

Johtokuntien ja johdon raportti

Hartolan Golfklubi
Syyskuu 2016



Tietoa raportista

VASTAUSMÄÄRÄT

Alla on tähän mennessä suoritettujen Pelaaja Ensin -kyselyiden vastausmäärät.

Kysely	Kutsuttuja	Vastauksia	Vastausprosentti	Vertailukohta
Vieraspelaajakysely	1.618	523	32%	29%
Jäsen-/osakaskysely	503	156	31%	25%
Uudet jäsenet	60	8	13%	22%

NÄIN LUET RAPORTTIA - ESIMERKKI

Yleensä kaikki oranssit pylväät, palkit ja käyrät graafeissa kuvaavat golfyhteisön omia tuloksia, kun taas harmaat pylväät, palkit ja käyrät kuvaavat vertailukohtaan (kansallinen keskiarvo) tuloksia.

Oikeanpuoleisesta esimerkistä ilmenee, että golfyhteisön harjoitusolosuhteet saavat vieraspelaajilta arvosanan 82, joka tarkoittaa kuuden pisteen korotusta edelliseen jaksoon verrattuna.

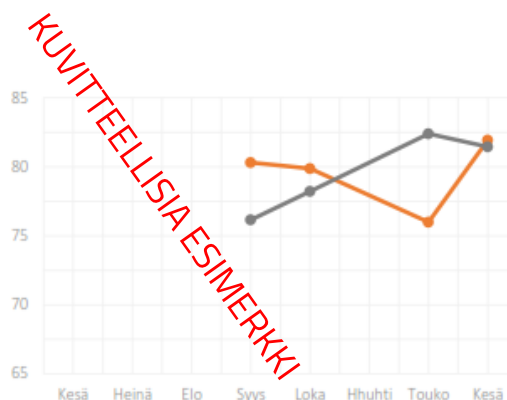
Graafista näkyy myös, että kansallinen keskiarvotulos on 81, ja että golfyhteisöistä huonoimman kymmenyksen keskiarvotulos on 77 ja parhaimman kymmenyksen keskiarvotulos 90.

HARJOITUSALUEET

VIERASPELAAJAT

82 ▲ +6

VERTAILUKOHTA
81
YLÄ: 90
ALIN: 77



PISTEYTYKSEN PERUSTEET

Raportin tulokset perustuvat Pelaaja Ensin -golfyhteisön kahteen selvitykseen – vieraspelaajakyselyyn ja jäsen-/osakaskyselyyn:

Vieraspelaajakysely: Selvitys tehdään 1.5.–30.09 välisenä aikana. Kyselyyn osallistuville lähetettiin kutsu päivä sen jälkeen, kun pelaaja oli pelannut kentällä. Kutsua ei lähetetty junioreille eikä vieraille, jotka olivat arvioineet kentän 4 viime viikon aikana tai olivat arvioineet jonkin toisen kentän kolmen viime viikon aikana.

Jäsenkysely: Selvitys tehdään kolme kertaa vuodessa (touko-, heinä- ja syyskuussa) ja kuhunkin kutsutaan kolmannes jäsenistä. Juniorit saavat erityisen junior-kyselyn.

Nopea katsaus tuloksiin

JÄSENET

LÄHETILÄSPISTEMÄÄRÄ

Oikealla näkyy vieraspelaajien sekä jäsenten suosittelupistemäärä sekä ne palvelutekijät, joilla on suurin merkitys suosittelupistemäärään.

Suosittelupistemäärä perustuu vieraspelaajien ja jäsenten vastauksiin kysymykseen: Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit golfyhteisöä ystäville, perheelle tai työkavereille?

Vastausten perusteella kymmenasteikolla pelaajat jaetaan kolmeen lähettilästyppiin: "Myönteinen" (9-10), "Neutraali" (7-8) tai "Kielteinen" (0-6).

Suosittelupistemäärä lasketaan vähentämällä kielteisten lähettiläiden prosenttiosuus myönteisten lähettiläiden prosenttiosuudesta.

Jos esimerkiksi myönteisiä lähettiläitä on 40 % ja kielteisiä lähettiläitä on 20 %, niin suosittelupistemäärä = 20 %.

JÄSENET

56% ▼
-14

VERTAILUKOHTA

47% VVÄ: 73%
ALIN: 8%

TÄRKEIMMÄT PALVELUTEKIJÄT – JÄSENET

1	Hallitus tekee hyvää työtä	80
2	Kotisivut sisältävät tarvittavat tiedot	84
3	Kenttä on monipuolinen ja mielenkiintoinen	88
4	Etäisyysmerkinnät ovat hyviä	81
5	Operatiivinen johto tekee hyvää työtä	87
6	Bunkkerit ovat hyvässä kunnossa	76
7	Pallojen etsintäaika	74
8	Hyvä tiedottaminen kentän mahdollisista korjauksista	82
9	Infotaulut tiiuspaikolla ovat hyviä	83
10	Seura tiedottaa riittävästi olennaisista asioista	83

YLIN JA ALIN TULOS PALVELUTEKIJÖISSÄ – JÄSENET

Oikealla näkyvät ne golfyhteisönne palvelutekijät, jotka jäsenenne ovat arvioineet korkeimmiksi tai alhaisimmiksi syyskuussa.

ALIN ARVIO		
1	Ruoan ja juomien tarjonta	64
2	Viheriöt ovat yhdenmukaiset	72
3	Hintataso proshopissa	72
4	Valikoima proshopissa	74
5	Pallojen etsintäaika	74

YLIN ARVIO		
1	Caddiemastereiden palvelu on hyvää	92
2	Puhdasta ja siistia klubitalossa	90
3	WC-tilat klubitalossa ovat siistit	88
4	Palvelu ravintolassa	88
5	Pukeutumis- ja suihkutilat ovat viihtyisät	88

PALVELUTEKIJÄT, JOISSA ON SUURIN POSITIIVINEN TAI NEGATIIVINEN MUUTOS – JÄSENET

Oikealla näkyy ne golfyhteisönne palvelutekijät, jotka ovat kehittyneet positiivisimmin tai negatiivisimmin jäsenenne arvioissa edellisen kuukauden jälkeen.

SUURIN NEGATIIVINEN MUUTOS		
1	Hyvä ja monipuolinen opetustarjonta	-4
2	Erinomaiset tietotaidot	-4
3	Pallojen etsintäaika	-3
4	Bunkkerit ovat hyvässä kunnossa	-2
5	Saan hyvää vastinetta rahoilleni	-2

SUURIN POSITIIVINEN MUUTOS		
1	Ravintolan aukioloajat	+7
2	Hyvin tiedotettu seuran kilpailuista	+7
3	Kilpailutarjonta täyttää tarpeeni	+6
4	Valikoima proshopissa	+4
5	Lähtöaikojen saatavuus	+4

Nopea katsaus tuloksiin

VIERASPELAAJAT

LÄHETILÄSPISTEMÄÄRÄ

Oikealla näkyy vieraspelaajien sekä jäsenten suosittelupistemäärä sekä ne palvelutekijät, joilla on suurin merkitys suosittelupistemäärään.

Suosittelupistemäärä perustuu vieraspelaajien ja jäsenten vastauksiin kysymykseen: Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit golfyhteisöä ystäville, perheelle tai työkavereille?

Vastausten perusteella kymmenasteikolla pelaajat jaetaan kolmeen lähettilästyyppiin: "Myönteinen" (9-10), "Neutraali" (7-8) tai "Kielteinen" (0-6).

Suosittelupistemäärä lasketaan vähentämällä kielteisten lähettiläiden prosenttiosuus myönteisten lähettiläiden prosenttiosuudesta.

Jos esimerkiksi myönteisiä lähettiläitä on 40 % ja kielteisiä lähettiläitä on 20 %, niin suosittelupistemäärä = 20 %.

VIERASPELAAJAT

48% ▲
+2

VERTAILUKOHTA

43% YVÄ: 67%
ALIN: 10%

TÄRKEIMMÄT PALVELUTEKIJÄT – VIERAAT

1	Ei tietoja	
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		

YLIN JA ALIN TULOS PALVELUTEKIJÖISSÄ – VIERAAT

Oikealla näkyvät ne golfyhteisönne palvelutekijät, jotka vieraspelaajanne ovat arvioineet korkeimmiksi tai alhaisimmiksi syyskuussa.

ALIN ARVIO		
1	Valikoima proshopissa	67
2	Hintataso proshopissa	67
3	Ruoan ja juomien tarjonta	74
4	Hyvä tiedottaminen kentän mahdollisista korjauksista	76
5	Ruoan laatu	76

YLIN ARVIO		
1	Nopea ja helppo ilmoittautuminen ennen kierrosta	92
2	Vieraspelajana tuntee itsensä tervetulleeksi	91
3	Caddiemastereiden palvelu on hyvää	91
4	Caddiemastereiden tavoitettavuus	91
5	Palvelu ravintolassa	89

PALVELUTEKIJÄT, JOISSA ON SUURIN POSITIIVINEN TAI NEGATIIVINEN MUUTOS – VIERASPELAAJAT

Oikealla näkyy ne golfyhteisönne palvelutekijät, jotka ovat kehittyneet positiivisimmin tai negatiivisimmin vieraspelaajienne arvioissa edellisen kuukauden jälkeen.

SUURIN NEGATIIVINEN MUUTOS		
1	Hintataso proshopissa	-10
2	Valikoima proshopissa	-5
3	Pukeutumis- ja suihkutilat ovat viihtyisät	-5
4	Ruoan laatu	-4
5	Palvelu proshopissa	-4

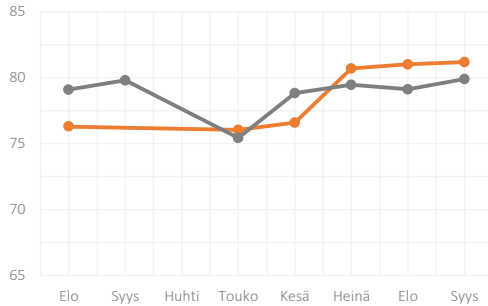
SUURIN POSITIIVINEN MUUTOS		
1	Etäisyysmerkinnät ovat hyviä	+3
2	Väylät/fairwayt ovat hyviä	+3
3	Golfyhteisön pelituotteiden hinnat ovat kohtuulliset	+3
4	Kotisivut sisältävät tarvittavat tiedot	+3
5	Nopea ja helppo ilmoittautuminen ennen kierrosta	+3

Palvelualue 1/3

KENTTÄ

VIERASPELAAJAT

81 ₀

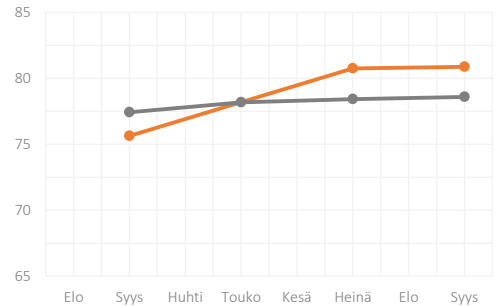


VERTAILUKOHTA

80 YLIN: 84 ALIN: 72

JÄSENET

81 ₀



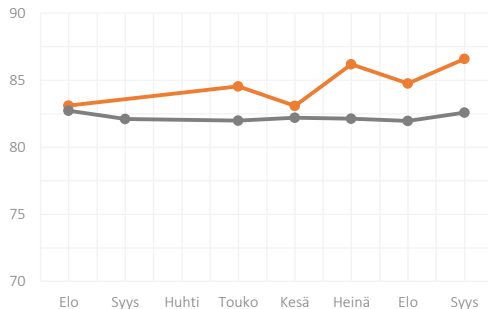
VERTAILUKOHTA

79 YLIN: 85 ALIN: 67

SOSIAALINEN YMPÄRISTÖ

VIERASPELAAJAT

87 ▲ +2

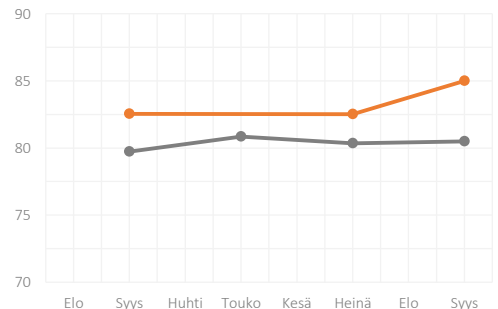


VERTAILUKOHTA

83 YLIN: 87 ALIN: 78

JÄSENET

85 ▲ +2



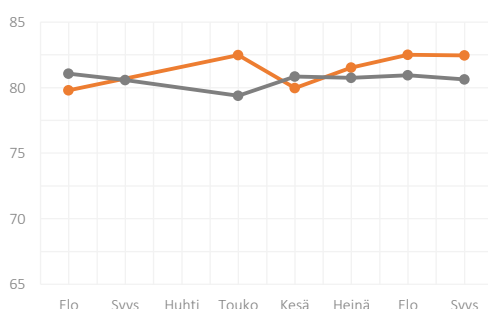
VERTAILUKOHTA

81 YLIN: 87 ALIN: 72

RAVINTOLA

VIERASPELAAJAT

82 ▼ -1

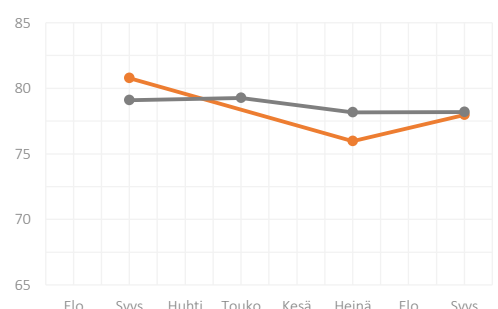


VERTAILUKOHTA

81 YLIN: 86 ALIN: 71

JÄSENET

78 ▲ +2



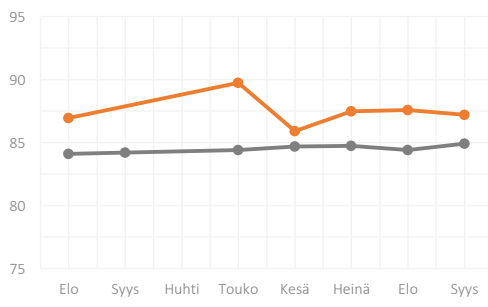
VERTAILUKOHTA

78 YLIN: 86 ALIN: 68

KLUBITALO

VIERASPELAAJAT

87 ▼ -1

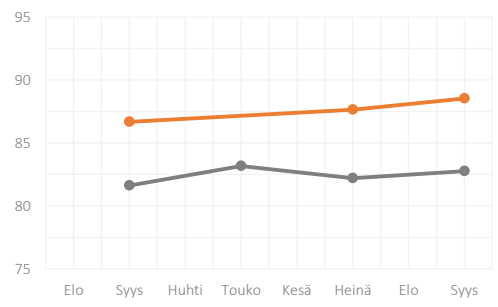


VERTAILUKOHTA

85 YLIN: 91 ALIN: 78

JÄSENET

89 ▲ +1



VERTAILUKOHTA

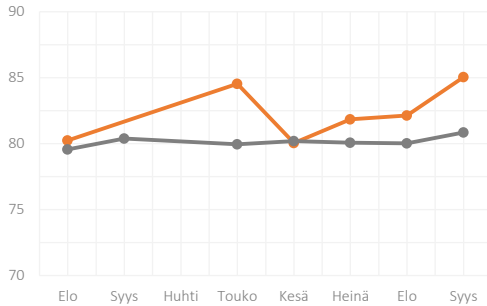
83 YLIN: 91 ALIN: 71

Palvelualue 2/3

HARJOITUSALUEET

VIERASPELAAJAT

85 ▲
+3

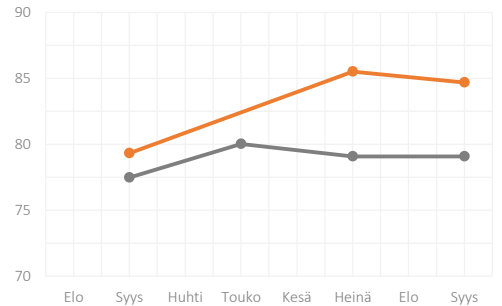


VERTAILUKOHTA

81 YLIN: 86
ALIN: 74

JÄSENET

85 0



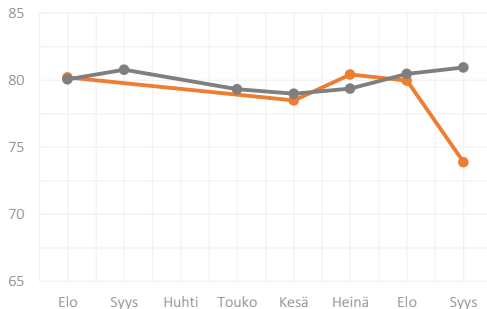
VERTAILUKOHTA

79 YLIN: 86
ALIN: 69

PROSHOP

VIERASPELAAJAT

74 ▼
-6

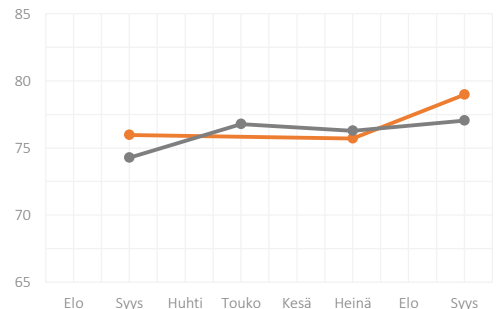


VERTAILUKOHTA

81 YLIN: 87
ALIN: 74

JÄSENET

79 ▲
+3



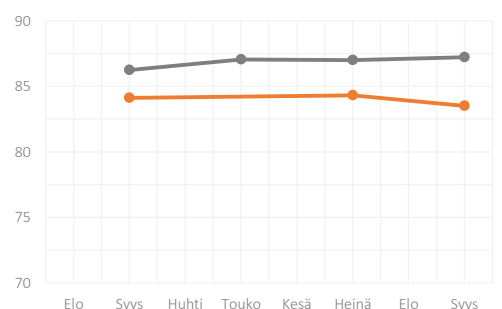
VERTAILUKOHTA

77 YLIN: 85
ALIN: 68

PRO - OPETTAJA

JÄSENET

84 0



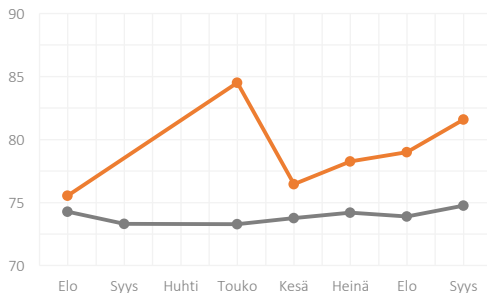
VERTAILUKOHTA

87 YLIN: 91
ALIN: 82

HINNAT JA TUOTTEET

VIERASPELAAJAT

82 ▲
+3

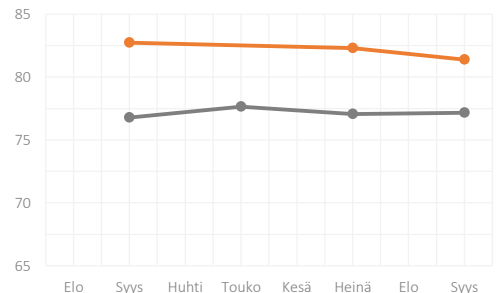


VERTAILUKOHTA

75 YLIN: 83
ALIN: 60

JÄSENET

81 ▼
-1



VERTAILUKOHTA

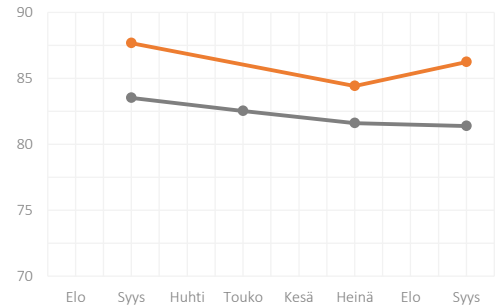
77 YLIN: 85
ALIN: 68

Palvelualue 3/3

JOHTO JA TIEDOTUS

JÄSENET

86 ▲
+2



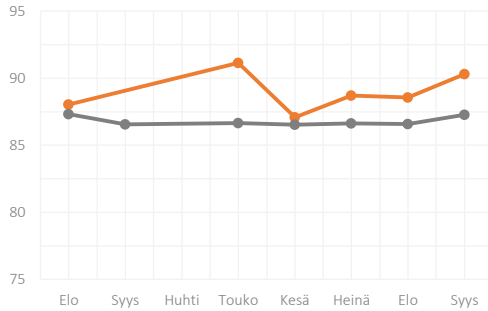
VERTAILUKOHTA

81 YLIN: 88
ALIN: 74

JOHTO JA PALVELU

VIERASPELAAJAT

90 ▲
+1



VERTAILUKOHTA

87 YLIN: 91
ALIN: 83

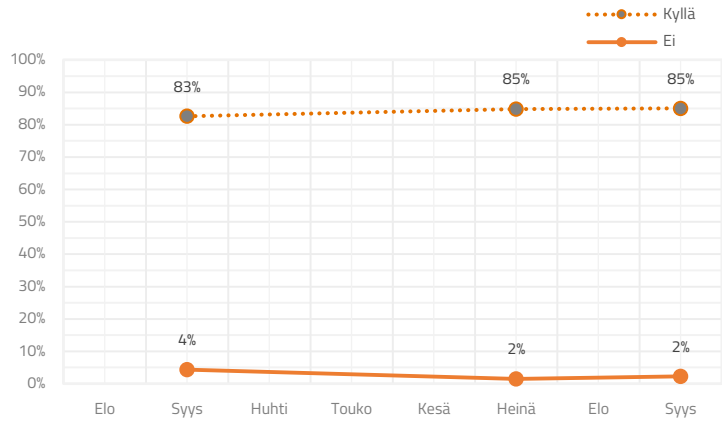
Odotukset golfyhteisössä jatkamiseen

USKOLLISUUS

Oikealla on nähtävissä näkevätkö jäsenenne itsensä golfyhteisössänne kahden vuoden päästä. Lukuarvot näyttävät prosenttiosuudet "kyllä" ja "ei" vastanneista.

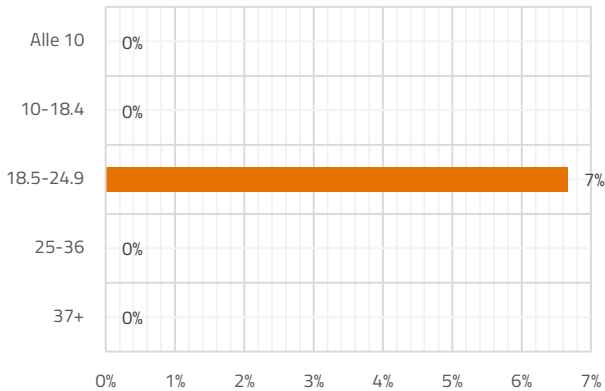
Tulokset perustuvat kysymykseen: "Kuinka todennäköistä on, että jatkat golfyhteisösi jäsenenä kahden vuoden päästä?"

Vastausten perusteella kymmenasteikolla vastaukset jaetaan kolmeen eri kategoriaan: "Kyllä" (9-10), "Ehkä" (7-8) tai "Ei" (0-6).



USKOLLISUUS ERI TASOITUSRYHMISSÄ SEKÄ SYYT POIS LÄHTEMISEEN

Niiden osuus tasoitusryhmittäin, jotka eivät näe itseään golfyhteisössä kahden vuoden päästä.



Syyt miksi ei näe itseään golfyhteisössä kahden vuoden päästä.



Pro - opettaja

LÄHETILÄSPISTEMÄÄRÄ - VALMENTAJA

JÄSENET

20%

▼
-42

VERTAILUKOHTA

68%

YLÄ: 89%
ALIN: 34%

Vasemmalla näet prota/opettajaa koskevan suosittelemäärän.

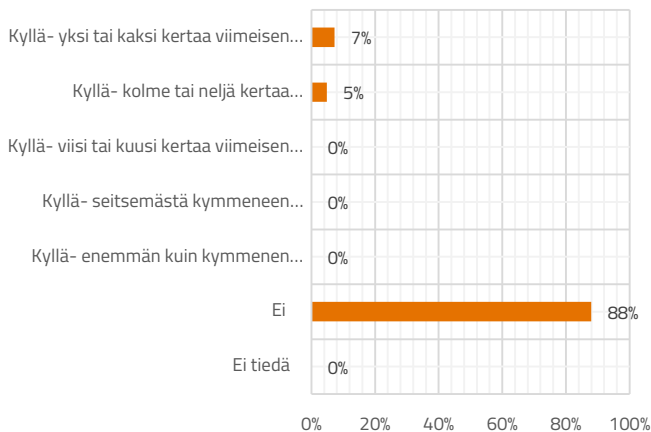
Suosittelupistemäärä perustuu kysymykseen: "Kuinka todennäköistä on, että suosittelet [pron nimi] ystäville, perheelle tai työkavereille?".

Vastausten pohjana on kymmenasteikolla kolme kategoriata: "Myönteinen" (9-10), "Neutraali" (7-8) tai "Kielteinen" (0-6).

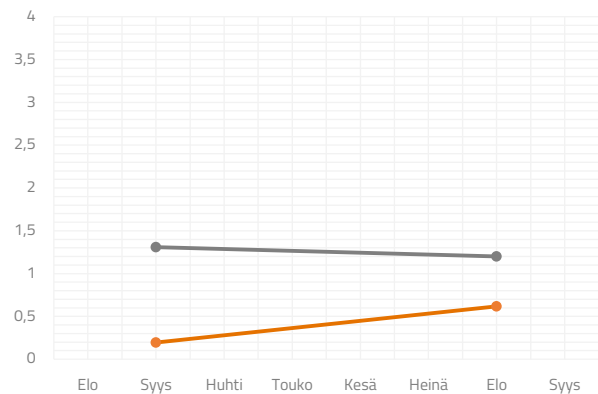
Suosittelijapisteet lasketaan vähentämällä "Kielteinen"-vastausten osuus "Myönteinen"-vastausten prosentiosuudesta.

Jos esimerkiksi vastauksia "Myönteinen" on 40 % ja vastauksia "Kielteinen" on 20 %, niin suosittelemäärä = 20 %.

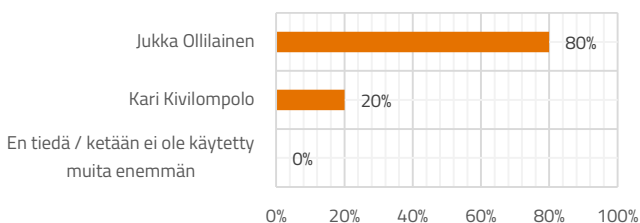
OPETTAJAN KÄYTTÖASTE JA KÄYTTÖMÄÄRÄ



Keskimääräinen opetuskertojen määrä per jäsen



KETÄ OPETTAJAA ON KÄYTETTY



Ravintola

LÄHETILÄSPISTEMÄÄRÄ - RAVINTOLA

JÄSENET

-12%

VERTAILUKOHTA

7% YLÄ: 53%
ALIN: -38%

VIERASPELAAJAT

19% ▼
-3

VERTAILUKOHTA

17% YVÄ: 46%
ALIN: -21%

Vasemmalla näet ravintolaa koskevan suosittelemäärän.

Suosittelupistemäärä perustuu kysymykseen: "Kuinka todennäköistä on, että suosittelet ravintolaa ystäville, perheelle tai työkavereille?".

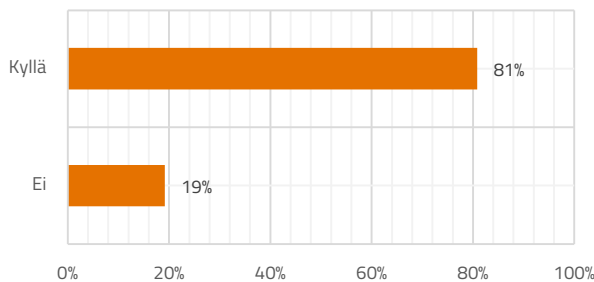
Vastausten pohjana on kymmenasteikolla kolme kategoriasta: "Myönteinen" (9-10), "Neutraali" (7-8) tai "Kielteinen" (0-6).

Suosittelijapisteytys lasketaan vähentämällä "Kielteinen"-vastausten osuus "Myönteinen"-vastausten prosenttiosuudesta.

Jos esimerkiksi vastauksia "Myönteinen" on 40 % ja vastauksia "Kielteinen" on 20 %, niin suosittelemäärä = 20 %.

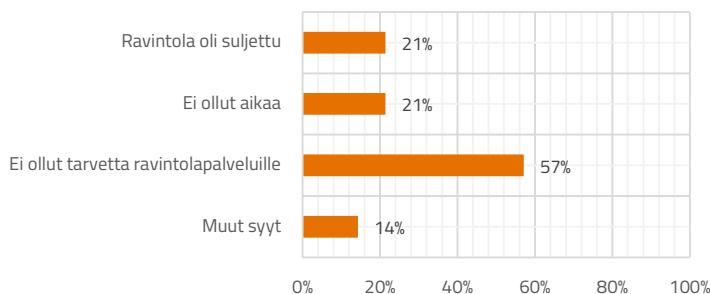
RAVINTOLAPALVELUIDEN KÄYTTÖ - VIERAAT

KÄYTTI RAVINTOLAPALVELUITA



SYYT MIKSI EI KÄYTTÄNYT RAVINTOLAPALVELUITA - VIERAAT

SYYT MIKSI EI KÄYTTÄNYT RAVINTOLAPALVELUITA



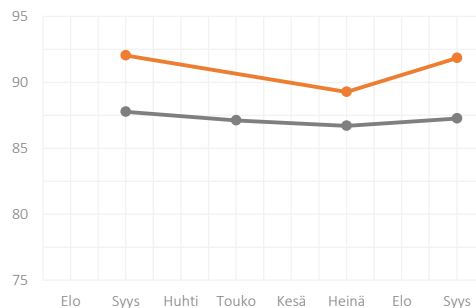
Johto ja tiedotus

- JÄSENET

CADDIEMASTEREIDEN PALVELU ON HYVÄÄ

JÄSENET

92 ▲
+3



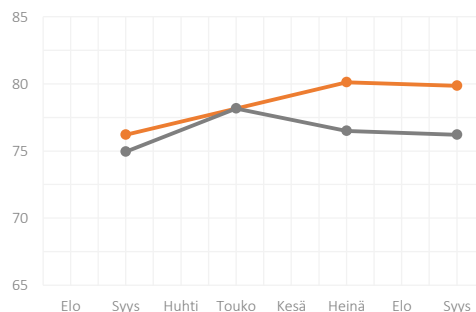
VERTAILUKOHTA

87 YLIN: 93
ALIN: 81

HALLITUS TEKEE HYVÄÄ TYÖTÄ

JÄSENET

80 0



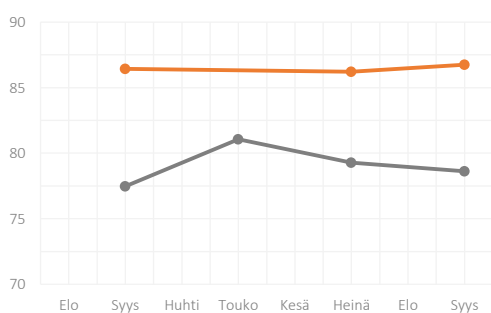
VERTAILUKOHTA

76 YLIN: 85
ALIN: 63

OPERATIIVINEN JOHTO TEKEE HYVÄÄ TYÖTÄ

JÄSENET

87 ▲
+1



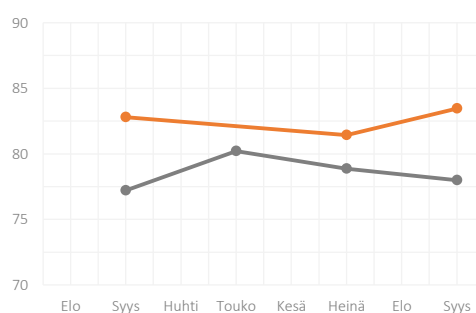
VERTAILUKOHTA

79 YLIN: 89
ALIN: 65

SEURA TIEDOTTAA RIITTÄVÄSTI OLENNAISISTA ASIOISTA

JÄSENET

83 ▲
+2



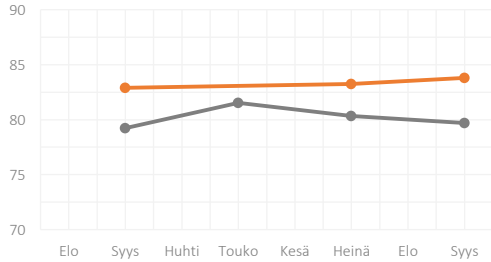
VERTAILUKOHTA

78 YLIN: 86
ALIN: 66

KOTISIVUT SISÄLTÄVÄT TARVITTAVAT TIEDOT

JÄSENET

84 ▲
+1



VERTAILUKOHTA

80 YLIN: 87
ALIN: 71

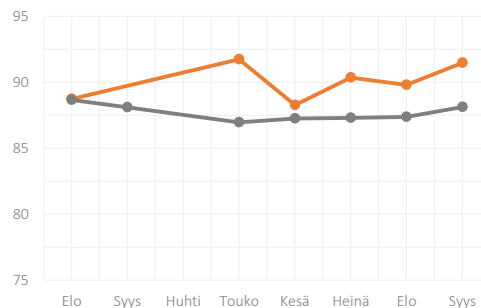
Johto ja palvelu

- VIERASPELAAJAT

CADDIEMASTEREIDEN PALVELU ON HYVÄÄ

VIERASPELAAJAT

91 ▲
+1



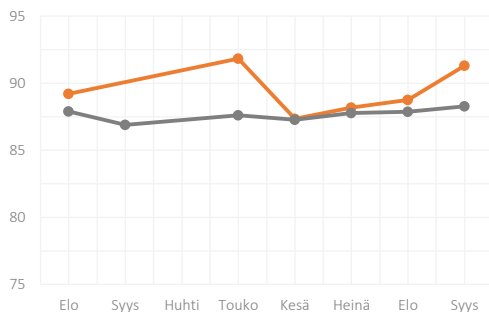
VERTAILUKOHTA

88 YLIN: 92
ALIN: 84

CADDIEMASTEREIDEN TAVOITETTAVUUS

VIERASPELAAJAT

91 ▲
+2



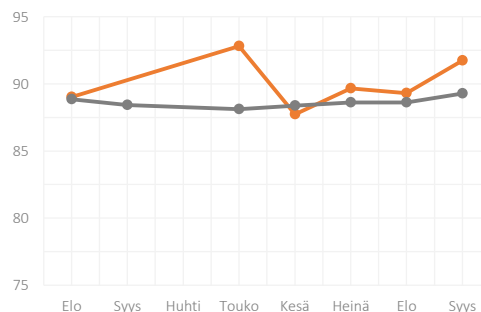
VERTAILUKOHTA

88 YLIN: 91
ALIN: 85

NOPEA JA HELPPO ILMOITTAUTUMINEN ENNEN KIERROSTA

VIERASPELAAJAT

92 ▲
+3



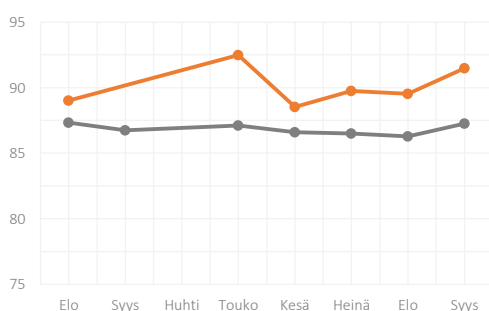
VERTAILUKOHTA

89 YLIN: 93
ALIN: 86

VIERASPELAAJANA TUNTEE ITSENSÄ TERVETULLEEKSI

VIERASPELAAJAT

91 ▲
+1



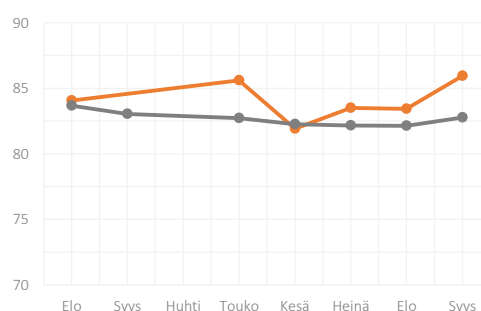
VERTAILUKOHTA

87 YLIN: 92
ALIN: 83

KOTISIVUT SISÄLTÄVÄT TARVITTAVAT TIEDOT

VIERASPELAAJAT

86 ▲
+3



VERTAILUKOHTA

83 YLIN: 88
ALIN: 77

Tulokset taulukossa yleiskuva

VIERASPELAAJAT

JÄSENET

	Syys	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Muutos	Vertailukohta	Syys	Touko	Heinä	Syys	Muutos	Vertailukohta
Vastausten määrä		37	152	171	90	73			94		68	88		
Vastausprosentti		40%	36%	31%	26%	37%			39%		27%	35%		
Lähettiläspistemäärä		41%	35%	47%	46%	48%	+2%	43%	45%		70%	56%	-14%	47%
Palvelualue														
Kenttä		76	77	81	81	81	0	80	76		81	81	0	79
Sosiaalinen ympäristö		85	83	86	85	87	+2	83	83		83	85	+2	81
Ravintola		82	80	82	83	82	-1	81	81		76	78	+2	78
Klubitalo		90	86	87	88	87	-1	85	87		88	89	+1	83
Harjoitusalueet		85	80	82	82	85	+3	81	79		85	85	0	79
Proshop			78	80	80	74	-6	81	76		76	79	+3	77
Pro - opettaja									84		84	84	0	87
Johto ja palvelu		91	87	89	89	90	+1	87						
Johto ja tiedotus									88		84	86	+2	81
Hinnat ja tuotteet		85	76	78	79	82	+3	75	83		82	81	-1	77