

Höganäs Golfklubb

Medlemsundersökning

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Benchmark: National Benchmark

Filter tillämpade: Ingen

Rapportdatum: 21 okt. 2024



Om presentationen

Den här rapporten ger en omfattande översikt över insamlade undersökningsdata och presenterar viktiga trender och observationer för din bekvämlighet.

Vår avsikt är att denna rapport ska fungera som en värdefull resurs när du rapporterar dessa resultat till dina medlemmar, styrelse och anställda. Det ger en solid grund för att effektivt kommunicera undersökningsresultaten och underlätta välgrundat beslutsfattande.

Vi uppmuntrar dig att använda denna export som en inspirationskälla och skräddarsy den efter dina specifika behov och preferenser. Anpassa innehållet, lägg till relevanta insikter och införliva din organisations varumärke för att skapa en övertygande och effektiv presentation.

Enkätengagemang

En översikt över svarsfrekvensen, inbjudningarna och svaren som du fått för din undersökning. Dessa mätvärden är viktiga för att förstå engagemanget och deltagandenivåerna för din målgrupp.

472

Inbjudningar

Antalet personer som har blivit inbjudna att delta

197

Svar

Det totala antalet respondenter som har besvarat enkäten

42 %

Svarsfrekvens

Andelen svarande som har gett feedback.

0

Delbar länk

Antalet respondenter som har svarat med en delbar länk

Hur man tolkar resultaten

I de följande bilderna kommer vi att ge vägledning om hur man läser de olika resultaten.



Terminologi

Den här bilden kommer att förklara några av de vanliga terminologin som används i presentationen

Serviceområde

Ett serviceområde avser en grupp frågor som är relaterade till en specifik aspekt av den tjänst du tillhandahåller dina kunder.

Beröringspunkt

En kontaktpunkt avser varje interaktion eller kontaktpunkt mellan undersökningsdeltagaren och den organisation som genomför undersökningen.

Poäng

Vi räknar om betygen (från 1-10) på frågor i undersökningen till poäng mellan 0 och 100 poäng. Detta för att göra det lättare att läsa och jämföra resultat.

Prioritetskarta

En prioriteringskarta, även känd som en prioriteringsmatris, är ett visuellt verktyg som hjälper till att avgöra vikten av olika frågor. Genom att visuellt kartlägga prioriteringar vägleder den beslutsfattande och resursallokering mot högt värde, låginsatsuppgifter eller objekt.

Prioritetskarta

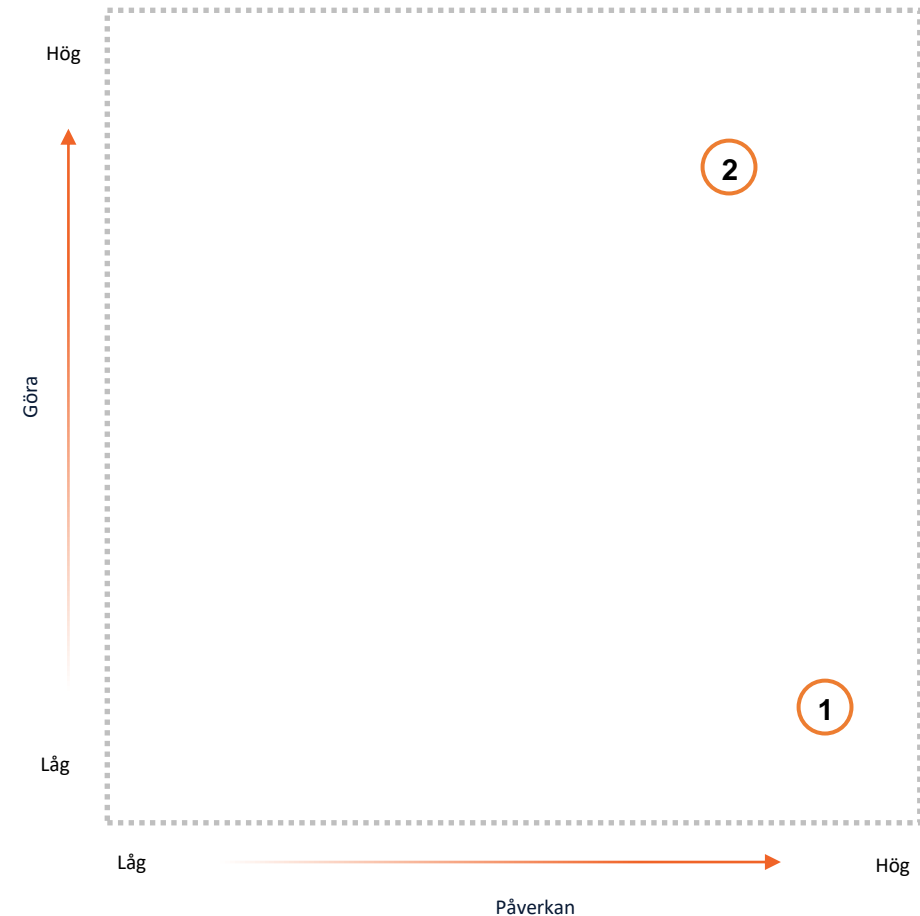
En prioritetskarta är ett strategiskt verktyg som används för att prioritera förbättringar av de tjänster och faciliteter som klubben erbjuder.

En prioriterad karta har två axlar: Impact och poäng.

- Inverkan hänvisar till hur stor effekt det har på dina kunder
- Poängen hänvisar till hur bra klubben presterar just nu

Exempel:

1. Har stor inverkan på dina medlemmar och du får för närvarande låga poäng. Detta bör vara ett högprioriterat område för dig.
2. Har hög effekt och hög poäng. Detta borde ha lägre prioritet för dig.



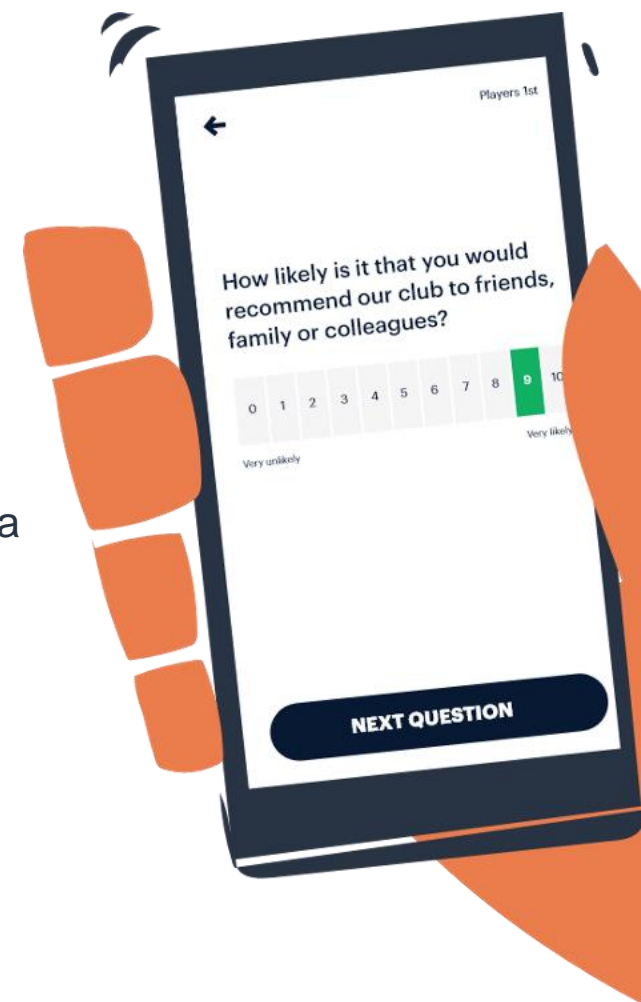
Vad är Net Promoter Score?

Net Promoter Score (NPS) är ett allmänt använt mått som mäter kundlojalitet och kundnöjdhet.

NPS baseras på en enda fråga: "På en skala från 0 till 10, hur troligt är det att du rekommenderar [Företag/Produkt/Tjänst] till en vän eller kollega?"

Respondenterna kategoriseras i tre grupper baserat på deras betyg:

- * Promoters (poäng 9-10): Lojala entusiaster som kommer att rekommendera dig till andra
- * Passiv (poäng 7-8): Nöjda men oentusiastiska kunder, sårbara för konkurrens.
- * Belackare (poäng 0-6): Missnöjda kunder som kan skada varumärket och hindra tillväxt genom negativ mun-till-mun.



Hur beräknas NPS?

NPS beräknas genom att subtrahera procentandelen Detractors från andelen Promoters bland våra respondenter.

NPS formel:

$NPS = \% \text{ Promoters} - \% \text{ Detractors}$

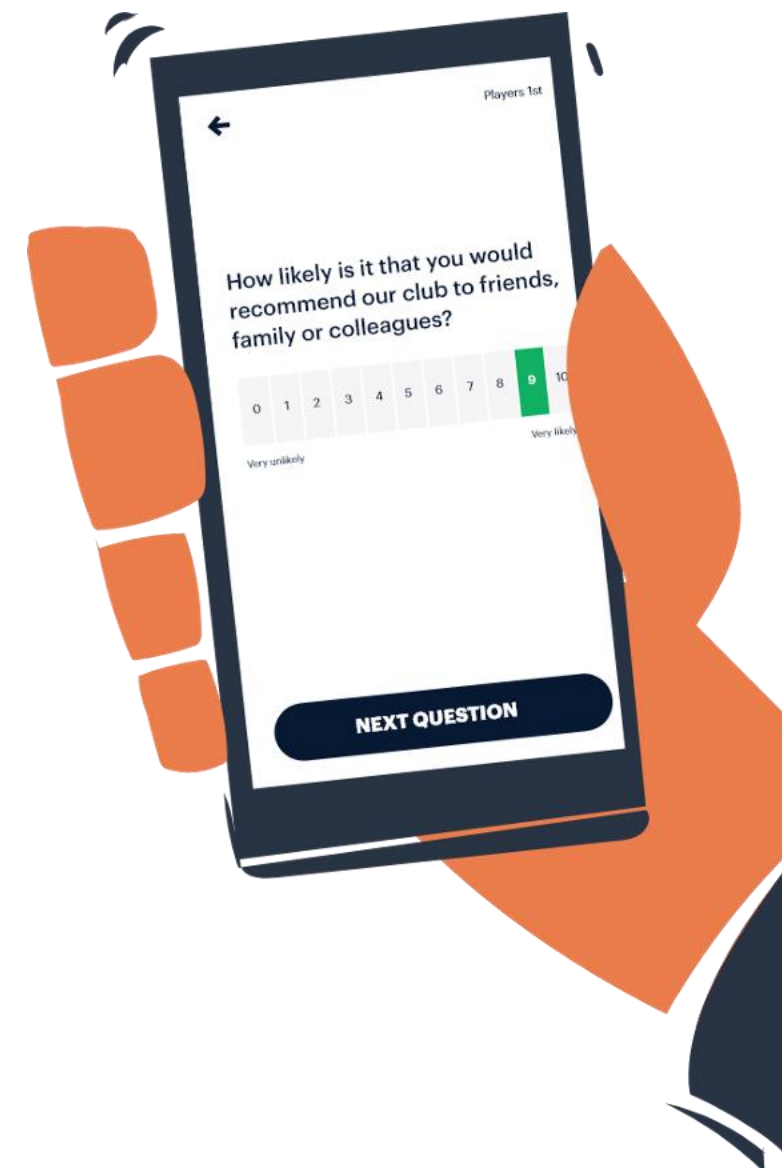
Exempel:

$65 = 72 \% - 7 \%$

Passiv räknas in i det totala antalet svarande, vilket minskar procentandelen av både belackare och initiativtagare och skjuter upp det totala resultatet mot 0.

Vi har en mer djupgående artikel om Net Promoter Score

<https://players1st.sport/us/blog/net-promoter-score-guide-for-golf-clubs>



Net Promoter Score

En översikt över Net Promoter Score och utveckling över tid.



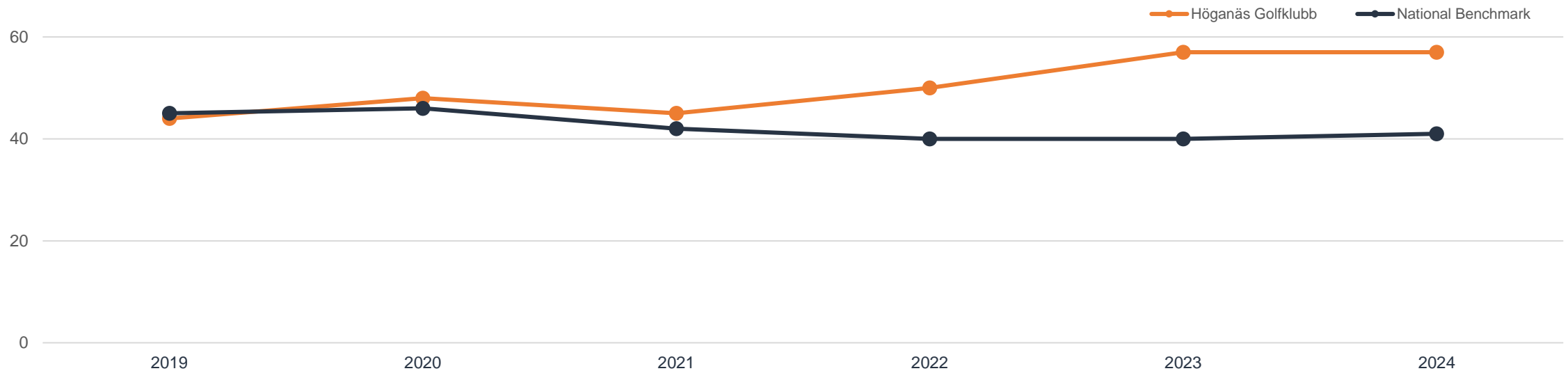
Net Promoter Score

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

NPS-utveckling under de senaste 5 hela kalenderåren



År	NPS	National Benchmark	Promoters	Passive	Detractors
2024	57	41	64%	29%	7%
2023	57	40	62%	33%	5%
2022	50	40	57%	36%	7%
2021	45	42	57%	31%	12%
2020	48	46	58%	33%	9%
2019	44	45	56%	32%	12%

Serviceområden

En översikt över alla tjänsteområden i din undersökning.



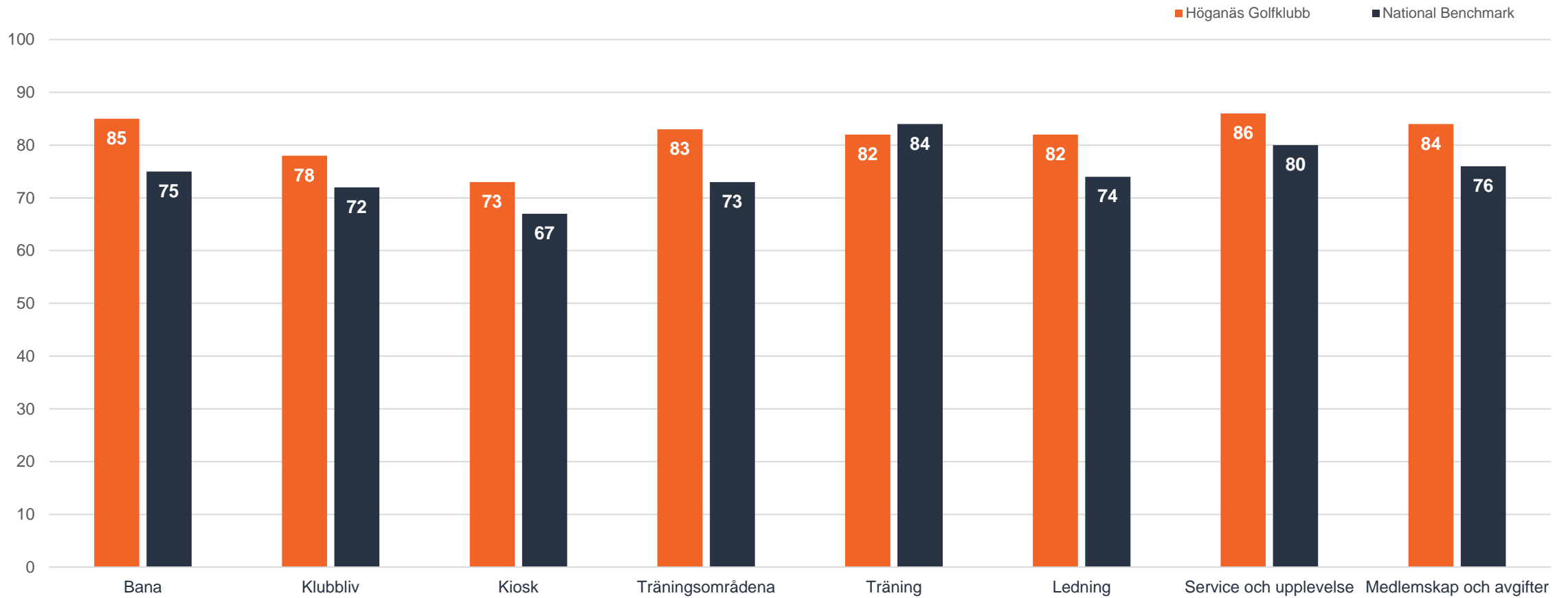
Serviceområden

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

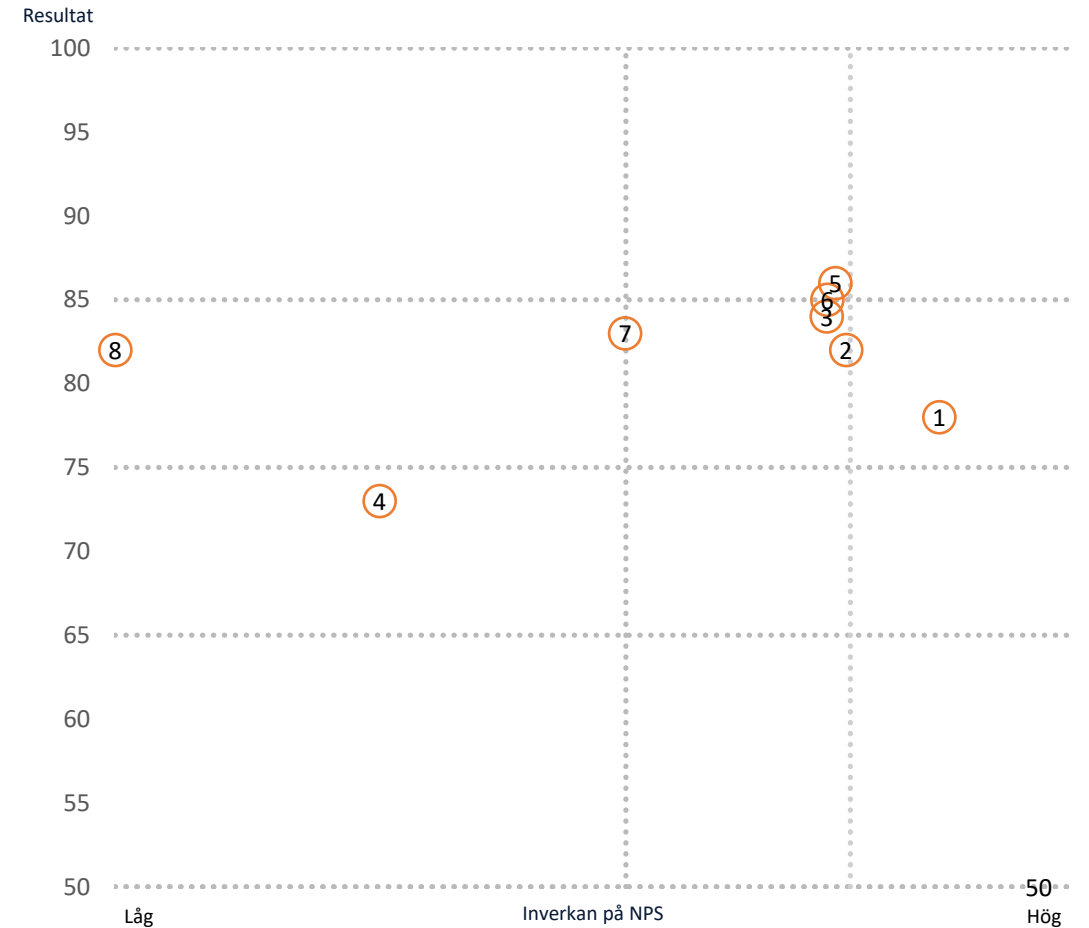
Tillämpade filter: Ingen

Alla serviceområden i din klubb



Prioritetskarta för serviceområde

#	Serviceområde
1	Klubbliv
2	Ledning
3	Medlemskap och avgifter
4	Kiosk
5	Service och upplevelse
6	Bana
7	Träningsområdena
8	Träning



Bakgrundsfrågor

En översikt över alla frågor inom serviceområdet
Bakgrundsfrågor



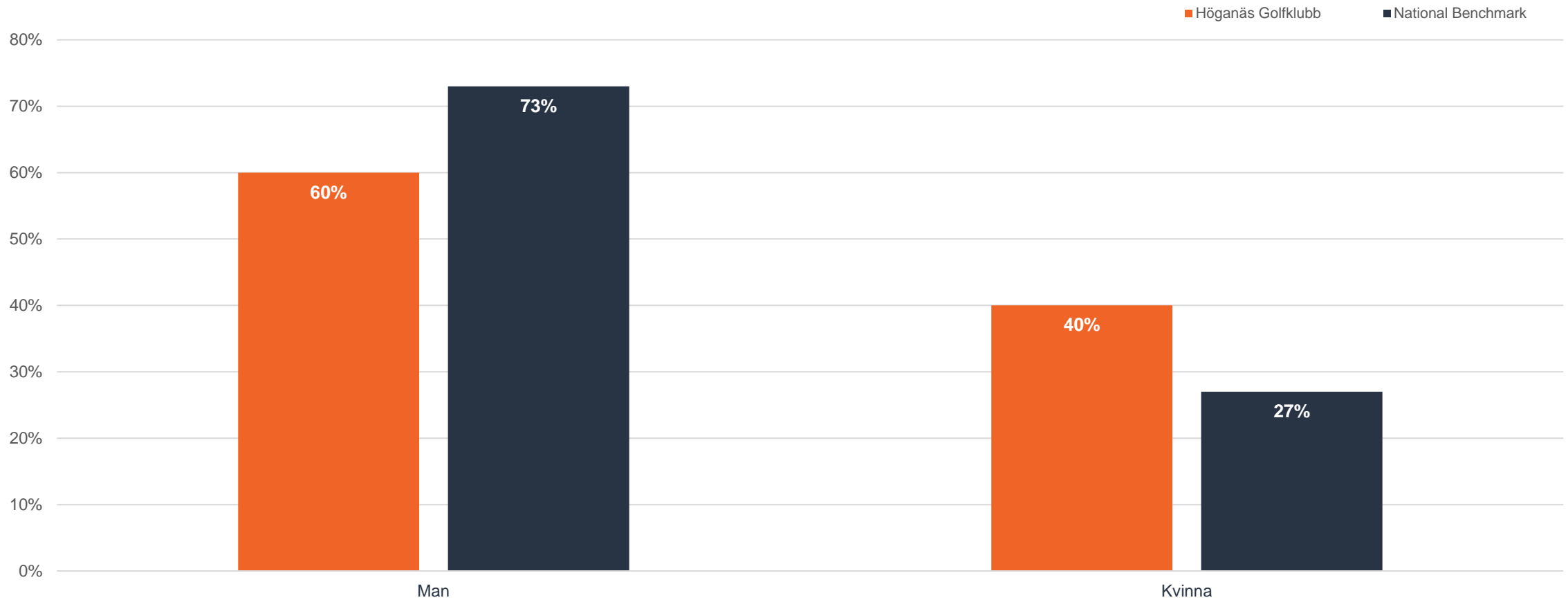
Bakgrundsfrågor

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Vilket kön har du?



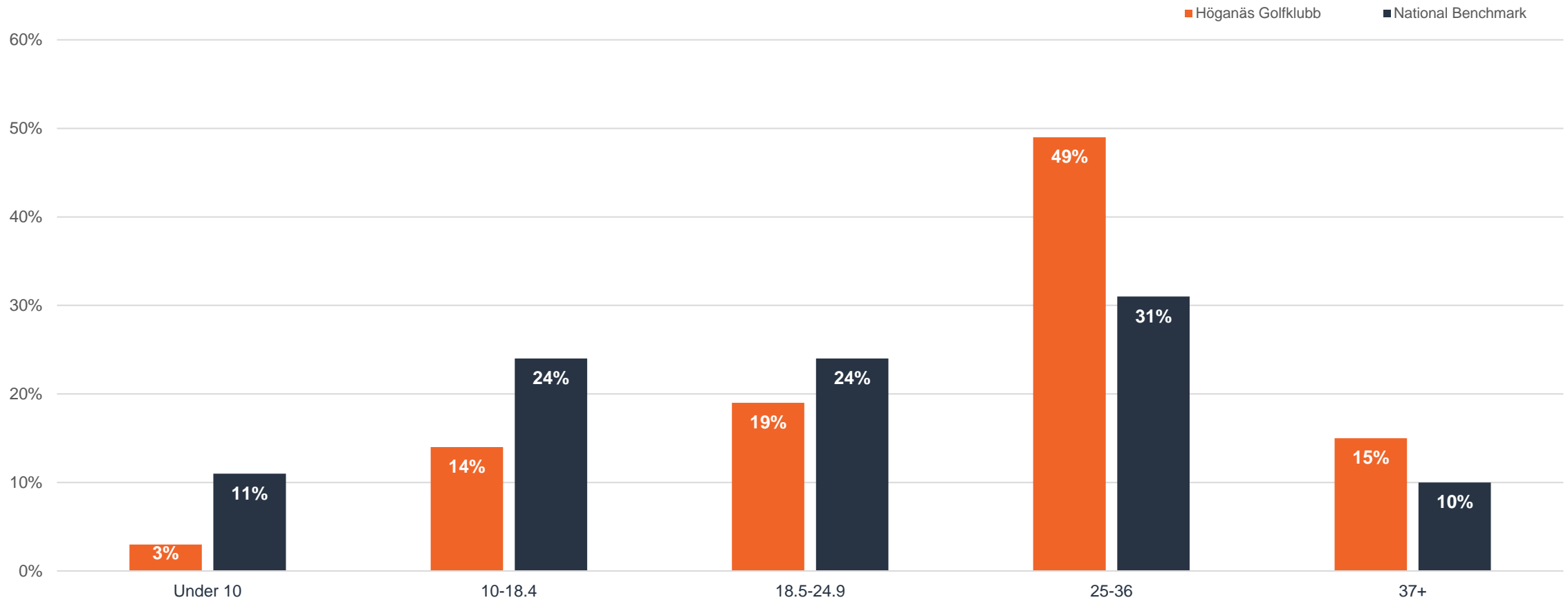
Bakgrundsfrågor

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Vad är din handicap?



Rekommendation

En översikt över alla frågor inom serviceområdet
Rekommendation



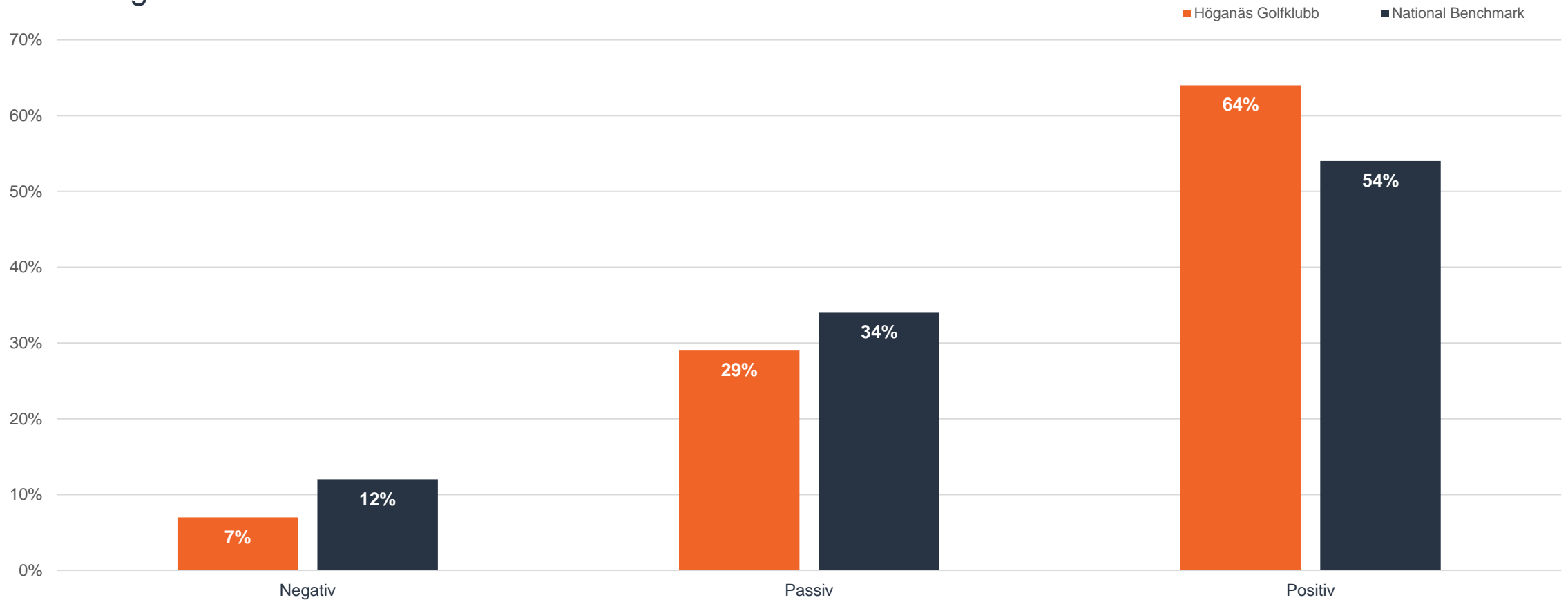
Rekommendation

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Hur sannolikt är det att du vill rekommendera Höganäs Golfklubb till vänner, familj eller kollegor?



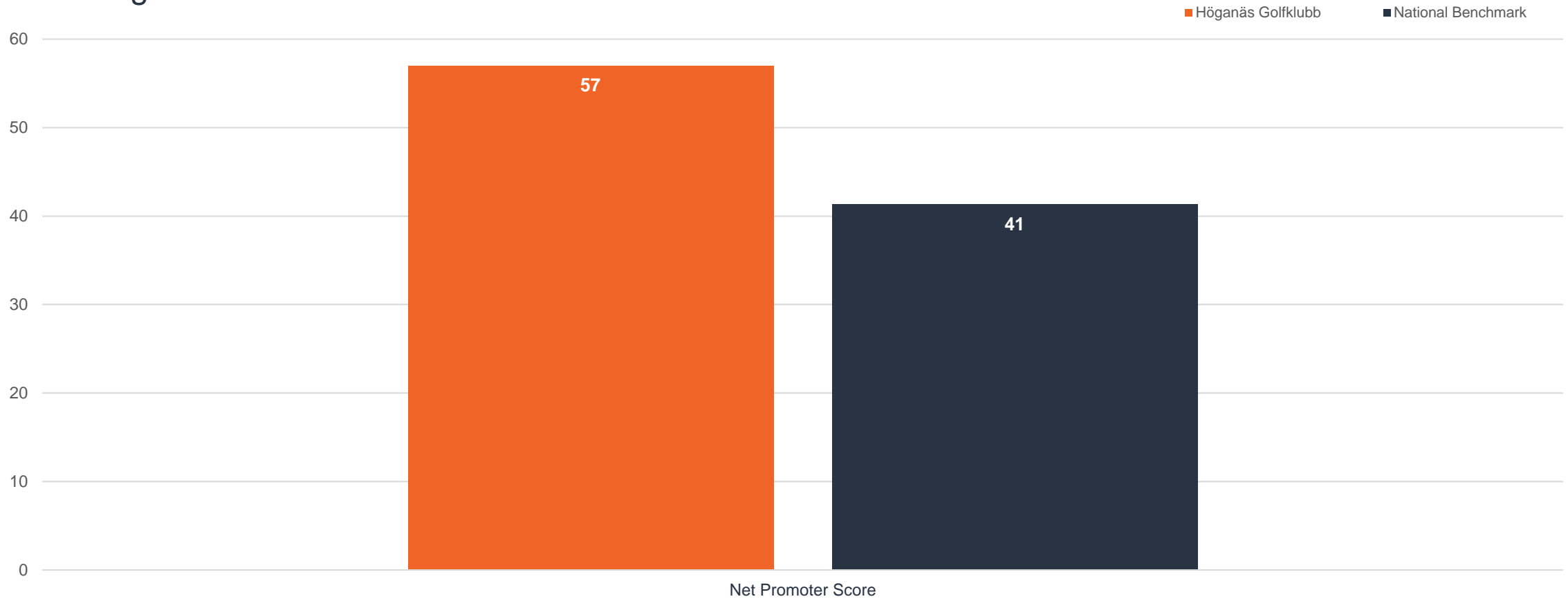
Rekommendation

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Hur sannolikt är det att du vill rekommendera Höganäs Golfklubb till vänner, familj eller kollegor?



Lojalitet

En översikt över alla frågor inom serviceområdet
Lojalitet



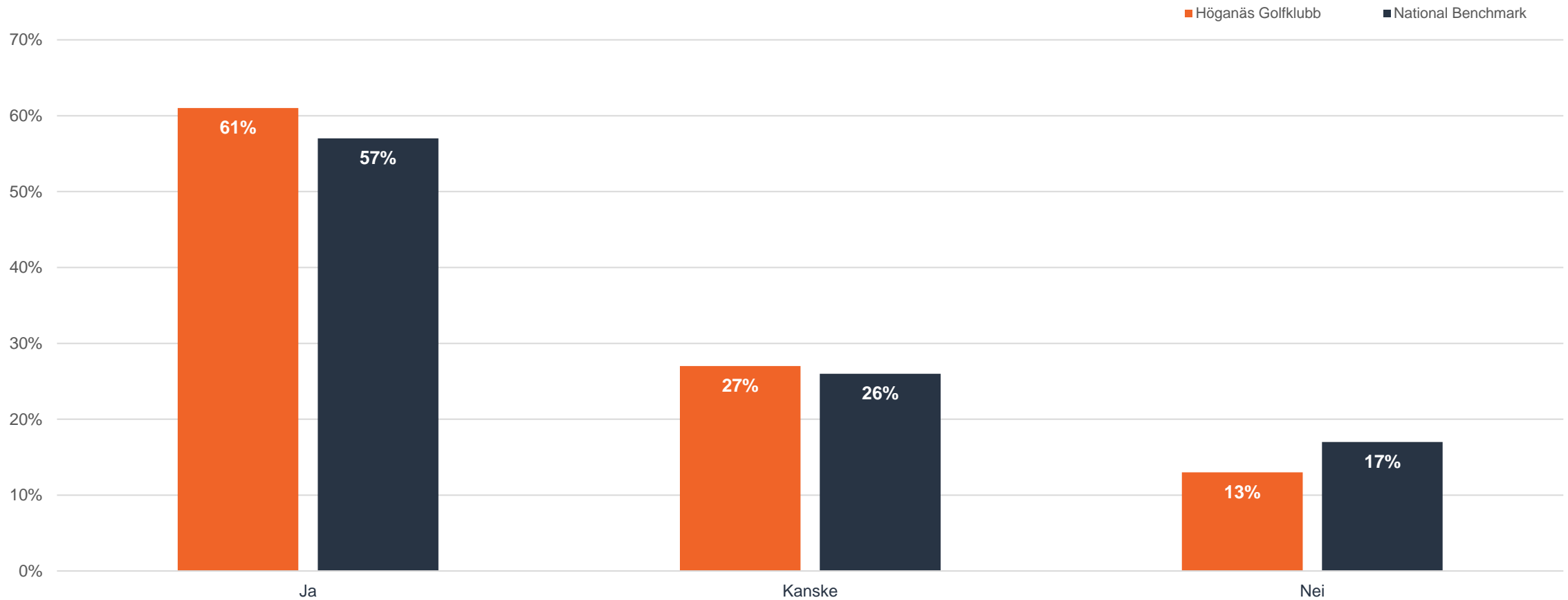
Lojalitet

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Hur sannolikt är det att du fortsätter som medlem i Höganäs Golfklubb om två år?



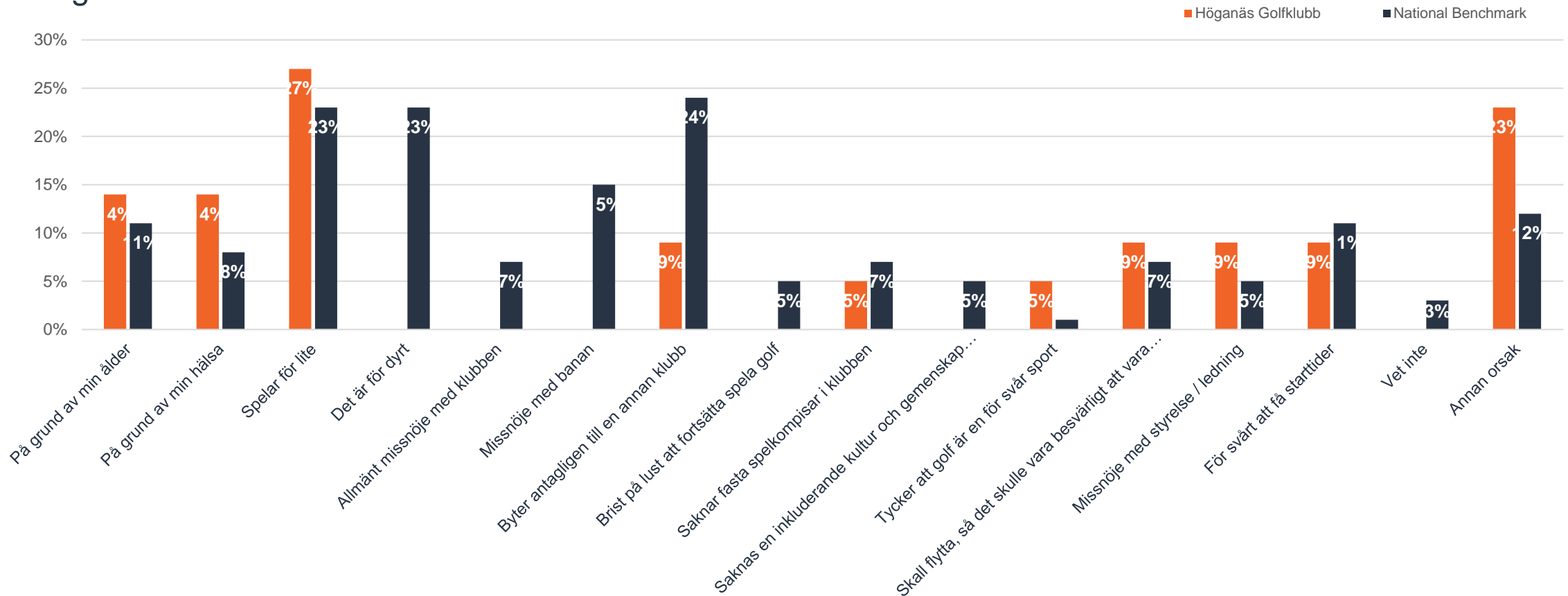
Lojalitet

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Vad är anledningen till att du inte förväntar dig att vara medlem om två år? Möjligt att ange flera alternativ



Bana

En översikt över alla frågor inom serviceområdet
Bana



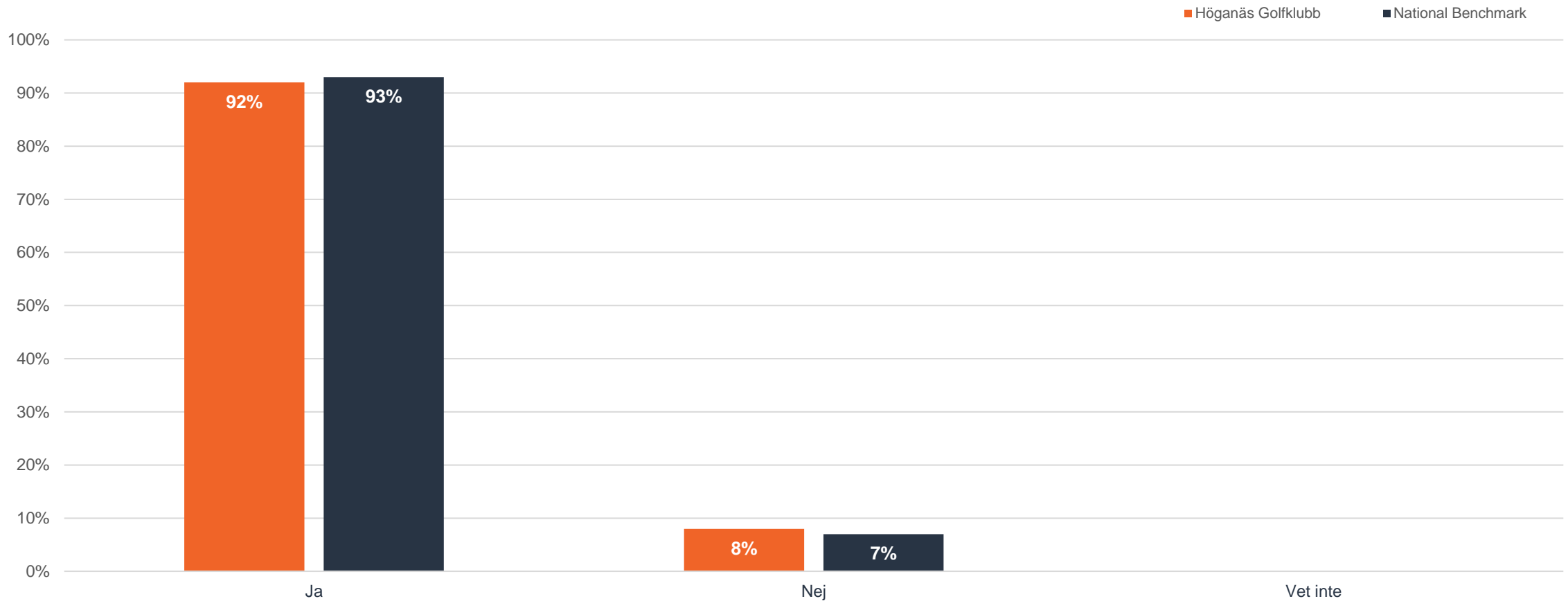
Bana

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Har du spelat på Höganäs Golfklubb under nuvarande säsong?



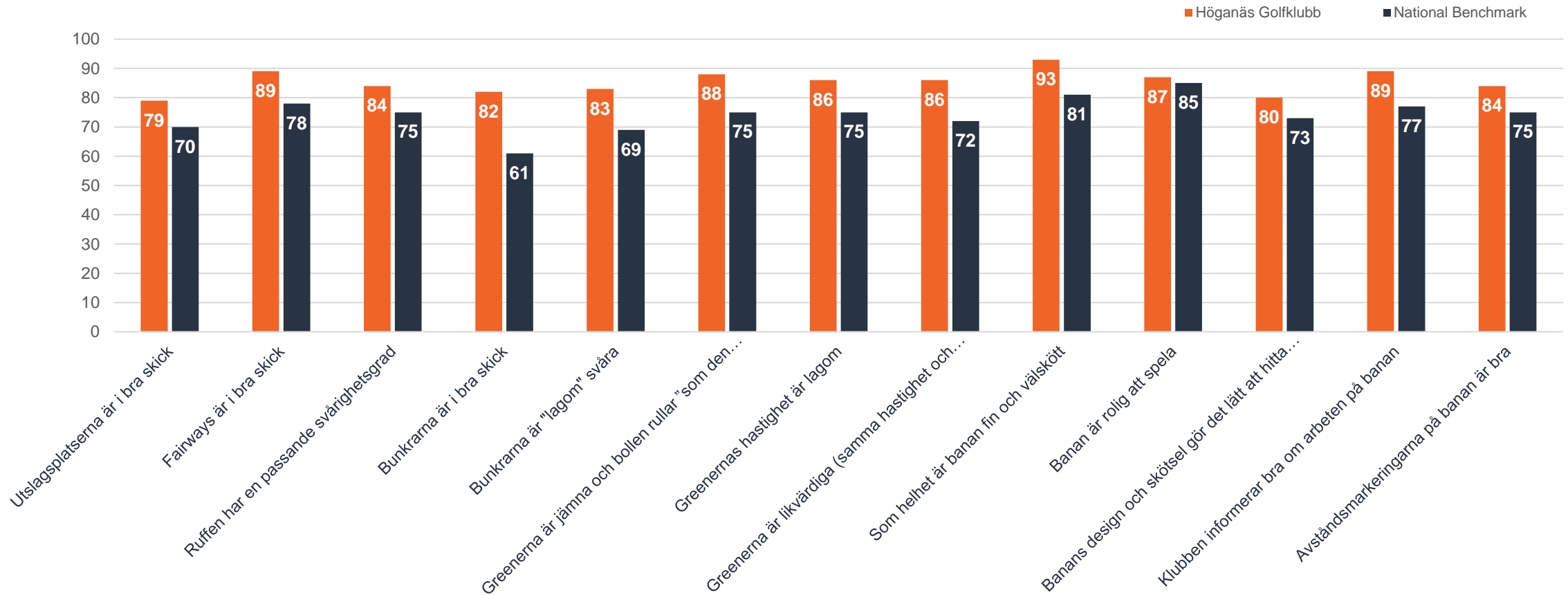
Bana

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Beröringspunkter i serviceområdet



Bana

#	Serviceområde
1	Som helhet är banan fin och välskött
2	Banan är rolig att spela
3	Fairways är i bra skick
4	Bunkrarna är i bra skick
5	Ruffen har en passande svårighetsgrad
6	Avståndsmarkeringarna på banan är bra
7	Greenerna är jämna och bollen rullar "som den ska"
8	Klubben informerar bra om arbeten på banan
9	Greenernas hastighet är lagom
10	Utslagsplatserna är i bra skick
11	Banans design och skötsel gör det lätt att hitta bollen
12	Greenerna är likvärdiga (samma hastighet och hårdhet)
13	Bunkrarna är "lagom" svåra



Klubbliv

En översikt över alla frågor inom serviceområdet Klubbliv



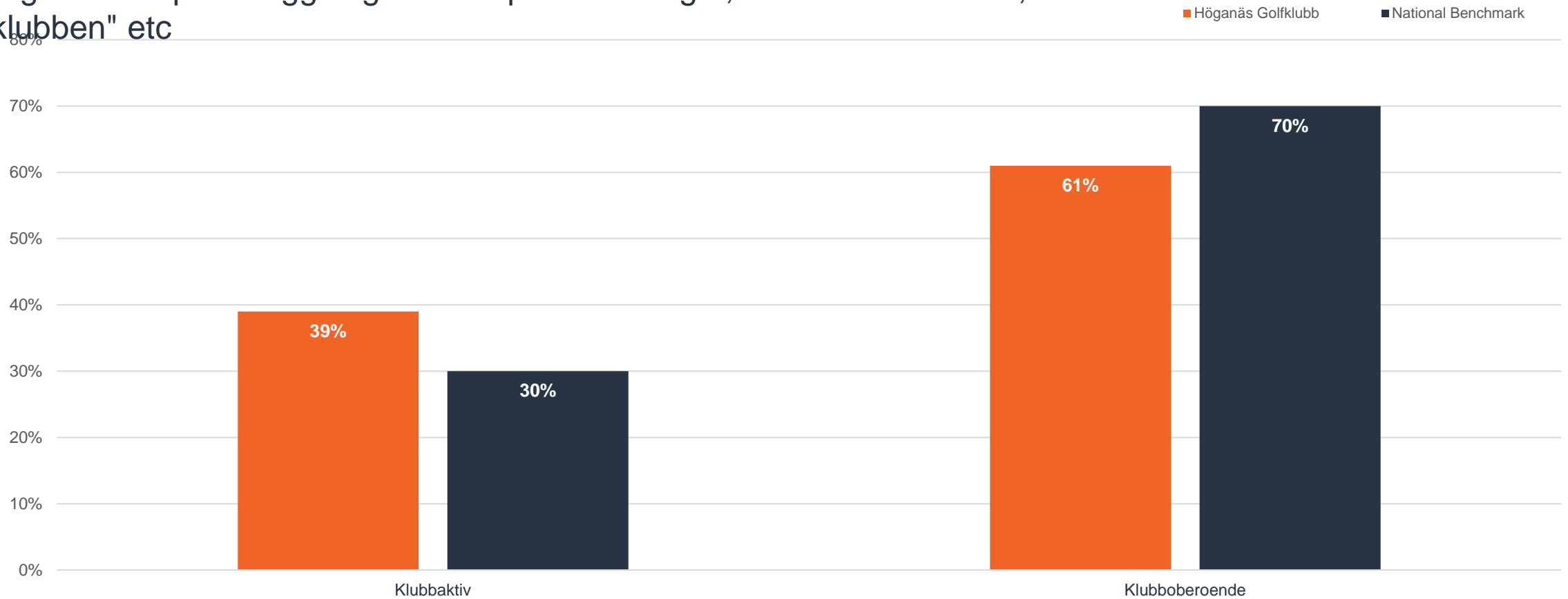
Klubbliv

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Klubbens sociala liv är viktigt för mig och jag deltar gärna i de aktiviteter som organiseras på anläggningen exempelvis tävlingar, kommittéaktiviteter, "klubbar i klubben" etc



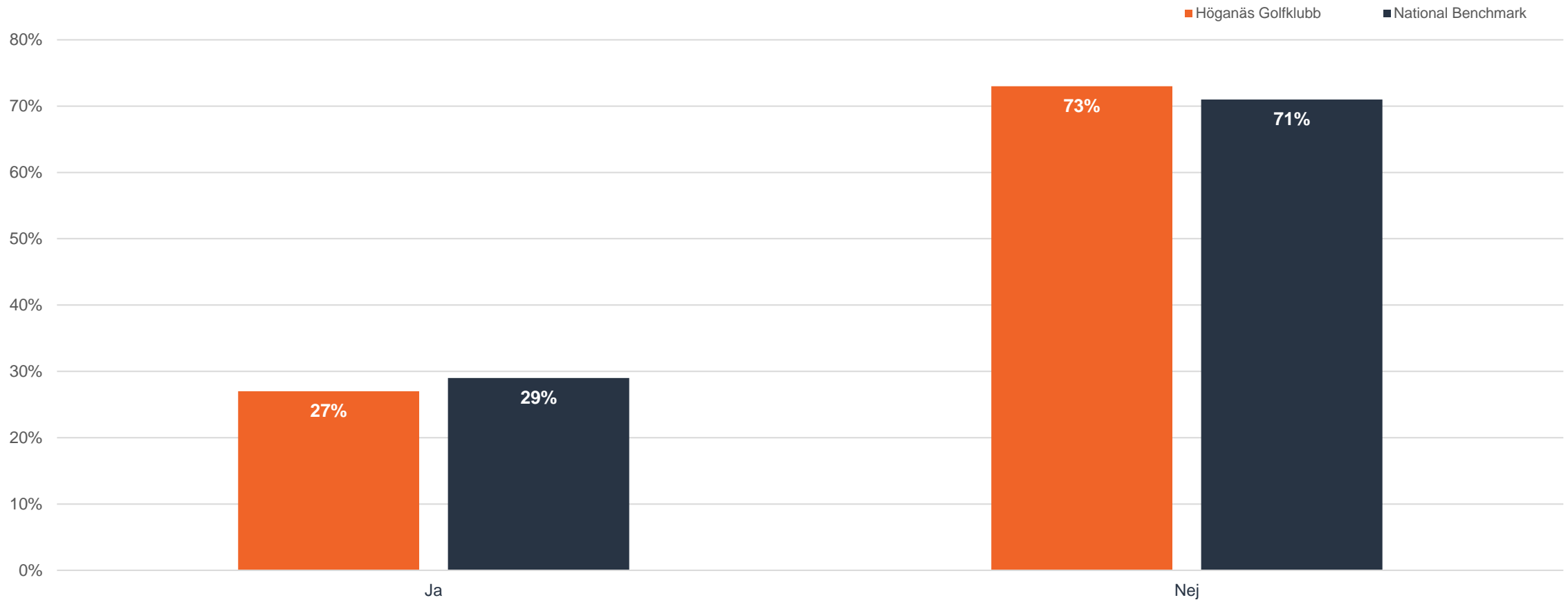
Klubbliv

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Är intresserad av andra aktiviteter på klubben, förutom tävlingar



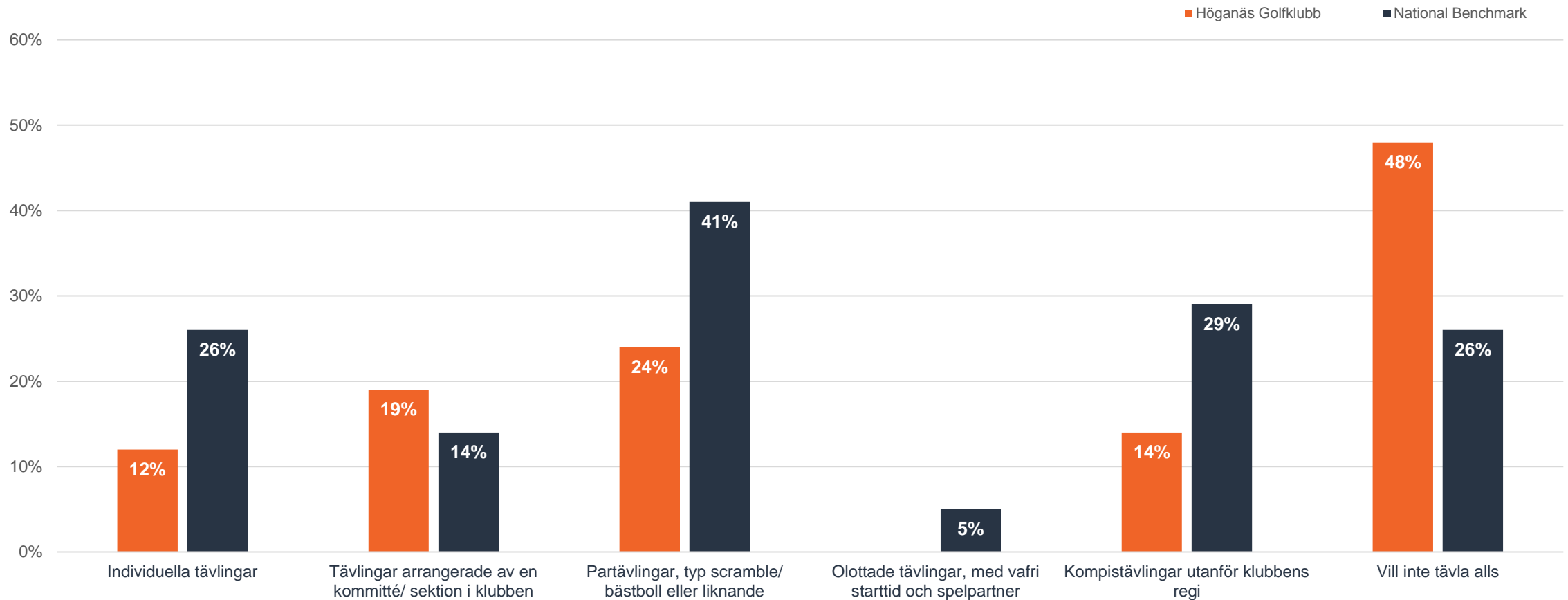
Klubbliv

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Vilken typ av tävlingar deltar du helst i:



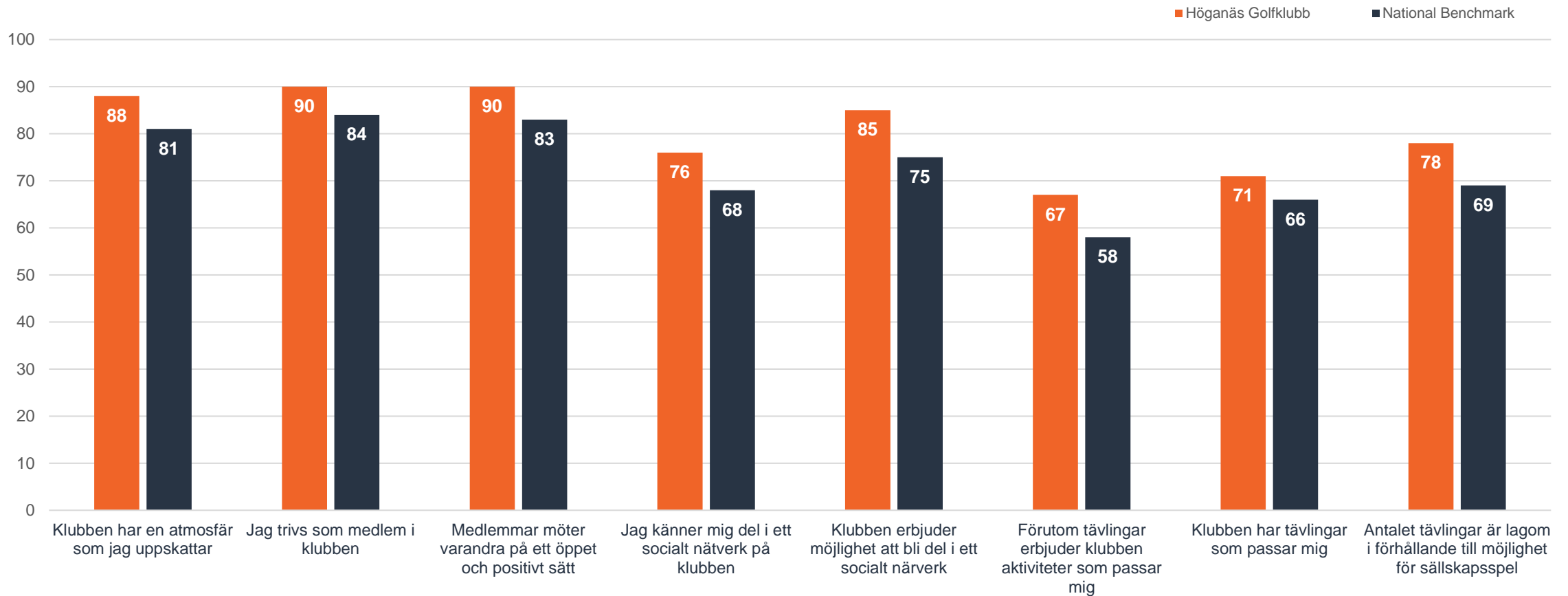
Klubbliv

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Beröringspunkter i serviceområdet



Klubbliv

#	Serviceområde
1	Klubbens sociala liv är viktigt för mig och jag deltar gärna i de aktiviteter som organiseras på anläggningen exempelvis tävlingar, kommittéaktiviteter, "klubbar i klubben" etc
2	Jag känner mig del i ett socialt nätverk på klubben
3	Förutom tävlingar erbjuder klubben aktiviteter som passar mig
4	Jag trivs som medlem i klubben
5	Klubben har en atmosfär som jag uppskattar
6	Medlemmar möter varandra på ett öppet och positivt sätt
7	Klubben erbjuder möjlighet att bli del i ett socialt nätverk
8	Antalet tävlingar är lagom i förhållande till möjlighet för sällskapsspel
9	Klubben har tävlingar som passar mig



Klubbliv

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Skulle önska möjlighet till följande aktiviteter:

“After work, andra tävlingsformer,
öppen för de flesta förslag till
aktiviteter.”

“mer träningsmöjligheter, kurser etc”

Du kan se alla 7 kommentarer på följande länk
<https://app.players1st.sport/>

Kiosk

En översikt över alla frågor inom serviceområdet
Kiosk



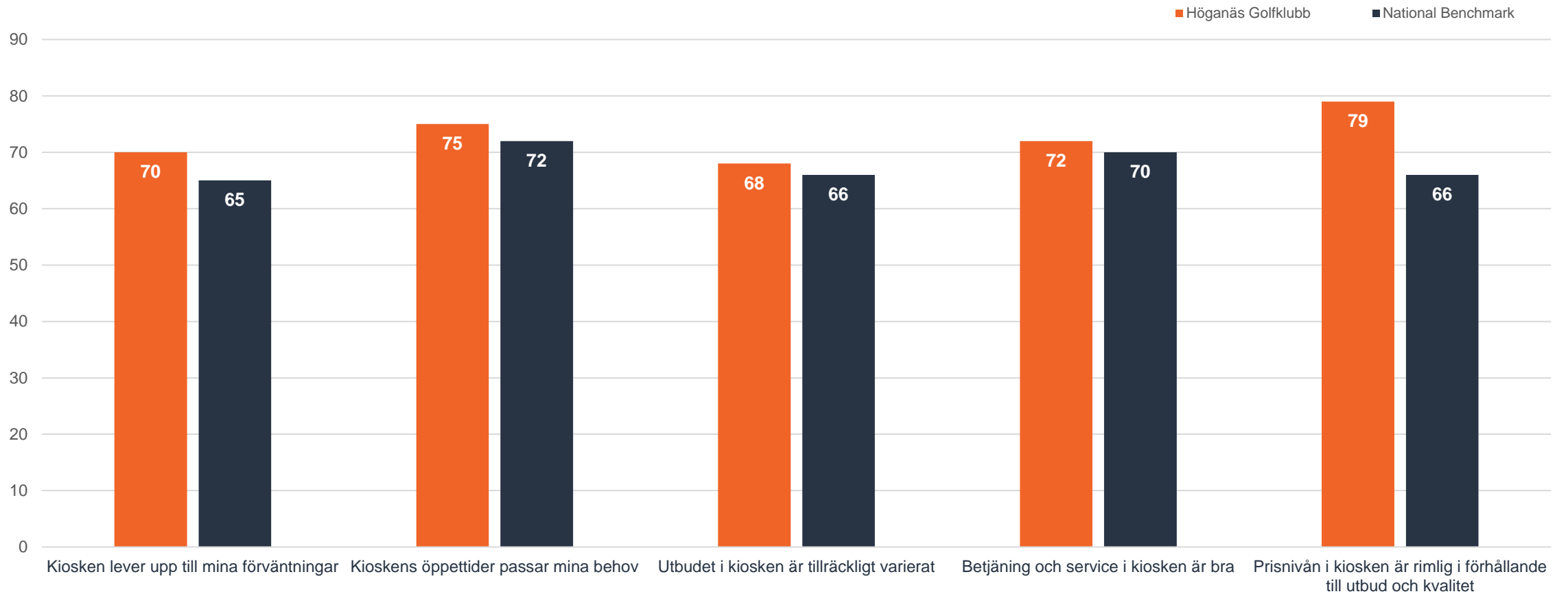
Kiosk

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

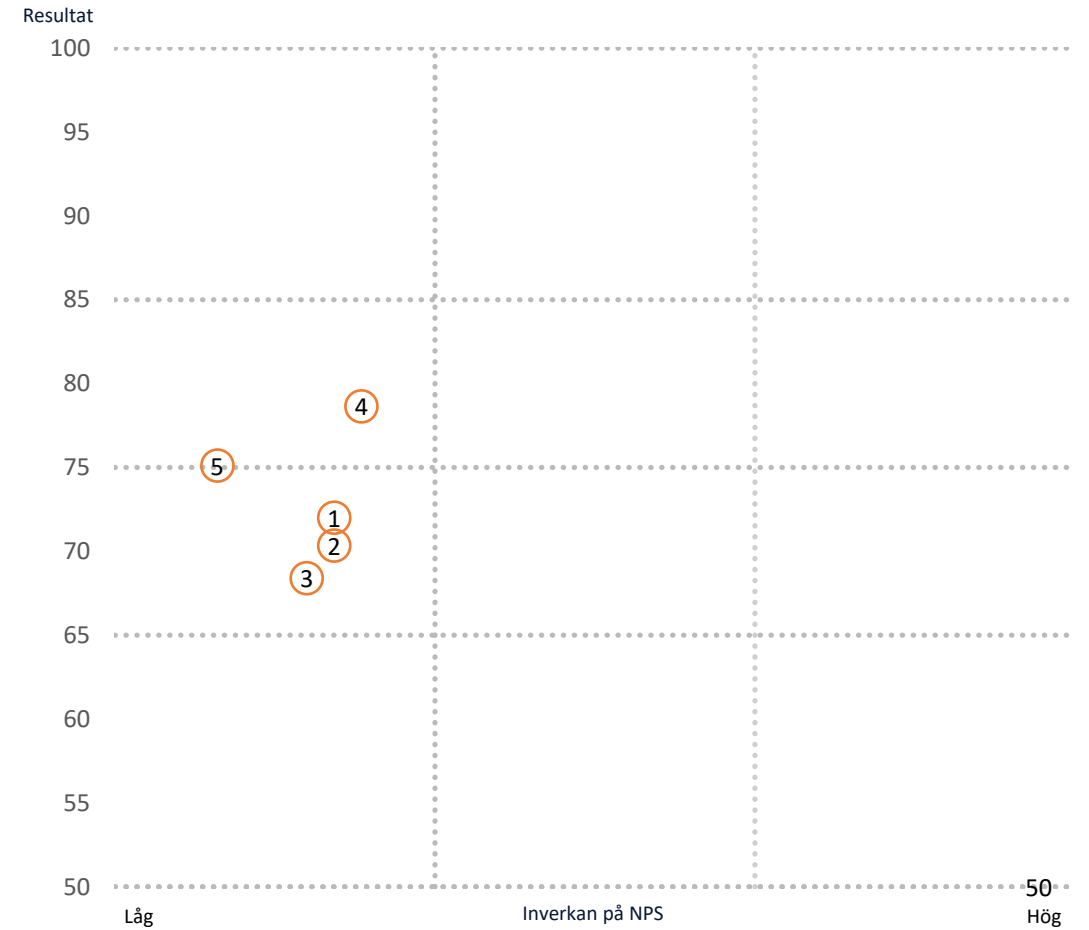
Tillämpade filter: Ingen

Beröringspunkter i serviceområdet



Kiosk

#	Serviceområde
1	Betjäning och service i kiosken är bra
2	Kiosken lever upp till mina förväntningar
3	Utbudet i kiosken är tillräckligt varierat
4	Prisnivån i kiosken är rimlig i förhållande till utbud och kvalitet
5	Kioskens öppettider passar mina behov



Träningsområdena

En översikt över alla frågor inom serviceområdet
Träningsområdena



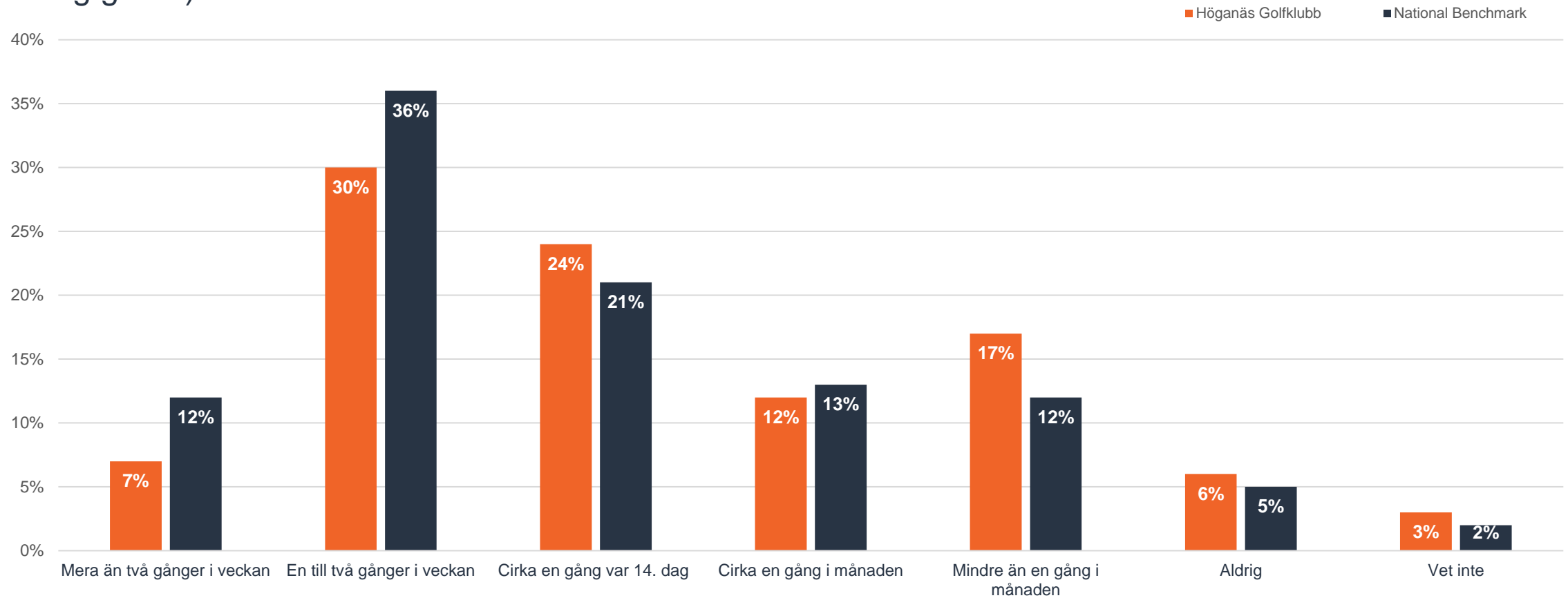
Träningsområdena

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Hur ofta använder du klubbens träningsområden (driving range, inspelsgreen, putting green)?



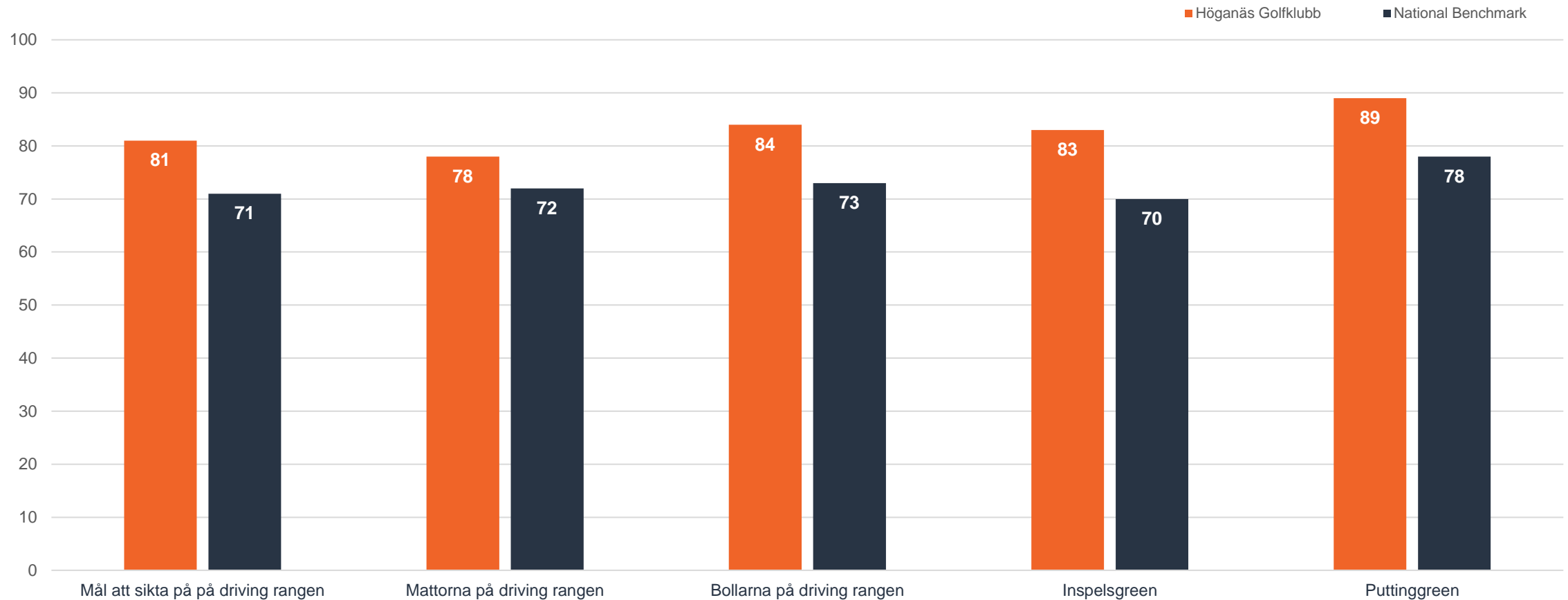
Träningsområdena

Beröringspunkter i serviceområdet

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen



Träningsområdena

#	Serviceområde
1	Bollarna på driving rangen
2	Mattorna på driving rangen
3	Puttinggreen
4	Inspelsgreen
5	Mål att sikta på på driving rangen



Träning

En översikt över alla frågor inom serviceområdet
Träning



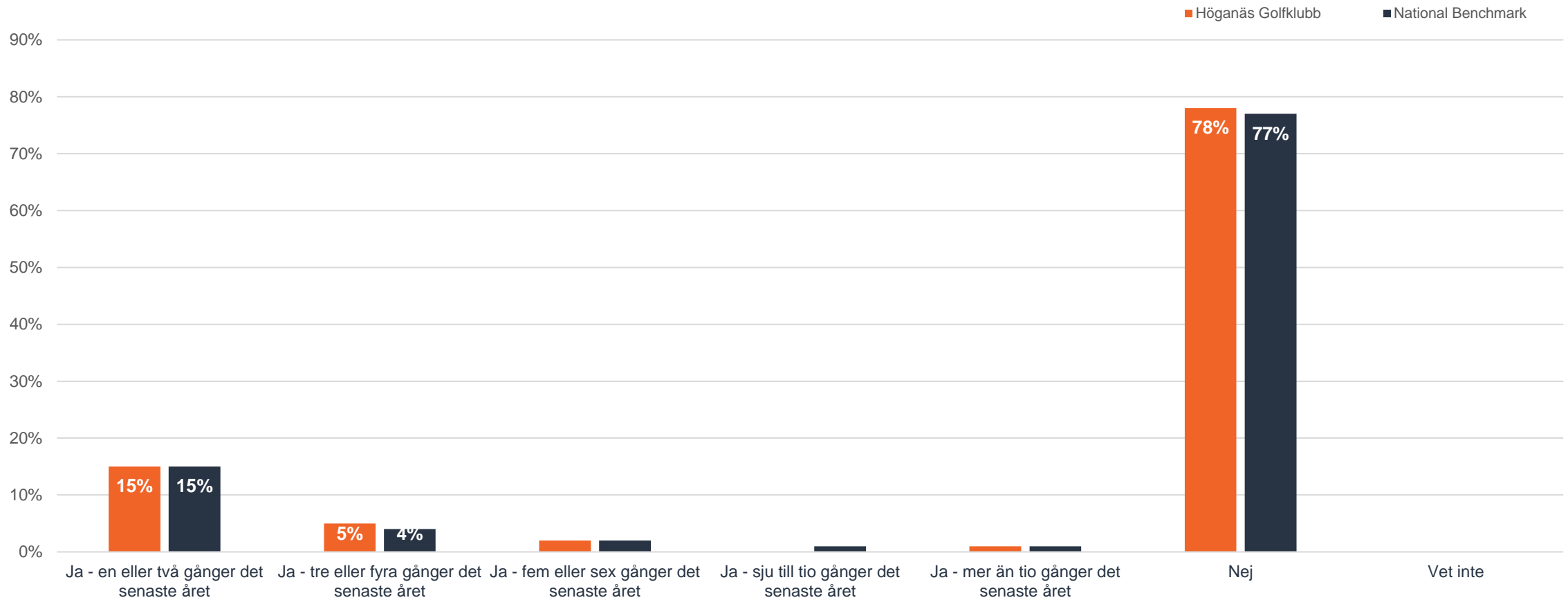
Träning

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Har du tränat med klubbens tränare/pro det senaste året?



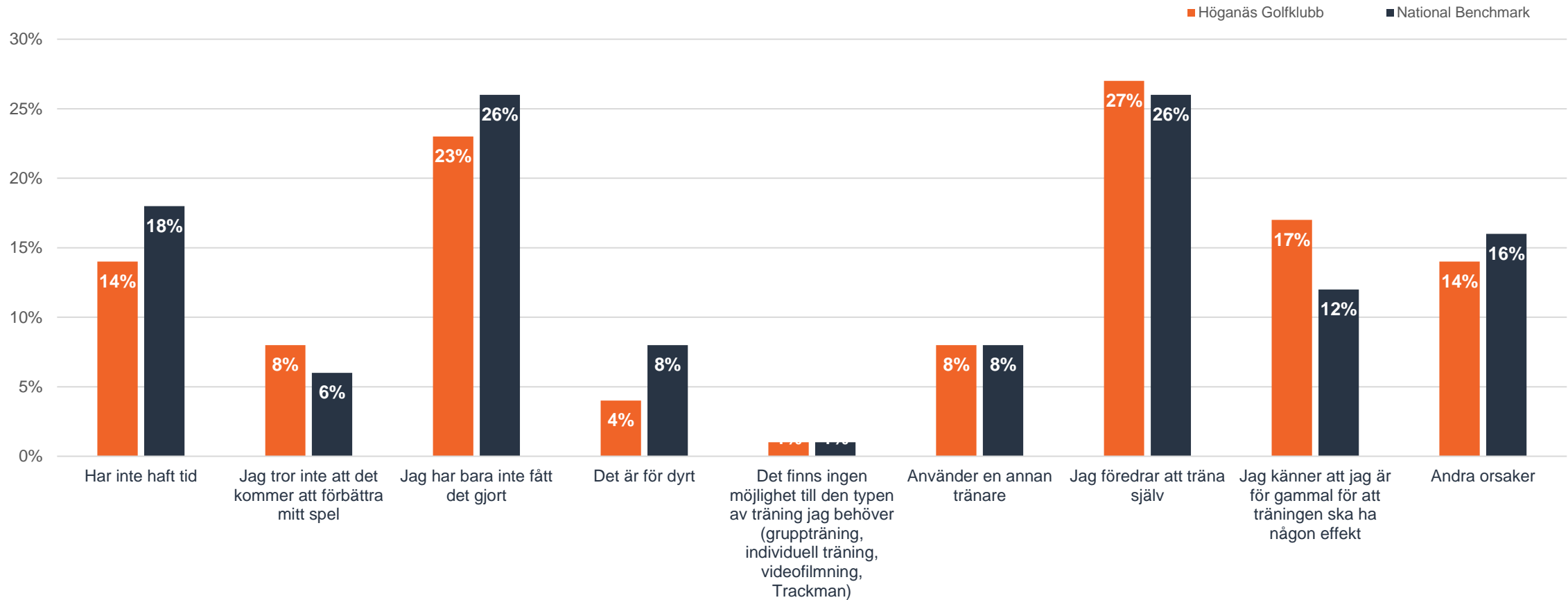
Träning

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Vad är huvudorsaken till att du inte har nyttjat tränarna i klubben? Möjligt att ange flera än en orsak.



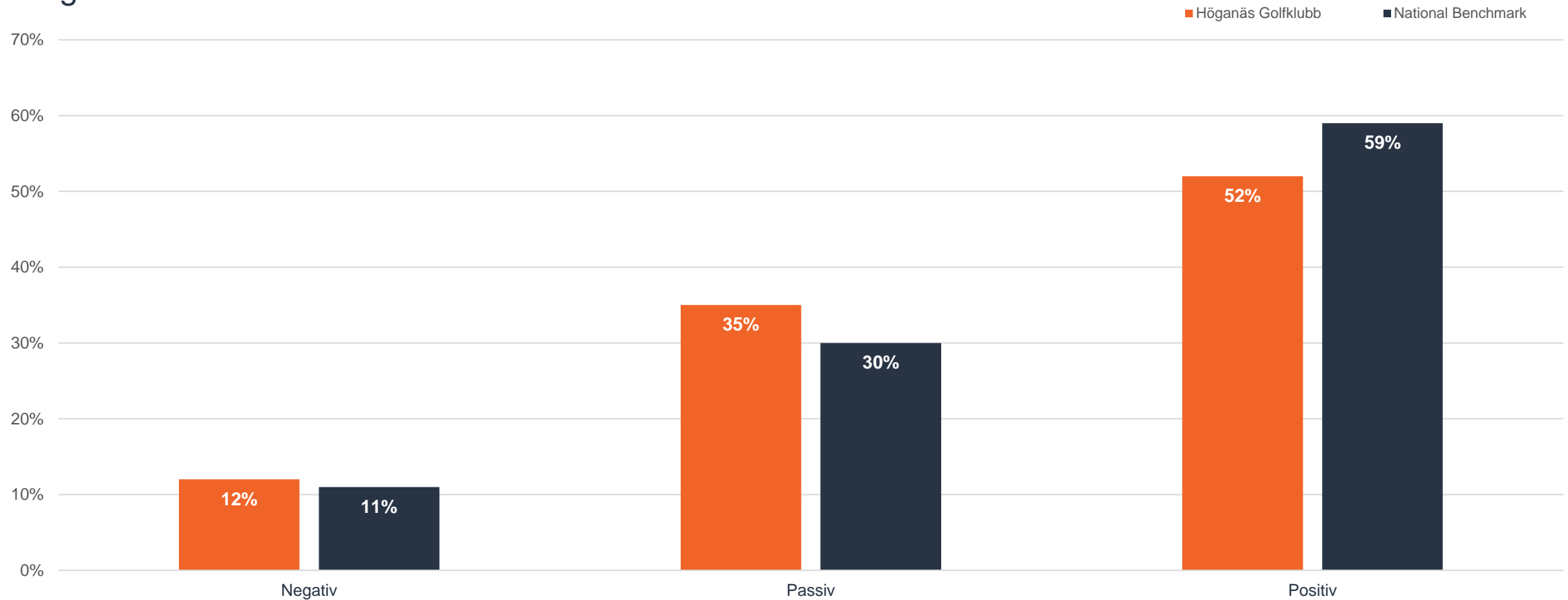
Träning

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Hur sannolikt är det att du vill rekommendera tränare/pro till vänner, familj och kollegor?



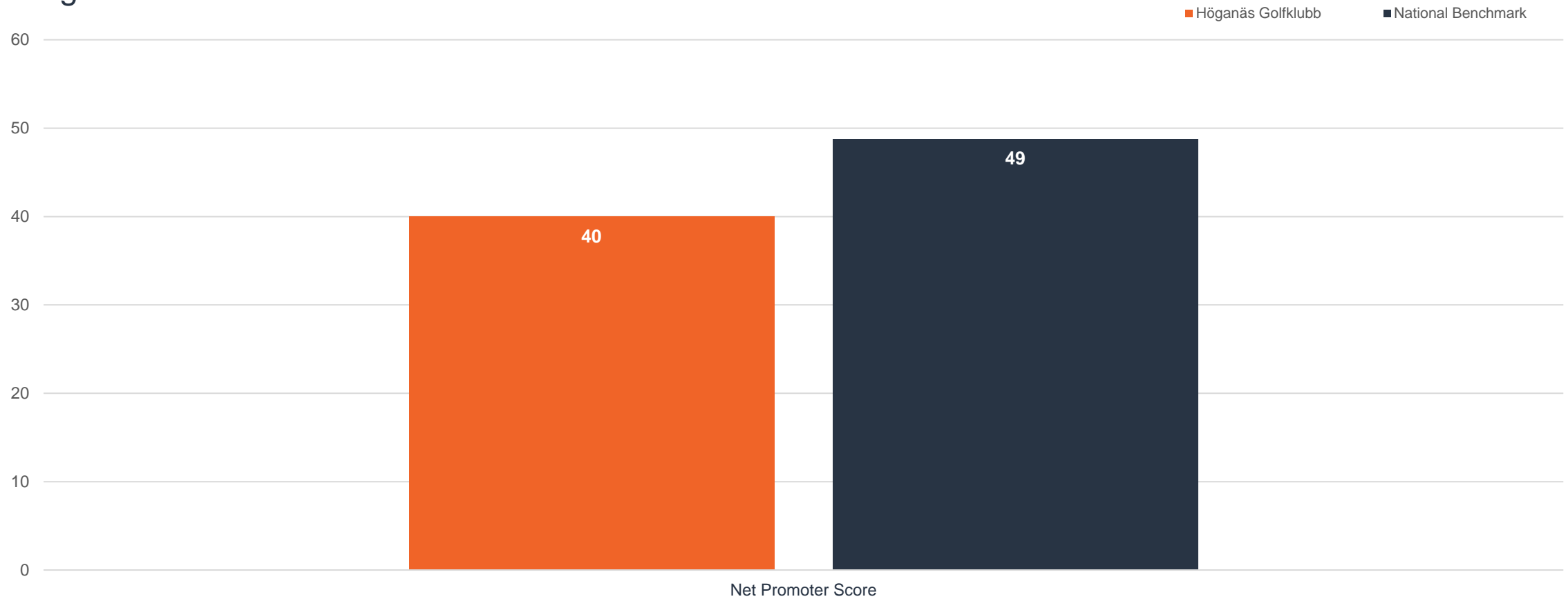
Träning

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Hur sannolikt är det att du vill rekommendera tränare/pro till vänner, familj och kollegor?



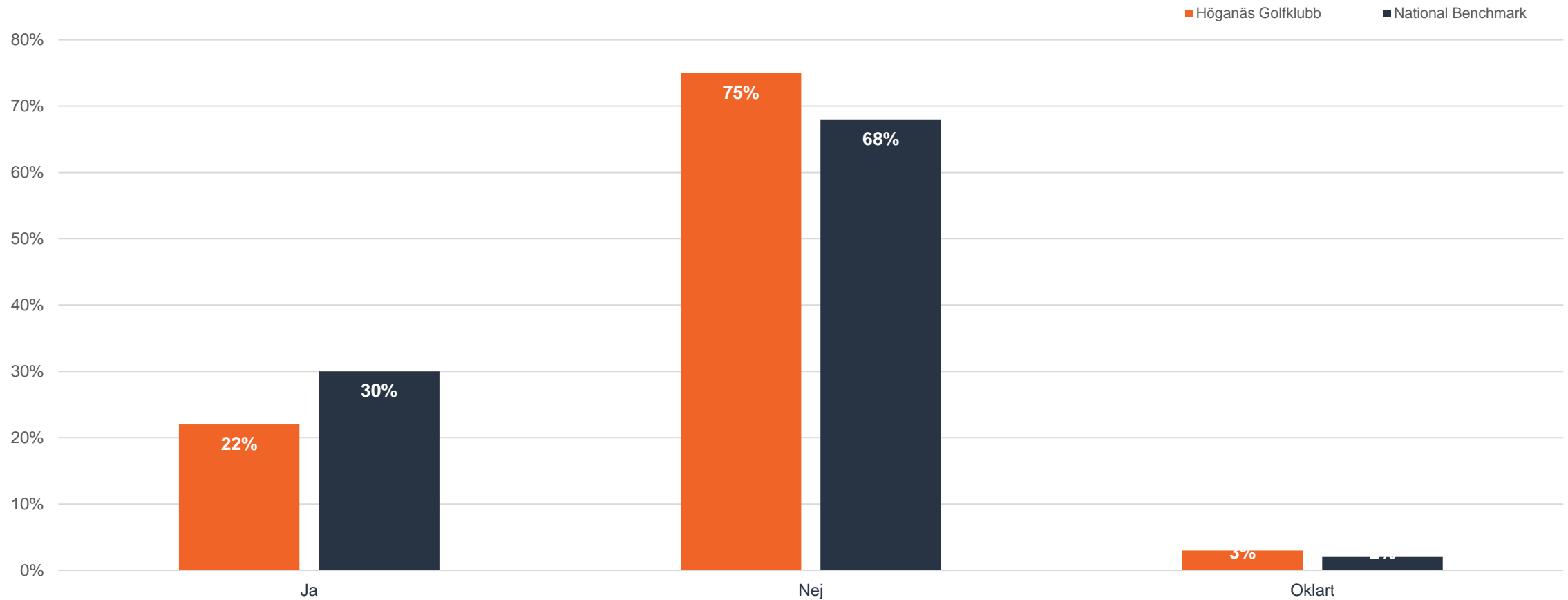
Träning

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Tränar du någon annanstans än på Höganäs Golfklubb?



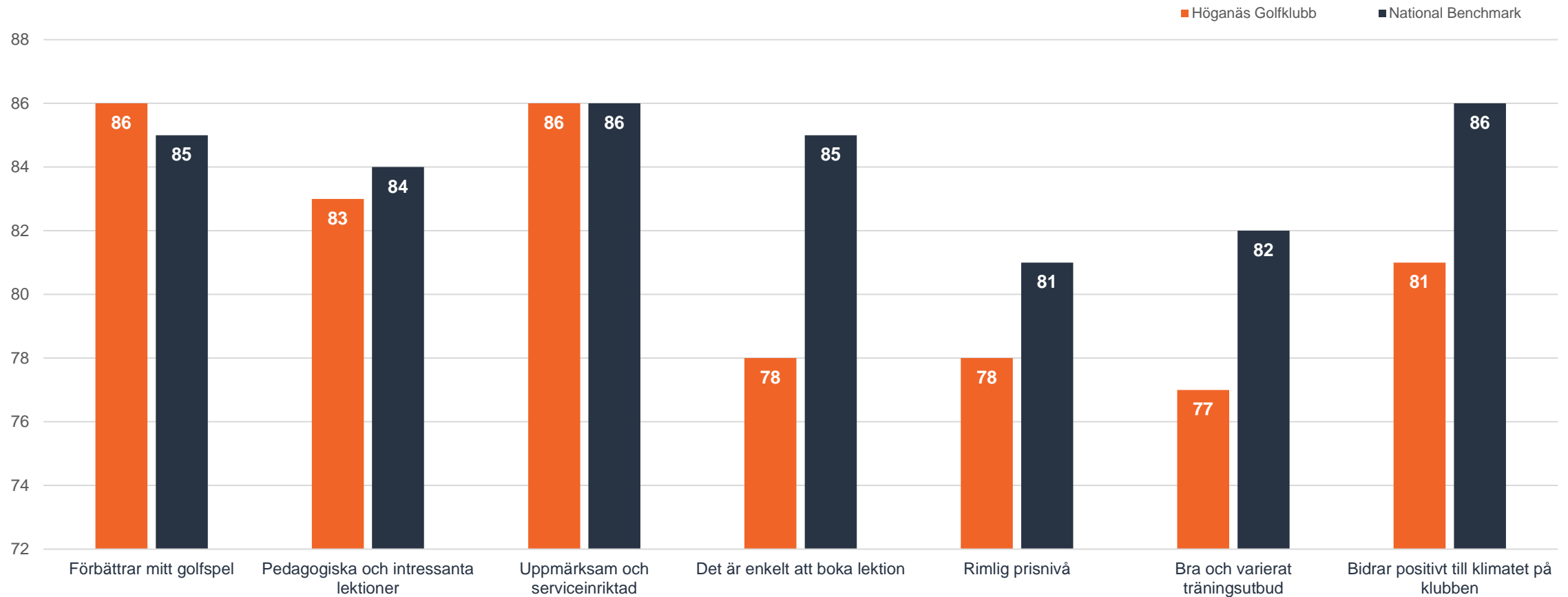
Träning

Beröringspunkter i serviceområdet

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

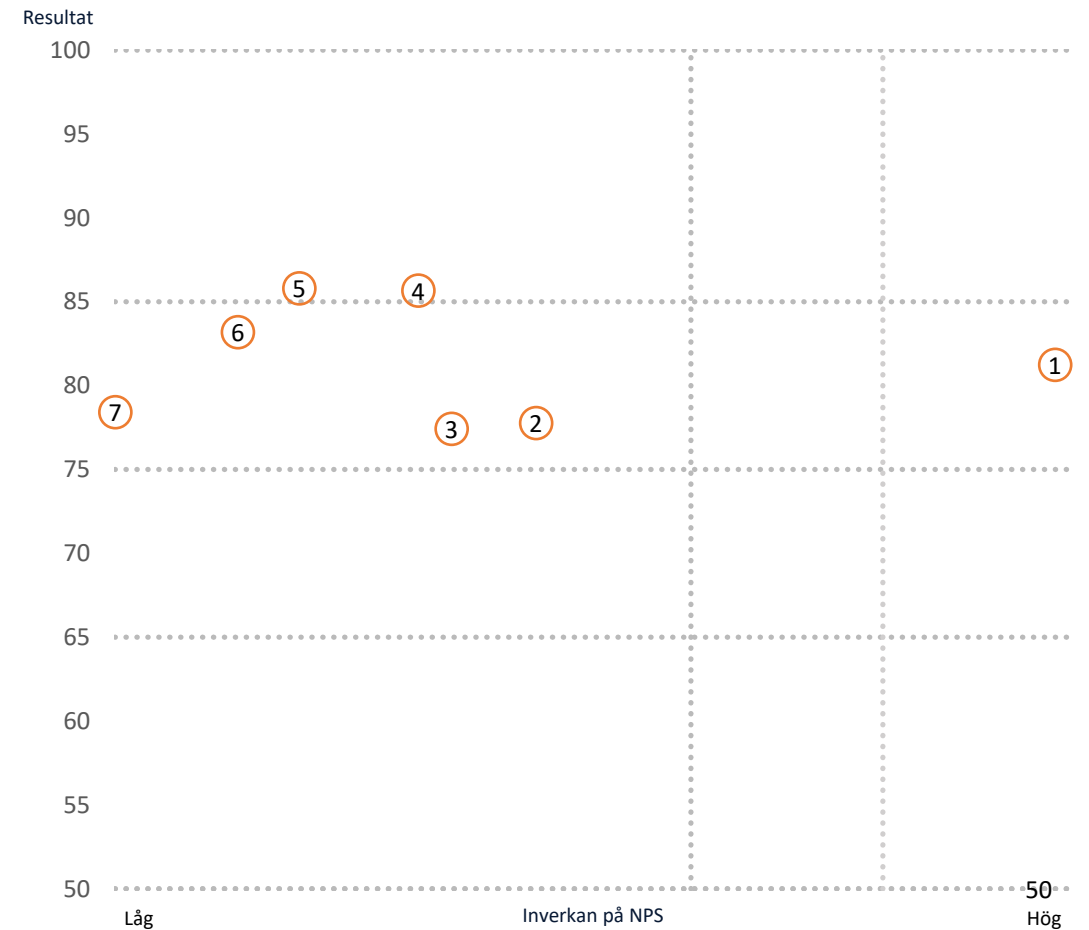
Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen



Träning

#	Serviceområde
1	Bidrar positivt till klimatet på klubben
2	Det är enkelt att boka lektion
3	Bra och varierat träningsutbud
4	Uppmärksam och serviceinriktad
5	Förbättrar mitt golfspel
6	Pedagogiska och intressanta lektioner
7	Rimlig prisnivå



Ledning

En översikt över alla frågor inom serviceområdet
Ledning



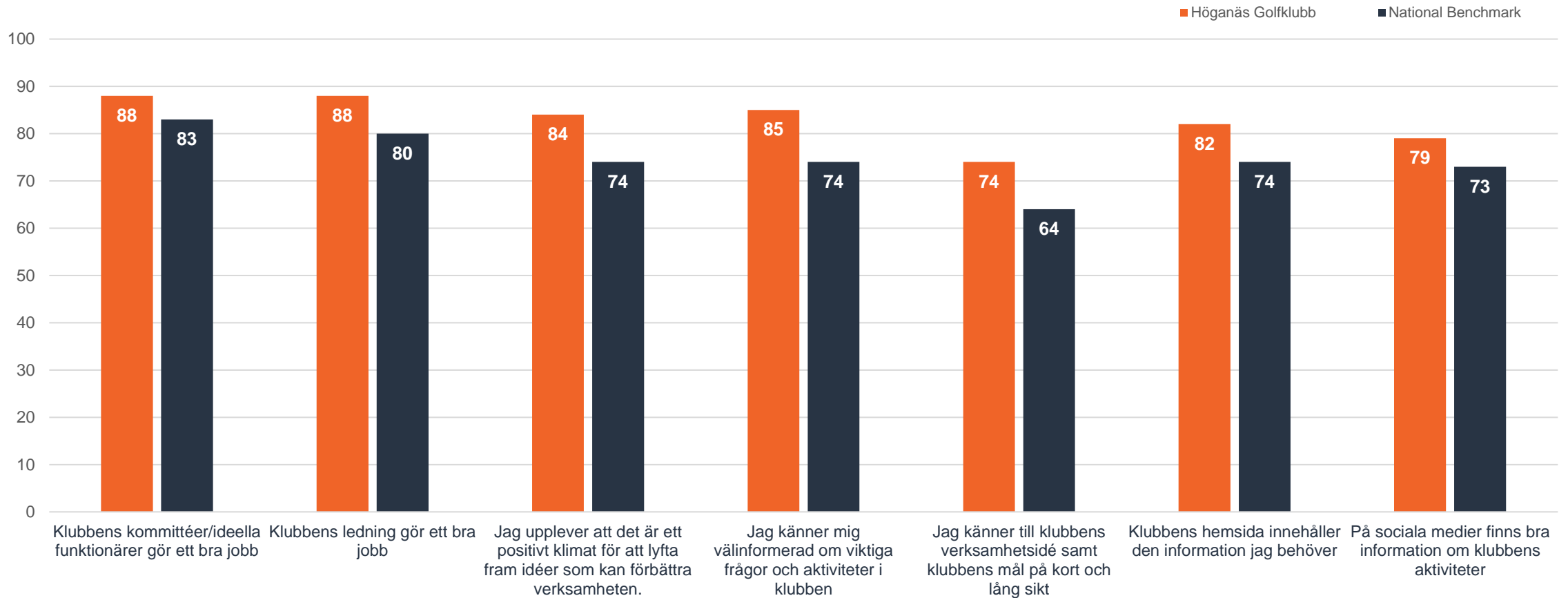
Ledning

Beröringspunkter i serviceområdet

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen



Ledning

#	Serviceområde
1	Jag känner till klubbens verksamhetsidé samt klubbens mål på kort och lång sikt
2	På sociala medier finns bra information om klubbens aktiviteter
3	Klubbens hemsida innehåller den information jag behöver
4	Jag upplever att det är ett positivt klimat för att lyfta fram idéer som kan förbättra verksamheten.
5	Jag känner mig välinformerad om viktiga frågor och aktiviteter i klubben
6	Klubbens kommittéer/ideella funktionärer gör ett bra jobb
7	Klubbens ledning gör ett bra jobb



Service och upplevelse

En översikt över alla frågor inom serviceområdet
Service och upplevelse



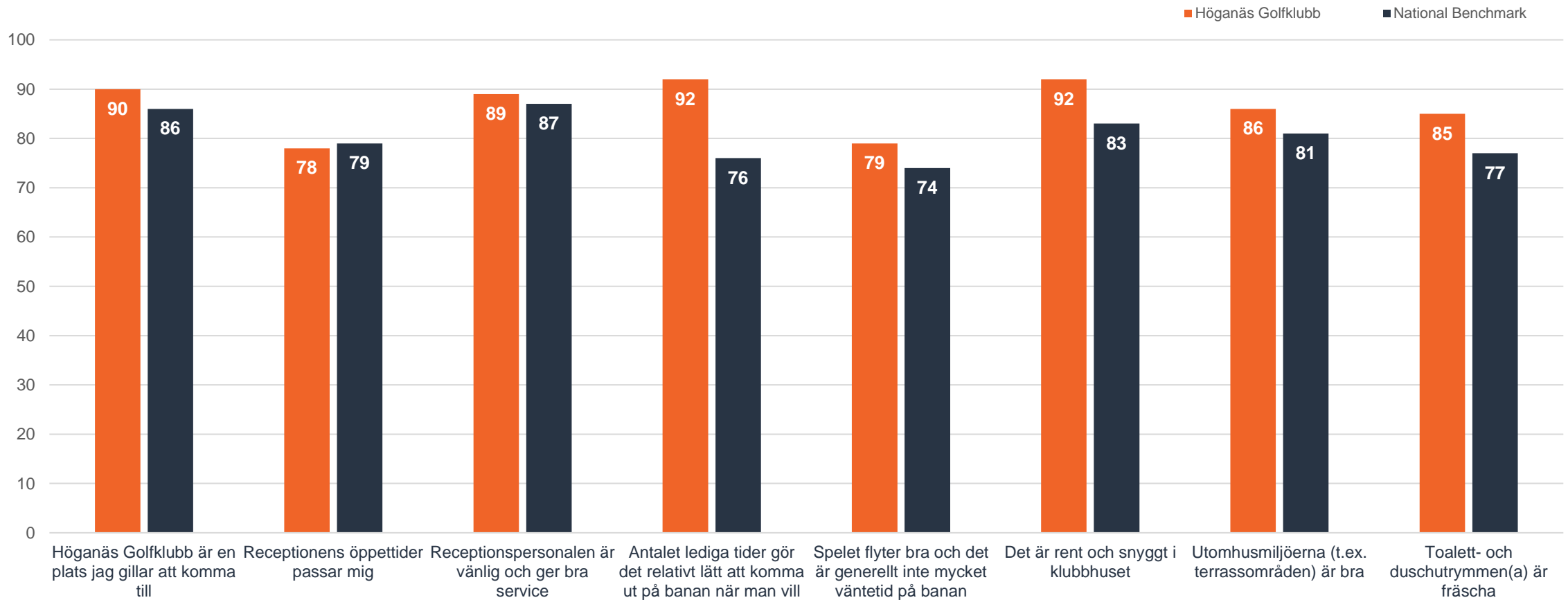
Service och upplevelse

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

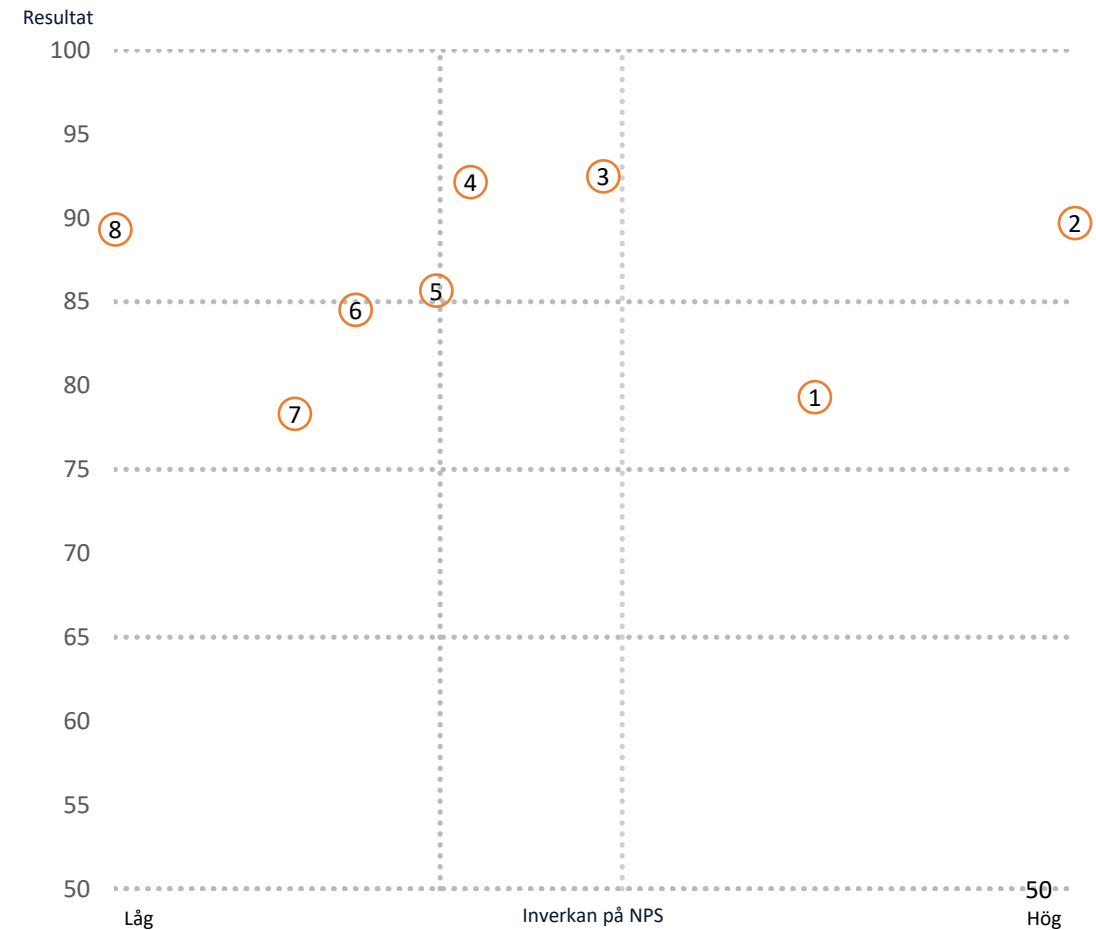
Tillämpade filter: Ingen

Beröringspunkter i serviceområdet



Service och upplevelse

#	Serviceområde
1	Spelet flyter bra och det är generellt inte mycket väntetid på banan
2	Höganäs Golfklubb är en plats jag gillar att komma till
3	Antalet lediga tider gör det relativt lätt att komma ut på banan när man vill
4	Det är rent och snyggt i klubbhuset
5	Utomhusmiljöerna (t.ex. terrassområden) är bra
6	Toalett- och duschutrymmen(a) är fräscha
7	Receptionens öppettider passar mig
8	Receptionspersonalen är vänlig och ger bra service



Medlemskap och avgifter

En översikt över alla frågor inom serviceområdet
Medlemskap och avgifter



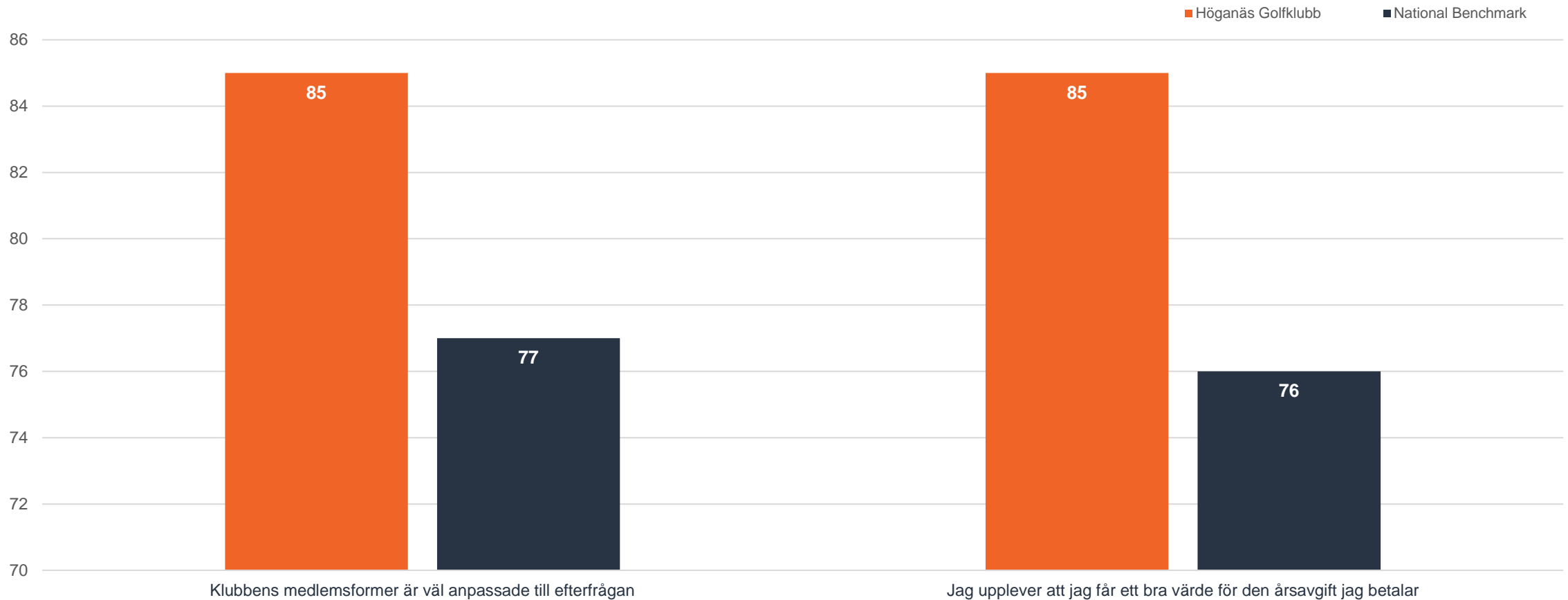
Medlemskap och avgifter

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Beröringspunkter i serviceområdet



Medlemskap och avgifter

#	Serviceområde
1	Klubbens medlemsformer är väl anpassade till efterfrågan

Resultat

100

95

90

85

80

75

70

65

60

55

50

Låg

Inverkan på NPS

Hög

1

Övriga frågor

En översikt över alla frågor inom serviceområdet
Övriga frågor



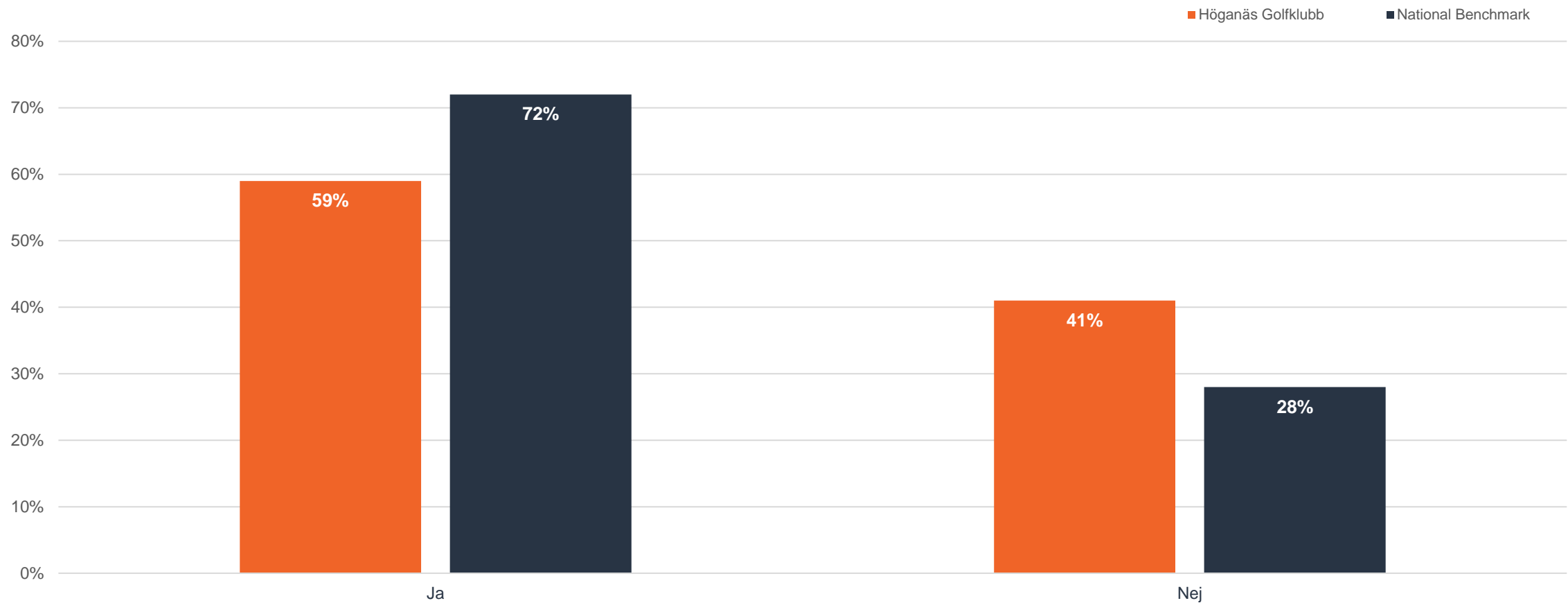
Övriga frågor

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Har du fasta spelpartners på klubben, som du spelar regelbundet med?



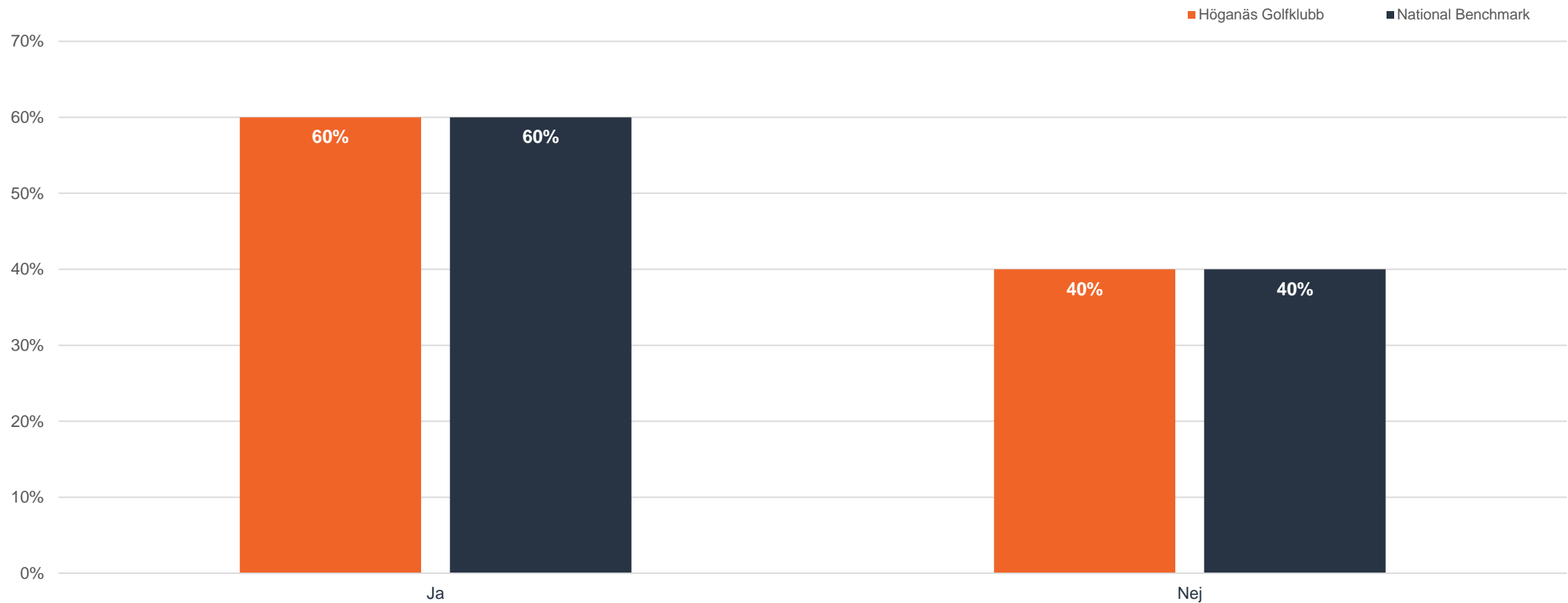
Övriga frågor

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Har du familjemedlemmar som spelar på klubben?



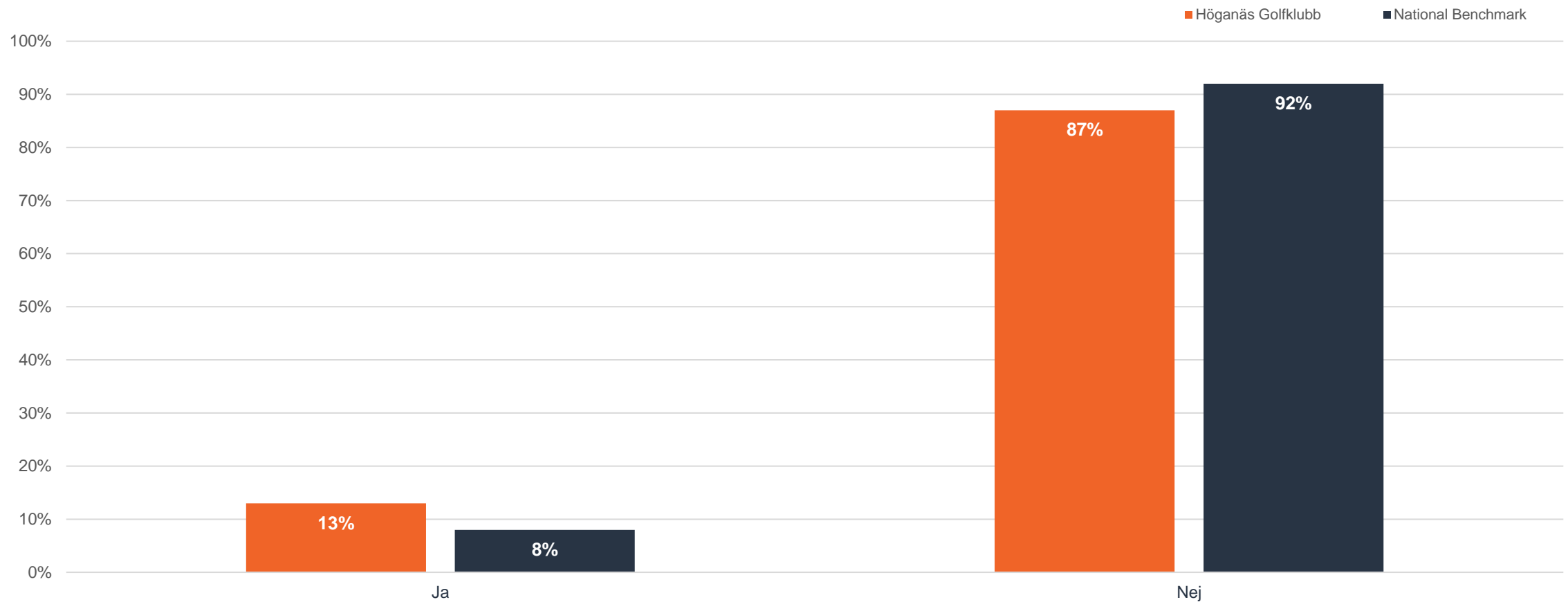
Övriga frågor

Är du med i någon kommitté?

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen



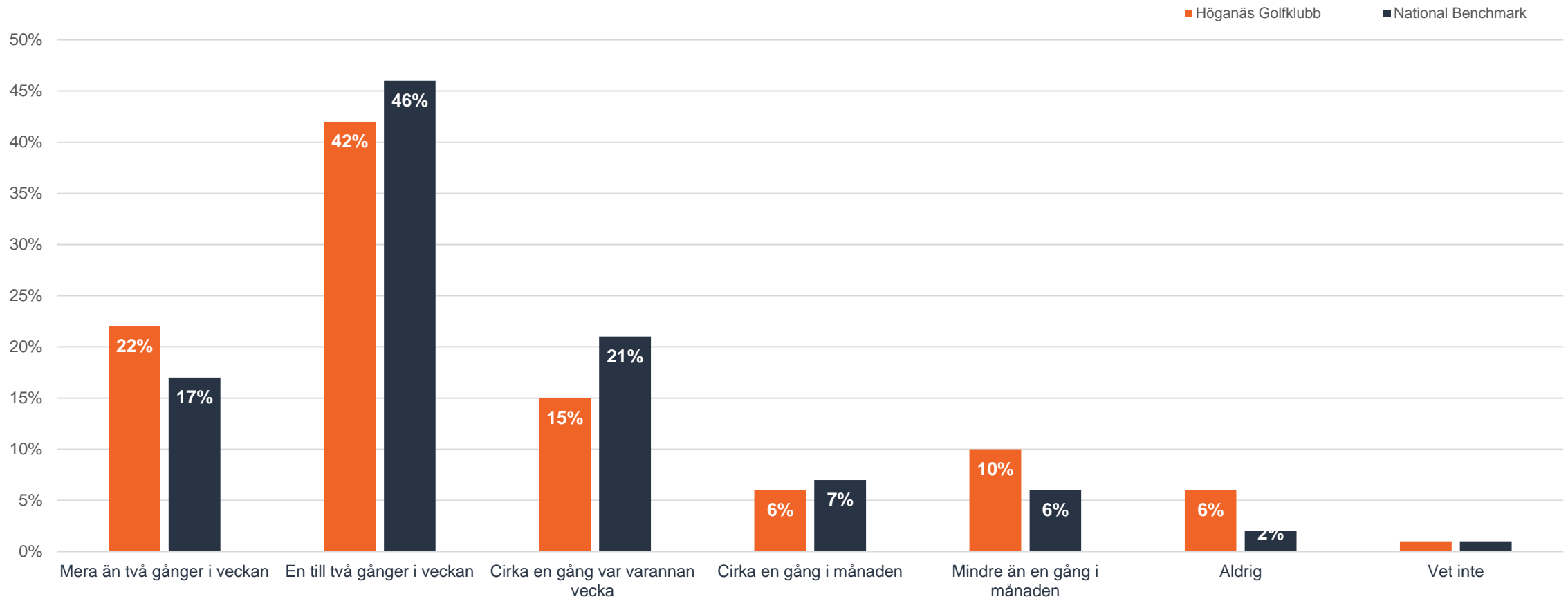
Övriga frågor

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Sett över hela säsongen, hur ofta spelar du golf på klubben?



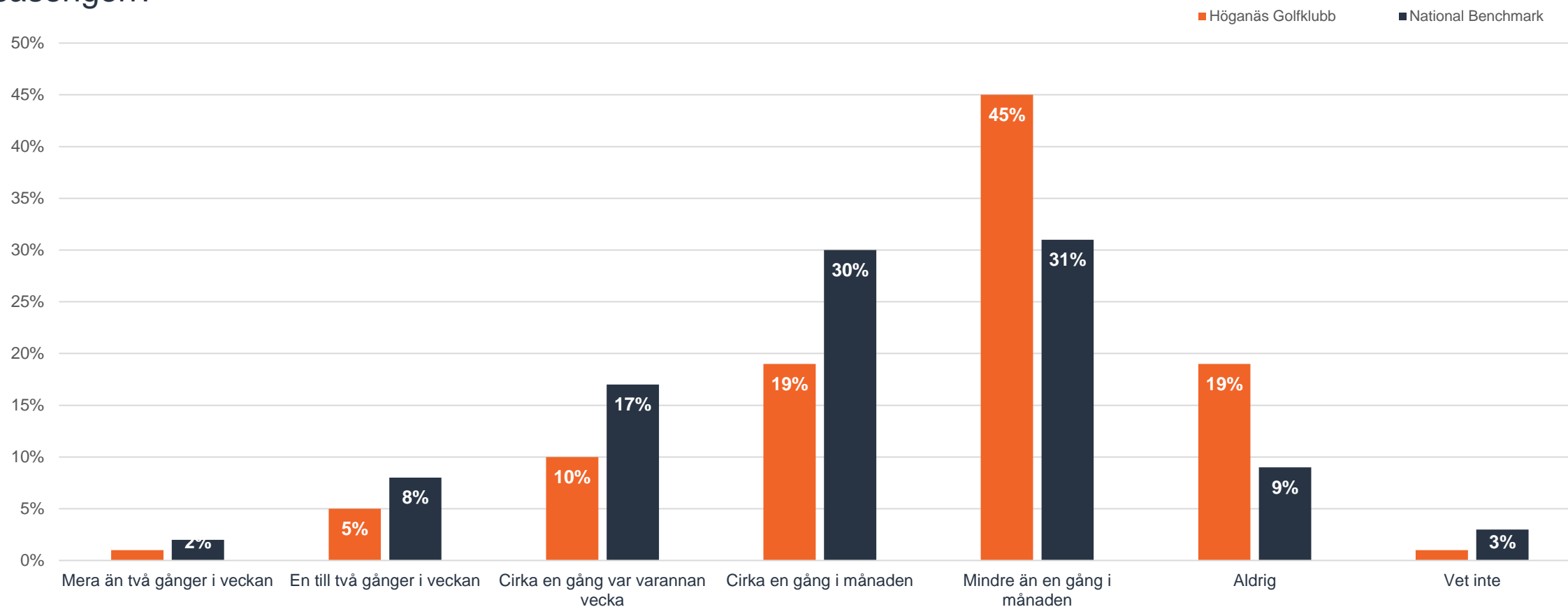
Övriga frågor

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Ungefär hur många gånger spelar du som gäst på en annan klubb under säsongen?



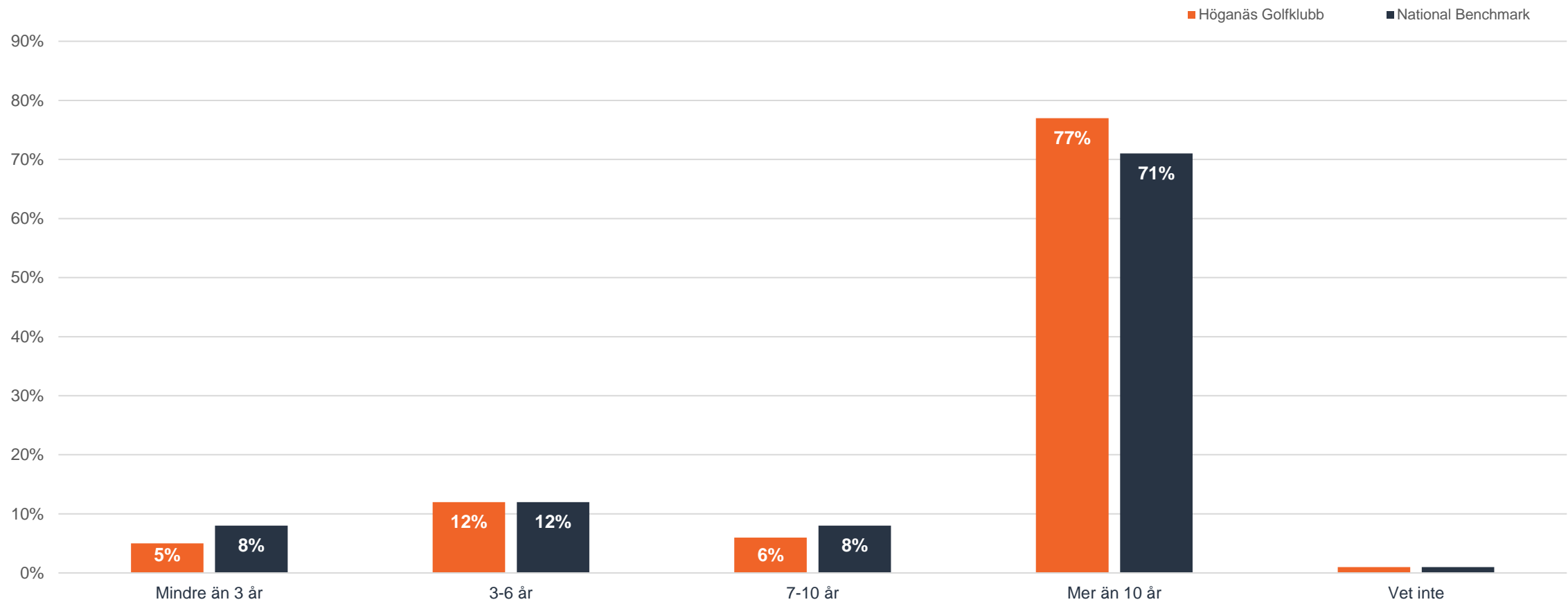
Övriga frågor

Hur många år har du spelat golf?

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen



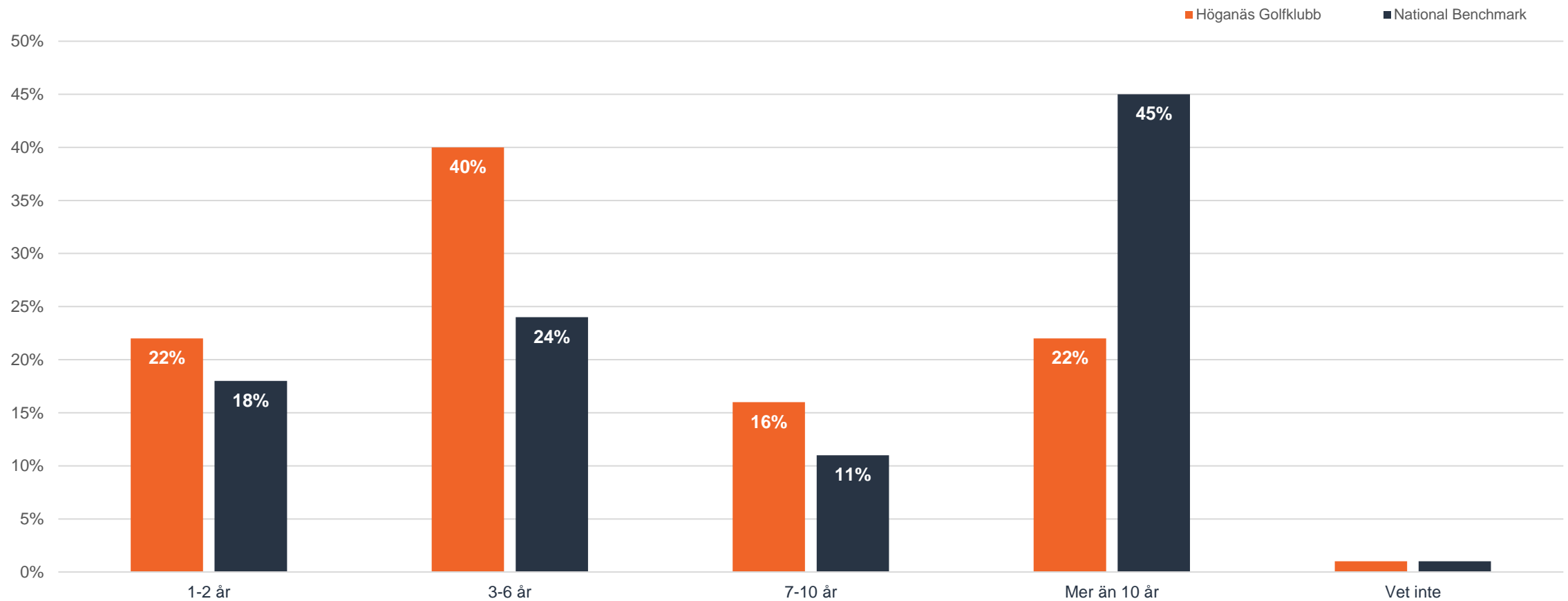
Övriga frågor

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Hur många år har du varit medlem i Höganäs Golfklubb?



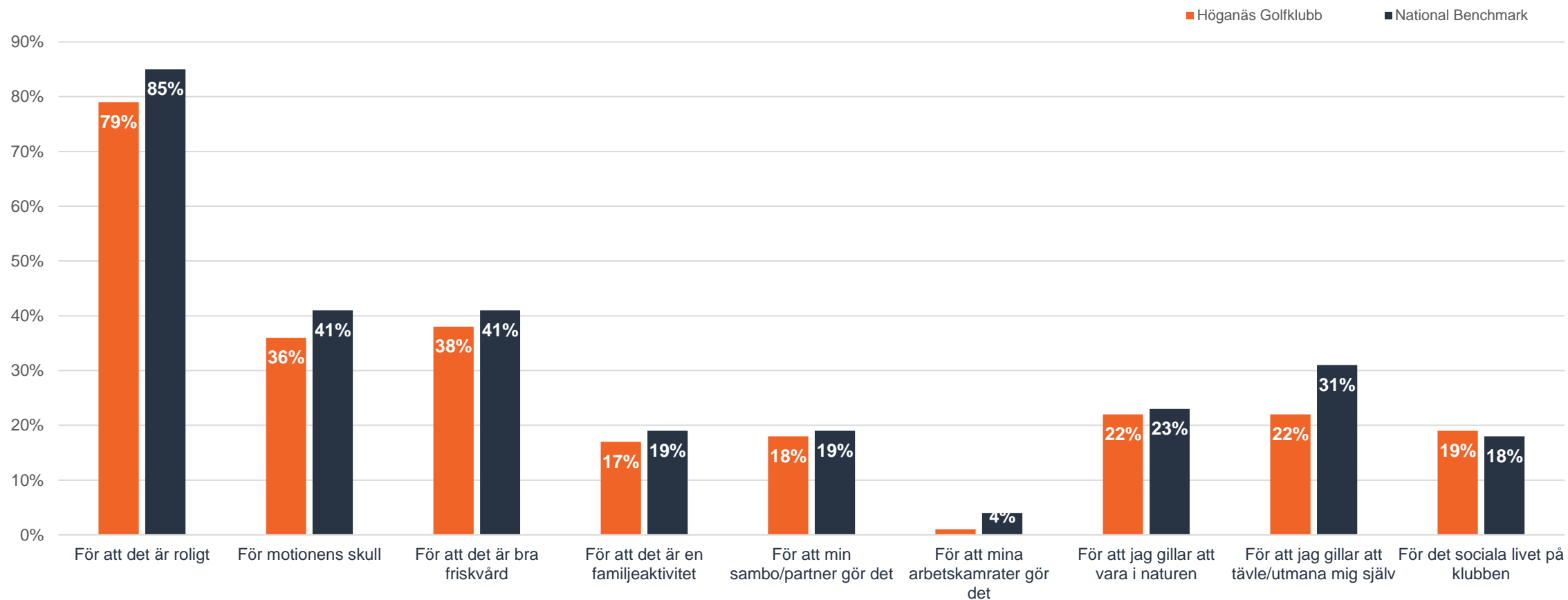
Övriga frågor

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Varför spelar du golf?



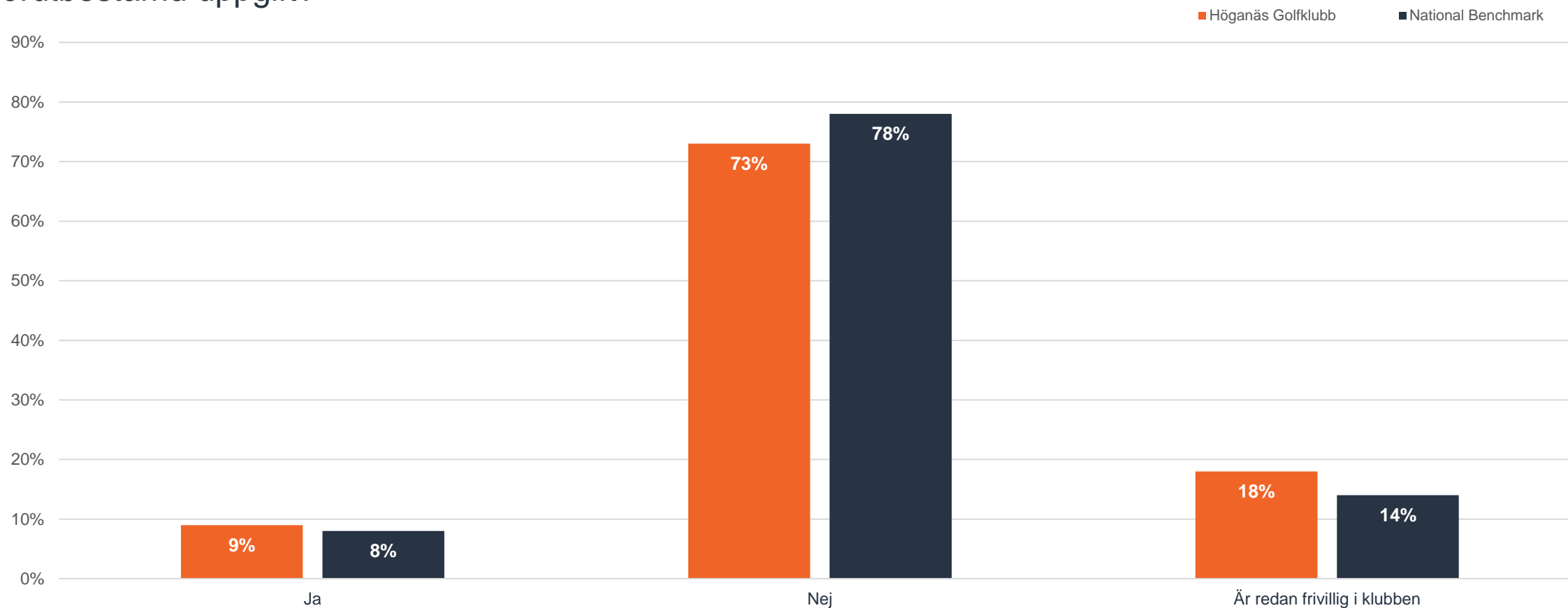
Övriga frågor

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Skulle du vilja hjälpa golföreningen med frivilligt arbete t.ex. två dagar i en konkret förutbestämd uppgift?



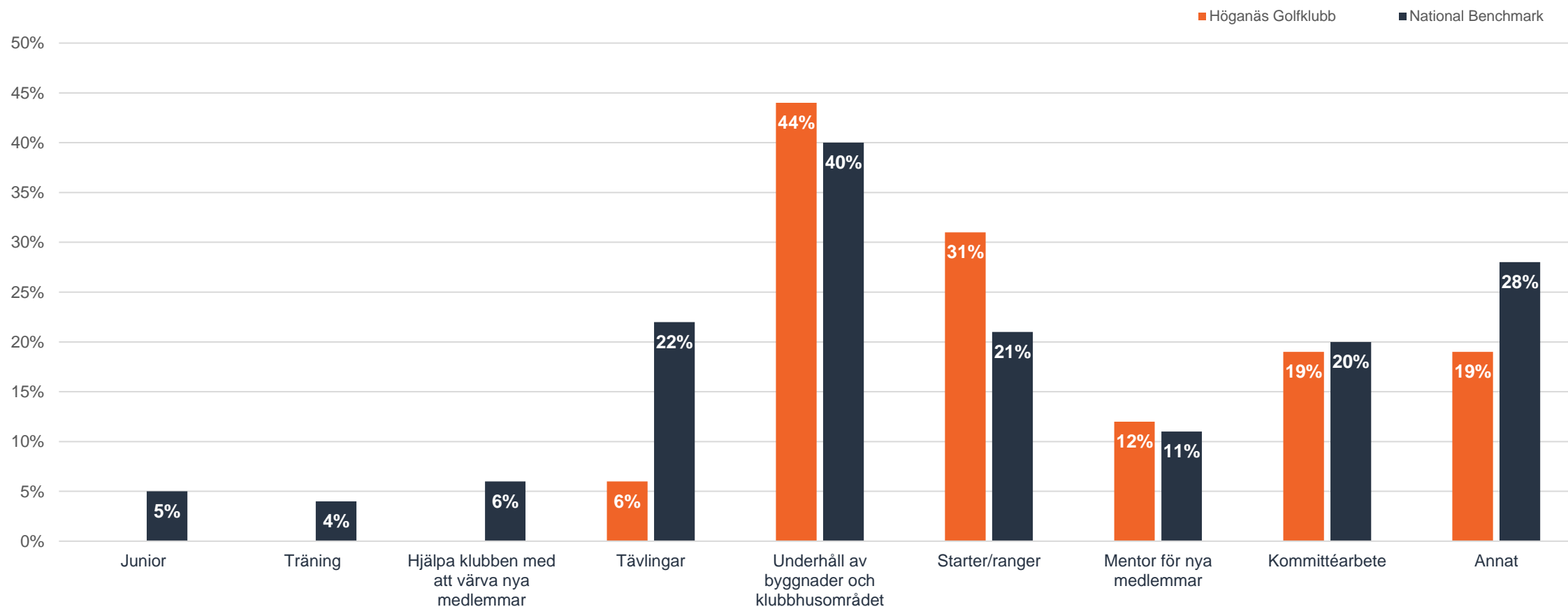
Övriga frågor

Datumintervall: 01 jan. - 21 okt. 2024

Rapportdatum: 21 okt. 2024

Tillämpade filter: Ingen

Inom vilka områden är du villig att hjälpa golfklubben



Slutet

Vi hoppas att den här presentationen av dina enkätresultat har gett dig värdefulla insikter och meningsfull information.

Vi vill gärna höra dina tankar om presentationen och alla förslag du kan ha. Dela gärna din feedback med oss.

