

Johtokuntien ja johdon raportti

Hartolan Golfklubi
Heinäkuu 2017



Tietoa raportista

VASTAUSMÄÄRÄT

Alla on tähän mennessä suoritettujen Pelaaja Ensin -kyselyiden vastausmäärät.

Kysely	Kutsuttuja	Vastauksia	Vastausprosentti	Vertailukohta
Vieraspelaajakysely	1.263	364	29%	24%
Jäsen-/osakaskysely	255	65	25%	23%
Uudet jäsenet	14	4	29%	36%

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.

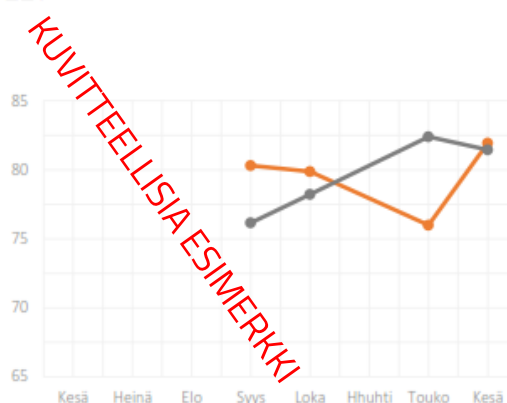
Graafista näkyy myös, että kansallinen keskiarvotulos on 81, ja että golfyhteisöistä huonoimman kymmenyksen keskiarvotulos on 77 ja parhaimman kymmenyksen keskiarvotulos 90.

HARJOITUSALUEET

VIERASPELAAJAT

82 ▲ +6

VERTAILUKOHTA
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 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.

JÄSENET

85

VERTAILUKOHTA

43

VVÄ: 76
ALIN: -9

TÄRKEIMMÄT PALVELUTEKIJÄT – JÄSENET

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

YLIN JA ALIN TULOS PALVELUTEKIJÖISSÄ – JÄSENET

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

ALIN ARVIO		
1	Ruoan ja juomien tarjonta	70
2	Valikoima proshopissa	72
3	Hintataso proshopissa	74
4	Ruoan laatu	77
5	Hyvä ja monipuolinen opetustarjonta	78

YLIN ARVIO		
1	Caddiemastereiden palvelu on hyvää	94
2	Kenttä on monipuolinen ja mielenkiintoinen	93
3	Kenttä on hieno ja hyvin hoidettu	92
4	Hyvä tiedottaminen kentän mahdollisista korjauksista	92
5	Viheriöt ovat tasaisia	91

PALVELUTEKIJÄT, JOISSA ON SUURIN POSITIIVINEN TAI NEGATIIVINEN MUUTOS – JÄSENET

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

SUURIN NEGATIIVINEN MUUTOS		
1	Ei tietoja	
2		
3		
4		
5		

SUURIN POSITIIVINEN MUUTOS		
1	Ei tietoja	
2		
3		
4		
5		

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

53

▼
-15

VERTAILUKOHTA

38

VVÄ: 69
ALIN: -17

TÄRKEIMMÄT PALVELUTEKIJÄT – VIERAAT

1	Vieraspelaajana tuntee itsensä tervetulleeksi	90
2	Mukava tunnelma golfyhteisössä	86
3	Caddiemastereiden palvelu on hyvää	89
4	Kenttä on monipuolinen ja mielenkiintoinen	86
5	Caddiemastereiden tavoitettavuus	88
6	Kenttä rullaa hyvin	83
7	Karheikat ovat kokonaisuudessaan tyydyttävät	80
8	Nopea ja helppo ilmoittautuminen ennen kierrosta	91
9	Väylät/fairwayt ovat hyviä	79
10	Viheriöt ovat yhdenmukaiset	84

YLIN JA ALIN TULOS PALVELUTEKIJÖISSÄ – VIERAAT

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

ALIN ARVIO		
1	Ruuan ja juomien tarjonta	72
2	Hintataso proshopissa	78
3	Väylät/fairwayt ovat hyviä	79
4	Hyvä tiedottaminen kentän mahdollisista korjauksista	80
5	Ruuan laatu	80

YLIN ARVIO		
1	Nopea ja helppo ilmoittautuminen ennen kierrosta	91
2	Vieraspelaajana tuntee itsensä tervetulleeksi	90
3	Caddiemastereiden palvelu on hyvää	89
4	Palvelu proshopissa	89
5	Proshopin aukioloajat	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	Ruuan ja juomien tarjonta	-6
2	Kenttä rullaa hyvin	-3
3	Olosuhteet rangella ovat hyvät	-3
4	Lähtöaikojen saatavuus	-3
5	Bunkkerit ovat hyvässä kunnossa	-3

SUURIN POSITIIVINEN MUUTOS		
1	Valikoima proshopissa	+11
2	Hintataso proshopissa	+6
3	Proshopin aukioloajat	+4
4	Väylät/fairwayt ovat hyviä	+3
5	Pukeutumis- ja suihkutilat ovat viihtyisät	+3

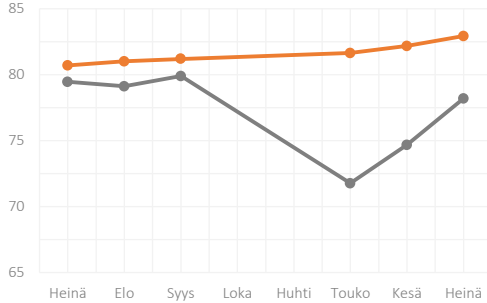
Palvelualue 1/3

KENTTÄ

VIERASPELAAJAT

83 ▲
+1

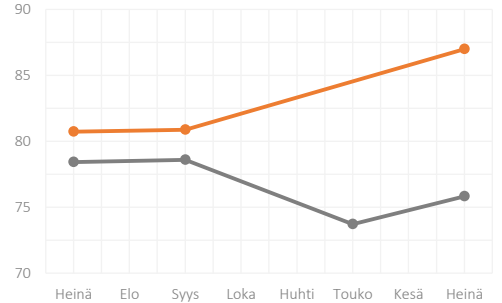
VERTAILUKOHTA
78 YLIN: 85
ALIN: 64



JÄSENET

87

VERTAILUKOHTA
76 YLIN: 85
ALIN: 62

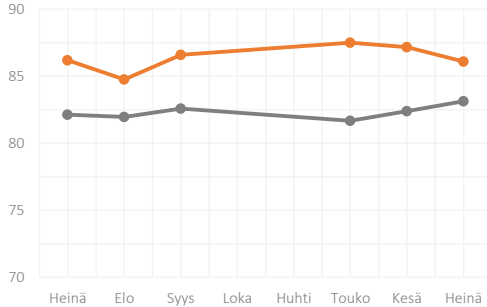


SOSIAALINEN YMPÄRISTÖ

VIERASPELAAJAT

86 ▼
-1

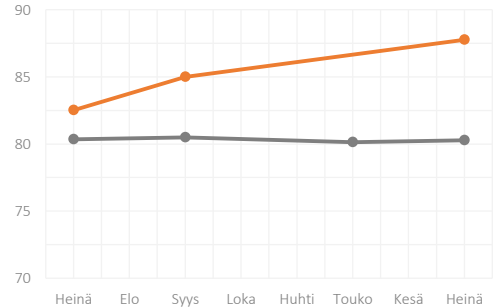
VERTAILUKOHTA
83 YLIN: 87
ALIN: 76



JÄSENET

88

VERTAILUKOHTA
80 YLIN: 87
ALIN: 73

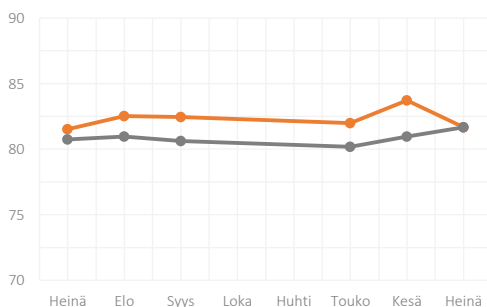


RAVINTOLA

VIERASPELAAJAT

82 ▼
-2

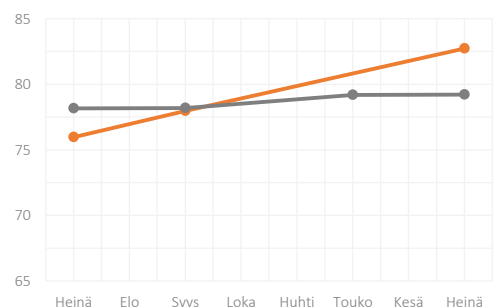
VERTAILUKOHTA
82 YLIN: 86
ALIN: 75



JÄSENET

83

VERTAILUKOHTA
79 YLIN: 87
ALIN: 68

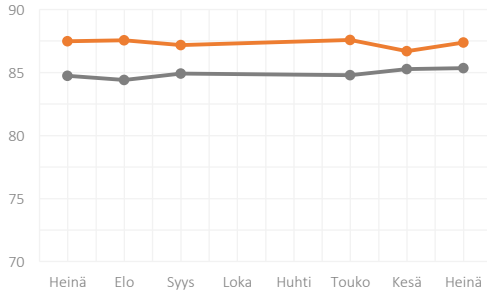


KLUBITALO

VIERASPELAAJAT

87 0

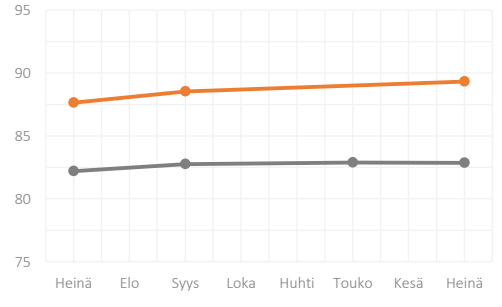
VERTAILUKOHTA
85 YLIN: 91
ALIN: 76



JÄSENET

89

VERTAILUKOHTA
83 YLIN: 91
ALIN: 70



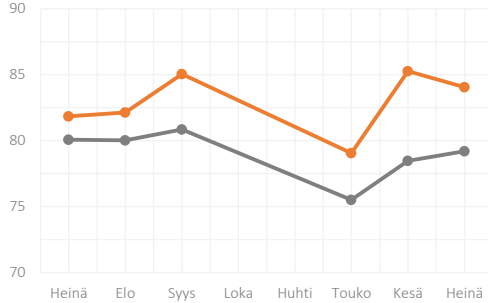
Palvelualue 2/3

HARJOITUSALUEET

VIERASPELAAJAT

84 ▼
-1

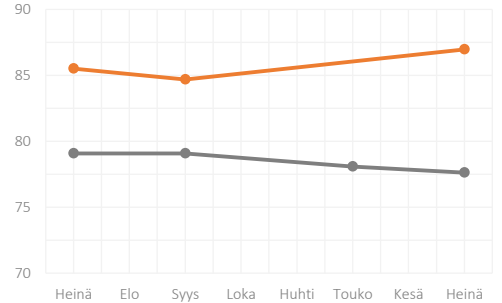
VERTAILUKOHTA
79 YLIN: 87
ALIN: 66



JÄSENET

87

VERTAILUKOHTA
78 YLIN: 86
ALIN: 65

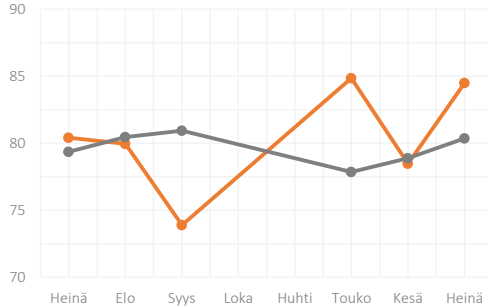


PROSHOP

VIERASPELAAJAT

84 ▲
+6

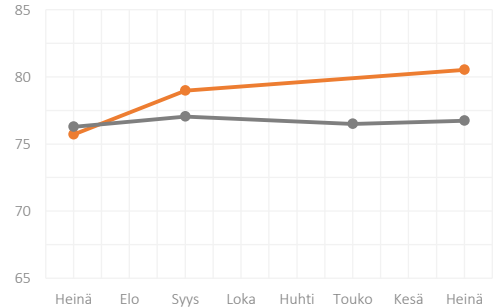
VERTAILUKOHTA
80 YLIN: 88
ALIN: 71



JÄSENET

81

VERTAILUKOHTA
77 YLIN: 86
ALIN: 70

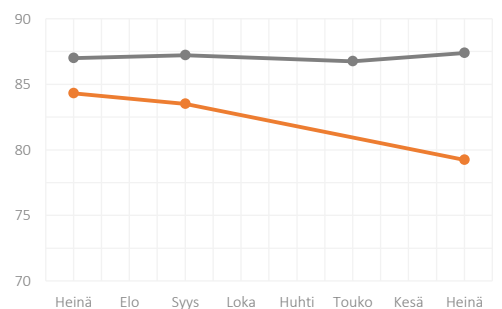


PRO - OPETTAJA

JÄSENET

79

VERTAILUKOHTA
87 YLIN: 93
ALIN: 81

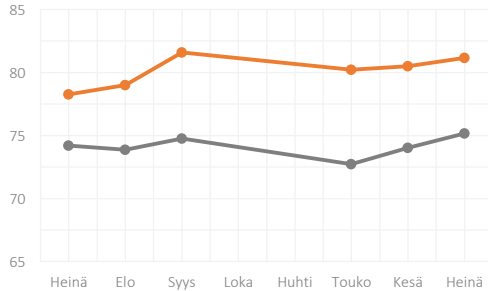


HINNAT JA TUOTTEET

VIERASPELAAJAT

81 0

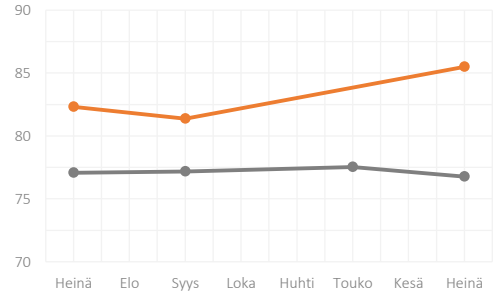
VERTAILUKOHTA
75 YLIN: 84
ALIN: 61



JÄSENET

85

VERTAILUKOHTA
77 YLIN: 84
ALIN: 67



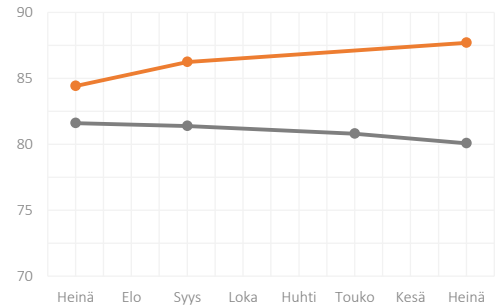
Palvelualue 3/3

JOHTO JA TIEDOTUS

JÄSENET

88

VERTAILUKOHTA
80 YLIN: 87
ALIN: 71

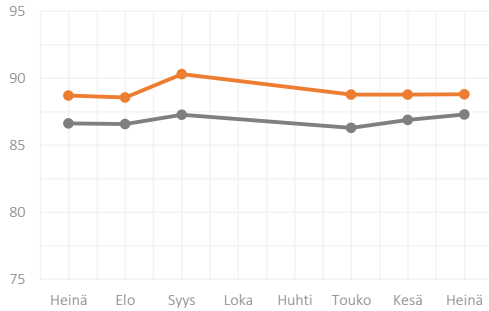


JOHTO JA PALVELU

VIERASPELAAJAT

89₀

VERTAILUKOHTA
87 YLIN: 90
ALIN: 83



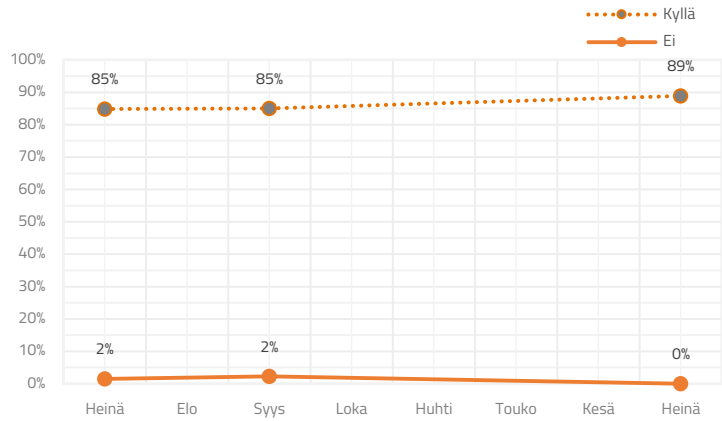
Odotukset golfyhteisössä jatkamiseen

USKOLLISUUS

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

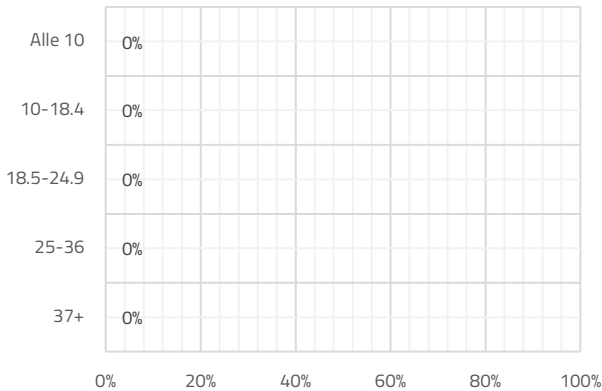
Tulokset perustuvat kysymykseen: "Kuinka todennäköistä on, että jatkat golfyhteisösi jäsenenä kahden vuoden päästä?"

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

29

VERTAILUKOHTA

70

YLÄ: 94
ALIN: 38

Vasemmalla näet prota/opettajaa koskevan suositteilupistemäärän.

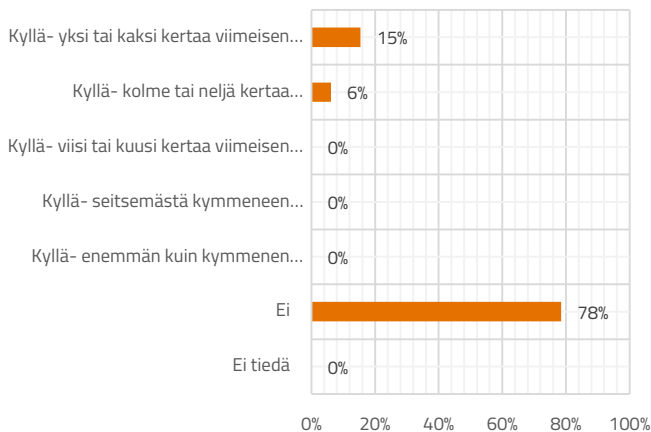
Suosittelupistemäärä perustuu kysymykseen: "Kuinka todennäköistä on, että suositteisit [pron nimi] ystäville, perheelle tai työkavereille?".

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

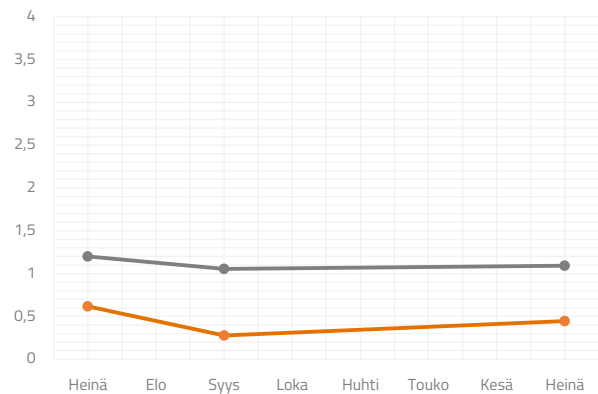
Suosittelijapisteet lasketaan vähentämällä "Kielteinen"-vastausten osuus "Myönteinen"-vastausten prosentiosuudesta.

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

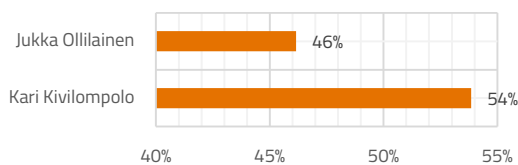
OPETTAJAN KÄYTTÖASTE JA KÄYTTÖMÄÄRÄ



Keskimääräinen opetuskertojen määrä per jäsen



KETÄ OPETTAJAA ON KÄYTETTY



Ravintola

LÄHETILÄSPISTEMÄÄRÄ - RAVINTOLA

JÄSENET

12

VERTAILUKOHTA

9

YLÄ: 59
ALIN: -41

Vasemmalla näet ravintolaa koskevan suosittelemäärän.

Suosittelupistemäärä perustuu kysymykseen: "Kuinka todennäköistä on, että suosittelet ravintolaa 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.

VIERASPELAAJAT

20

▲
+3

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

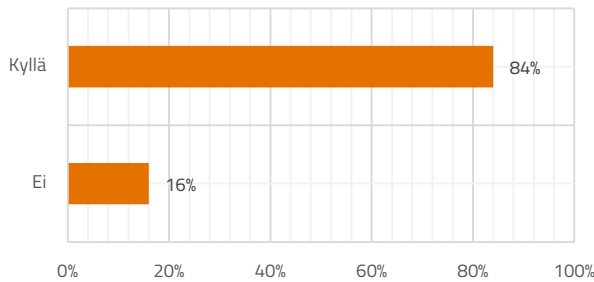
VERTAILUKOHTA

23

YVÄ: 48
ALIN: -9

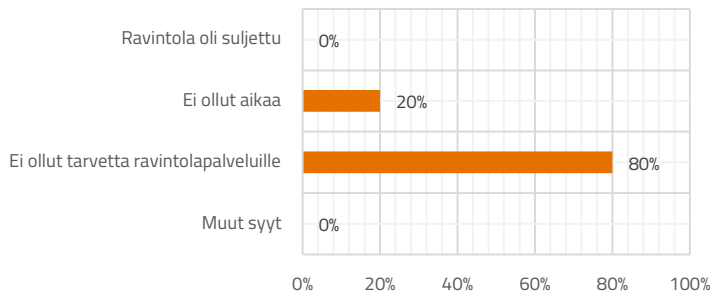
RAVINTOLAPALVELUIDEN KÄYTTÖ - VIERAAT

KÄYTTI RAVINTOLAPALVELUITA



SYYT MIKSI EI KÄYTTÄNYT RAVINTOLAPALVELUITA - VIERAAT

SYYT MIKSI EI KÄYTTÄNYT RAVINTOLAPALVELUITA



Johto ja tiedotus

- JÄSENET

CADDIEMASTEREIDEN TAVOITETTAVUUS

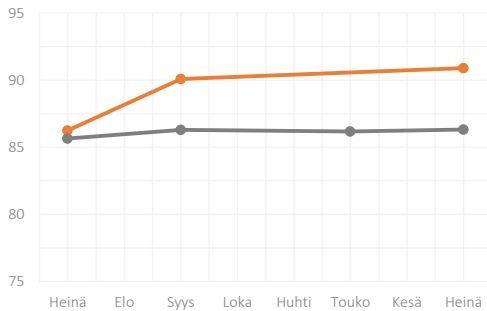
JÄSENET

91

VERTAILUKOHTA

86

YLIN: 91
ALIN: 80



OPERATIIVINEN JOHTO TEKEE HYVÄÄ TYÖTÄ

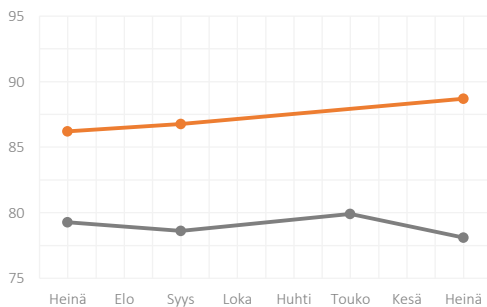
JÄSENET

89

VERTAILUKOHTA

78

YLIN: 89
ALIN: 64



KOTISIVUT SISÄLTÄVÄT TARVITTAVAT TIEDOT

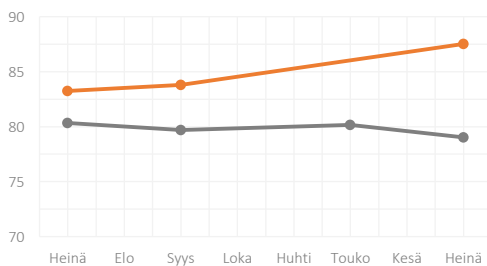
JÄSENET

88

VERTAILUKOHTA

79

YLIN: 87
ALIN: 67



CADDIEMASTEREIDEN PALVELU ON HYVÄÄ

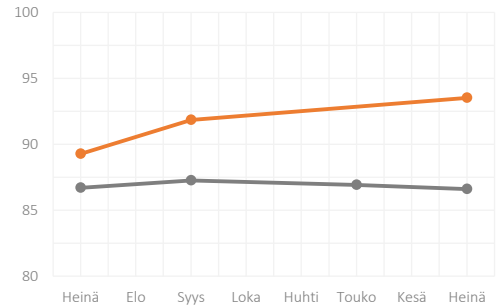
JÄSENET

94

VERTAILUKOHTA

87

YLIN: 92
ALIN: 78



HALLITUS TEKEE HYVÄÄ TYÖTÄ

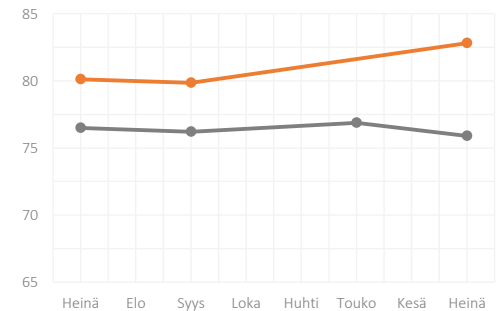
JÄSENET

83

VERTAILUKOHTA

76

YLIN: 85
ALIN: 63



SEURA TIEDOTTAA RIITTÄVÄSTI OLENNAISISTA ASIOISTA

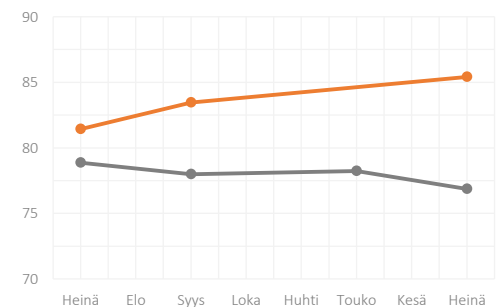
JÄSENET

85

VERTAILUKOHTA

77

YLIN: 85
ALIN: 66



JOHTO KUUNTELEE, KUN PELAAJILLA ON EHDOTUKSIA TAI UL

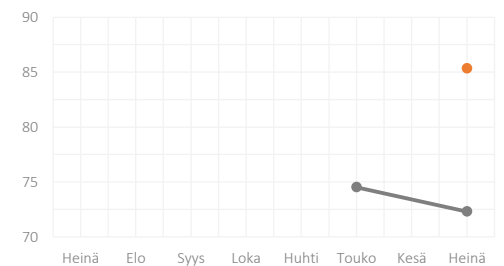
JÄSENET

85

VERTAILUKOHTA

72

YLIN: 85
ALIN: 56



Johto ja palvelu

- VIERASPELAAJAT

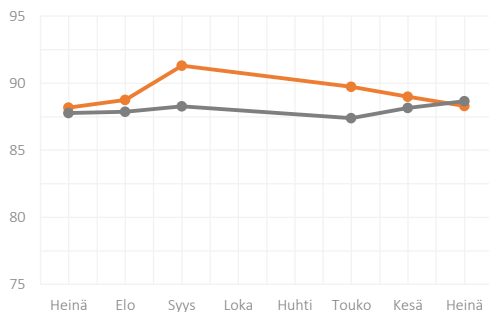
CADDIEMASTEREIDEN TAVOITETTAVUUS

VIERASPELAAJAT

88 ▼ -1

VERTAILUKOHTA

89 YLIN: 92
ALIN: 84



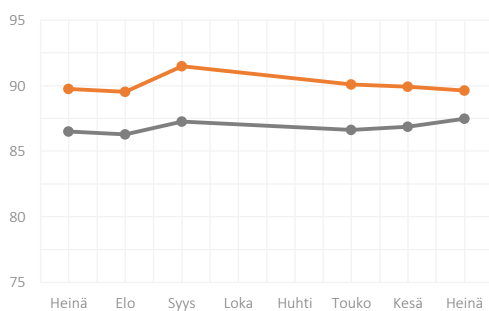
VIERASPELAAJANA TUNTEE ITSENSÄ TERVETULLEEKSI

VIERASPELAAJAT

90 0

VERTAILUKOHTA

87 YLIN: 91
ALIN: 83



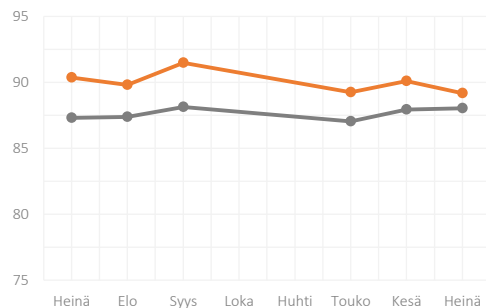
CADDIEMASTEREIDEN PALVELU ON HYVÄÄ

VIERASPELAAJAT

89 ▼ -1

VERTAILUKOHTA

88 YLIN: 91
ALIN: 83



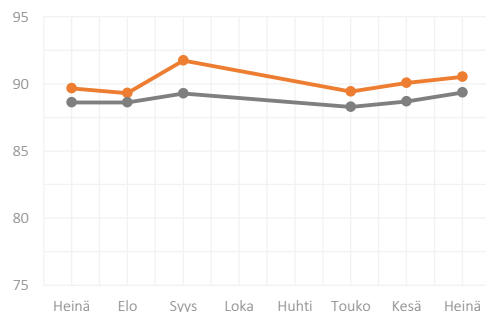
NOPEA JA HELPPO ILMOITTAUTUMINEN ENNEN KIERROSTA

VIERASPELAAJAT

91 ▲ +1

VERTAILUKOHTA

89 YLIN: 92
ALIN: 85



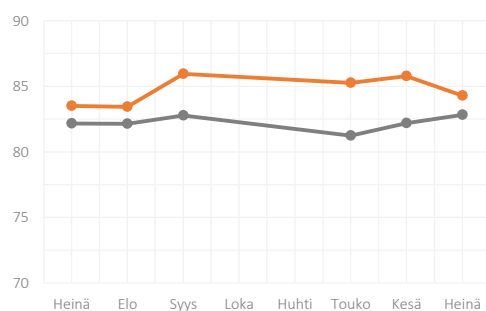
KOTISIVUT SISÄLTÄVÄT TARVITTAVAT TIEDOT

VIERASPELAAJAT

84 ▼ -2

VERTAILUKOHTA

83 YLIN: 87
ALIN: 73



Tulokset taulukossa yleiskuva

VIERASPELAAJAT

JÄSENET

	VIERASPELAAJAT							JÄSENET						
	Syys	Loka	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Muutos	Vertailukohta	Heinä	Syys	Touko	Heinä	Muutos	Vertailukohta
Vastausten määrä	73			130	109	125			70	88		65		
Vastausprosentti	37%			32%	30%	25%			28%	35%		25%		
Lähettiläspistemäärä	48			62	68	53	-15	38	70	56		85		43
Palvelualue														
Kenttä	81			82	82	83	+1	78	81	81		87		76
Sosiaalinen ympäristö	87			88	87	86	-1	83	83	85		88		80
Ravintola	82			82	84	82	-2	82	76	78		83		79
Klubitalo	87			88	87	87	0	85	88	89		89		83
Harjoitusalueet	85			79	85	84	-1	79	85	85		87		78
Proshop	74			85	78	84	+6	80	76	79		81		77
Pro - opettaja									84	84		79		87
Johto ja palvelu	90			89	89	89	0	87						
Johto ja tiedotus									84	86		88		80
Hinnat ja tuotteet	82			80	81	81	0	75	82	81		85		77