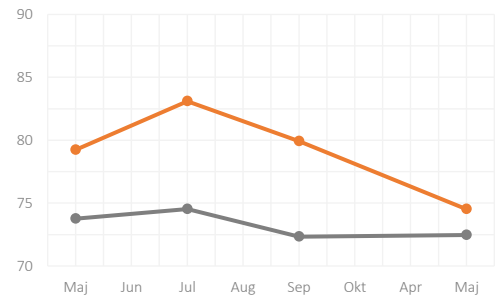


BENCHMARK

78 HØJ: 91
LAV: 56

MEDLEMMER

75 ▼
-5



BENCHMARK

72 HØJ: 90
LAV: 38

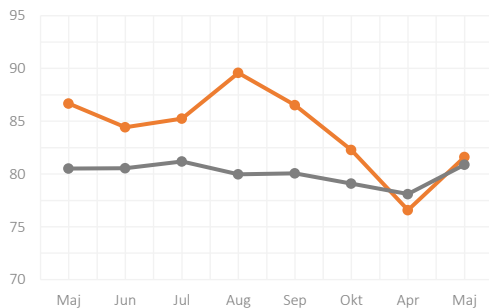
Træningsfaciliteter

- Gæster

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

82 ▲ +5



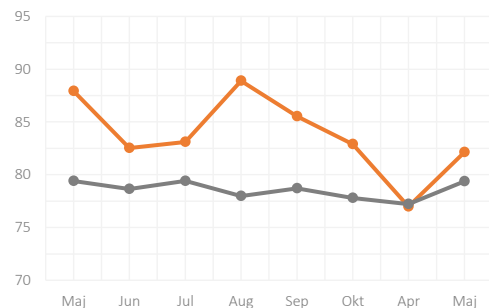
BENCHMARK

81 HØJ: 88
LAV: 70

FORHOLDENE PÅ DRIVING RANGE VAR GODE

GÆSTER

82 ▲ +5



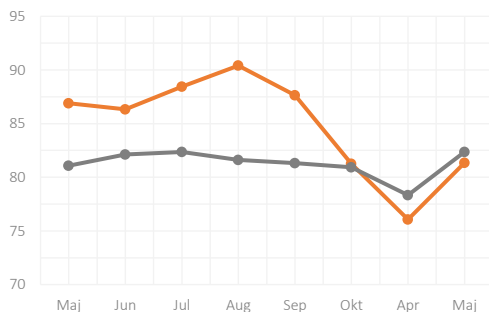
BENCHMARK

79 HØJ: 89
LAV: 65

ØVRIGE TRÆNINGSFACILITETER VAR GODE

GÆSTER

81 ▲ +5



BENCHMARK

82 HØJ: 90
LAV: 70

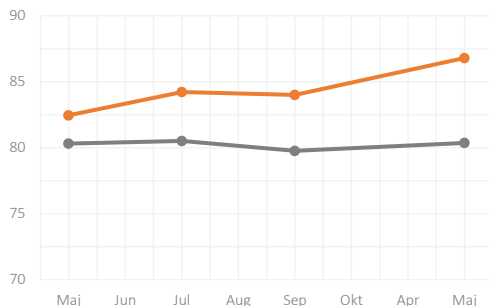
Træningsfaciliteter

- Medlemmer

TRÆNINGSFACILITETER

MEDLEMMER

87 ▲
+3



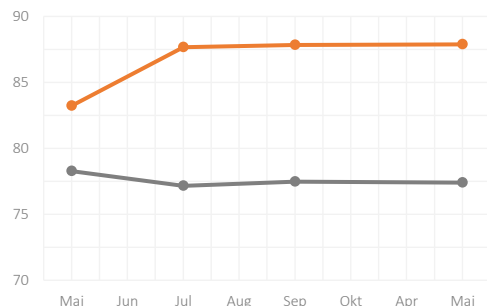
BENCHMARK

80 HØJ: 87
LAV: 71

TILFREDSHED MED TRÆNINGSBANE

MEDLEMMER

88 0



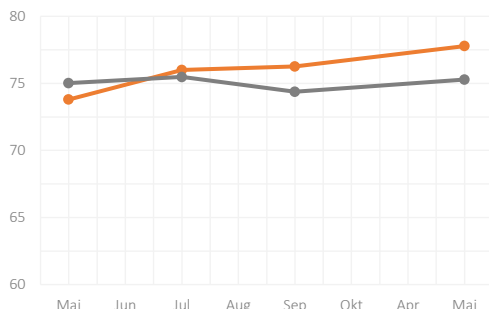
BENCHMARK

77 HØJ: 91
LAV: 47

MÅTTERNE PÅ DRIVING RANGE

MEDLEMMER

78 ▲
+2



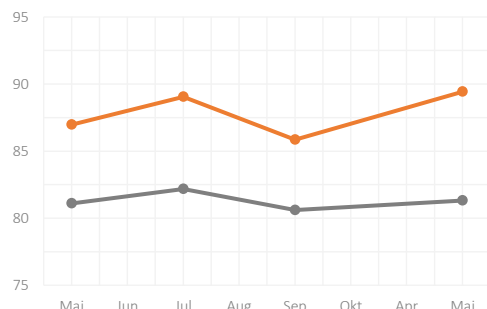
BENCHMARK

75 HØJ: 86
LAV: 59

BOLDENE PÅ DRIVING RANGE

MEDLEMMER

89 ▲
+3



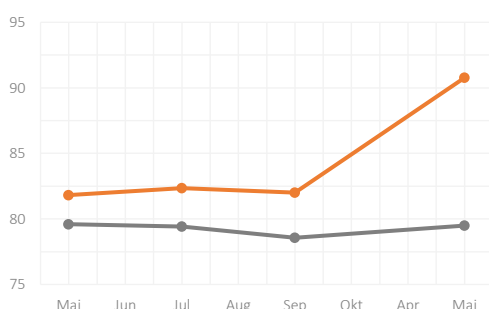
BENCHMARK

81 HØJ: 90
LAV: 70

MÅL AT SLÅ EFTER PÅ DRIVING RANGE

MEDLEMMER

91 ▲
+9



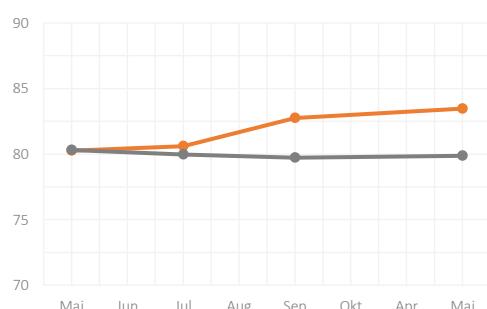
BENCHMARK

79 HØJ: 88
LAV: 68

INDSPILSGREENEN

MEDLEMMER

83 0



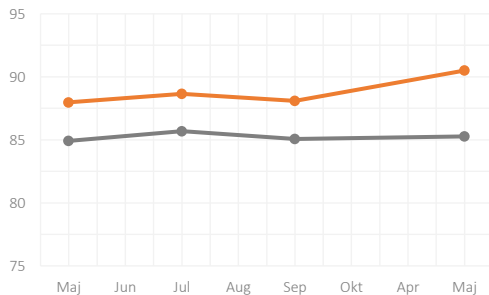
BENCHMARK

80 HØJ: 88
LAV: 67

PUTTINGGREENEN

MEDLEMMER

91 ▲
+3



BENCHMARK

85 HØJ: 92
LAV: 75

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

	Maj	Jun	Jul	Sep	Okt	Apr	Maj	Udv	BM	Maj	Jul	Sep	Maj	Udv	BM
Antal svar	32	38	70	52	20	16	33			126	141	159	138		
Svarprocent	19	19	19	24	21	12	20			35	40	41	39		
Banen	81	80	80	81	68	66	79	+13	79	75	79	78	78	0	79
Banen er flot og velholdt	91	87	87	86	73	70	87	+17	81	80	84	85	88	+3	83
Banen er varieret og spændende	87	82	86	88	81	72	84	+12	83	84	87	87	86	-1	86
Teesteder er gode	79	82	84	84	77	68	80	+12	79	68	71	68	65	-3	78
Fairways er gode	84	80	74	81	81	75	86	+11	74	77	79	80	82	+2	74
Rough har tilpas sværhedsgrad	77	70	74	79	72	68	79	+11	78	72	72	69	77	+8	80
Bunkers er godt vedligeholdt	70	84	83	82	74	65	74	+9	79	64	70	70	72	+2	76
Greens er jævne	84	90	86	78	59	49	75	+26	77	80	87	85	76	-9	78
Greens har passende hastighed	86	88	85	81	65	57	82	+25	76	81	89	86	84	-2	79
Greens er ensartede	84	81	80	81	55	55	78	+23	77	76	83	80	73	-7	74
Ledetid efter bolde	74	71	74	81	64	72	76	+4	79	70	71	69	75	+6	80
Der er et godt flow på banen	86	85	84	92	81	73	79	+6	86	74	77	76	73	-3	80
Ledige tider når man ønsker det	77	56	69	74	64	69	75	+6	81	68	67	66	68	+2	79
Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	81	70	75	81	40	79	75	-4	78	78	77	78	85	+7	83
Afstandsmarkeringerne er gode	77	76	78	75	60	72	76	+4	73	77	81	80	79	-1	80
Infotavlerne på teestederne er gode	77	78	68	64	54	60	68	+8	79						
Skiltningen/anvisningerne på banen er god	78	74	74	76	70	64	77	+13	78						
Toiletforholdene på banen er gode	84	80	86	84	73	55	77	+22	78	79	83	80	75	-5	72
Baneservice gav bedre oplevelse af runden									91						
Træningsfaciliteter	87	84	85	87	82	77	82	+5	81	82	84	84	87	+3	80
Forholdene på driving range var gode	88	83	83	86	83	77	82	+5	79						
Øvrige træningsfaciliteter (foruden driving range) var gode	87	86	88	88	81	76	81	+5	82						
Tilfredshed med træningsbane										83	88	88	88	0	77
Mål at slå efter på driving range										82	82	82	91	+9	79
Måtterne på driving range										74	76	76	78	+2	75
Boldene på driving range										87	89	86	89	+3	81
Indspilsgreenen										80	81	83	83	0	80
Puttinggreenen										88	89	88	91	+3	85

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®