

Fokus på bane og anlæg

Odense Golfklub
September 2016



Om rapporten

SVARPROCENTER

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

Undersøgelse	Inviterede	Antal svar	Svar-%	Benchmark
Gæsteundersøgelsen	1.250	315	25%	26%
Medlemsundersøgelsen	1.271	615	48%	40%

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.

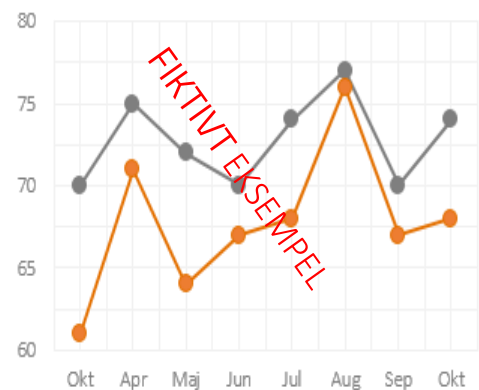
Det ses endvidere, at landsgennemsnittet er på 74, mens de 10 % lavest scorende klubber i gennemsnit opnår en vurdering på 52 og de 10 % højest vurderede klubber opnår en score på 81.

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 Golfpilleren 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 (227) / Gæster (31)

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

68% ▲ +17

BENCHMARK

38% HØJ: 72% LAV: -6%

MEDLEMMER

56% ▼ -1

BENCHMARK

52% HØJ: 80% LAV: 15%

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - GÆSTER

1	Ingen data	
2		
3		
4		
5		

VIGTIGSTE BERØRINGSPUNKTER - MEDLEMMER

1	Ledige tider når man ønsker det	59
2	Toiletforholdene på banen er gode	82
3	Ledetid efter bolde	68
4	Banen er flot og velholdt	86
5	Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	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	68
2	Skiltningen/anvisningerne på banen er god	76
3	Ledetid efter bolde	77
4	Rough har tilpas sværhedsgrad	78
5	Infotavlerne på teestederne er gode	79

HØJESTE VURDERING

1	Banen er flot og velholdt	92
2	Øvrige træningsfaciliteter (foruden driving range) var gode	92
3	Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	89
4	Toiletforholdene på banen er gode	88
5	Bunkers er godt vedligeholdt	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	Banen er varieret og spændende	-3
2	Ledige tider når man ønsker det	-2
3	Skiltningen/anvisningerne på banen er god	-1
4		
5		

STØRSTE POSITIVE UDVIKLING

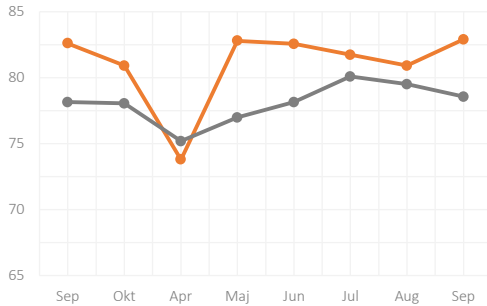
1	Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	+10
2	Rough har tilpas sværhedsgrad	+7
3	Toiletforholdene på banen er gode	+7
4	Øvrige træningsfaciliteter (foruden driving range) var gode	+6
5	Banen er flot og velholdt	+4

Banen 1/5

BANEN

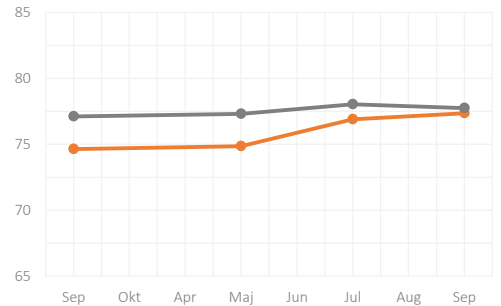
GÆSTER

83 ▲
+2



MEDLEMMER

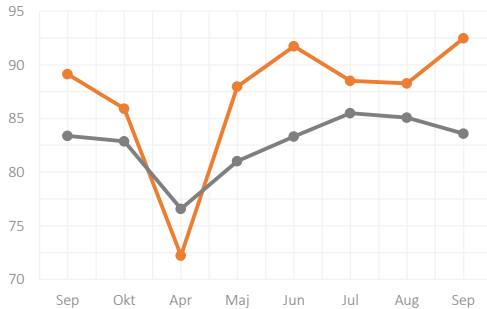
77 ○



BANEN ER FLOT OG VELHOLDT

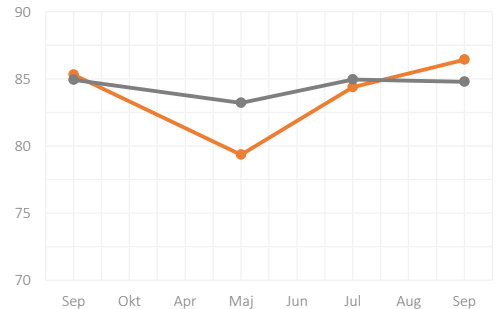
GÆSTER

92 ▲
+4



MEDLEMMER

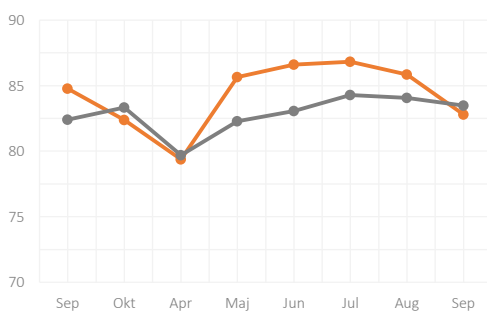
86 ▲
+2



BANEN ER VARIERET OG SPÆNDENDE

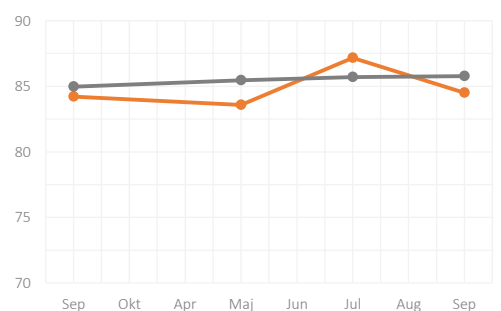
GÆSTER

83 ▼
-3



MEDLEMMER

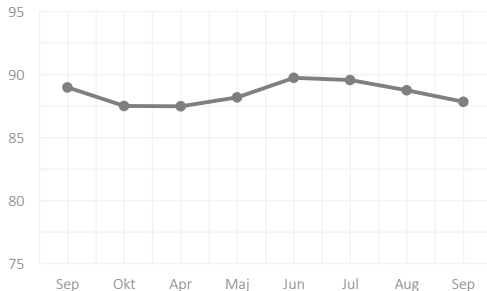
85 ▼
-2



BANESERVICE GAV BEDRE OPLEVELSE AF RUNDEN

GÆSTER

88



Banen 2/5

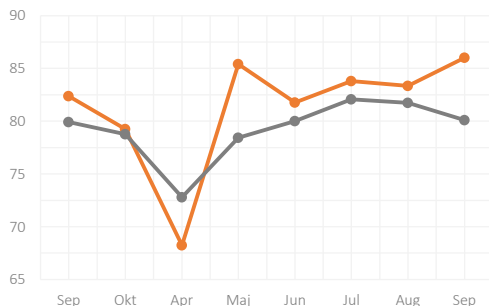
TEESTEDER ER GODE

GÆSTER

86 ▲
+3

BENCHMARK

80 HØJ: 88
LAV: 69

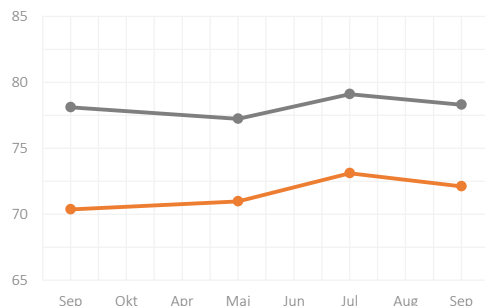


MEDLEMMER

72 ▼
-1

BENCHMARK

78 HØJ: 88
LAV: 66



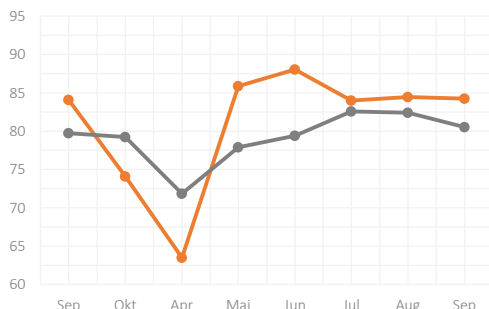
FAIRWAYS ER GODE

GÆSTER

84 0

BENCHMARK

81 HØJ: 89
LAV: 68

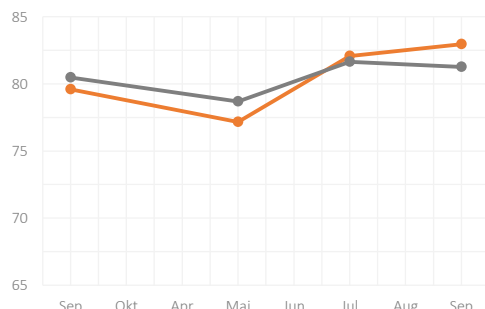


MEDLEMMER

83 ▲
+1

BENCHMARK

81 HØJ: 90
LAV: 69



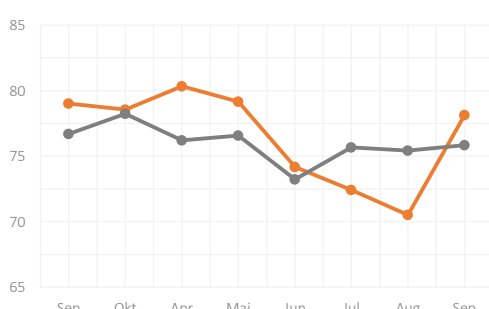
ROUGH HAR TILPAS SVÆRHEDSGRAD

GÆSTER

78 ▲
+7

BENCHMARK

76 HØJ: 84
LAV: 65

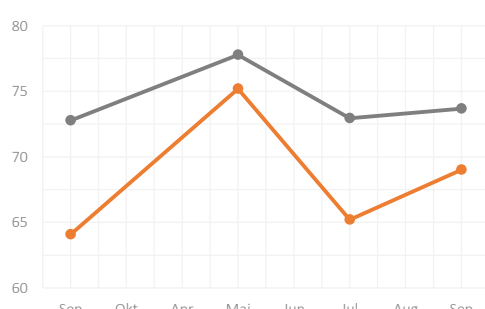


MEDLEMMER

69 ▲
+4

BENCHMARK

74 HØJ: 85
LAV: 56



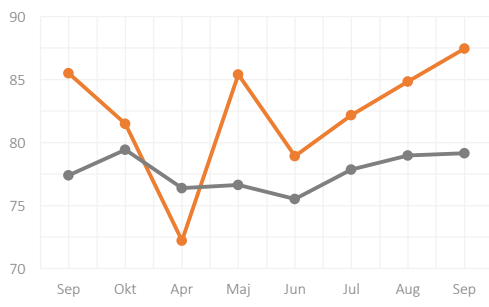
BUNKERS ER GODT VEDLIGEHOLDT

GÆSTER

87 ▲
+2

BENCHMARK

79 HØJ: 86
LAV: 70

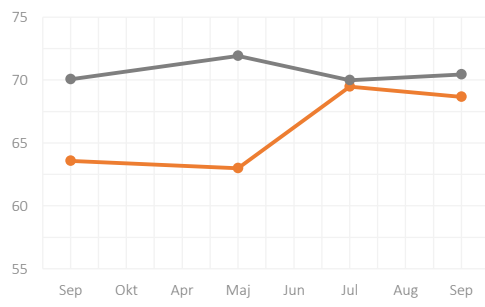


MEDLEMMER

69 0

BENCHMARK

70 HØJ: 85
LAV: 55



Banen 3/5

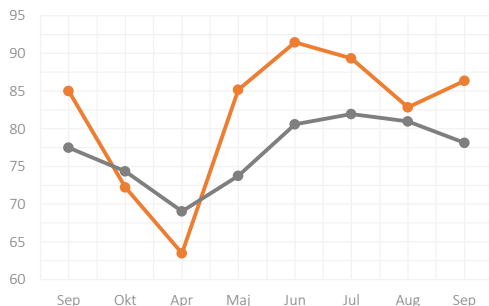
GREENS ER JÆVNE

GÆSTER

86 ▲
+3

BENCHMARK

78 HØJ: 89
LAV: 58

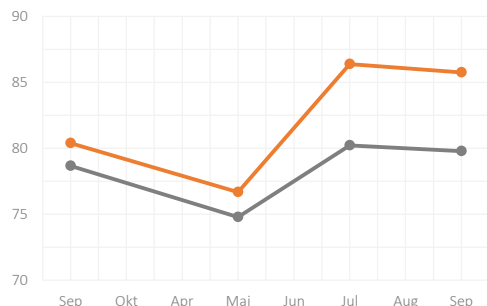


MEDLEMMER

86 0

BENCHMARK

80 HØJ: 90
LAV: 64



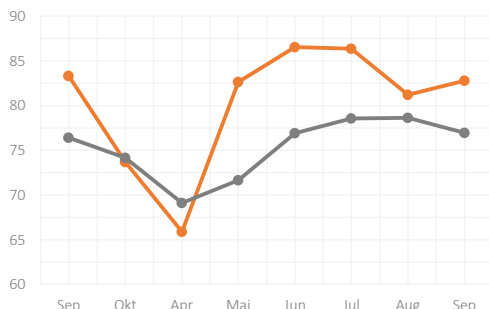
GREENS HAR PASSENDE HASTIGHED

GÆSTER

83 ▲
+2

BENCHMARK

77 HØJ: 87
LAV: 60

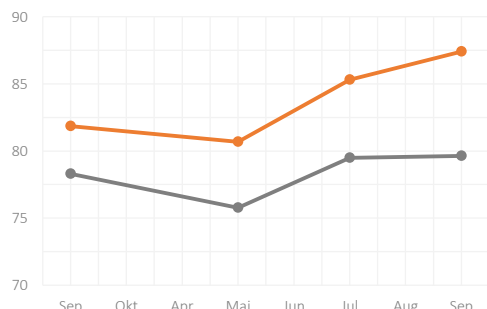


MEDLEMMER

87 ▲
+2

BENCHMARK

80 HØJ: 88
LAV: 66



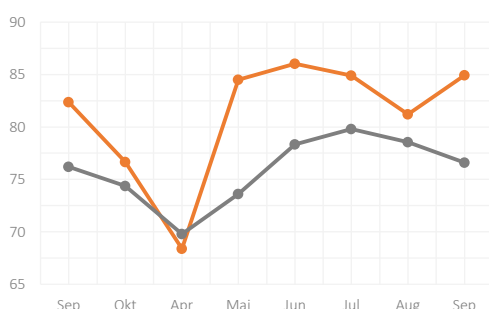
GREENS ER ENSARTEDE

GÆSTER

85 ▲
+4

BENCHMARK

77 HØJ: 88
LAV: 60

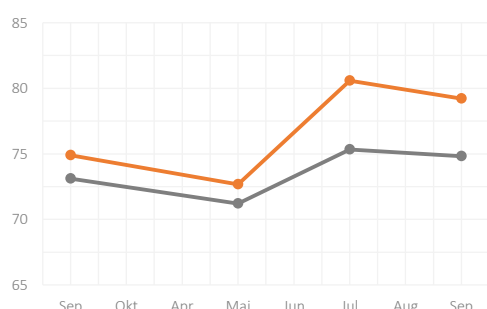


MEDLEMMER

79 ▼
-2

BENCHMARK

75 HØJ: 87
LAV: 60



Banen 4/5

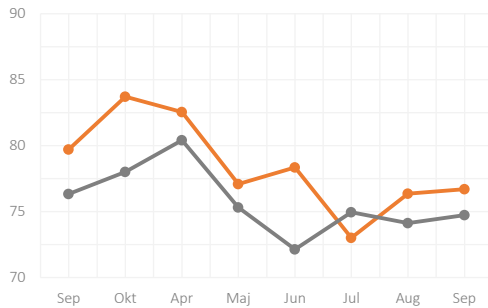
LEDETID EFTER BOLDE

GÆSTER

77 ▲
+1

BENCHMARK

75 HØJ: 84
LAV: 61

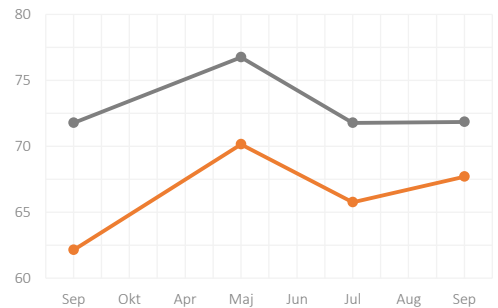


MEDLEMMER

68 ▲
+2

BENCHMARK

72 HØJ: 84
LAV: 54



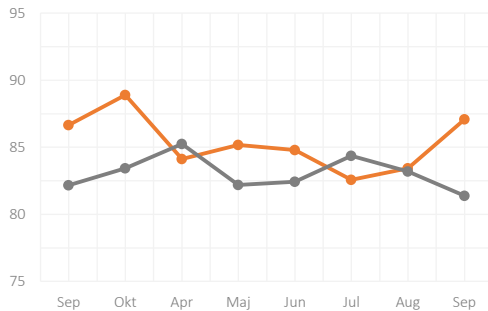
DER ER ET GODT FLOW PÅ BANEN

GÆSTER

87 ▲
+4

BENCHMARK

81 HØJ: 89
LAV: 71

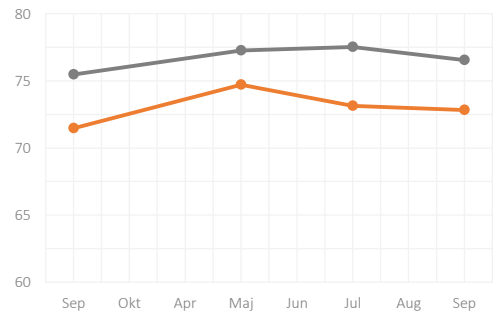


MEDLEMMER

73 0

BENCHMARK

77 HØJ: 88
LAV: 65



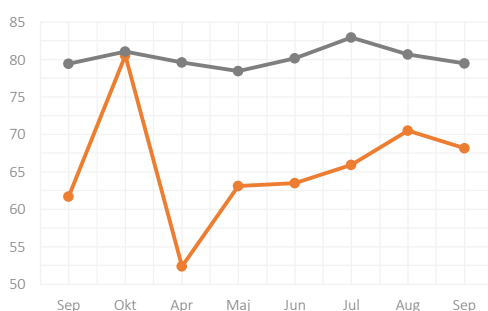
LEDIGE TIDER NÅR MAN ØNSKER DET

GÆSTER

68 ▼
-2

BENCHMARK

79 HØJ: 90
LAV: 65

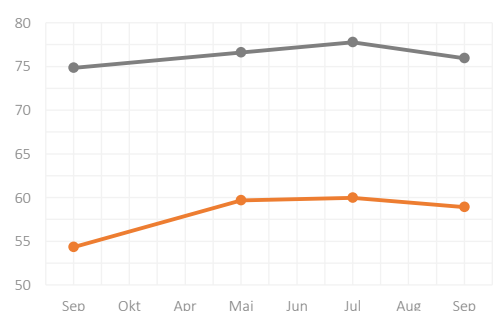


MEDLEMMER

59 ▼
-1

BENCHMARK

76 HØJ: 90
LAV: 57



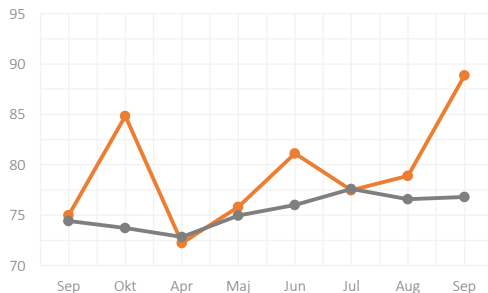
INFORMERER GODT, HVIS DER LAVES ARBEJDE PÅ BANEN

GÆSTER

89 ▲
+10

BENCHMARK

77 HØJ: 87
LAV: 63

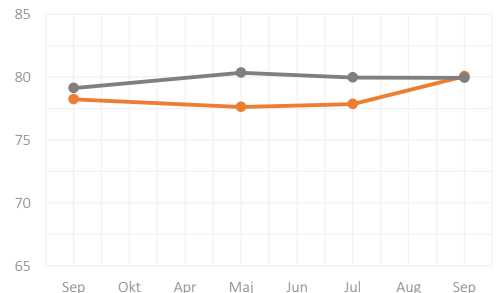


MEDLEMMER

80 ▲
+2

BENCHMARK

80 HØJ: 89
LAV: 70

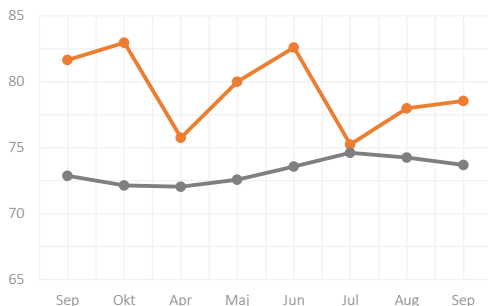


Banen 5/5

AFSTANDSMARKERINGERNE ER GODE

GÆSTER

79 ▲
+1

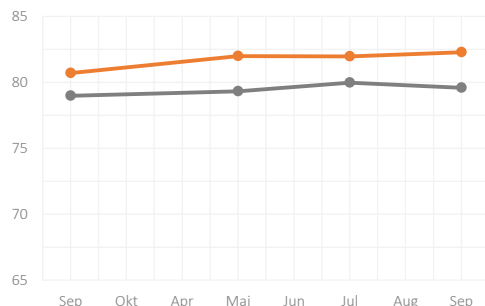


BENCHMARK

74 HØJ: 83
LAV: 63

MEDLEMMER

82 0



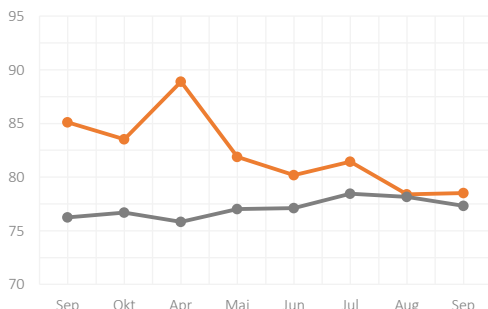
BENCHMARK

80 HØJ: 88
LAV: 70

INFOTAVLERNE PÅ TEESTEDERNE ER GODE

GÆSTER

79 ▲
+1



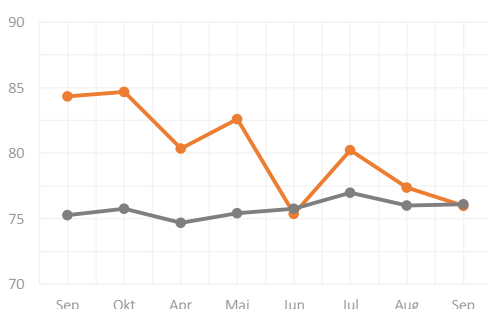
BENCHMARK

77 HØJ: 88
LAV: 61

SKILTNINGEN/ANVISNINGERNE PÅ BANEN ER GOD

GÆSTER

76 ▼
-1



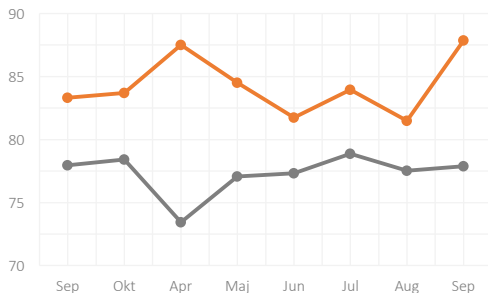
BENCHMARK

76 HØJ: 85
LAV: 63

TOILETFORHOLDENE PÅ BANEN ER GODE

GÆSTER

88 ▲
+7

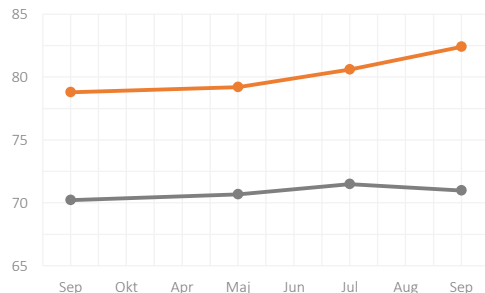


BENCHMARK

78 HØJ: 89
LAV: 58

MEDLEMMER

82 ▲
+1



BENCHMARK

71 HØJ: 87
LAV: 40

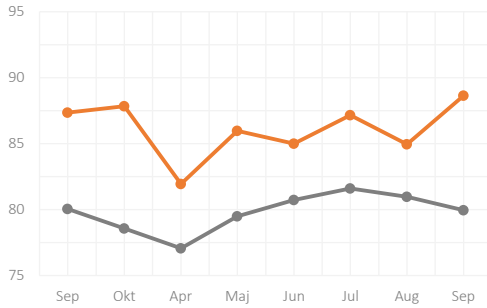
Træningsfaciliteter

- Gæster

TRÆNINGSFACILITETER

GÆSTER

89 ▲
+4



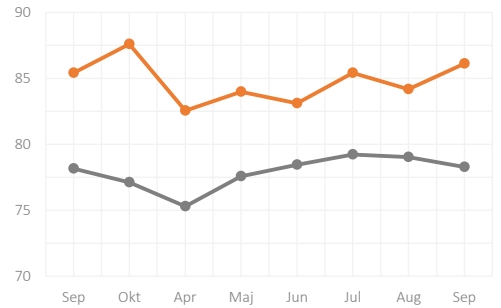
BENCHMARK

80 HØJ: 88
LAV: 67

FORHOLDENE PÅ DRIVING RANGE VAR GODE

GÆSTER

86 ▲
+2



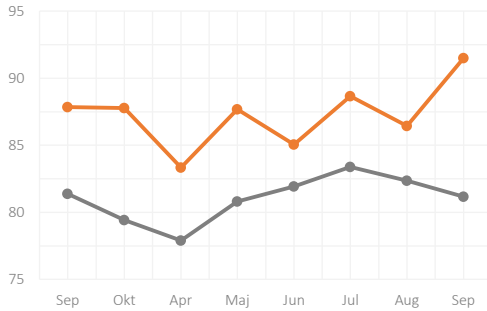
BENCHMARK

78 HØJ: 89
LAV: 61

ØVRIGE TRÆNINGSFACILITETER (FORUDEN DRIVING RANGE) V/

GÆSTER

92 ▲
+6



BENCHMARK

81 HØJ: 89
LAV: 69

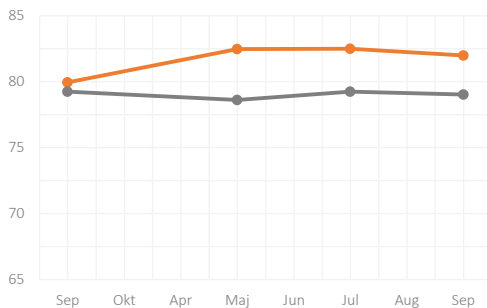
Træningsfaciliteter

- Medlemmer

TRÆNINGSFACILITETER

MEDLEMMER

82 0



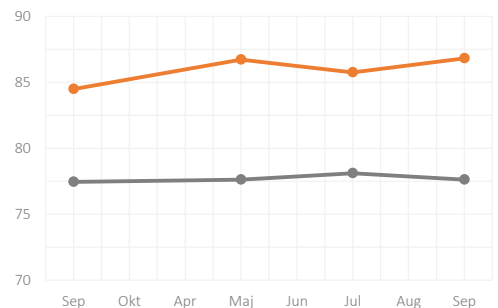
BENCHMARK

79 HØJ: 86
LAV: 72

TILFREDSHED MED TRÆNINGSBANE

MEDLEMMER

87 ▲ +1



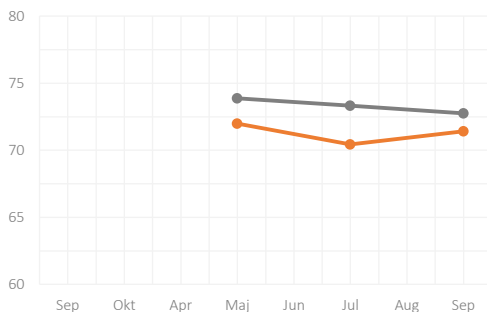
BENCHMARK

78 HØJ: 90
LAV: 50

MÅTTERNE PÅ DRIVING RANGE

MEDLEMMER

71 ▲ +1



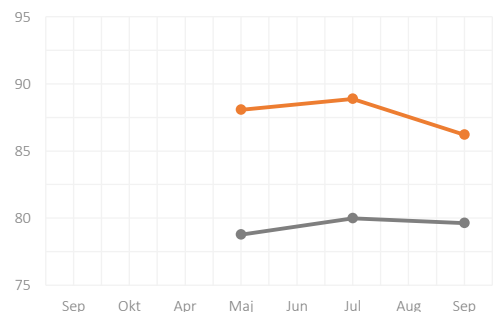
BENCHMARK

73 HØJ: 82
LAV: 60

BOLDENE PÅ DRIVING RANGE

MEDLEMMER

86 ▼ -3



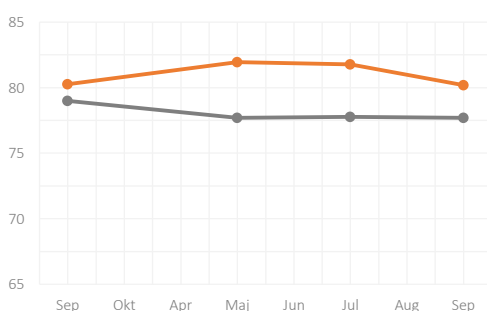
BENCHMARK

80 HØJ: 89
LAV: 69

MÅL AT SLÅ EFTER PÅ DRIVING RANGE

MEDLEMMER

80 ▼ -2



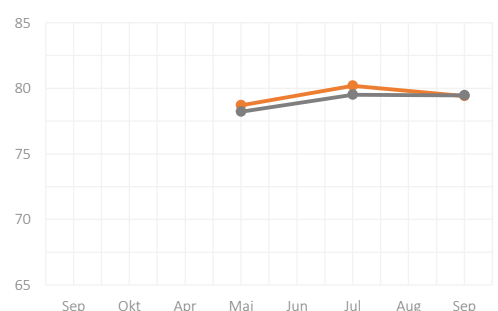
BENCHMARK

78 HØJ: 86
LAV: 69

INDSPILSGREENEN

MEDLEMMER

79 ▼ -1



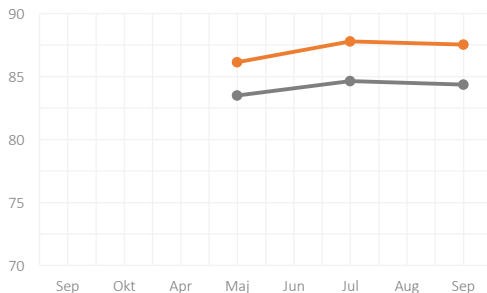
BENCHMARK

79 HØJ: 87
LAV: 69

PUTTINGGREENEN

MEDLEMMER

88 0



BENCHMARK

84 HØJ: 90
LAV: 76

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	46	30	14	48	39	120	55	31		
Svarprocent	29%	26%	13%	26%	23%	31%	27%	21%		

MEDLEMMER

	Sep	Maj	Jul	Sep	Udv	BM
	236	180	208	227		
	49%	44%	50%	51%		

	83	81	74	83	83	82	81	83	+2	79	75	75	77	77	0	78
Banen																
Banen er flot og velholdt	89	86	72	88	92	89	88	92	+4	84	85	79	84	86	+2	85
Banen er varieret og spændende	85	82	79	86	87	87	86	83	-3	83	84	84	87	85	-2	86
Teesteder er gode	82	79	68	85	82	84	83	86	+3	80	70	71	73	72	-1	78
Fairways er gode	84	74	63	86	88	84	84	84	0	81	80	77	82	83	+1	81
Rough har tilpas sværhedsgrad	79	79	80	79	74	72	71	78	+7	76	64	75	65	69	+4	74
Bunkers er godt vedligeholdt	86	81	72	85	79	82	85	87	+2	79	64	63	69	69	0	70
Greens er jævne	85	72	63	85	91	89	83	86	+3	78	80	77	86	86	0	80
Greens har passende hastighed	83	74	66	83	87	86	81	83	+2	77	82	81	85	87	+2	80
Greens er ensartede	82	77	68	84	86	85	81	85	+4	77	75	73	81	79	-2	75
Ledetid efter bolde	80	84	83	77	78	73	76	77	+1	75	62	70	66	68	+2	72
Der er et godt flow på banen	87	89	84	85	85	83	83	87	+4	81	71	75	73	73	0	77
Ledige tider når man ønsker det	62	81	52	63	63	66	70	68	-2	79	54	60	60	59	-1	76
Informerer godt, hvis der laves arbejde på banen	75	85	72	76	81	77	79	89	+10	77	78	78	78	80	+2	80
Afstandsmarkeringerne er gode	82	83	76	80	83	75	78	79	+1	74	81	82	82	82	0	80
Infotavlerne på teestederne er gode	85	84	89	82	80	81	78	79	+1	77						
Skiltningen/anvisningerne på banen er god	84	85	80	83	75	80	77	76	-1	76						
Toiletforholdene på banen er gode	83	84	88	85	82	84	81	88	+7	78	79	79	81	82	+1	71
Baneservice gav bedre oplevelse af runden										88						
Træningsfaciliteter	87	88	82	86	85	87	85	89	+4	80	80	82	82	82	0	79
Forholdene på driving range var gode	85	88	83	84	83	85	84	86	+2	78						
Øvrige træningsfaciliteter (foruden driving range) var gode	88	88	83	88	85	89	86	92	+6	81						
Tilfredshed med træningsbane											84	87	86	87	+1	78
Mål at slå efter på driving range											80	82	82	80	-2	78
Måtterne på driving range											72	70	71	+1	73	
Boldene på driving range											88	89	86	-3	80	
Indspilsgreenen											79	80	79	-1	79	
Puttinggreenen											86	88	88	0	84	

Bilag

ANBEFALINGER TIL BANE OG MILJØ



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



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



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

Bilag

- Etablering af samarbejde med interesseorganisationer, der kan bidrage med viden og indsigt til bane-drift og pleje er en god idé.
- Det er en god idé, at klubben deltager i forsøg om effektiv miljøvenlig banepleje. Klubben får på den måde førstehåndsviden om de nye plejemetoder og får mulighed for at afprøve de nyeste metoder på egen bane.
- Det er en god idé at orientere sig om den nyeste viden inden for pleje af golfbaner fra forskningsfon-den 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®