

# Fokus på bane og anlæg

Odense Golfklub  
September 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	1.262	353	28%	30%
Medlemsundersøgelsen	1.318	651	49%	42%

## 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.

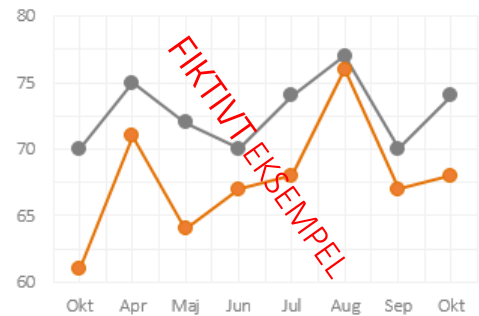
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

### 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 september: Medlemmer (236) / Gæster (46)

## 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

**54%** ▲  
+9

### BENCHMARK

**35%** HØJ: 70%  
LAV: -13%

### MEDLEMMER

**52%** ▼  
-2

### BENCHMARK

**53%** HØJ: 80%  
LAV: 14%

### VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Ingen data	
2		
3		
4		
5		

### VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Ledige tider når man ønsker det	54
2	Der er et godt flow på banen	71
3	Muligheder for at slå fra ønsket underlag på driving range	60
4	Måtternes kvalitet på driving range	71
5	Mål at slå efter på driving range	80

## TOP OG BUND SCORE PÅ BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

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

### LAVESTE VURDERING

1	Ledige tider når man ønsker det	62
2	Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	75
3	Rough har tilpas sværhedsgrad	79
4	Ledetid efter bolde	80
5	Afstandsmarkeringerne er gode	82

### HØJESTE VURDERING

1	Banen er flot og velholdt	89
2	Øvrige træningsfaciliteter (foruden driving range) var gode	88
3	Der er et godt flow på banen	87
4	Bunkers er godt vedligeholdt	86
5	Forholdene på driving range var 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	Ledige tider når man ønsker det	-13
2	Teesteder er gode	-2
3	Greens er ensartede	-1
4		
5		

### STØRSTE POSITIVE UDVIKLING

1	Rough har tilpas sværhedsgrad	+20
2	Ledetid efter bolde	+18
3	Greens har passende hastighed	+7
4	Bunkers er godt vedligeholdt	+7
5	Afstandsmarkeringerne er gode	+7

# Banen 1/5

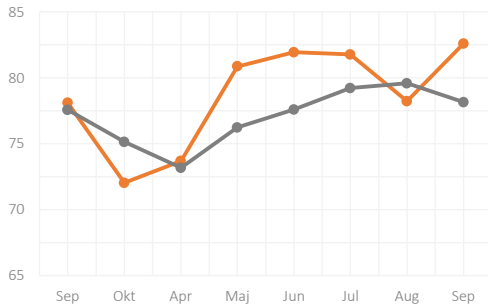
## BANEN

### GÆSTER

**83** ▲  
+5

#### BENCHMARK

**78** HØJ: 84  
LAV: 69

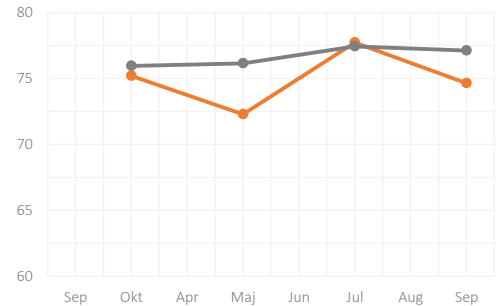


### MEDLEMMER

**75** ▼  
-3

#### BENCHMARK

**77** HØJ: 85  
LAV: 69



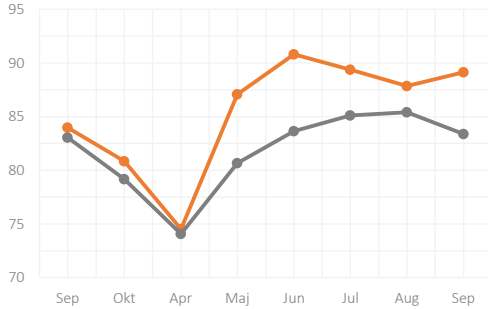
## BANEN ER FLOT OG VELHOLDT

### GÆSTER

**89** ▲  
+1

#### BENCHMARK

**83** HØJ: 91  
LAV: 69

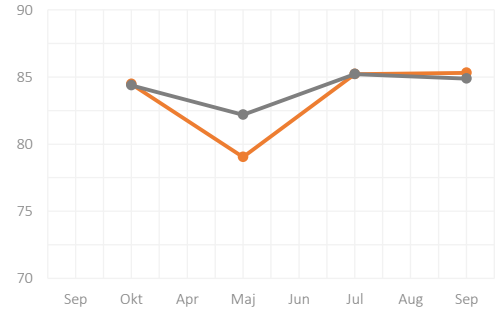


### MEDLEMMER

**85** 0

#### BENCHMARK

**85** HØJ: 93  
LAV: 72



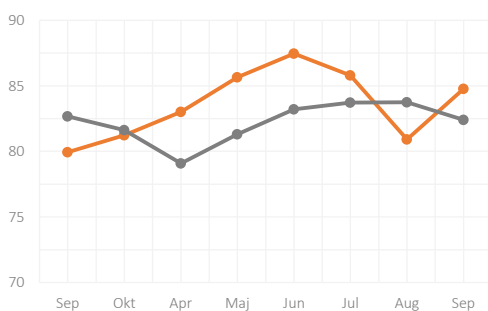
## BANEN ER VARIERET OG SPÆNDENDE

### GÆSTER

**85** ▲  
+4

#### BENCHMARK

**82** HØJ: 91  
LAV: 65

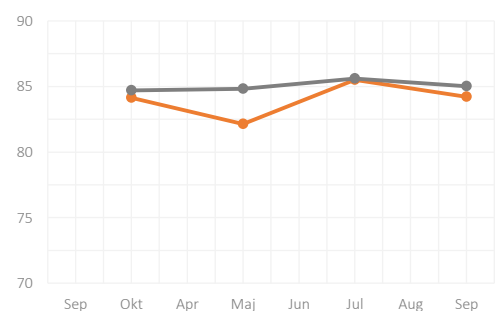


### MEDLEMMER

**84** ▼  
-2

#### BENCHMARK

**85** HØJ: 94  
LAV: 71

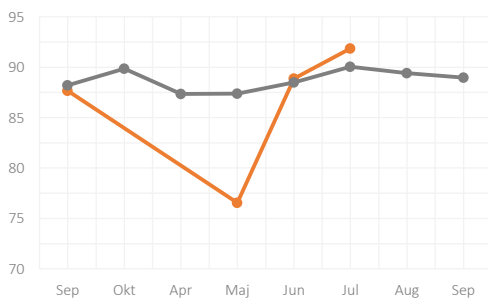


## BANESERVICE GAV BEDRE OPLEVELSE AF RUNDEN

### GÆSTER

#### BENCHMARK

**89** HØJ: 97  
LAV: 77



# Banen 2/5

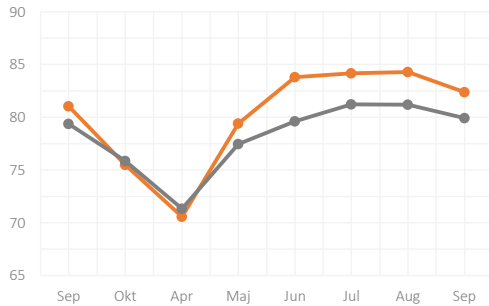
## TEESTEDER ER GODE

GÆSTER

**82** ▼  
-2

BENCHMARK

**80** HØJ: 87  
LAV: 69

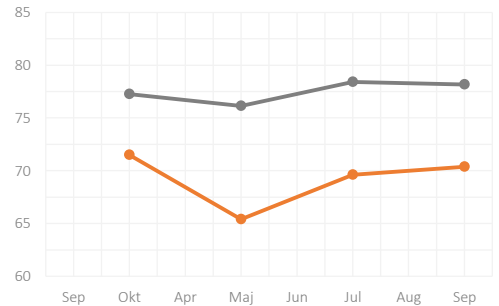


MEDLEMMER

**70** 0

BENCHMARK

**78** HØJ: 88  
LAV: 67



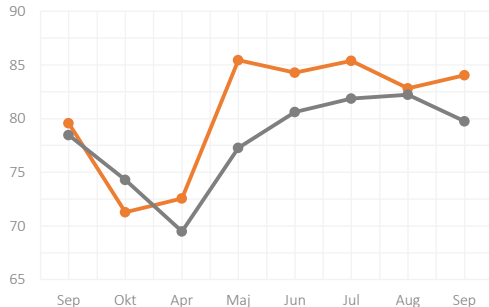
## FAIRWAYS ER GODE

GÆSTER

**84** ▲  
+1

BENCHMARK

**80** HØJ: 88  
LAV: 65

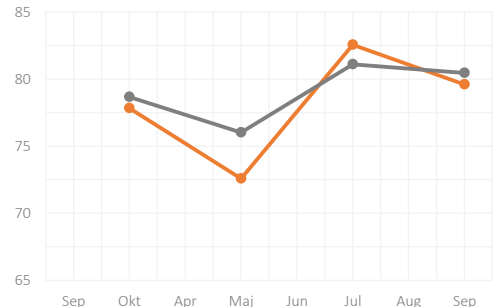


MEDLEMMER

**80** ▼  
-3

BENCHMARK

**80** HØJ: 90  
LAV: 69



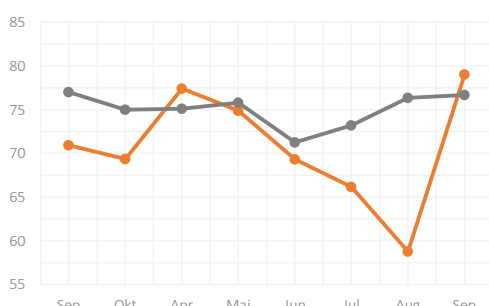
## ROUGH HAR TILPAS SVÆRHEDSGRAD

GÆSTER

**79** ▲  
+20

BENCHMARK

**77** HØJ: 85  
LAV: 65

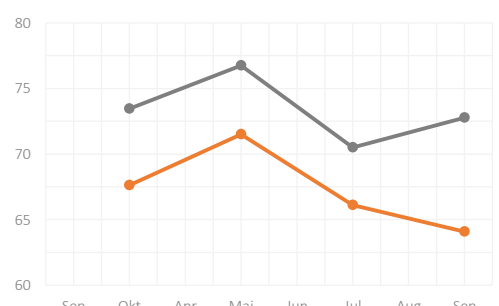


MEDLEMMER

**64** ▼  
-2

BENCHMARK

**73** HØJ: 84  
LAV: 56



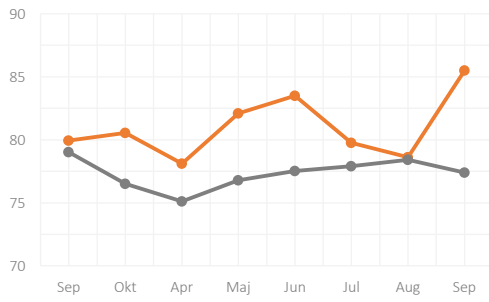
## BUNKERS ER GODT VEDLIGEHDLT

GÆSTER

**86** ▲  
+7

BENCHMARK

**77** HØJ: 86  
LAV: 63

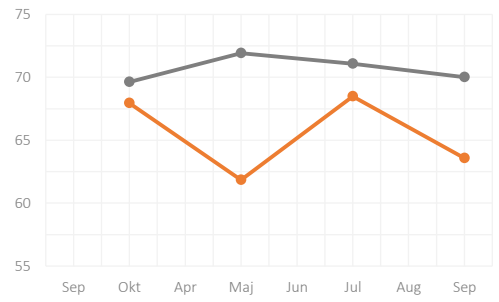


MEDLEMMER

**64** ▼  
-4

BENCHMARK

**70** HØJ: 83  
LAV: 52



# Banen 3/5

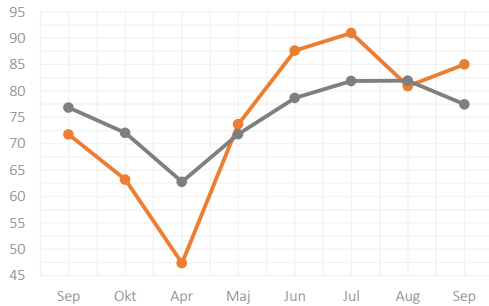
## GREENS ER JÆVNE

GÆSTER

**85** ▲  
+4

BENCHMARK

**77** HØJ: 89  
LAV: 54

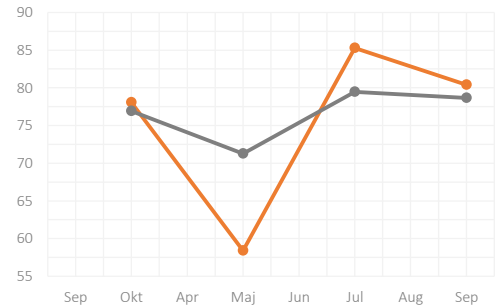


MEDLEMMER

**80** ▼  
-5

BENCHMARK

**79** HØJ: 91  
LAV: 63



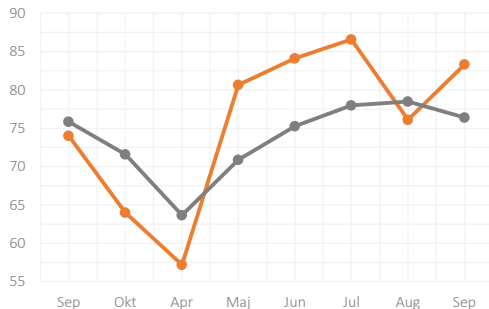
## GREENS HAR PASSENDE HASTIGHED

GÆSTER

**83** ▲  
+7

BENCHMARK

**76** HØJ: 86  
LAV: 56

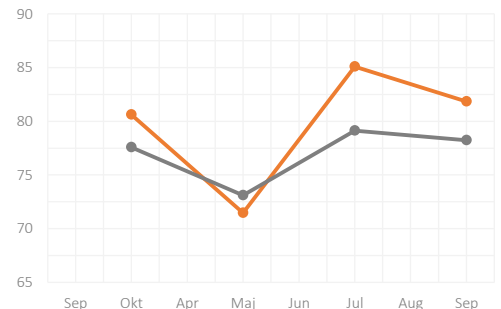


MEDLEMMER

**82** ▼  
-3

BENCHMARK

**78** HØJ: 89  
LAV: 65



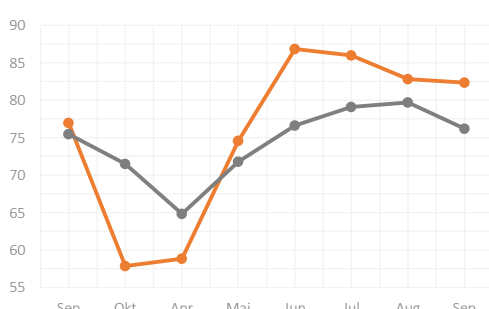
## GREENS ER ENSARTEDE

GÆSTER

**82** ▼  
-1

BENCHMARK

**76** HØJ: 87  
LAV: 58

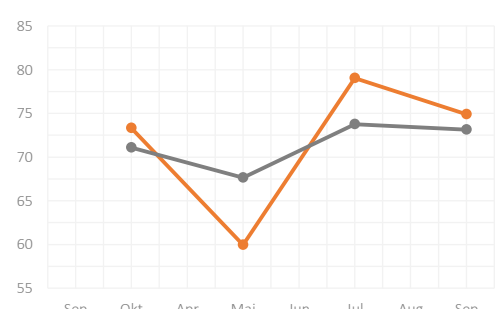


MEDLEMMER

**75** ▼  
-4

BENCHMARK

**73** HØJ: 87  
LAV: 59



# Banen 4/5

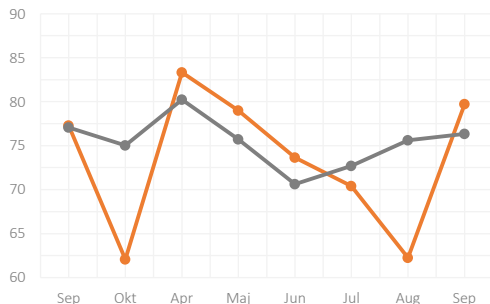
## LEDETID EFTER BOLDE

GÆSTER

**80** ▲ +18

BENCHMARK  
**76**

HØJ: 87  
LAV: 58

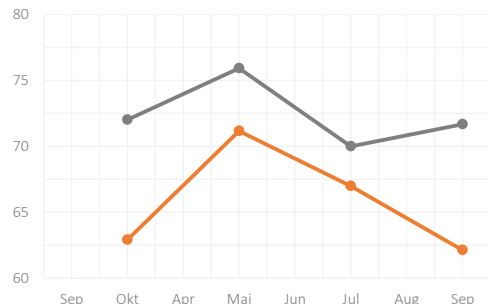


MEDLEMMER

**62** ▼ -5

BENCHMARK  
**72**

HØJ: 85  
LAV: 55



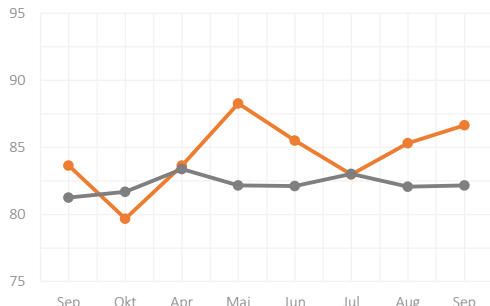
## DER ER ET GODT FLOW PÅ BANEN

GÆSTER

**87** ▲ +2

BENCHMARK  
**82**

HØJ: 91  
LAV: 70

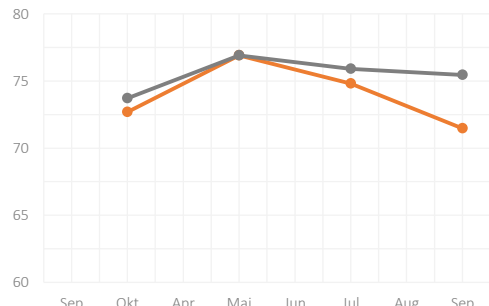


MEDLEMMER

**71** ▼ -4

BENCHMARK  
**75**

HØJ: 86  
LAV: 63



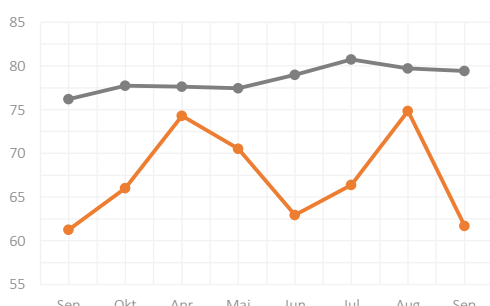
## LEDIGE TIDER NÅR MAN ØNSKER DET

GÆSTER

**62** ▼ -13

BENCHMARK  
**79**

HØJ: 91  
LAV: 62

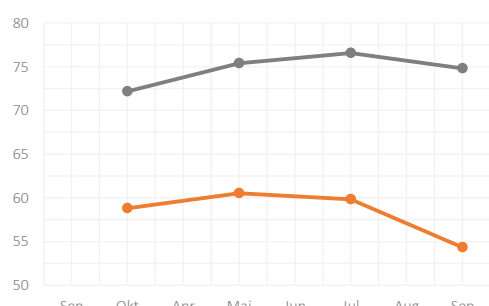


MEDLEMMER

**54** ▼ -6

BENCHMARK  
**75**

HØJ: 90  
LAV: 55



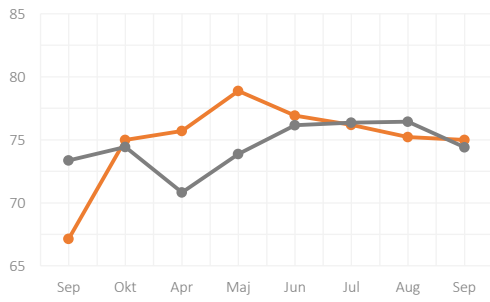
## INFORMERER GODT, HVIS DER LAVES ARBEJDE PÅ BANEN

GÆSTER

**75** 0

BENCHMARK  
**74**

HØJ: 87  
LAV: 59

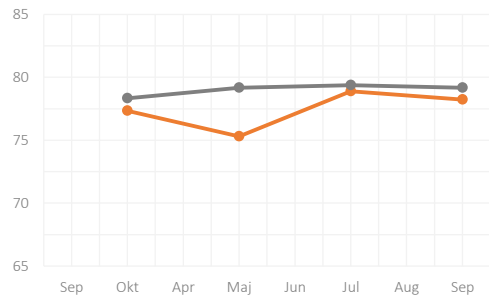


MEDLEMMER

**78** ▼ -1

BENCHMARK  
**79**

HØJ: 88  
LAV: 68

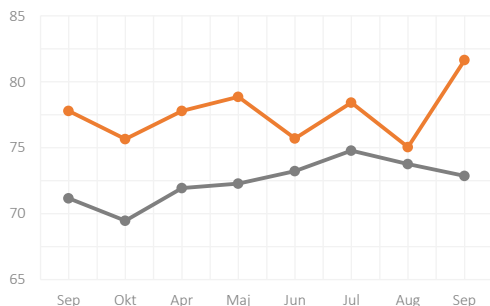


# Banen 5/5

## AFSTANDSMARKERINGERNE ER GODE

GÆSTER

**82** ▲  
+7

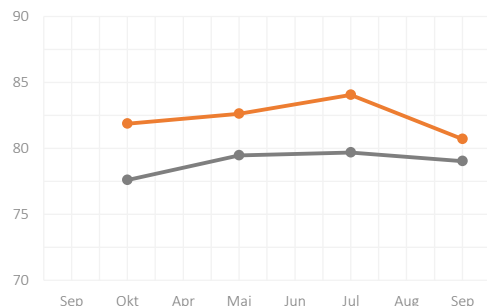


BENCHMARK

**73** HØJ: 83  
LAV: 58

MEDLEMMER

**81** ▼  
-3



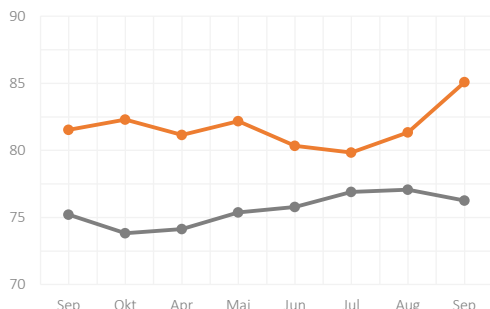
BENCHMARK

**79** HØJ: 88  
LAV: 67

## INFOTAVLERNE PÅ TEESTEDERNE ER GODE

GÆSTER

**85** ▲  
+4

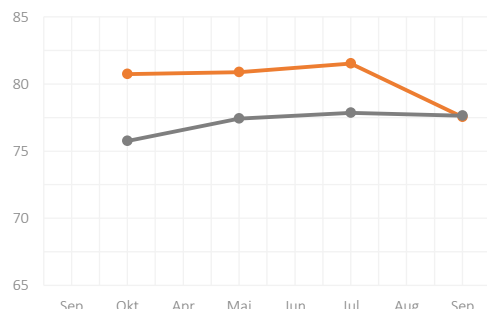


BENCHMARK

**76** HØJ: 87  
LAV: 58

MEDLEMMER

**78** ▼  
-4



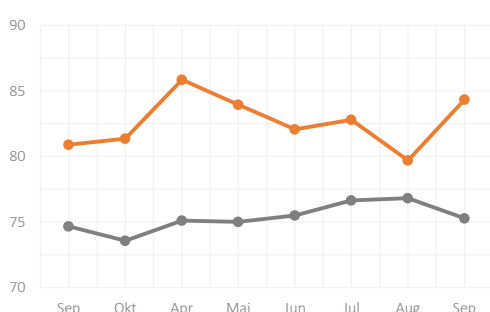
BENCHMARK

**78** HØJ: 87  
LAV: 62

## SKILTNINGEN/ANVISNINGERNE PÅ BANEN ER GOD

GÆSTER

**84** ▲  
+4

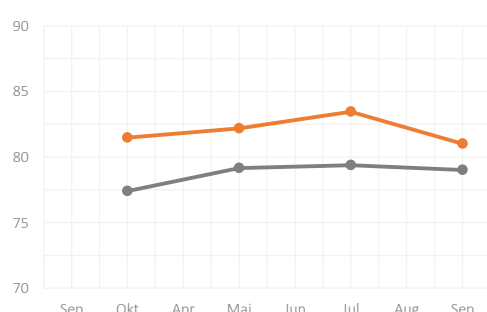


BENCHMARK

**75** HØJ: 85  
LAV: 60

MEDLEMMER

**81** ▼  
-2



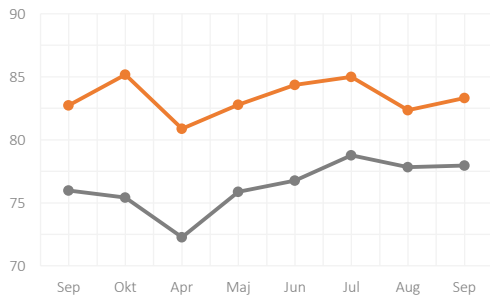
BENCHMARK

**79** HØJ: 87  
LAV: 69

## TOILETFORHOLDENE PÅ BANEN ER GODE

GÆSTER

**83** ▲  
+1

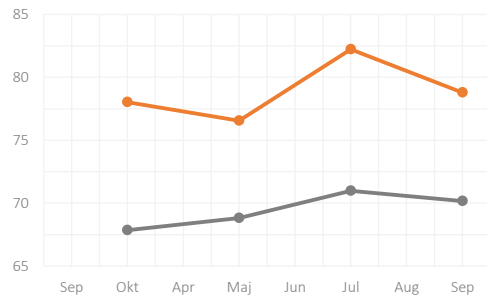


BENCHMARK

**78** HØJ: 88  
LAV: 58

MEDLEMMER

**79** ▼  
-3



BENCHMARK

**70** HØJ: 86  
LAV: 40



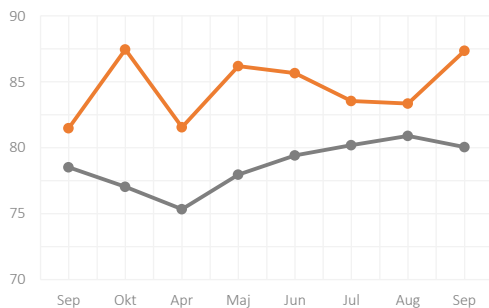
# Træningsfaciliteter

- Gæster

## TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

**87** ▲  
+4



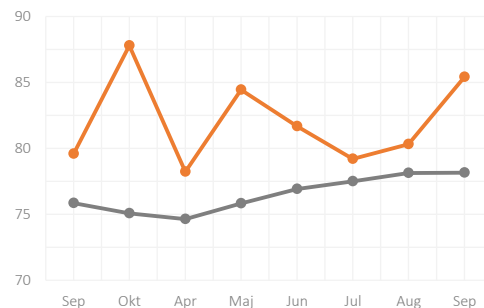
BENCHMARK

**80** HØJ: 88  
LAV: 68

## FORHOLDENE PÅ DRIVING RANGE

GÆSTER

**85** ▲  
+5



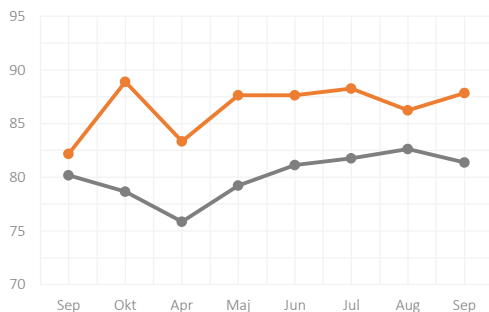
BENCHMARK

**78** HØJ: 88  
LAV: 63

## ØVRIGE TRÆNINGSFACILITETER VAR GODE

GÆSTER

**88** ▲  
+2



BENCHMARK

**81** HØJ: 90  
LAV: 70

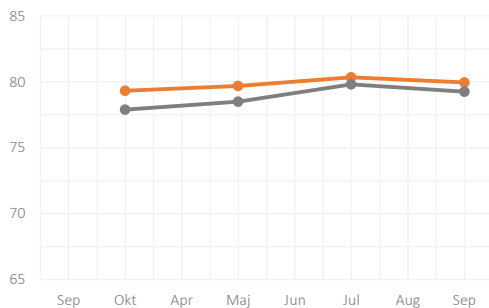
# Træningsfaciliteter

- Medlemmer

## TRÆNINGSFACILITETER

MEDLEMMER

**80** 0



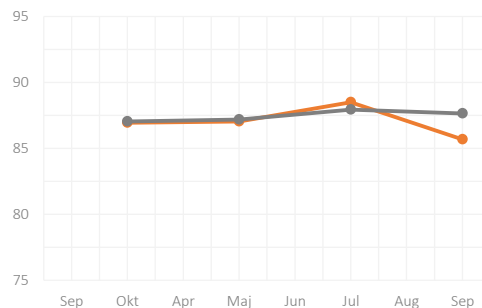
BENCHMARK

**79** HØJ: 86  
LAV: 72

## MULIGHED FOR AT BENYTTE TRÆNINGSFACILITETERNE

MEDLEMMER

**86** ▼ -2



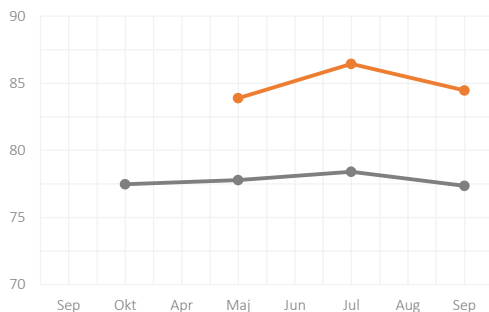
BENCHMARK

**88** HØJ: 93  
LAV: 80

## TILFREDSHED MED TRÆNINGSBANE

MEDLEMMER

**84** ▼ -2



BENCHMARK

**77** HØJ: 90  
LAV: 45

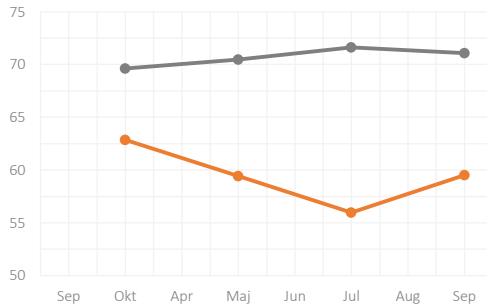
# Driving range

- Medlemmer

## MULIGHEDER FOR AT SLÅ FRA ØNSKET UNDERLAG

MEDLEMMER

**60** ▲  
+4



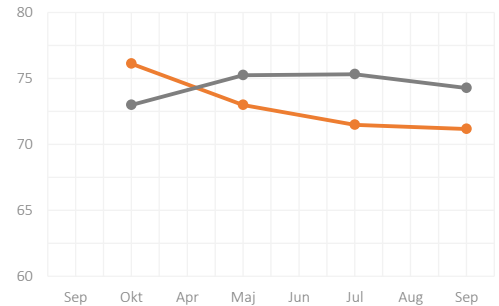
BENCHMARK

**71** HØJ: 86  
LAV: 54

## MÅTTERNES KVALITET

MEDLEMMER

**71** 0



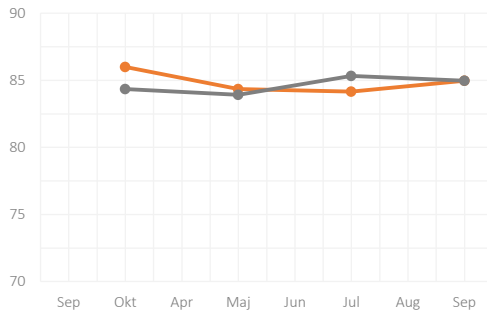
BENCHMARK

**74** HØJ: 85  
LAV: 59

## ANTALLET AF MÅTTER

MEDLEMMER

**85** ▲  
+1



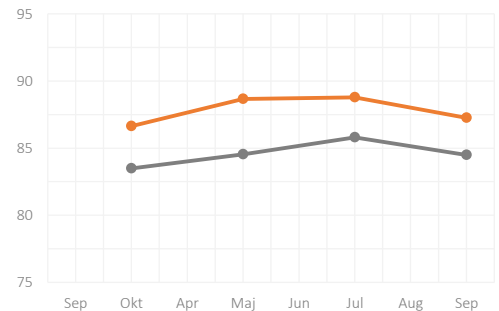
BENCHMARK

**85** HØJ: 91  
LAV: 75

## ANTALLET AF BOLDE

MEDLEMMER

**87** ▼  
-2



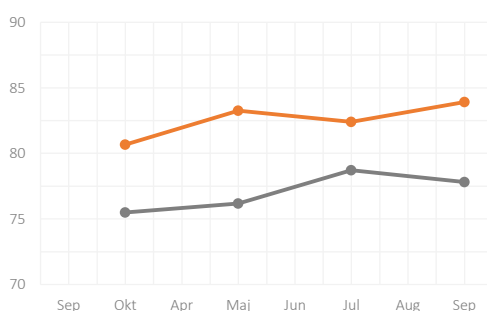
BENCHMARK

**84** HØJ: 92  
LAV: 74

## BOLDENES KVALITET

MEDLEMMER

**84** ▲  
+2



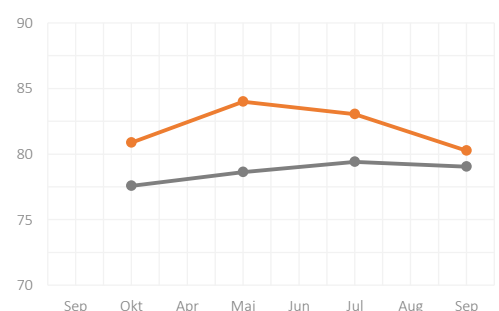
BENCHMARK

**78** HØJ: 88  
LAV: 66

## MÅL AT SLÅ EFTER

MEDLEMMER

**80** ▼  
-3



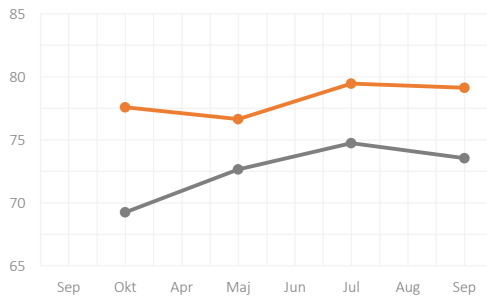
BENCHMARK

**79** HØJ: 87  
LAV: 69

## ANTALLET AF OVERDÆKKEDE UDSLAGSSTEDER

MEDLEMMER

**79** 0



BENCHMARK

**74** HØJ: 91  
LAV: 49

# Indspils- og puttinggreens

- Medlemmer



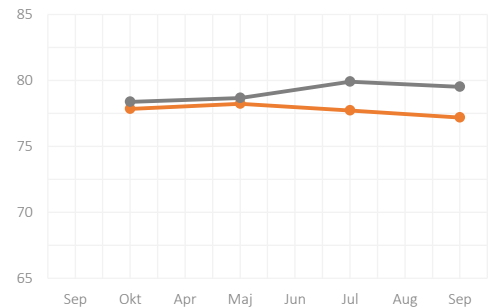
## INDSPILSGREEN IFT. AT TRÆNE FORSKELLIGE SLAG

MEDLEMMER

**77** ▼  
-1

BENCHMARK

**80** HØJ: 87  
LAV: 70



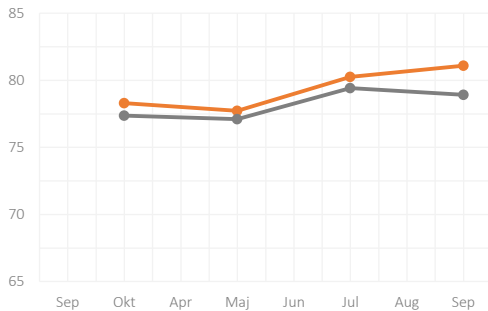
## GRÆS HVORFRA DER SPILLES IND PÅ INDSPILSGREEN

MEDLEMMER

**81** ▲  
+1

BENCHMARK

**79** HØJ: 87  
LAV: 70



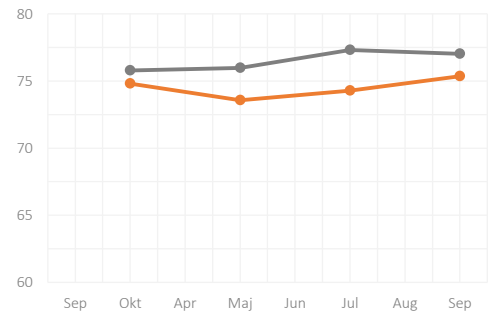
## INDSPILSGREENENS STØRRELSE OG UDFORMNING

MEDLEMMER

**75** ▲  
+1

BENCHMARK

**77** HØJ: 86  
LAV: 66



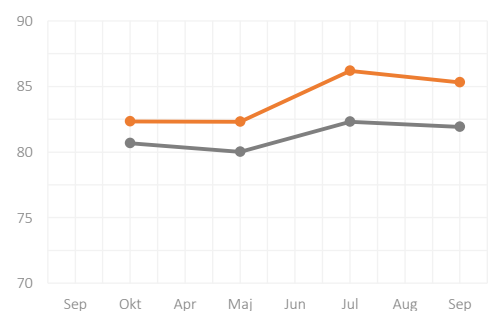
## PUTTINGGREENENS KVALITET

MEDLEMMER

**85** ▼  
-1

BENCHMARK

**82** HØJ: 89  
LAV: 74



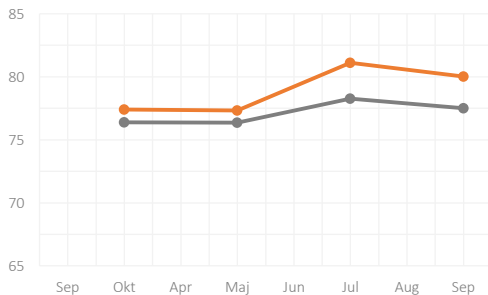
## PUTTINGGREENS SAMMENLIGNET MED BANEN

MEDLEMMER

**80** ▼  
-1

BENCHMARK

**78** HØJ: 86  
LAV: 69



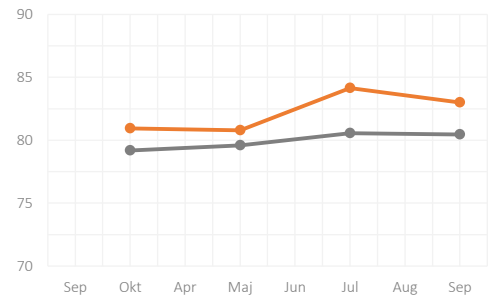
## PUTTINGGREENENS STØRRELSE OG UDFORMNING

MEDLEMMER

**83** ▼  
-1

BENCHMARK

**80** HØJ: 88  
LAV: 71



# 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

	Sep	Okt	Apr	Maj	Jun	Jul	Aug	Sep	Udv	BM
Antal svar	68	29	34	55	70	92	49	46		
Svarprocent	31%	29%	25%	30%	34%	29%	23%	29%		

## MEDLEMMER

	Okt	Maj	Jul	Sep	Udv	BM
	256	215	200	236		
	56%	51%	48%	49%		

<b>Banen</b>	<b>78</b>	<b>72</b>	<b>74</b>	<b>81</b>	<b>82</b>	<b>82</b>	<b>78</b>	<b>83</b>	<b>+5</b>	<b>78</b>	<b>75</b>	<b>72</b>	<b>78</b>	<b>75</b>	<b>-3</b>	<b>77</b>
Banen er flot og velholdt	84	81	75	87	91	89	88	89	+1	83	84	79	85	85	0	85
Banen er varieret og spændende	80	81	83	86	87	86	81	85	+4	82	84	82	86	84	-2	85
Teesteder er gode	81	75	71	79	84	84	84	82	-2	80	71	65	70	70	0	78
Fairways er gode	80	71	73	85	84	85	83	84	+1	80	78	73	83	80	-3	80
Rough har tilpas sværhedsgrad	71	69	77	75	69	66	59	79	+20	77	68	72	66	64	-2	73
Bunkers er godt vedligeholdt	80	81	78	82	83	80	79	86	+7	77	68	62	68	64	-4	70
Greens er jævne	72	63	47	74	88	91	81	85	+4	77	78	58	85	80	-5	79
Greens har passende hastighed	74	64	57	81	84	87	76	83	+7	76	81	71	85	82	-3	78
Greens er ensartede	77	58	59	75	87	86	83	82	-1	76	73	60	79	75	-4	73
Ledetid efter bolde	77	62	83	79	74	70	62	80	+18	76	63	71	67	62	-5	72
Der er et godt flow på banen	84	80	84	88	86	83	85	87	+2	82	73	77	75	71	-4	75
Ledige tider når man ønsker det	61	66	74	71	63	66	75	62	-13	79	59	61	60	54	-6	75
Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	67	75	76	79	77	76	75	75	0	74	77	75	79	78	-1	79
Afstandsmarkeringerne er gode	78	76	78	79	76	78	75	82	+7	73	82	83	84	81	-3	79
Infotavlerne på teestederne er gode	82	82	81	82	80	80	81	85	+4	76	81	81	82	78	-4	78
Skiltningen/anvisningerne på banen er god	81	81	86	84	82	83	80	84	+4	75	81	82	83	81	-2	79
Toiletforholdene på banen er gode	83	85	81	83	84	85	82	83	+1	78	78	77	82	79	-3	70
Baneservice gav bedre oplevelse af runden	88			77	89	92				89						

<b>Træningsfaciliteter</b>	<b>81</b>	<b>87</b>	<b>82</b>	<b>86</b>	<b>86</b>	<b>84</b>	<b>83</b>	<b>87</b>	<b>+4</b>	<b>80</b>	<b>79</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>79</b>
Forholdene på driving range	80	88	78	84	82	79	80	85	+5	78						
Øvrige træningsfaciliteter var gode	82	89	83	88	88	88	86	88	+2	81						
Mulighed for at benytte træningsfaciliteterne											87	87	88	86	-2	88
Tilfredshed med træningsbane												84	86	84	-2	77
Muligheder for at slå fra ønsket underlag											63	59	56	60	+4	71
Måtternes kvalitet											76	73	71	71	0	74
Antallet af måtter											86	84	84	85	+1	85
Antallet af bolde											87	89	89	87	-2	84
Boldenes kvalitet											81	83	82	84	+2	78
Mål at slå efter											81	84	83	80	-3	79
Antallet af overdækkede udslagssteder											78	77	79	79	0	74
Indspilsgreen ift. at træne forskellige slag											78	78	78	77	-1	80
Græs hvorfra der spilles ind på indspilsgreen											78	78	80	81	+1	79
Indspilsgreenens størrelse og udformning											75	74	74	75	+1	77
Puttinggreenens kvalitet											82	82	86	85	-1	82
Puttinggreens sammenlignet med banen											77	77	81	80	-1	78
Puttinggreenens størrelse og udformning											81	81	84	83	-1	80

# 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®**