

Fokus på bane og anlæg

Odense Golfklub
Juli 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	916	261	28%	31%
Medlemsundersøgelsen	841	415	49%	43%

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.

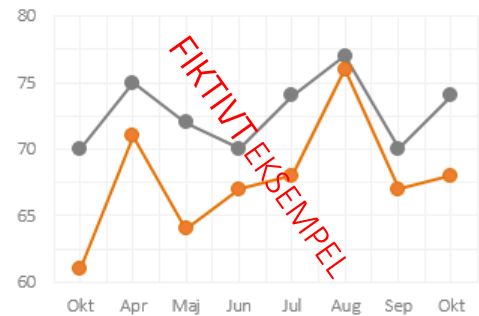
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

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 juli: Medlemmer (200) / Gæster (90)

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

60% ▼ -15

BENCHMARK

43% HØJ: 74% LAV: 0%

MEDLEMMER

54% 0

BENCHMARK

55% HØJ: 83% LAV: 19%

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Rough har tilpas sværhedsgrad	66
2	Banen er varieret og spændende	86
3	Banen er flot og velholdt	89
4	Afstandsmarkeringerne er gode	78
5	Skiltningen/anvisningerne på banen er god	83

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Ledige tider når man ønsker det	60
2	Ledetid efter bolde	67
3	Rough har tilpas sværhedsgrad	66
4	Banen er flot og velholdt	85
5	Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	79

TOP OG BUND SCORE PÅ BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

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

LAVESTE VURDERING

1	Rough har tilpas sværhedsgrad	66
2	Ledige tider når man ønsker det	66
3	Ledetid efter bolde	70
4	Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	76
5	Afstandsmarkeringerne er gode	78

HØJESTE VURDERING

1	Baneservice gav bedre oplevelse af runden	92
2	Greens er jævne	91
3	Banen er flot og velholdt	89
4	Øvrige træningsfaciliteter (foruden driving range) var gode	88
5	Greens har passende hastighed	87

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	Bunkers er godt vedligeholdt	-3
3	Rough har tilpas sværhedsgrad	-3
4	Der er et godt flow på banen	-3
5	Forholdene på driving range var gode	-3

STØRSTE POSITIVE UDVIKLING

1	Ledige tider når man ønsker det	+3
2	Greens er jævne	+3
3	Baneservice gav bedre oplevelse af runden	+3
4	Greens har passende hastighed	+3
5	Afstandsmarkeringerne er gode	+2

Banen 1/5

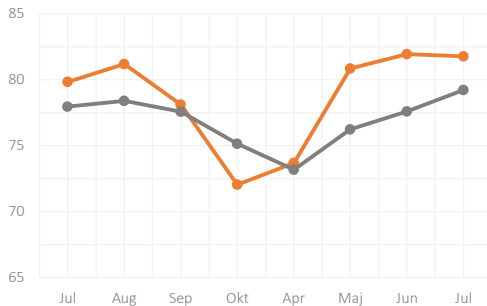
BANEN

GÆSTER

82 0

BENCHMARK

79 HØJ: 85
LAV: 71

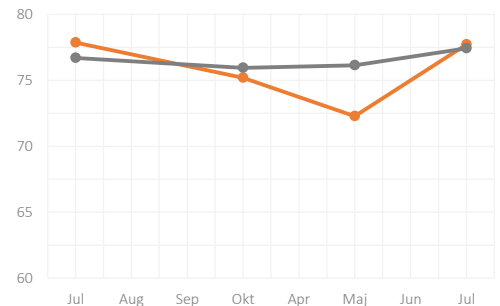


MEDLEMMER

78 ▲ +6

BENCHMARK

77 HØJ: 86
LAV: 69



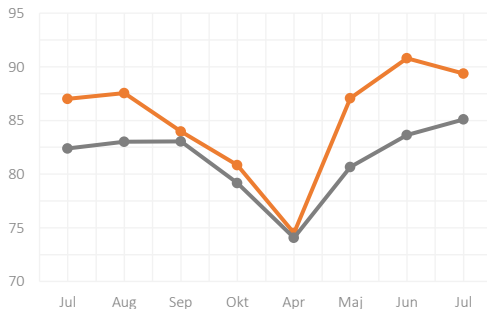
BANEN ER FLOT OG VELHOLDT

GÆSTER

89 ▼ -2

BENCHMARK

85 HØJ: 92
LAV: 74

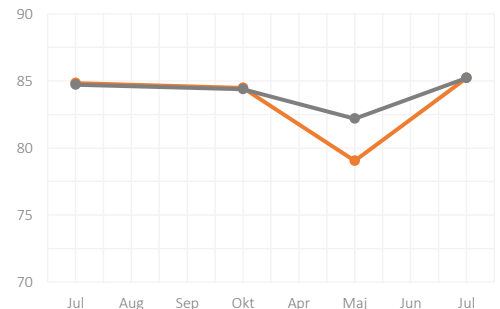


MEDLEMMER

85 ▲ +6

BENCHMARK

85 HØJ: 94
LAV: 71



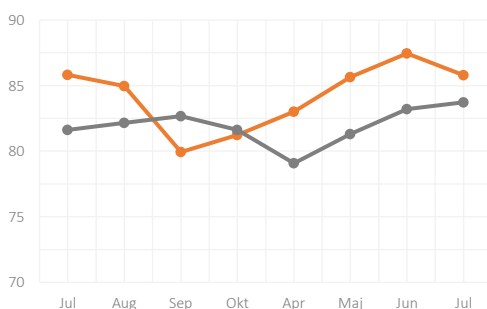
BANEN ER VARIERET OG SPÆNDENDE

GÆSTER

86 ▼ -1

BENCHMARK

84 HØJ: 92
LAV: 70

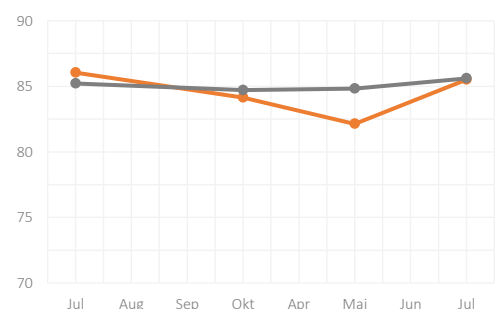


MEDLEMMER

86 ▲ +4

BENCHMARK

86 HØJ: 94
LAV: 72



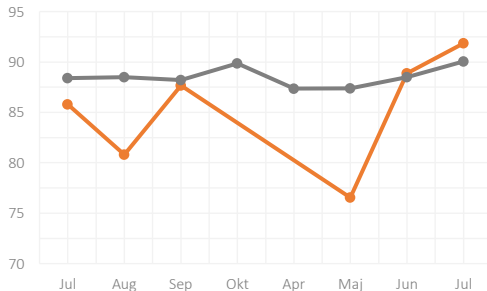
BANESERVICE GAV BEDRE OPLEVELSE AF RUNDEN

GÆSTER

92 ▲ +3

BENCHMARK

90 HØJ: 95
LAV: 83

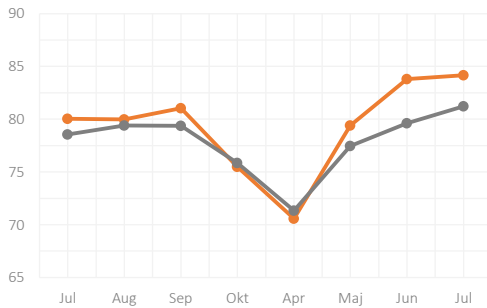


Banen 2/5

TEESTEDER ER GODE

GÆSTER

84 0

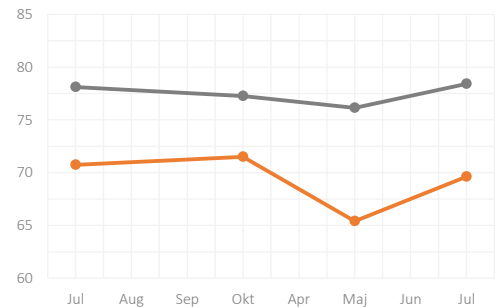


BENCHMARK

81 HØJ: 88
LAV: 71

MEDLEMMER

70 ▲ +5



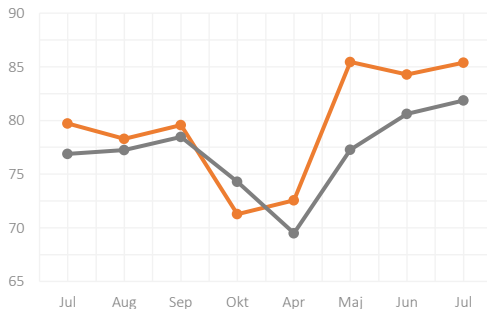
BENCHMARK

78 HØJ: 89
LAV: 67

FAIRWAYS ER GODE

GÆSTER

85 ▲ +1

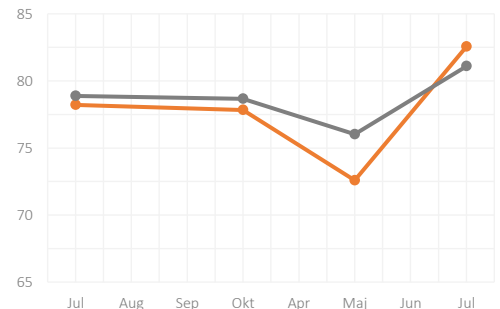


BENCHMARK

82 HØJ: 89
LAV: 73

MEDLEMMER

83 ▲ +10



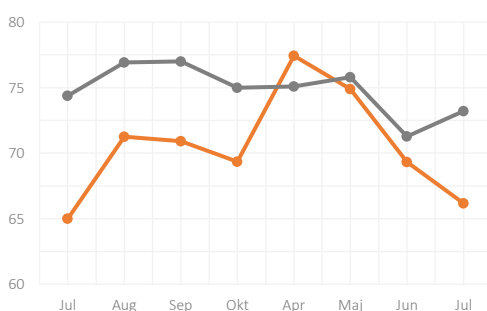
BENCHMARK

81 HØJ: 90
LAV: 68

ROUGH HAR TILPAS SVÆRHEDSGRAD

GÆSTER

66 ▼ -3

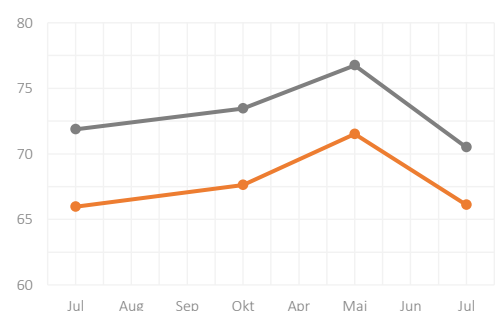


BENCHMARK

73 HØJ: 84
LAV: 56

MEDLEMMER

66 ▼ -6



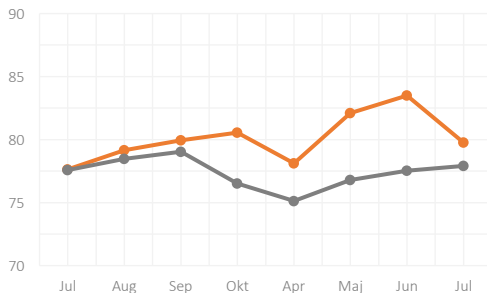
BENCHMARK

70 HØJ: 85
LAV: 49

BUNKERS ER GODT VEDLIGEHOLDT

GÆSTER

80 ▼ -3

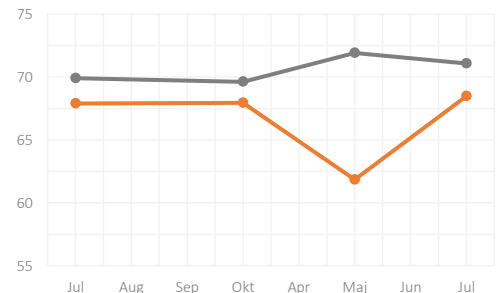


BENCHMARK

78 HØJ: 85
LAV: 66

MEDLEMMER

68 ▲ +6



BENCHMARK

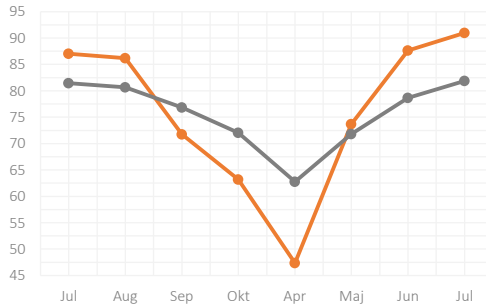
71 HØJ: 84
LAV: 54

Banen 3/5

GREENS ER JÆVNE

GÆSTER

91 ▲
+3

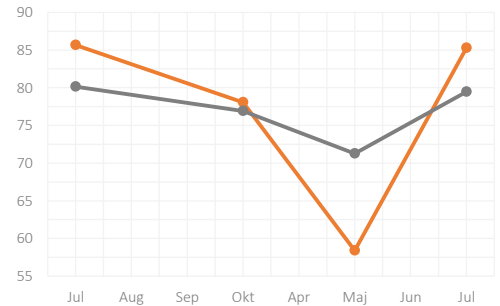


BENCHMARK

82 HØ: 91
LAV: 64

MEDLEMMER

85 ▲
+27



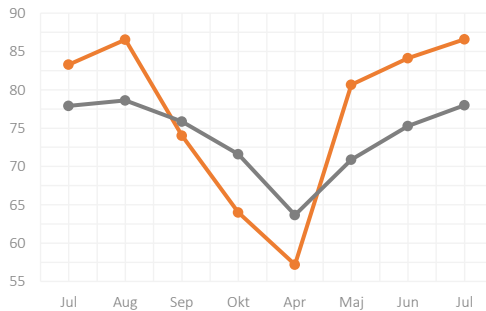
BENCHMARK

79 HØ: 91
LAV: 60

GREENS HAR PASSENDE HASTIGHED

GÆSTER

87 ▲
+3

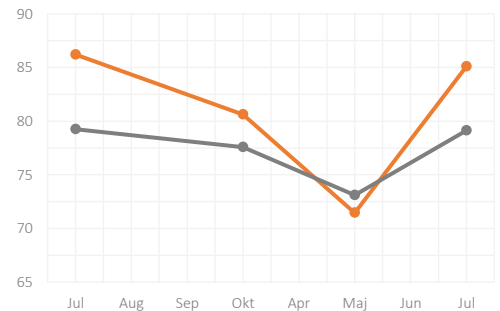


BENCHMARK

78 HØ: 87
LAV: 61

MEDLEMMER

85 ▲
+14



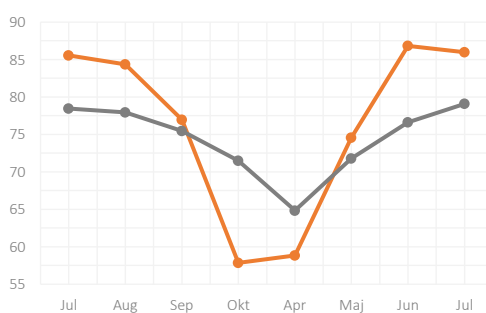
BENCHMARK

79 HØ: 90
LAV: 64

GREENS ER ENSARTEDE

GÆSTER

86 ▼
-1

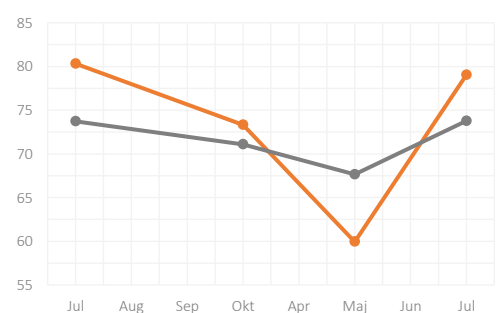


BENCHMARK

79 HØ: 88
LAV: 64

MEDLEMMER

79 ▲
+19



BENCHMARK

74 HØ: 87
LAV: 57

Banen 4/5

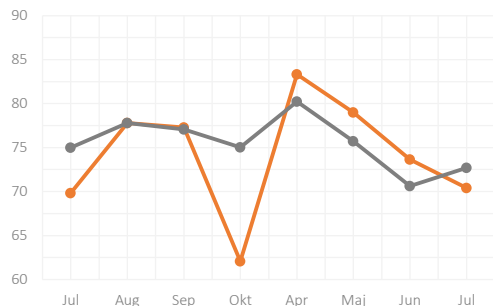
LEDETID EFTER BOLDE

GÆSTER

70 ▼
-4

BENCHMARK

73 HØJ: 86
LAV: 54

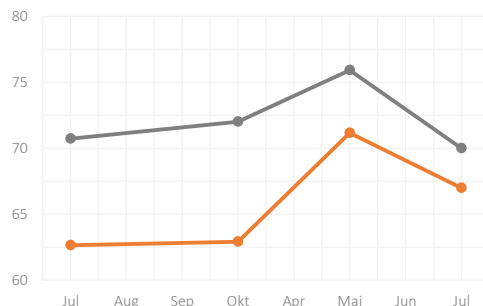


MEDLEMMER

67 ▼
-4

BENCHMARK

70 HØJ: 85
LAV: 52



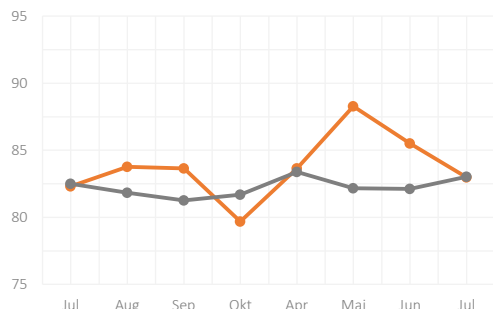
DER ER ET GODT FLOW PÅ BANEN

GÆSTER

83 ▼
-3

BENCHMARK

83 HØJ: 90
LAV: 74

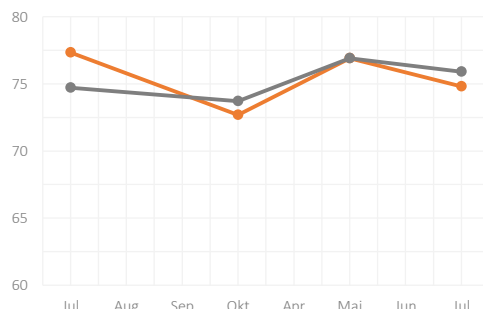


MEDLEMMER

75 ▼
-2

BENCHMARK

76 HØJ: 88
LAV: 64



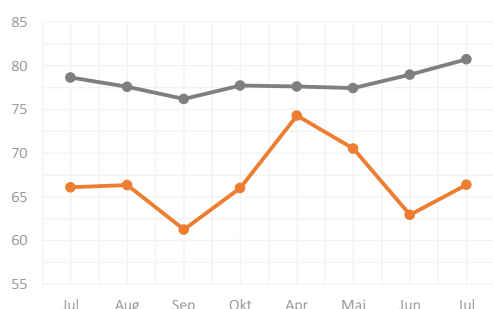
LEDIGE TIDER NÅR MAN ØNSKER DET

GÆSTER

66 ▲
+3

BENCHMARK

81 HØJ: 91
LAV: 68

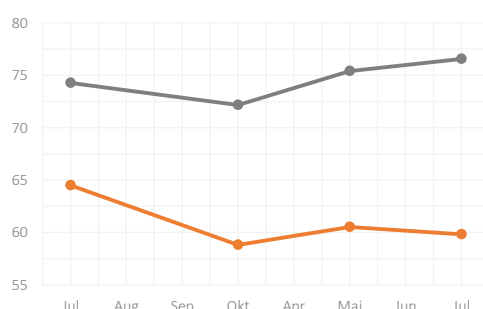


MEDLEMMER

60 ▼
-1

BENCHMARK

77 HØJ: 92
LAV: 59



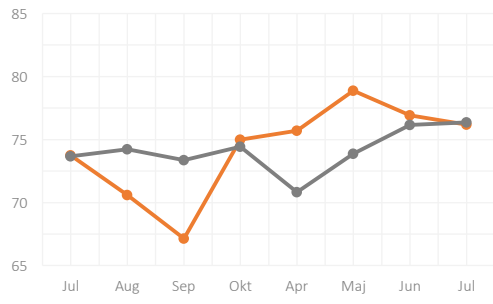
INFORMERER GODT, HVIS DER LAVES ARBEJDE PÅ BANEN

GÆSTER

76 ▼
-1

BENCHMARK

76 HØJ: 85
LAV: 65

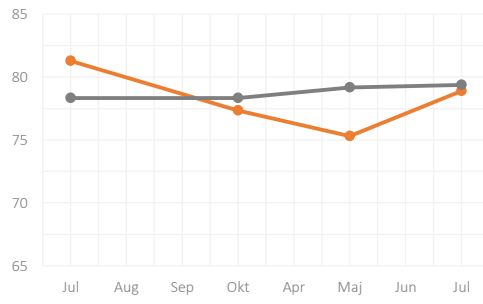


MEDLEMMER

79 ▲
+4

BENCHMARK

79 HØJ: 87
LAV: 70

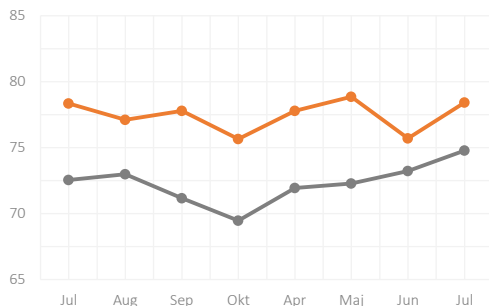


Banen 5/5

AFSTANDSMARKERINGERNE ER GODE

GÆSTER

78 ▲
+2

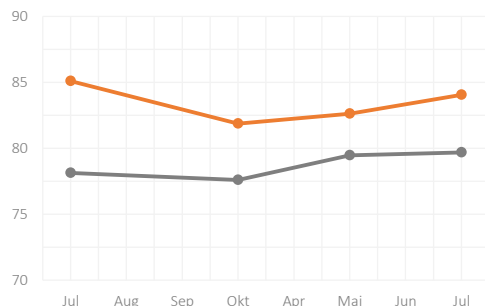


BENCHMARK

75 HØJ: 84
LAV: 63

MEDLEMMER

84 ▲
+1



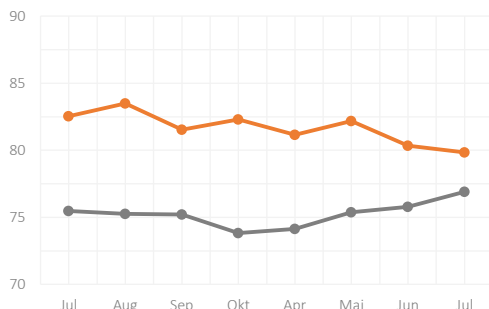
BENCHMARK

80 HØJ: 88
LAV: 67

INFOTAVLERNE PÅ TEESTEDERNE ER GODE

GÆSTER

80 0

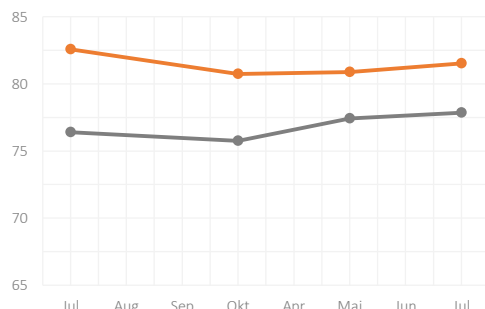


BENCHMARK

77 HØJ: 87
LAV: 60

MEDLEMMER

82 ▲
+1



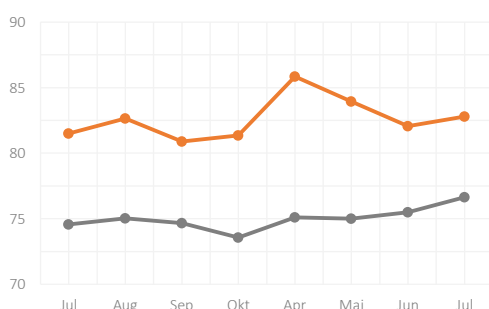
BENCHMARK

78 HØJ: 88
LAV: 61

SKILTNINGEN/ANVISNINGERNE PÅ BANEN ER GOD

GÆSTER

83 ▲
+1

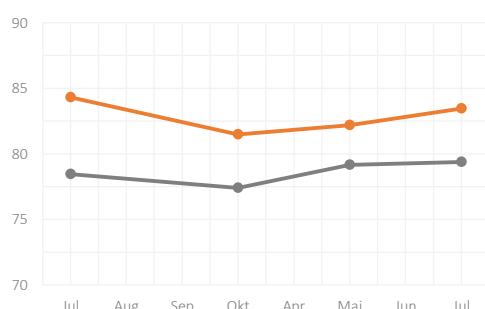


BENCHMARK

77 HØJ: 85
LAV: 63

MEDLEMMER

83 ▲
+1



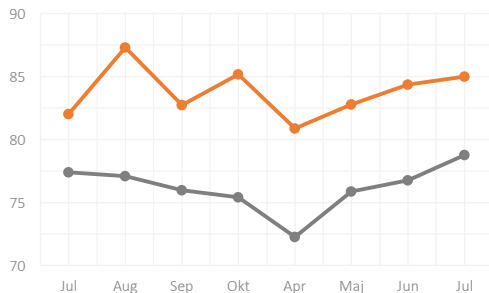
BENCHMARK

79 HØJ: 88
LAV: 68

TOILETFORHOLDENE PÅ BANEN ER GODE

GÆSTER

85 ▲
+1

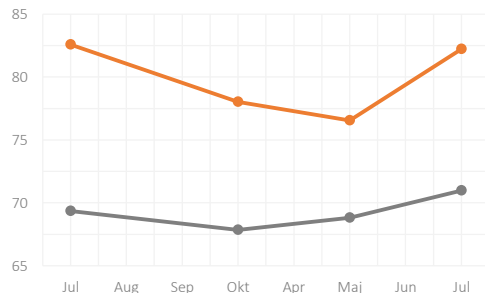


BENCHMARK

79 HØJ: 88
LAV: 60

MEDLEMMER

82 ▲
+5



BENCHMARK

71 HØJ: 86
LAV: 42

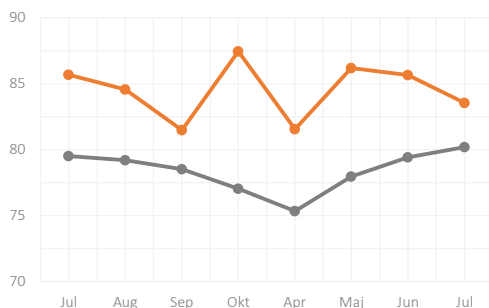
Træningsfaciliteter

- Gæster

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

84 ▼
-2



BENCHMARK

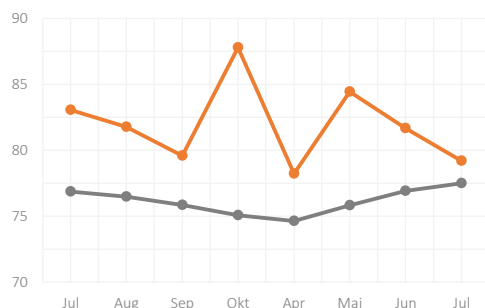
80

HØJ: 88
LAV: 67

FORHOLDENE PÅ DRIVING RANGE

GÆSTER

79 ▼
-3



BENCHMARK

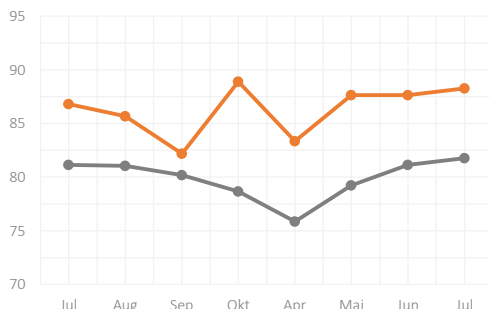
77

HØJ: 88
LAV: 59

ØVRIGE TRÆNINGSFACILITETER VAR GODE

GÆSTER

88 0



BENCHMARK

82

HØJ: 90
LAV: 70

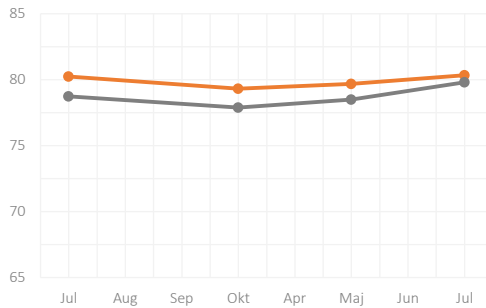
Træningsfaciliteter

- Medlemmer

TRÆNINGSFACILITETER

MEDLEMMER

80 0



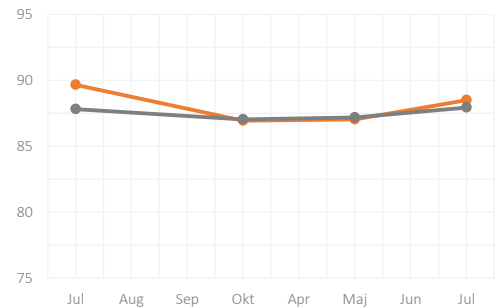
BENCHMARK

80 HØJ: 86
LAV: 73

MULIGHED FOR AT BENYTTE TRÆNINGSFACILITETERNE

MEDLEMMER

88 ▲ +1



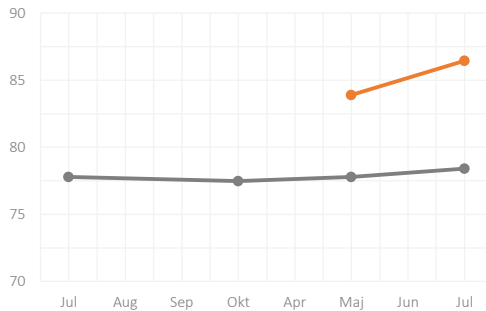
BENCHMARK

88 HØJ: 94
LAV: 80

TILFREDSHED MED TRÆNINGSBANE

MEDLEMMER

86 ▲ +2



BENCHMARK

78 HØJ: 92
LAV: 48

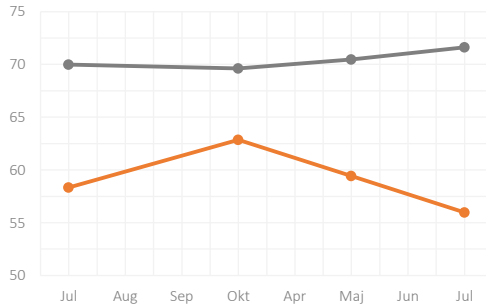
Driving range

- Medlemmer

MULIGHEDER FOR AT SLÅ FRA ØNSKET UNDERLAG

MEDLEMMER

56 ▼
-3



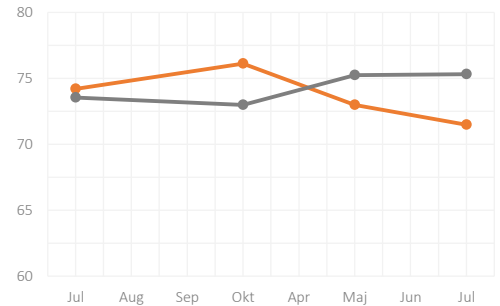
BENCHMARK

72 HØJ: 86
LAV: 57

MÅTTERNES KVALITET

MEDLEMMER

71 ▼
-2



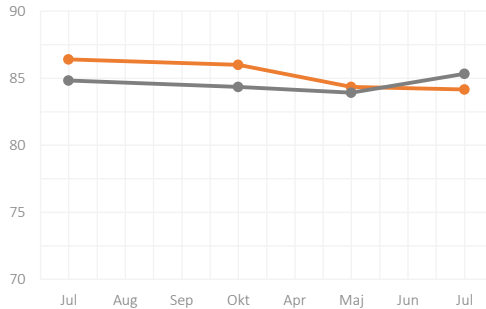
BENCHMARK

75 HØJ: 85
LAV: 62

ANTALLET AF MÅTTER

MEDLEMMER

84 0



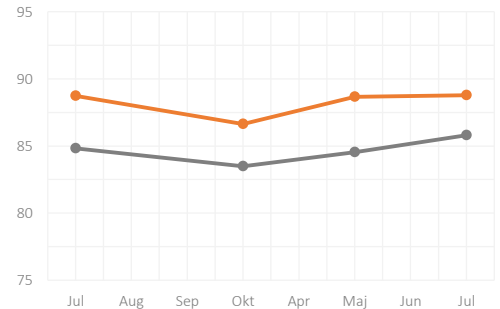
BENCHMARK

85 HØJ: 92
LAV: 76

ANTALLET AF BOLDE

MEDLEMMER

89 0



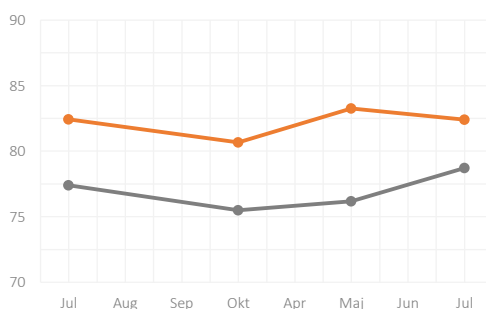
BENCHMARK

86 HØJ: 93
LAV: 75

BOLDENES KVALITET

MEDLEMMER

82 ▼
-1



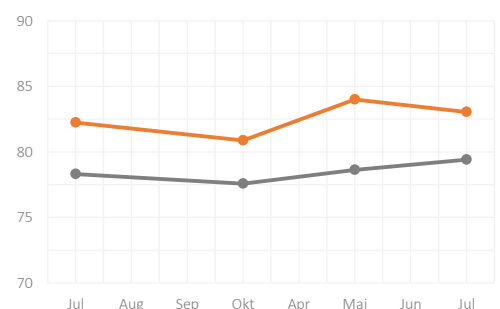
BENCHMARK

79 HØJ: 88
LAV: 68

MÅL AT SLÅ EFTER

MEDLEMMER

83 ▼
-1



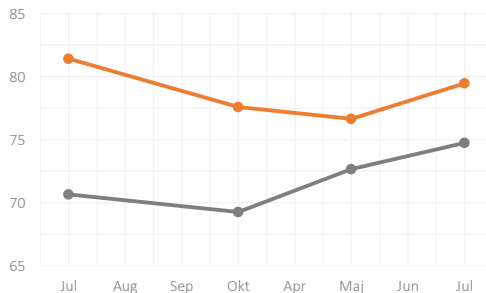
BENCHMARK

79 HØJ: 89
LAV: 68

ANTALLET AF OVERDÆKKEDE UDSLAGSSTEDER

MEDLEMMER

79 ▲
+2



BENCHMARK

75 HØJ: 91
LAV: 51

Indspils- og puttinggreens

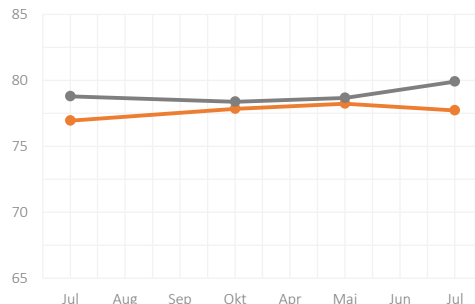
- Medlemmer



INDSPILSGREEN IFT. AT TRÆNE FORSKELLIGE SLAG

MEDLEMMER

78 ⁰



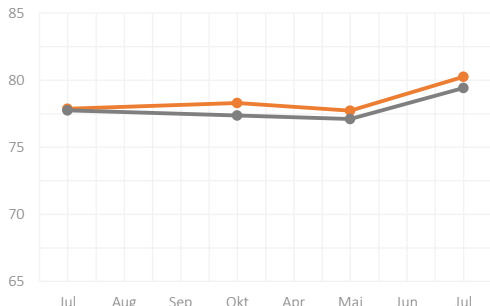
BENCHMARK

80 HØJ: 88
LAV: 70

GRÆS HVORFRA DER SPILLES IND PÅ INDSPILSGREEN

MEDLEMMER

80 ▲
+2



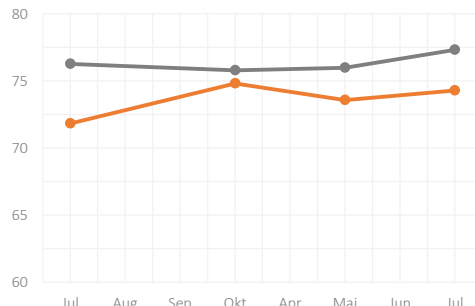
BENCHMARK

79 HØJ: 87
LAV: 71

INDSPILSGREENENS STØRRELSE OG UDFORMNING

MEDLEMMER

74 ⁰



BENCHMARK

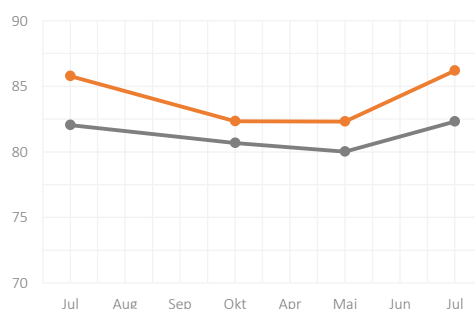
77 HØJ: 86
LAV: 66



PUTTINGGREENENS KVALITET

MEDLEMMER

86 ▲
+4



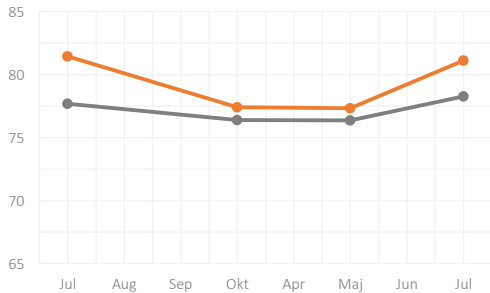
BENCHMARK

82 HØJ: 89
LAV: 73

PUTTINGGREENS SAMMENLIGNET MED BANEN

MEDLEMMER

81 ▲
+4



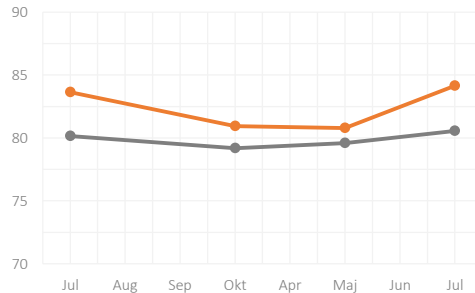
BENCHMARK

78 HØJ: 86
LAV: 69

PUTTINGGREENENS STØRRELSE OG UDFORMNING

MEDLEMMER

84 ▲
+3



BENCHMARK

81 HØJ: 88
LAV: 70

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					
	Jul	Aug	Sep	Okt	Apr	Maj	Jun	Jul	Udv	BM	Jul	Okt	Maj	Jul	Udv	BM
Antal svar	162	66	68	29	34	55	70	90			235	256	215	200		
Svarprocent	36%	34%	31%	29%	25%	30%	34%	29%			57%	56%	51%	48%		
Banen	80	81	78	72	74	81	82	82	0	79	78	75	72	78	+6	77
Banen er flot og velholdt	87	88	84	81	75	87	91	89	-2	85	85	84	79	85	+6	85
Banen er varieret og spændende	86	85	80	81	83	86	87	86	-1	84	86	84	82	86	+4	86
Teesteder er gode	80	80	81	75	71	79	84	84	0	81	71	71	65	70	+5	78
Fairways er gode	80	78	80	71	73	85	84	85	+1	82	78	78	73	83	+10	81
Rough har tilpas sværhedsgrad	65	71	71	69	77	75	69	66	-3	73	66	68	72	66	-6	70
Bunkers er godt vedligeholdt	78	79	80	81	78	82	83	80	-3	78	68	68	62	68	+6	71
Greens er jævne	87	86	72	63	47	74	88	91	+3	82	86	78	58	85	+27	79
Greens har passende hastighed	83	87	74	64	57	81	84	87	+3	78	86	81	71	85	+14	79
Greens er ensartede	86	84	77	58	59	75	87	86	-1	79	80	73	60	79	+19	74
Ledetid efter bolde	70	78	77	62	83	79	74	70	-4	73	63	63	71	67	-4	70
Der er et godt flow på banen	82	84	84	80	84	88	86	83	-3	83	77	73	77	75	-2	76
Ledige tider når man ønsker det	66	66	61	66	74	71	63	66	+3	81	64	59	61	60	-1	77
Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	74	71	67	75	76	79	77	76	-1	76	81	77	75	79	+4	79
Afstandsmarkeringerne er gode	78	77	78	76	78	79	76	78	+2	75	85	82	83	84	+1	80
Infotavlerne på teestederne er gode	83	84	82	82	81	82	80	80	0	77	83	81	81	82	+1	78
Skiltningen/anvisningerne på banen er god	82	83	81	81	86	84	82	83	+1	77	84	81	82	83	+1	79
Toiletforholdene på banen er gode	82	87	83	85	81	83	84	85	+1	79	83	78	77	82	+5	71
Baneservice gav bedre oplevelse af runden	86	81	88			77	89	92	+3	90						
Træningsfaciliteter	86	85	81	87	82	86	86	84	-2	80	80	79	80	80	0	80
Forholdene på driving range	83	82	80	88	78	84	82	79	-3	77						
Øvrige træningsfaciliteter var gode	87	86	82	89	83	88	88	88	0	82						
Mulighed for at benytte træningsfaciliteterne											90	87	87	88	+1	88
Tilfredshed med træningsbane													84	86	+2	78
Muligheder for at slå fra ønsket underlag											58	63	59	56	-3	72
Måtternes kvalitet											74	76	73	71	-2	75
Antallet af måtter											86	86	84	84	0	85
Antallet af bolde											89	87	89	89	0	86
Boldenes kvalitet											82	81	83	82	-1	79
Mål at slå efter											82	81	84	83	-1	79
Antallet af overdækkede udslagssteder											81	78	77	79	+2	75
Indspilsgreen ift. at træne forskellige slag											77	78	78	78	0	80
Græs hvorfra der spilles ind på indspilsgreen											78	78	78	80	+2	79
Indspilsgreenens størrelse og udformning											72	75	74	74	0	77
Puttinggreenens kvalitet											86	82	82	86	+4	82
Puttinggreens sammenlignet med banen											81	77	77	81	+4	78
Puttinggreenens størrelse og udformning											84	81	81	84	+3	81

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®