

Johtokuntien ja johdon raportti

Hartolan Golfklubi
Syyskuu 2017



Tietoa raportista

VASTAUSMÄÄRÄT

Alla on tähän mennessä suoritettujen Pelaaja Ensin -kyselyiden vastausmäärät.

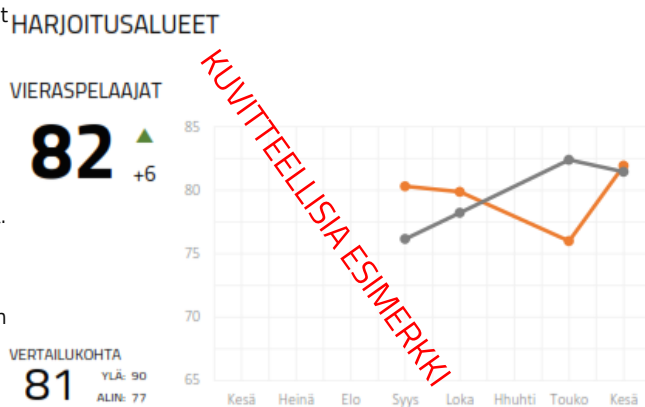
Kysely	Kutsuttuja	Vastauksia	Vastausprosentti	Vertailukohta
Vieraspelaajakysely	1.682	470	28%	23%
Jäsen-/osakaskysely	528	144	27%	23%
Uudet jäsenet	19	6	32%	34%

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.



PISTEITYKSEN 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 ystävillesi, 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

68

-17

VERTAILUKOHTA

46

YVÄ: 73
ALIN: 3

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 syyskuussa.

ALIN ARVIO		
1	Ruoan ja juomien tarjonta	64
2	Ruoan laatu	74
3	Hintataso proshopissa	74
4	Hyvä ja monipuolinen opetustarjonta	74
5	Valikoima proshopissa	77

YLIN ARVIO

1	Hyvä tiedottaminen kentän mahdollisista korjauksista	94
2	Caddiemastereiden palvelu on hyvää	92
3	Kenttä on monipuolinen ja mielenkiintoinen	91
4	Caddiemastereiden tavoitettavuus	91
5	Hyvin tiedotettu seuran kilpailuista	90

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	Viheriöt ovat yhdenmukasiet	-7
2	Ruoan ja juomien tarjonta	-6
3	Viheriöt ovat tasaisia	-5
4	Tyytyväisyys harjoituskenttään	-5
5	Mukava tunnelma golfyhteisössä	-5

SUURIN POSITIIVINEN MUUTOS

1	Kohtuullinen hintataso	+6
2	Valikoima proshopissa	+5
3	Opetuksen hauskuus	+4
4	Seura tiedottaa riittävästi olennaisista asioista	+4
5	Parantaa golfpeläni	+3

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 ystävillesi, 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

65 0

VERTAILUKOHTA

43 YVÄ: 70
ALIN: -7

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	71
2	Etäisyysmerkinnät ovat hyviä	76
3	Ruoan ja juomien tarjonta	76
4	Hyvä tiedottaminen kentän mahdollisista korjauksista	77
5	Karheikot ovat kokonaisuudessaan tyydyttävät	78

YLIN ARVIO		
1	Vieraspelaajana tuntee itsensä tervetulleeksi	93
2	Proshopin aukioloajat	93
3	Caddiemastereiden tavoitettavuus	91
4	Nopea ja helppo ilmoittautuminen ennen kierrosta	91
5	Caddiemastereiden palvelu on hyvää	91

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	Valikoima proshopissa	-13
2	Viheriöt ovat yhdenmukaiset	-6
3	Karheikot ovat kokonaisuudessaan tyydyttävät	-5
4	Ruoan laatu	-5
5	Olosuhteet rangella ovat hyvät	-4

SUURIN POSITIIVINEN MUUTOS		
1	Vieraspelaajana tuntee itsensä tervetulleeksi	+3
2	Proshopin aukioloajat	+2
3	Hintataso ravintolassa on kohtuullinen	+2
4	Väylät/fairwayt ovat hyviä	+2
5	Lähtöaikojen saatavuus	+2

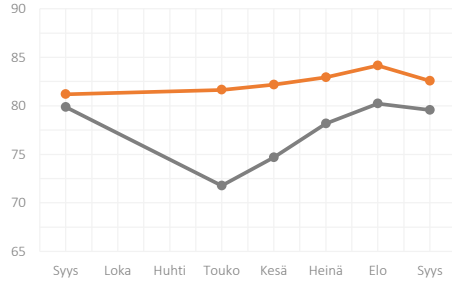
Palvelualue 1/3

KENTTÄ

VIERASPELAAJAT

83 ▼
-1

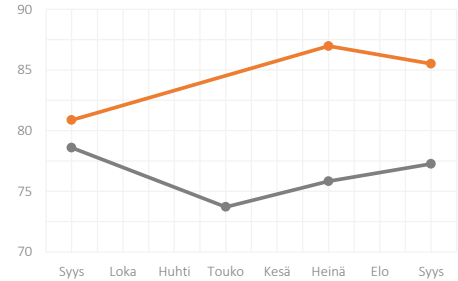
VERTAILUKOHTA
80 YLIN: 85
ALIN: 68



JÄSENET

86 ▼
-1

VERTAILUKOHTA
77 YLIN: 85
ALIN: 64

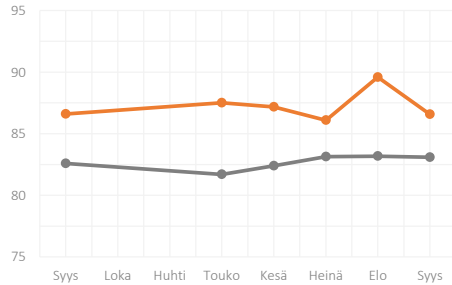


SOSIAALINEN YMPÄRISTÖ

VIERASPELAAJAT

87 ▼
-3

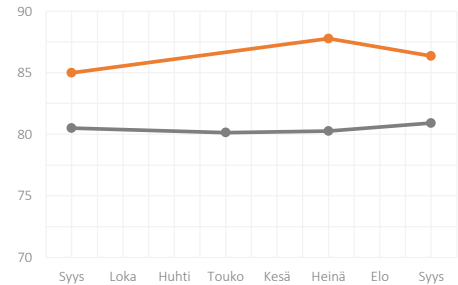
VERTAILUKOHTA
83 YLIN: 89
ALIN: 75



JÄSENET

86 ▼
-2

VERTAILUKOHTA
81 YLIN: 86
ALIN: 72

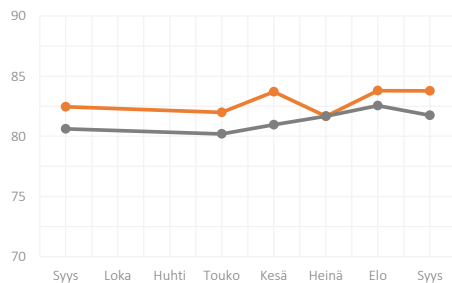


RAVINTOLA

VIERASPELAAJAT

84 0

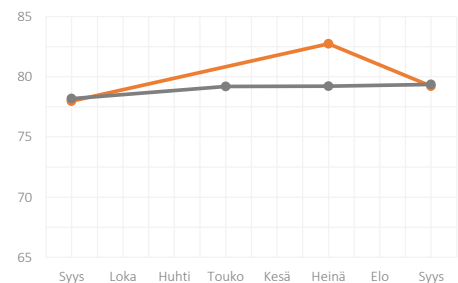
VERTAILUKOHTA
82 YLIN: 87
ALIN: 73



JÄSENET

79 ▼
-4

VERTAILUKOHTA
79 YLIN: 87
ALIN: 66

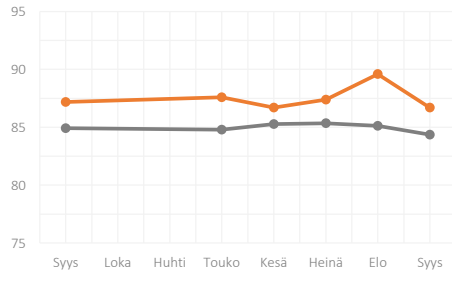


KLUBITALO

VIERASPELAAJAT

87 ▼
-3

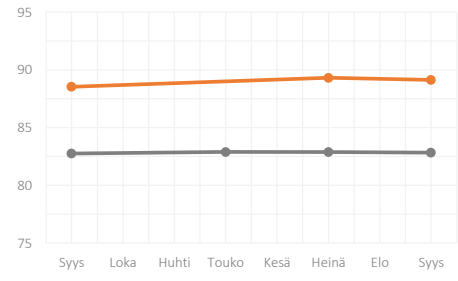
VERTAILUKOHTA
84 YLIN: 90
ALIN: 74



JÄSENET

89 0

VERTAILUKOHTA
83 YLIN: 91
ALIN: 69

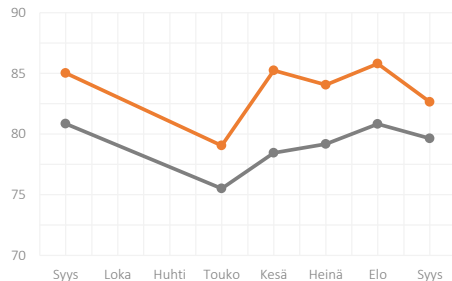


Palvelualue 2/3

HARJOITUSALUEET

VIERASPELAAJAT

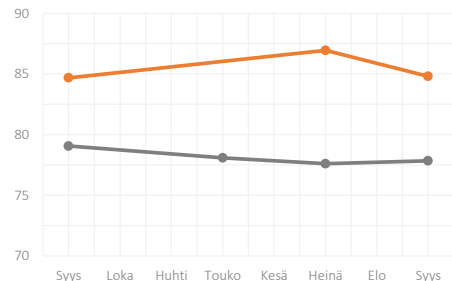
83 ▼
-3



VERTAILUKOHTA
80 YLIN: 85
ALIN: 65

JÄSENET

85 ▼
-2

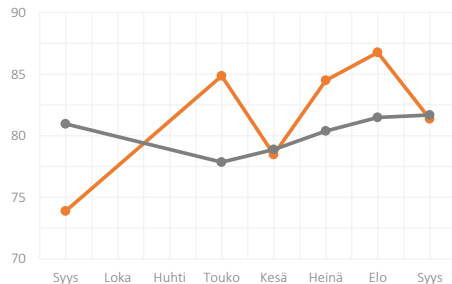


VERTAILUKOHTA
78 YLIN: 85
ALIN: 66

PROSHOP

VIERASPELAAJAT

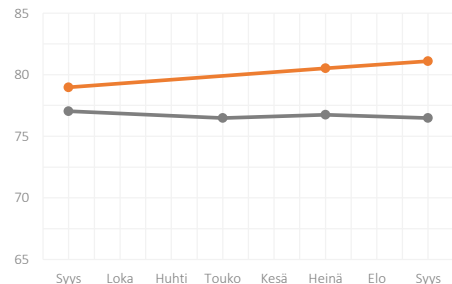
81 ▼
-6



VERTAILUKOHTA
82 YLIN: 89
ALIN: 73

JÄSENET

81 0

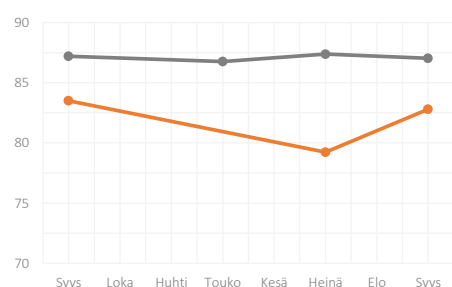


VERTAILUKOHTA
76 YLIN: 85
ALIN: 68

PRO - OPETTAJA

JÄSENET

83 ▲
+4

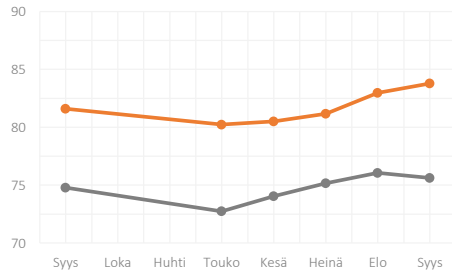


VERTAILUKOHTA
87 YLIN: 93
ALIN: 79

HINNAT JA TUOTTEET

VIERASPELAAJAT

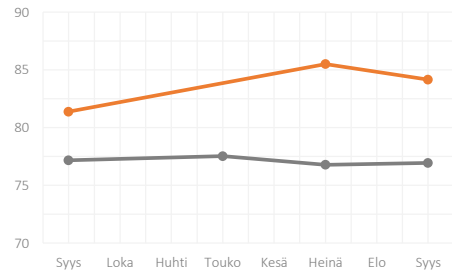
84 ▲
+1



VERTAILUKOHTA
76 YLIN: 85
ALIN: 61

JÄSENET

84 ▼
-1



VERTAILUKOHTA
77 YLIN: 84
ALIN: 66

Palvelualue 3/3

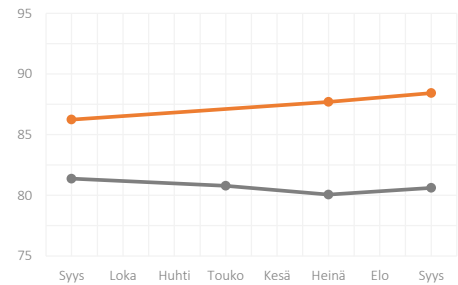
JOHTO JA TIEDOTUS

JÄSENET

88 0

VERTAILUKOHTA

81 YLIN: 87
ALIN: 71



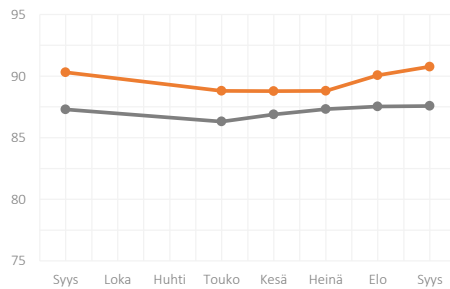
JOHTO JA PALVELU

VIERASPELAAJAT

91 ▲
+1

VERTAILUKOHTA

88 YLIN: 91
ALIN: 82



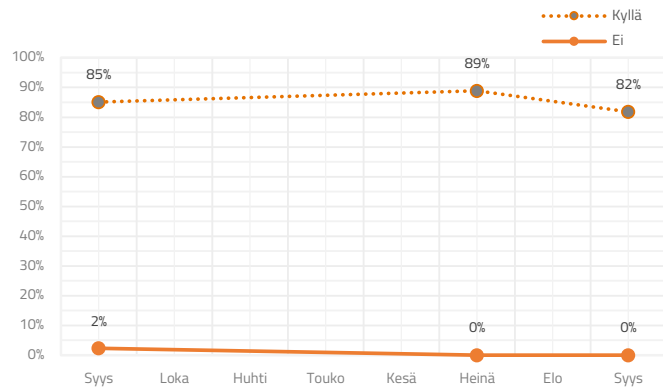
Odotukset golfyhteisössä jatkamiseen

USKOLLISUUS

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

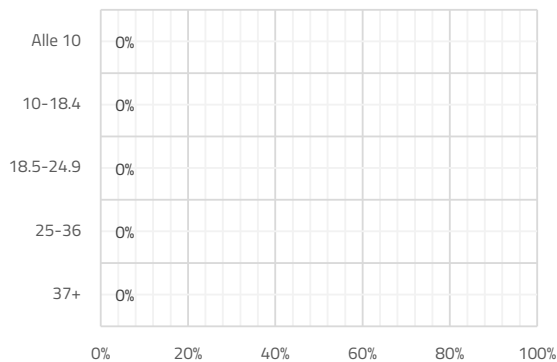
Tulokset perustuvat kysymykseen: "Kuinka todennäköistä on, että jatkat golfyhteisösi jäsenenä kahden vuoden päästä?"

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

57

▲
+28

VERTAILUKOHTA

66

YLÄ: 87
ALIN: 23

Vasemmalla näet prota/opettajaa koskevan suosittelemäärän.

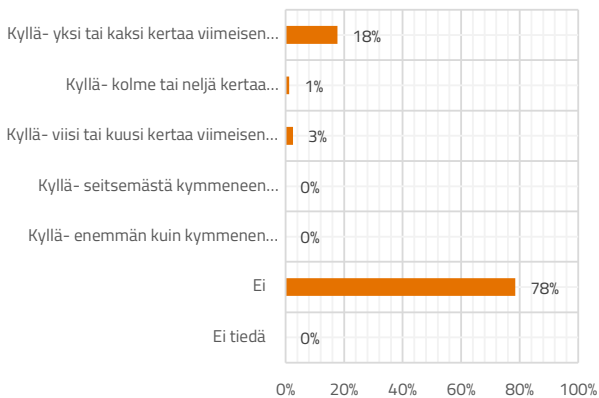
Suosittelupistemäärä perustuu kysymykseen: "Kuinka todennäköistä on, että suosittelet [pron nimi] ystäville, perheelle tai työkavereille?".

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

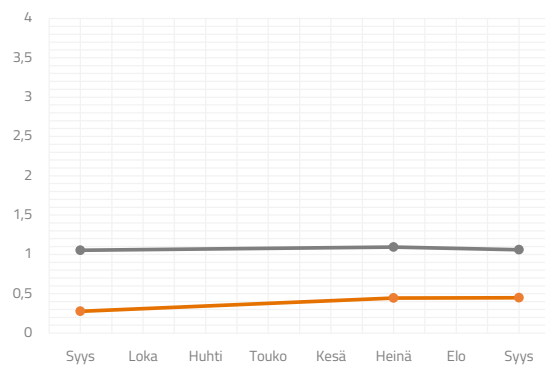
Suosittelijapisteytys lasketaan vähentämällä "Kielteinen"-vastausten osuus "Myönteinen"-vastausten prosenttiosuudesta.

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

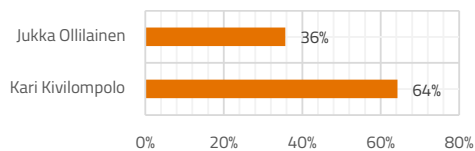
OPETTAJAN KÄYTTÖASTE JA KÄYTTÖMÄÄRÄ



Keskimääräinen opetuskertojen määrä per jäsen



KETÄ OPETTAJAA ON KÄYTETTY



Ravintola

LÄHETILÄSPISTEMÄÄRÄ - RAVINTOLA

JÄSENET

8

▼
-4

Vasemmalla näet ravintolaa koskevan suosittelemäärän.

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

VERTAILUKOHTA

11

YLÄ: 57
ALIN: -44

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

31

▼
-1

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

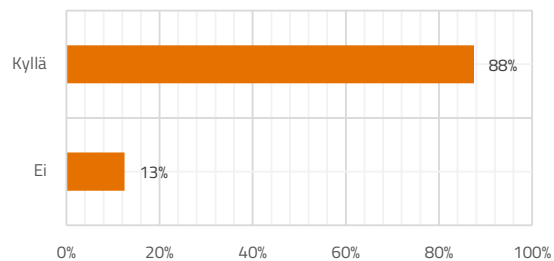
VERTAILUKOHTA

21

YVÄ: 53
ALIN: -26

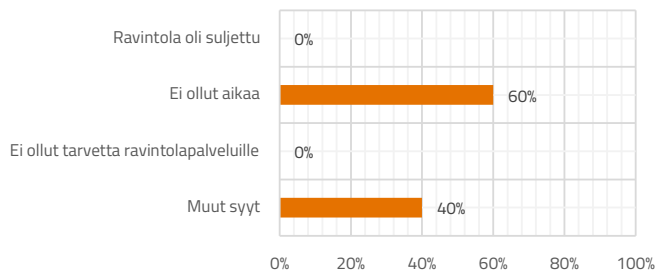
RAVINTOLAPALVELUIDEN KÄYTTÖ - VIERAAT

KÄYTTI RAVINTOLAPALVELUITA



SYYT MIKSI EI KÄYTTÄNYT RAVINTOLAPALVELUITA - VIERAAT

SYYT MIKSI EI KÄYTTÄNYT RAVINTOLAPALVELUITA



Johto ja tiedotus

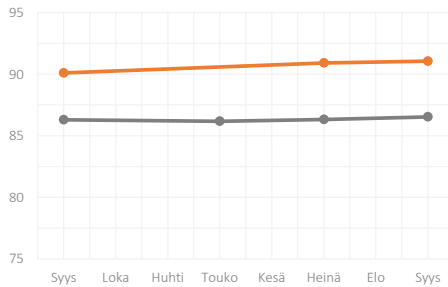
- JÄSENET

CADDIEMASTEREIDEN TAVOITETTAVUUS

JÄSENET

91 0

VERTAILUKOHTA
87 YLIN: 91
ALIN: 79

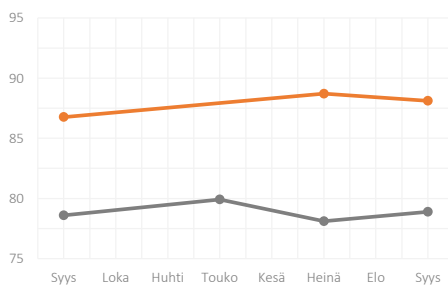


OPERATIIVINEN JOHTO TEKEE HYVÄÄ TYÖTÄ

JÄSENET

88 -1

VERTAILUKOHTA
79 YLIN: 88
ALIN: 62

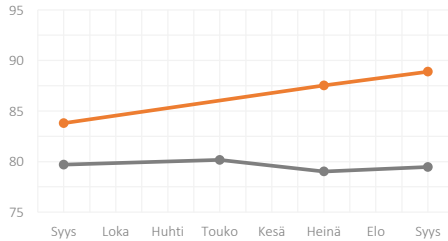


KOTISIVUT SISÄLTÄVÄT TARVITAVAT TIEDOT

JÄSENET

89 +1

VERTAILUKOHTA
79 YLIN: 87
ALIN: 67

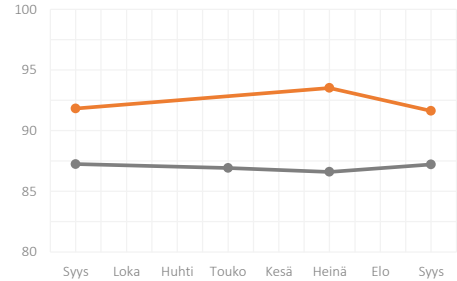


CADDIEMASTEREIDEN PALVELU ON HYVÄÄ

JÄSENET

92 -2

VERTAILUKOHTA
87 YLIN: 92
ALIN: 79

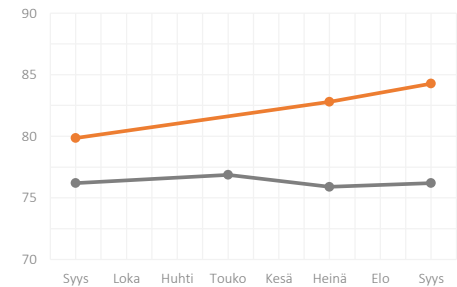


HALLITUS TEKEE HYVÄÄ TYÖTÄ

JÄSENET

84 +1

VERTAILUKOHTA
76 YLIN: 84
ALIN: 62

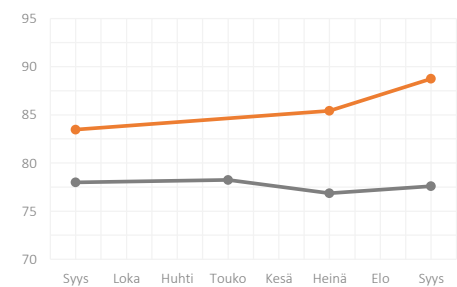


SEURA TIEDOTTAA RIITTÄVÄSTI OLENNAISISTA ASIOISTA

JÄSENET

89 +4

VERTAILUKOHTA
78 YLIN: 86
ALIN: 65

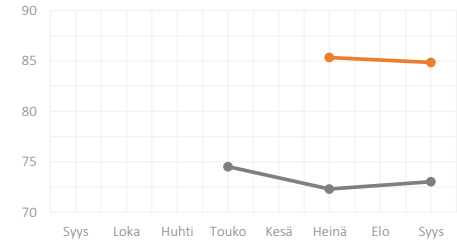


JOHTO KUUNTELEE, KUN PELAAJILLA ON EHDOTUKSIA TAI U

JÄSENET

85 0

VERTAILUKOHTA
73 YLIN: 84
ALIN: 58



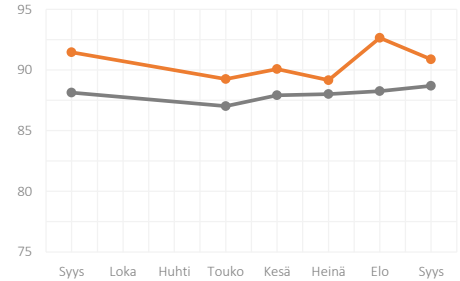
Johto ja palvelu

- VIERASPELAAJAT

CADDIEMASTEREIDEN PALVELU ON HYVÄÄ

VIERASPELAAJAT

91 ▼
-2



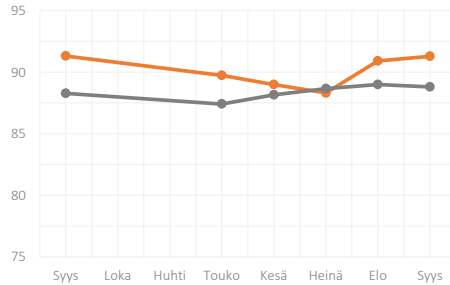
VERTAILUKOHTA

89 YLIN: 93
ALIN: 83

CADDIEMASTEREIDEN TAVOITETTAVUUS

VIERASPELAAJAT

91 0



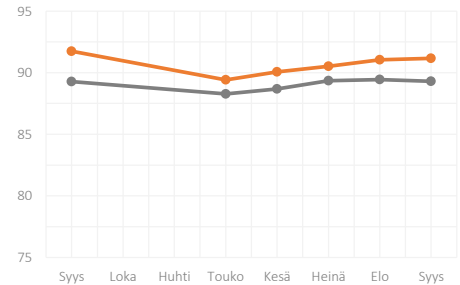
VERTAILUKOHTA

89 YLIN: 93
ALIN: 84

NOPEA JA HELPPO ILMOITTAUTUMINEN ENNEN KIERROSTA

VIERASPELAAJAT

91 0



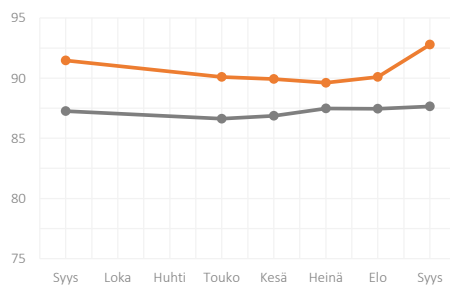
VERTAILUKOHTA

89 YLIN: 92
ALIN: 85

VIERASPELAAJANA TUNTEE ITSENSÄ TERVETULLEEKSI

VIERASPELAAJAT

93 ▲
+3



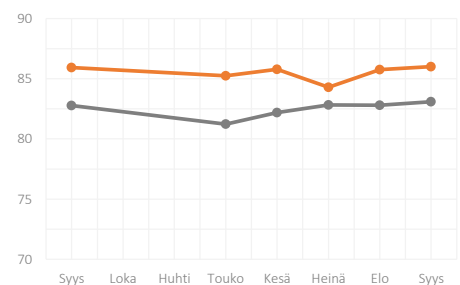
VERTAILUKOHTA

88 YLIN: 92
ALIN: 82

KOTISIVUT SISÄLTÄVÄT TARVITAVAT TIEDOT

VIERASPELAAJAT

86 0



VERTAILUKOHTA

83 YLIN: 88
ALIN: 73

Tulokset taulukossa yleiskuva

	VIERASPELAAJAT							JÄSENET						
	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Heinä	Syys	Muutos	Vertailukohta	Syys	Touko	Heinä	Syys	Muutos	Vertailukohta
Vastausten määrä		130	109	125	125	40			88		65	79		
Vastausprosentti		32%	30%	25%	25%	23%			35%		25%	29%		
Lähettiläspistemäärä		62	68	53	53	65	+12	43	56		85	68	-17	46
Palvelualue														
Kenttä		82	82	83	83	83	0	80	81		87	86	-1	77
Sosiaalinen ympäristö		88	87	86	86	87	+1	83	85		88	86	-2	81
Ravintola		82	84	82	82	84	+2	82	78		83	79	-4	79
Klubitalo		88	87	87	87	87	0	84	89		89	89	0	83
Harjoitusalueet		79	85	84	84	83	-1	80	85		87	85	-2	78
Proshop		85	78	84	84	81	-3	82	79		81	81	0	76
Pro - opettaja									84		79	83	+4	87
Johto ja palvelu		89	89	89	89	91	+2	88						
Johto ja tiedotus									86		88	88	0	81
Hinnat ja tuotteet		80	81	81	81	84	+3	76	81		85	84	-1	77

