

Johtokuntien ja johton raportti

Golf Talma
Syyskuu 2015



Tietoa raportista

VASTAUSMÄÄRÄT

Alla on tähän mennessä suoritettujen Pelaaja Ensin -kyselyiden vastausmäärät.

Kysely	Kutsuttuja	Vastauksia	Vastausprosentti	Vertailukohta
Vieraspelaajakysely	1.831	584	32%	35%
Jäsen-/osakaskysely	2.043	536	26%	26%
Uudet jäsenet	91	28	31%	31%

NÄIN LUET RAPORTTIA - ESIMERKKI

Yleensä kaikki oranssit pylväät, palkit ja käyrät graafeissa kuvaavat golfyhteisön omia tuloksia, kun taas harmaat pylväät, palkit ja käyrät kuvaavat vertailukohtan (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.

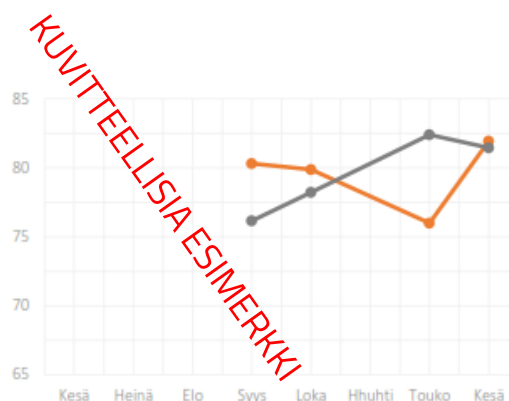
HARJOITUSALUEET

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

51% ▼
-2

VERTAILUKOHTA

42% VVÄ: 67%
ALIN: 16%

TÄRKEIMMÄT PALVELUTEKIJÄT – JÄSENET

1	Mukava tunnelma golfyhteisössä	82
2	Muihin golfyhteisöihin verrattuna seuran/golfyhteisön hinta	72
3	Hallitus tekee hyvää työtä	77
4	Hyviä sosiaalisia tapahtumia seurassa	76
5	Sopiva määrä kilpailuja vuodessa	74
6	Ruuan ja juomien tarjonta	84
7	Jäsenyysvaihtoehdot kattavat tarpeet	83
8	Mattojen laatu rangella	79
9	Hintataso proshopissa	64
10	Seura tiedottaa riittävästi olennaisista asioista	80

YLIN JA ALIN TULOS PALVELUTEKIJÖISSÄ – JÄSENET

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

ALIN ARVIO		
1	Hintataso proshopissa	64
2	Valikoima proshopissa	67
3	Tiiaupaikat ovat hyviä	68
4	Bunkkerit ovat hyvässä kunnossa	70
5	Pallojen määrä rangella	72

YLIN ARVIO		
1	Caddiemastereiden palvelu on hyvää	91
2	Palvelu ravintolassa	90
3	Caddiemastereiden tavoitettavuus	90
4	Mahdollisuus käyttää harjoitusalueita	89
5	Palvelu proshopissa	88

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	Hyvä ja monipuolinen opetustarjonta	-6
2	Pallojen määrä rangella	-4
3	Parantaa golfpeliäni	-3
4	Infotaulut tiiaupaikolla ovat hyviä	-3
5	Erinomaiset tietotaidot	-3

SUURIN POSITIIVINEN MUUTOS		
1	Mukava tunnelma golfyhteisössä	+2
2	Väylät/fairwayt ovat hyviä	+2
3	Paikka jonne on mukava tulla	+1
4	Viheriöt ovat tasaisia	+1
5	Ravintolan aukioloajat	+1

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 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 %.

VIERASPELAAJAT

47% ▲
+5

VERTAILUKOHTA

43% VVÄ: 72%
ALIN: 15%

TÄRKEIMMÄT PALVELUTEKIJÄT – VIERAAT

1	Lähtöaikojen saatavuus	72
2	Mukava tunnelma golfyhteisössä	82
3	Pukeutumis- ja suihkutilat ovat viihtyisät	80
4	Vieraspelaajana tuntee itsensä tervetulleeksi	87
5	Kotisivut sisältävät tarvittavat tiedot	85
6	Viheriöllä on sopiva nopeus	82
7	Viheriöt ovat tasaisia	86
8	Kenttä on monipuolinen ja mielenkiintoinen	86
9	Nopea ja helppo ilmoittautuminen ennen kierrosta	88
10	Infotaulut tiaspaikolla ovat hyviä	81

YLIN JA ALIN TULOS PALVELUTEKIJÖISSÄ – VIERAAT

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

ALIN ARVIO		
1	Valikoima proshopissa	63
2	Hintataso proshopissa	69
3	Muihin golfyhteisöihin verrattuna seuran/golfyhteisön	71
4	Lähtöaikojen saatavuus	72
5	Hyvä tiedottaminen kentän mahdollisista korjauksista	74

YLIN ARVIO

1	Caddiemastereiden palvelu on hyvää	89
2	Palvelu proshopissa	88
3	Nopea ja helppo ilmoittautuminen ennen kierrosta	88
4	Ravintolan aukioloajat	88
5	Caddiemastereiden tavoitettavuus	87

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	Proshopin aukioloajat	-12
2	Valikoima proshopissa	-11
3	Hyvä tiedottaminen kentän mahdollisista korjauksista	-4
4	Pukeutumis- ja suihkutilat ovat viihtyisät	-4
5	Hintataso proshopissa	-3

SUURIN POSITIIVINEN MUUTOS

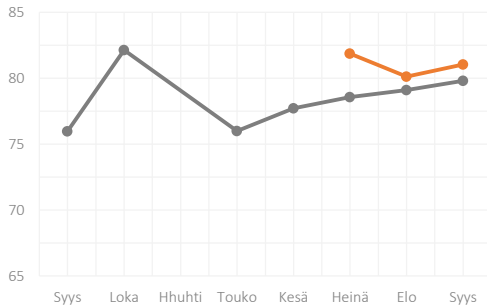
1	Viheriöllä on sopiva nopeus	+4
2	Viheriöt ovat tasaisia	+3
3	Mukava tunnelma golfyhteisössä	+3
4	Paikka jonne on mukava tulla	+3
5	Viheriöt ovat yhdenmukaiset	+3

Palvelualue 1/3

KENTTÄ

VIERASPELAAJAT

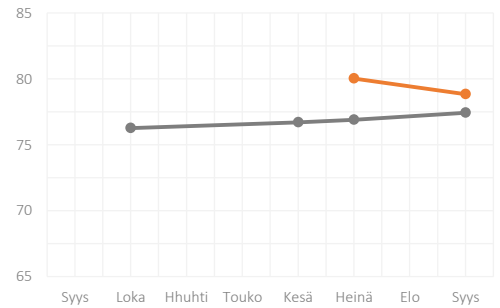
81 ▲
+1



VERTAILUKOHTA
80 YLIN: 85
ALIN: 75

JÄSENET

79 ▼
-1

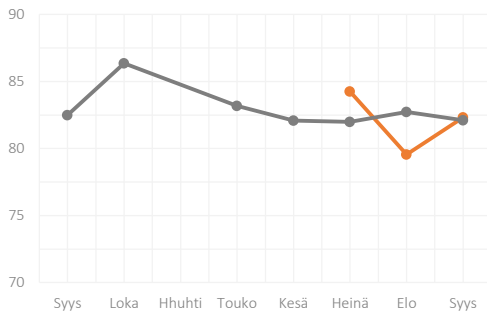


VERTAILUKOHTA
77 YLIN: 83
ALIN: 69

SOSIAALINEN YMPÄRISTÖ

VIERASPELAAJAT

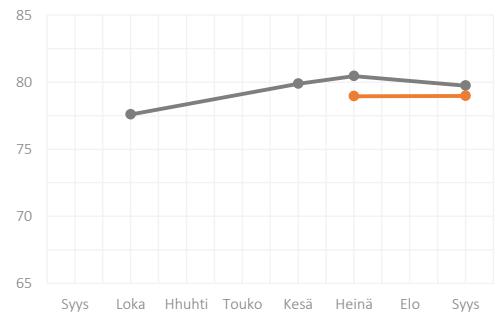
82 ▲
+2



VERTAILUKOHTA
82 YLIN: 88
ALIN: 77

JÄSENET

79 0

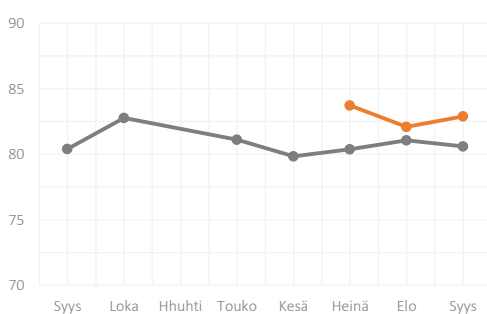


VERTAILUKOHTA
80 YLIN: 85
ALIN: 75

RAVINTOLA

VIERASPELAAJAT

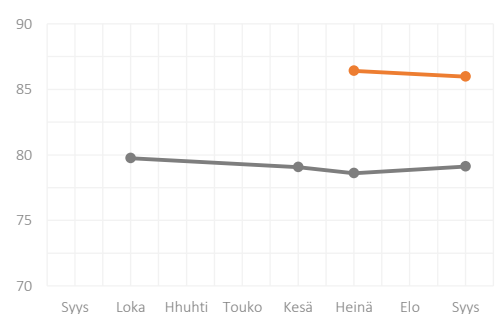
83 ▲
+1



VERTAILUKOHTA
81 YLIN: 86
ALIN: 74

JÄSENET

86 0

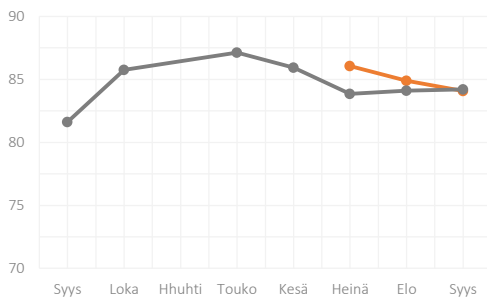


VERTAILUKOHTA
79 YLIN: 87
ALIN: 68

KLUBITALO

VIERASPELAAJAT

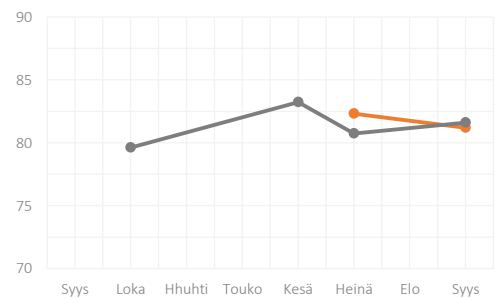
84 ▼
-1



VERTAILUKOHTA
84 YLIN: 90
ALIN: 77

JÄSENET

81 ▼
-1



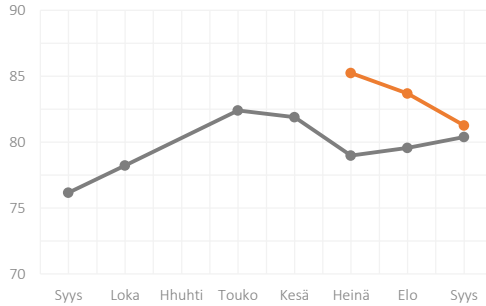
VERTAILUKOHTA
81 YLIN: 89
ALIN: 68

Palvelualue 2/3

HARJOITUSALUEET

VIERASPELAAJAT

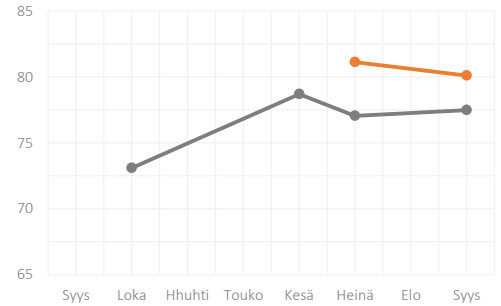
81 ▼
-3



VERTAILUKOHTA
80 YLIN: 86
ALIN: 69

JÄSENET

80 ▼
-1

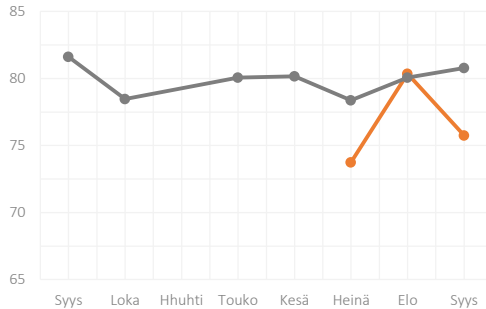


VERTAILUKOHTA
77 YLIN: 84
ALIN: 65

PROSHOP

VIERASPELAAJAT

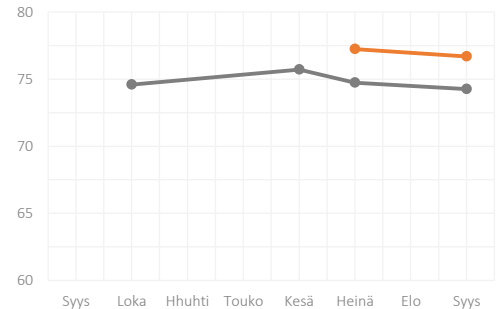
76 ▼
-4



VERTAILUKOHTA
81 YLIN: 86
ALIN: 73

JÄSENET

77 0

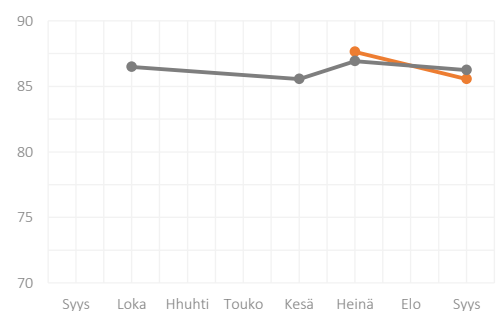


VERTAILUKOHTA
75 YLIN: 81
ALIN: 64

PRO - OPETTAJA

JÄSENET

86 ▼
-2

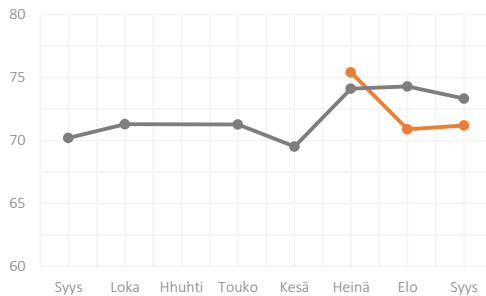


VERTAILUKOHTA
87 YLIN: 91
ALIN: 81

HINNAT JA TUOTTEET

VIERASPELAAJAT

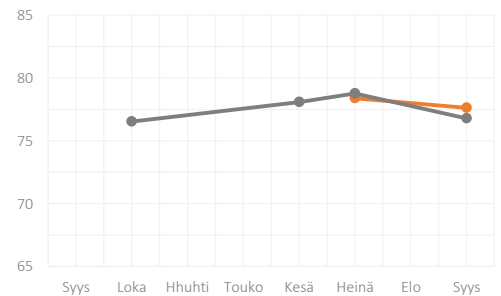
71 0



VERTAILUKOHTA
73 YLIN: 84
ALIN: 57

JÄSENET

78 0



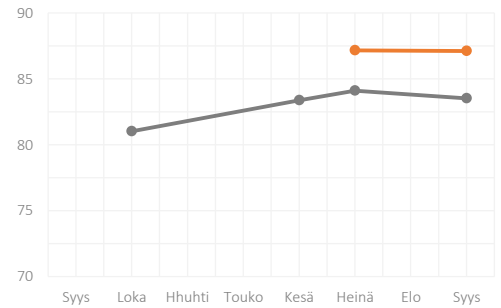
VERTAILUKOHTA
79 YLIN: 85
ALIN: 68

Palvelualue 3/3

JOHTO JA TIEDOTUS

JÄSENET

87 0



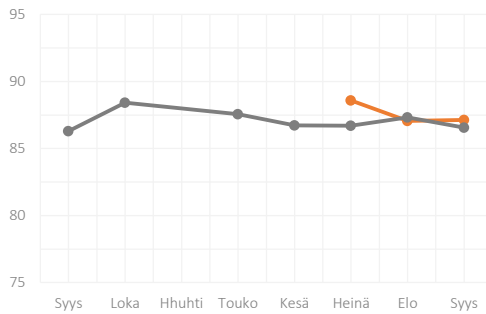
VERTAILUKOHTA

84 YLIN: 89
ALIN: 77

JOHTO JA PALVELU

VIERASPELAAJAT

87 0



VERTAILUKOHTA

87 YLIN: 91
ALIN: 82

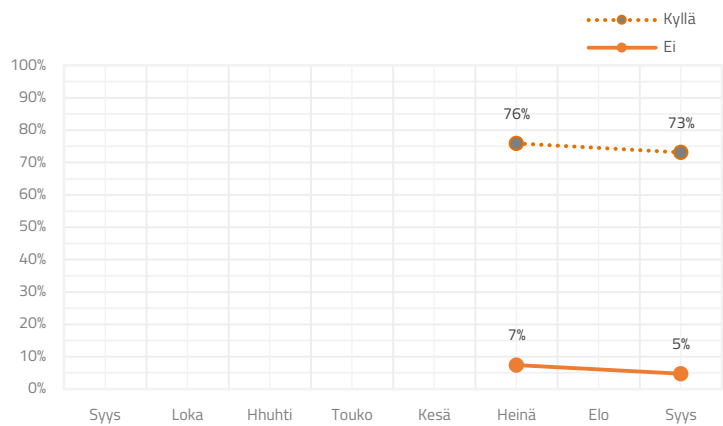
Odotukset golfyhteisössä jatkamiseen

USKOLLISUUS

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

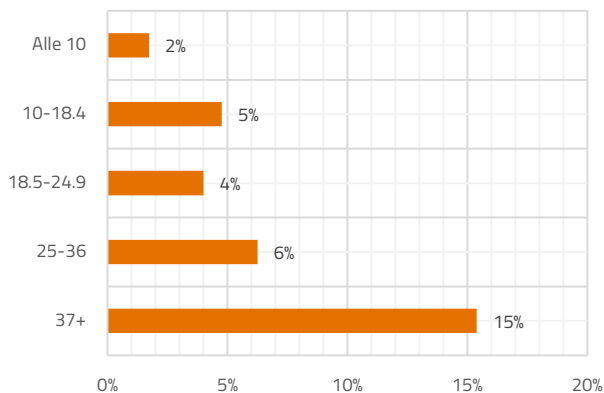
Tulokset perustuvat kysymykseen: "Kuinka todennäköistä on, että jatkat golfyhteisösi jäsenenä kahden vuoden päästä?"

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

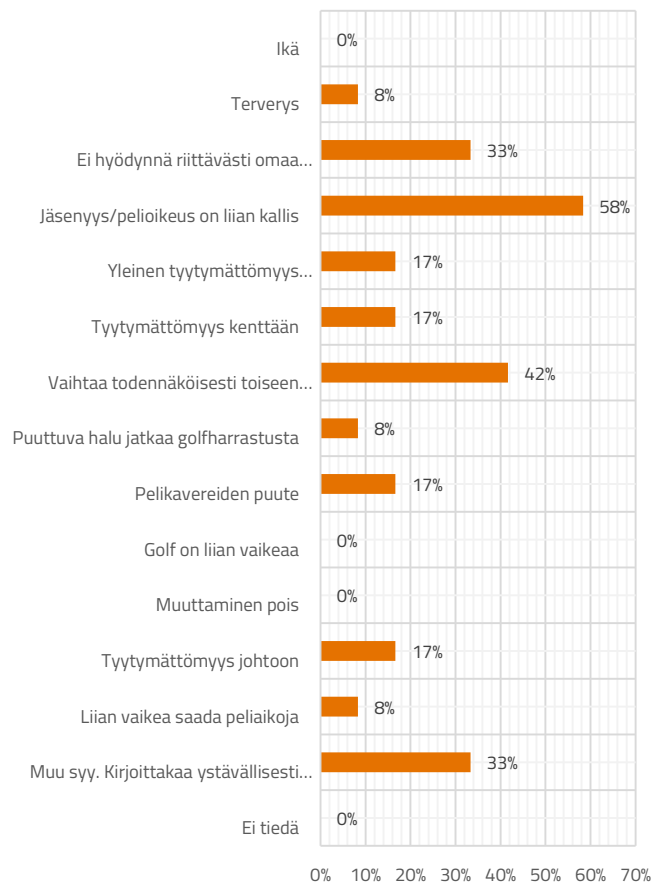


USKOLLISUUS ERI TASOITUSRYHMISSÄ SEKÄ SYYT POIS LÄHTEMISEEN

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



Syyt miksi ei näe itseään golfyhteisössä kahden vuoden päästä



Uudet jäsenet

Huomautus: tämän kohderyhmän tulokset perustuvat kaikkiin heidän vuoden 2015 aikana antamiin vastauksiin

LÄHETILÄSPISTEMÄÄRÄ

UUDET JÄSENET

32%

VERTAILUKOHTA

40%

YVÄ: 84%

ALIN: -12%

Vasemmalla näet uusien jäsenten suosittelemäärän.

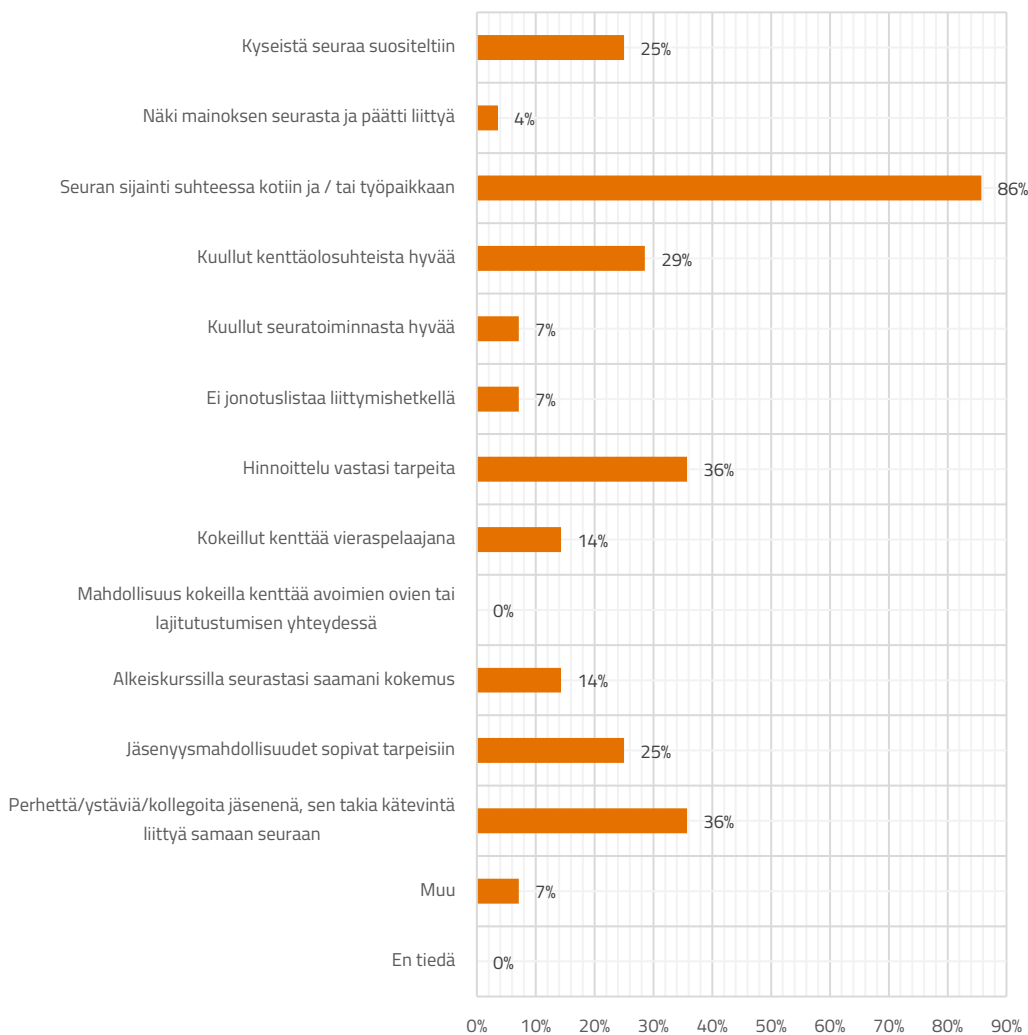
Suosittelupistemäärä perustuu kysymykseen: "Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit golfyhteisöä ystäville, perheelle tai työkavereille?".

Vastausten pohjana on kymmenasteikolla kolme kategoriaa: "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 suosittelemäärä = 20 %.

MITKÄ OVAT ENSISIJAISET SYYT TÄMÄN SEURAN VALITSEMISEEN



Pro - opettaja

LÄHETILÄSPISTEMÄÄRÄ - VALMENTAJA

JÄSENET

57%

▼
-7

VERTAILUKOHTA

62%

YLÄ: 84%
ALIN: 39%

Vasemmalla näet prota/opettajaa koskevan suositteilupistemäärän.

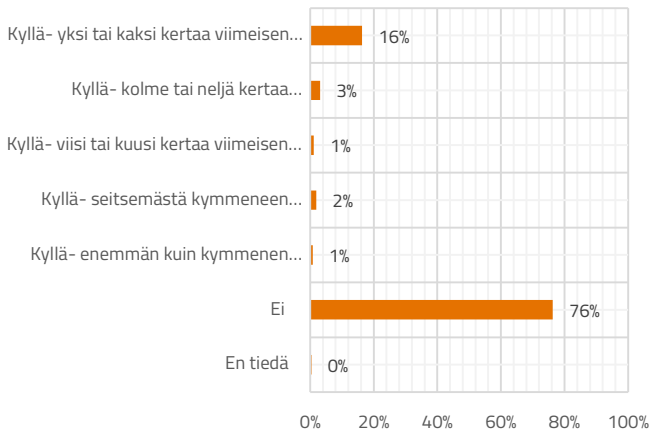
Suosittelupistemäärä perustuu kysymykseen: "Kuinka todennäköistä on, että suosittelisit [pron nimi] ystäville, perheelle tai työkavereille?".

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

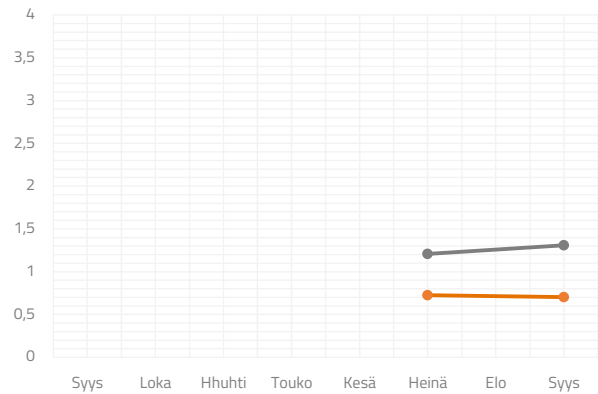
Suosittelijapisteeet lasketaan vähentämällä "Kielteinen"-vastausten osuus "Myönteinen"-vastausten prosentiosuudesta.

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

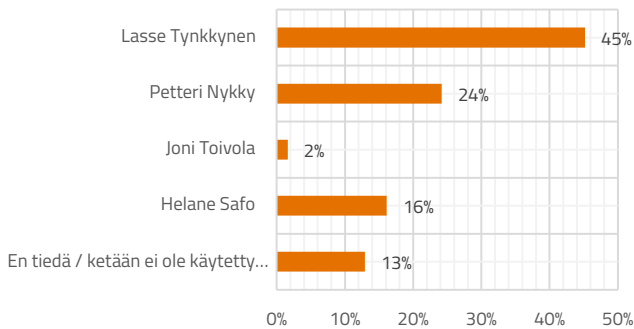
OPETTAJAN KÄYTTÖASTE JA KÄYTTÖMÄÄRÄ



Keskimääräinen opetuskertojen määrä per jäsen



KETÄ OPETTAJAA ON KÄYTETTY



Ravintola

LÄHETILÄSPISTEMÄÄRÄ - RAVINTOLA

JÄSENET

49% ▲
+2

VERTAILUKOHTA

11% YLÄ: 59%
ALIN: -37%

VIERASPELAAJAT

17% ▼
-5

VERTAILUKOHTA

16% YVÄ: 43%
ALIN: -15%

Vasemmalla näet ravintolaa koskevan suosittelemäärän.

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

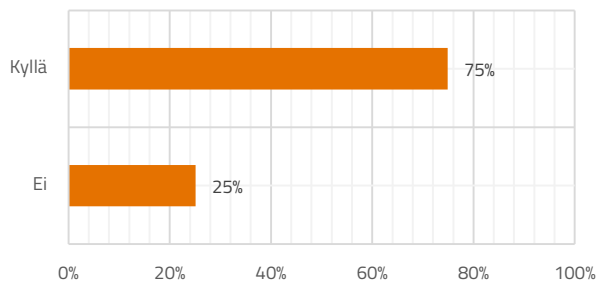
Vastausten pohjana on kymmenasteikolla kolme kategoriata: "Myönteinen" (9-10), "Neutraali" (7-8) tai "Kielteinen" (0-6).

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

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

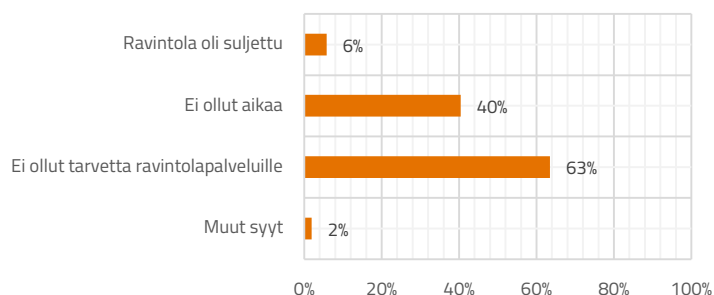
RAVINTOLAPALVELUIDEN KÄYTTÖ - VIERAAT

KÄYTTI RAVINTOLAPALVELUITA



SYYT MIKSI EI KÄYTTÄNYT RAVINTOLAPALVELUITA - VIERAAT

SYYT MIKSI EI KÄYTTÄNYT RAVINTOLAPALVELUITA



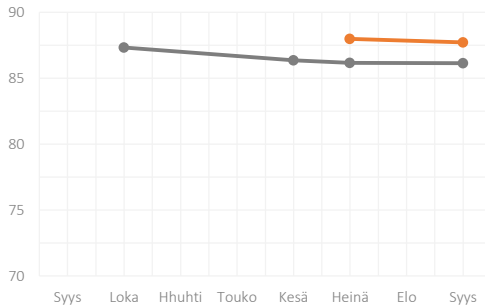
Johto ja tiedotus

- JÄSENET

CADDIEMASTERIN AUKIOLOAJAT SOPIVAT MINUN TARPEISIIN

JÄSENET

88 0



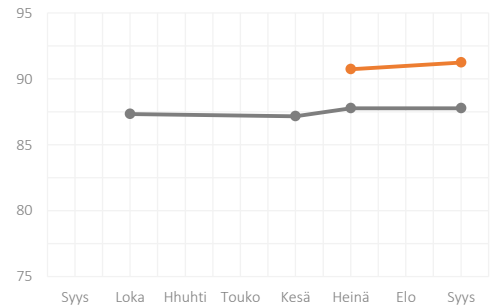
VERTAILUKOHTA

86 YLIN: 90
ALIN: 77

CADDIEMASTEREIDEN PALVELU ON HYVÄÄ

JÄSENET

91 0



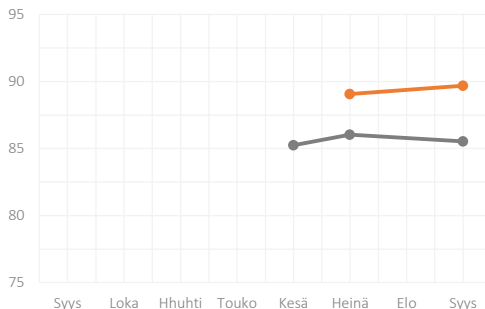
VERTAILUKOHTA

88 YLIN: 91
ALIN: 81

CADDIEMASTEREIDEN TAVOITETTAVUUS

JÄSENET

90 ▲
+1



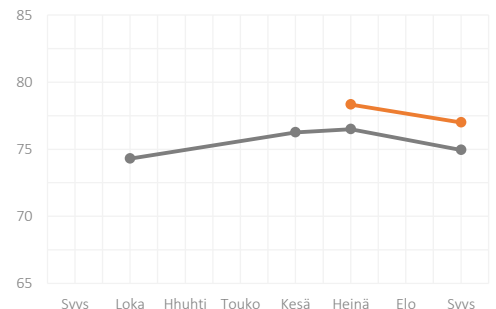
VERTAILUKOHTA

86 YLIN: 90
ALIN: 80

HALLITUS TEKEE HYVÄÄ TYÖTÄ

JÄSENET

77 ▼
-1



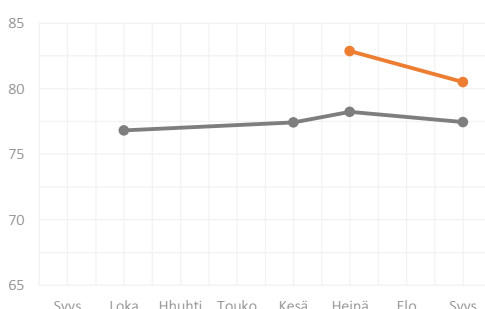
VERTAILUKOHTA

76 YLIN: 85
ALIN: 64

OPERATIIVINEN JOHTO TEKEE HYVÄÄ TYÖTÄ

JÄSENET

81 ▼
-2



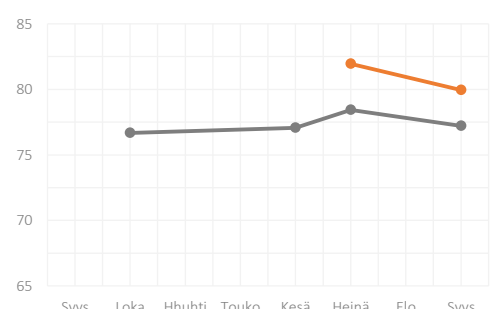
VERTAILUKOHTA

78 YLIN: 87
ALIN: 65

SEURA TIEDOTTAA RIITTÄVÄSTI OLENNAISISTA ASIOISTA

JÄSENET

80 ▼
-2



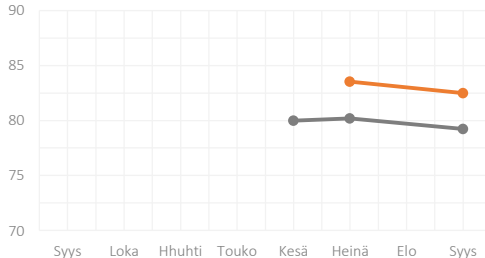
VERTAILUKOHTA

78 YLIN: 86
ALIN: 68

KOTISIVUT SISÄLTÄVÄT TARVITTAVAT TIEDOT

JÄSENET

82 ▼
-2



VERTAILUKOHTA

80 YLIN: 86
ALIN: 71

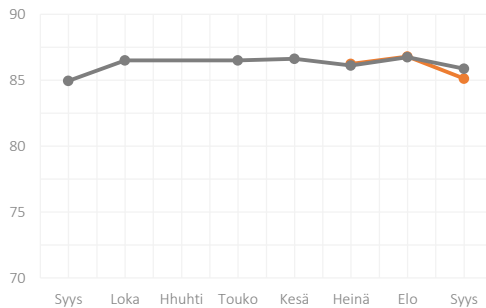
Johto ja palvelu

- VIERASPELAAJAT

CADDIEMASTERIN AUKIOLOAJAT SOPIVAT MINUN TARPEISIIN

VIERASPELAAJAT

85 ▼
-2



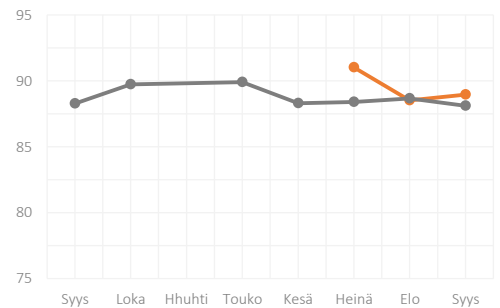
VERTAILUKOHTA

86 YLIN: 89
ALIN: 79

CADDIEMASTEREIDEN PALVELU ON HYVÄÄ

VIERASPELAAJAT

89 0



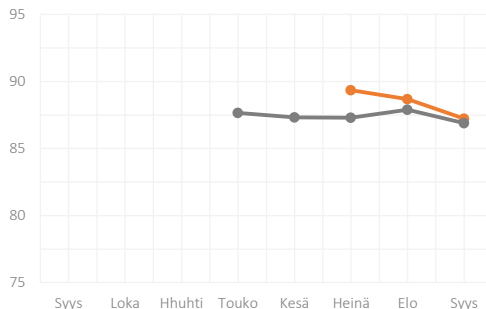
VERTAILUKOHTA

88 YLIN: 92
ALIN: 83

CADDIEMASTEREIDEN TAVOITETTAVUUS

VIERASPELAAJAT

87 ▼
-2



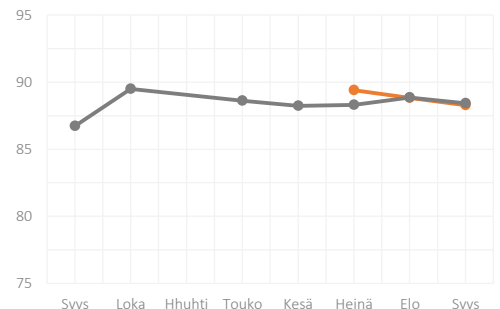
VERTAILUKOHTA

87 YLIN: 91
ALIN: 81

NOPEA JA HELPPO ILMOITTAUTUMINEN ENNEN KIERROSTA

VIERASPELAAJAT

88 ▼
-1



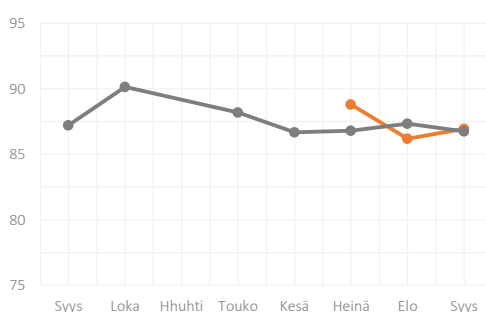
VERTAILUKOHTA

88 YLIN: 92
ALIN: 84

VIERASPELAAJANA TUNTEE ITSENSÄ TERVETULLEEKSI

VIERASPELAAJAT

87 ▲
+1



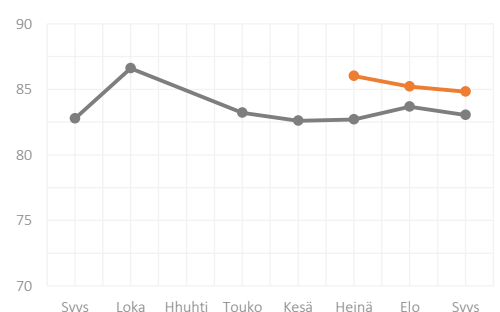
VERTAILUKOHTA

87 YLIN: 92
ALIN: 80

KOTISIVUT SISÄLTÄVÄT TARVITTAVAT TIEDOT

VIERASPELAAJAT

85 0



VERTAILUKOHTA

83 YLIN: 88
ALIN: 77

Tulokset taulukossa yleiskuva

VIERASPELAAJAT

JÄSENET

	VIERASPELAAJAT						JÄSENET										
	Syys	Loka	Huhti	Touko	Kesä	Heinä	Elo	Syys	Muutos	Vertailukohta	Loka	Kesä	Heinä	Syys	Muutos	Vertailukohta	
Vastausten määrä						116	261	207						276	260		
Vastausprosentti						36%	29%	34%						28%	25%		
Lähettiläspistemäärä						49%	42%	47%	+5%	43%				53%	51%	-2%	42%
Palvelualue																	
Kenttä						82	80	81	+1	80				80	79	-1	77
Sosiaalinen ympäristö						84	80	82	+2	82				79	79	0	80
Ravintola						84	82	83	+1	81				86	86	0	79
Klubitalo						86	85	84	-1	84				82	81	-1	82
Harjoitusalueet						85	84	81	-3	80				81	80	-1	77
Proshop						74	80	76	-4	81				77	77	0	74
Pro - opettaja														88	86	-2	86
Johto ja palvelu						89	87	87	0	87							
Johto ja tiedotus														87	87	0	84
Hinnat ja tuotteet						75	71	71	0	73				78	78	0	77