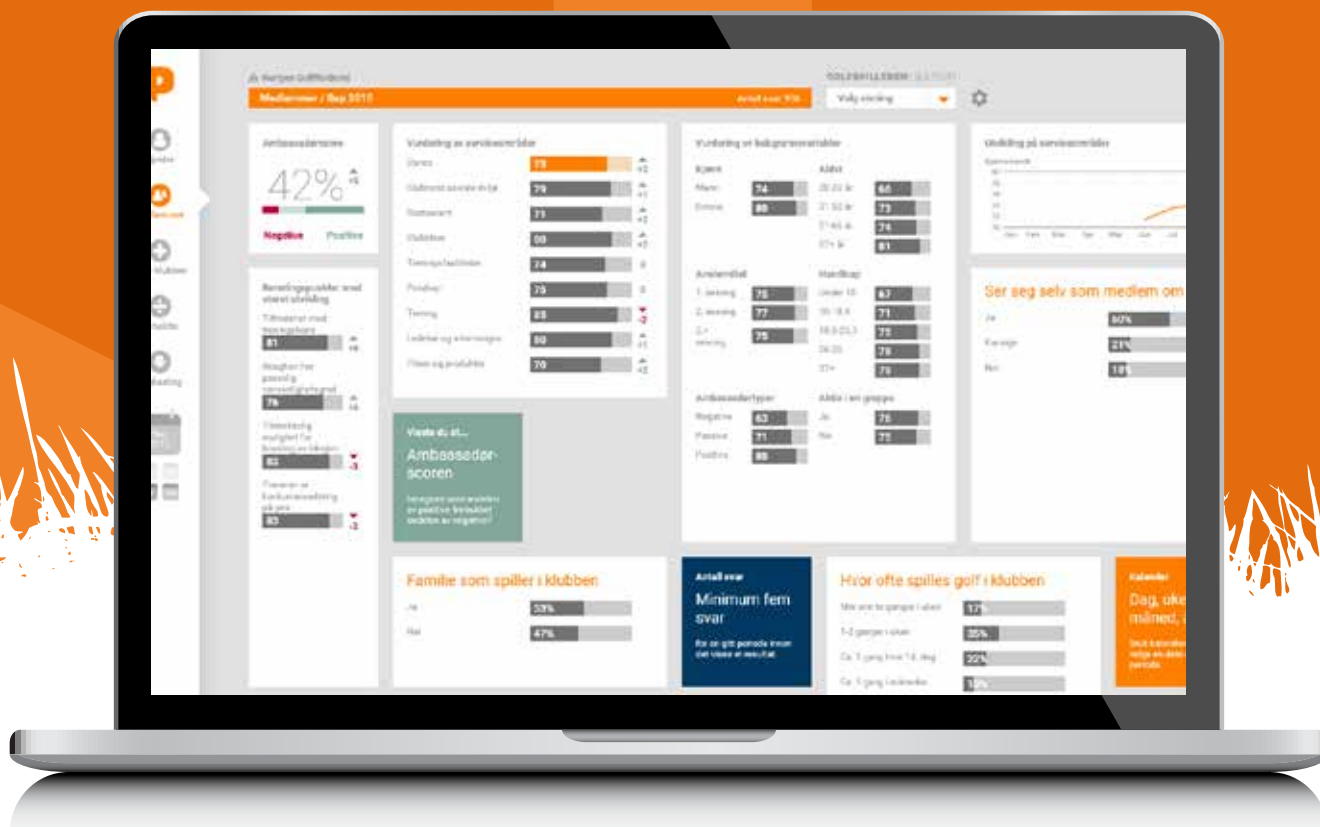


Norges Golfforbund **GOLFSPILLEREN** I SENTRUM



GOLFSPILLEREN I SENTRUM: – HVA? HVORFOR?

INNLEDNING

Golf-Norges hovedmål - «Flere og bedre golfspillere i sunne klubber».

Folks fritid er dyrbar og tilbudene er mange i dagens samfunn. Ingen av oss ønsker å drive en fritidsaktivitet hvis vi ikke opplever mestring og glede. Kjernen i golfklubbens virksomhet, er å tilby og skape aktivitet for medlemmene gjennom å rekruttere, ivareta og utvikle. Opplevelsen i møte med klubben og på golfbanen må være så bra at de som begynner fortsetter og blir medlemmer i klubben og trives, og at de som er medlemmer forblir i golfklubben. Hovedfokus i Golf-Norges virksomhetsplan for 2016-2019, som klubbene har vedtatt, er nettopp **ivaretagelse**.

Medlemmene er golfklubbens viktigste verdi. Uten medlemmene er det ikke økonomi til å drive aktiviteten i klubben eller drifte banen. Medlemmene skaper klubbens miljø og er navet i klubben.

Klubbens viktigste oppgave er da å ivareta sine nåværende medlemmer og rekruttere nye inn i et godt klubbmiljø. Dette gjelder uansett alder og nivå.



GIS gir en veldig god innsikt i hva både medlemmer og gjester synes om vårt produkt til enhver tid. Dette gjør oss i stand til å treffe riktige beslutninger i klubben.

MEDLEMMENE I FOKUS

Kjenner din klubb sine medlemmer og hva de mener?

De beste til å rekruttere nye medlemmer og til å skape et godt og inkluderende miljø i klubben er medlemmene.

Hvordan opplever medlemmene klubben, klubbmiljøet og banen? Trives de? På hvilke områder er vi gode – hvor kan vi bli bedre? Hva kan vi gjøre for at flere skal få en positiv opplevelse, at flere skal trives og bli gode ambassadører for klubben?

Hvordan opplever gjestespillere klubben? Blir de positivt mottatt og får en god opplevelse slik at de kommer igjen og blir gode ambassadører de også?

For å få svar er systematiske tilbakemeldinger fra medlemmene og gjestespillere viktig og avgjørende. Tilbakemeldingene må dekke flere områder; klubbmiljøet, aktivitetstilbud, banen, etc. og de må være regelmessige så vi kan se/måle en utvikling over tid.

Golfspilleren i Sentrum (GiS) er utviklet av Dansk Golf Union i samarbeid med det danske analyse- og konsulenthuset Players1st og syv danske golfklubber. Klubbene som deltok i prosjektet hadde ulik størrelse, beliggenhet og organisasjonsstruktur.

I arbeidet med utvikling av systemet var styreledere, trenere, greenkeepere, daglig ledere, komitémedlemmer, etc. involvert for å få et godt verktøy og styringsredskap for hele klubben. Målet var å utvikle et verktøy som alle klubbene enkelt kunne bruke og se verdien i å bruke.

I Norge ble det i 2015 vært gjennomført en pilot hvor seks klubber deltok og brukte systemet gjennom sesongen. Ytterligere tretten klubber benyttet seg av tilbudet om å bruke systemet i en prøveperiode i 2015 og 2016.

Golfspilleren i Sentrum setter fokus på hva som kreves for at klubben skal utvikle seg i positiv retning og hva som kreves for at klubben skal få flere gode ambassadører.

- *Systemet er sømløst mot GolfBox.*
- *Systemet sender automatisk ut spørreskjemaet.*
- *Medlemmet eller gjestespilleren svarer på spørreskjemaet online.*
- *Systemet bearbejder dataene og resultatet blir tilgjengelig for klubben.*
- *Det er ikke mulig å endre spørsmål eller gjøre lokale tilpassinger på spørreskjemaet.*
- *Når det tas i bruk legges det inn klubbspesifikk informasjon om antall hull på banen, hvorvidt de har servering/kafe, klubbhus, DR, treningsgrupper/aktiviteter, navn på trener/pro og eventuelt Trener1 ressurser, etc.*



OPPLEVELSER BLIR TIL DATA

Hvordan fungerer systemet? Hva er GIS?

Golfspilleren i sentrum er et online dialog- og rapporteringsverktøy. Gjennom å bruke verktøyet kan klubben enkelt kartlegge/måle hvordan medlemmene og gjestespillere opplever klubben og banen.

Spørreskjemaer sendes klubbens medlemmer og gjestespillere, datamaterialet bearbeides og resultatene forteller hva klubben er god på og hva som kan forbedres. Systemet sammenstiller rapporter, en beregnet på styret og daglig leder og en rapport som omhandler bane og anlegg.

Klubben har ikke noe arbeid med utsendelse av spørreskjemaer. Systemet kommuniserer med Golfbox og utsendelsen til medlemmer og gjestespillere skjer automatisk.

UNDERSØKELSER	UTSENDELSE	SVARFRIST	RESULTATER
Gjestespillere	Første utsendelse april/mai (Valgfritt)	8 dager	Foreligger dagen etter gjestespilleren har sendt inn svaret.
Medlemmer	Tre utsendelser: 1. Juni 2. Juli 3. September	14 dager	To dager etter svarfristens utløp.
Nye medlemmer	Kontaktes to måneder etter at de er registrert i GolfBox. Første utsendelsen er primo juli. Disse følges opp ett år etter.	14 dager	Løpende. De første resultatene kommer medio juli. Det forutsettes at det minst er fem nye medlemmer som har svart på spørreskjemaet
Utmeldte	Løpende. Spørreskjemaet sendes ut åtte dager etter at utmeldelsen er registrert i GolfBox	14 dager	Foreligger dagen etter svarfristens utløp. Resultatet vises kun på måneds- og årsbasis.

FIRE VIKTIGE MÅLGRUPPER

- gjestespilleren/greenfeespilleren, medlemmer, nye medlemmer og utmeldte medlemmer.



MEDLEMMER

Klubbens medlemmer blir automatisk delt inn i tre like store og representative grupper. Hver gruppe vil motta et spørreskjema en gang i løpet av sesongen. Klubbene kan selv velge frekvensen - når medlemmene skal motta undersøkelsen. Medlemmene har 14 dagers svarfrist. Det tar 15 minutter å svare på undersøkelsen.



GJESTER/GREENFEESPILLERE

Spørreskjemaet sendes automatisk ut til spilleren dagen etter han/hun har spilt. Spilleren oppfordres til å svare på undersøkelsen innen syv dager. Det tar ca. 5 minutter å svare på spørreskjemaet.

For å sikre at spillere som spiller på mange ulike baner ikke mottar spørreskjema etter hver runde, sikrer systemet at hver gjestespiller kun kan motta 5 spørreskjemaer i løpet av et år, og minimum 3 uker mellom hver gang de mottar en e-post.



NYE MEDLEMMER

Disse er delt inn i to kategorier - nye golfspillere og golfspillere som kommer fra andre klubber. De nye medlemmene vil få tilsendt spørreskjemaet automatisk tre måneder etter at de meldte seg inn i klubben, det vil si etter at de ble registrert i GolfBox. Svarfristen er 14 dager. Resultatet er klart i systemet dagen etter svarfristens utløp. Erfaring viser at de to første årene som medlem er avgjørende for å bygge en god og varig klubbrelasjon.



UTMELDTE MEDLEMMER

Et spørreskjema sendes automatisk ut til det utmeldte medlemmet åtte dager etter at utmeldelsen er registrert i GolfBox. Dette vil gi klubben verdifull informasjon i arbeidet med å utvikle klubben og tilbudet.

Vi bruker GIS for å få konkrete tilbakemeldinger fra våre brukere. Det gir en god oversikt over hvilke områder vi er gode på og hvilke vi kan forbedre.

DATA BLIR TIL INFORMASJON

Systemet er tilpasset klubbens ulike aktiviteter og funksjoner. De ansvarlige får direkte tilgang til resultatene for sitt område. Eksempelvis kan Head greenkeeper ha egen innlogging og få resultatene som omhandler banen og treningsområde direkte.

Systemet er brukervennlig. Ved enkle klikk får du frem resultater for ulike grupper, fordelt på kjønn, alder, handicap, hvor lenge de har vært medlem, hvor ofte de spiller, om de deltar på trening, spiller turneringer, etc. Systemet viser også utviklingen over tid. Utviklingen kan følges på ukes-, måneds- og årsbasis. Videre ligger det en funksjon for «benchmarking», hvor du kan sammenligne klubbens resultatet/score med et vektet gjennomsnittet for landet eller regionen.

Merk: Klubbens resultater er kun er synlig og tilgjengelig for klubben. Sammenligningen vil kun vises som et gjennomsnitt av minst tre klubbers resultater.

Rapporter og presentasjonsmateriale kan lastes ned fra systemet. Dette kan eksempelvis være styrerapporter, rapporter til daglig leder, greenkeeper, hovedtrener, leder av komiteer og junioraktiviteter, etc.

Systemet gir også mulighet for medlemmene å registrere seg som frivillig, som sponsor/samarbeidspartner, etc.

FRA INFORMASJON TIL HANDLING

Hvordan bruke resultatene?

Klubbens styre og ansvarlige får en unik mulighet til å følge utviklingen i klubben på viktige områder og bokstavelig talt føle klubben på pulsen.

- *Klubbens ledelse og styre slipper å lure på hva medlemmene eller gjestespillerne mener om en rekke forhold og hvordan de opplever tilbudet i klubben.*
- *De ansvarlige i klubben – om det er greenkeeper, trener, styret eller administrasjonen muligheten til å prioritere tiltak og innsatsen på viktige områder, måle effekten og formidle dette løpende til medlemmene.*

Resultatene vises ved hjelp av enkel og brukervennlig grafikk. Det er enkelt å finne og lese resultatene. Ved enkle klikk kan resultatene deles opp i kjønn, alder, handicap, hvor lenge de har vært medlem, om de benytter klubbens tilbud om trening, om de har faste golfvenner de spiller med etc.


GIS VISER UTVIKLING OVER TID

Utviklingen i gjestespillernes opplevelse kan følges på dag-, ukes-, måneds- eller årsbasis. Klubben kan dermed se om utviklingen går i ønsket retning og løpende måle effekten av enkle tiltak som iverksettes løpende.

HVORDAN BRUKE RESULTATENE?

Alle hovedresultater vil være tilgjengelig både som gode rapporter og som presentasjoner. Rapporter og presentasjoner lastes direkte ned fra systemet. Det samme gjelder delrapporter for klubbens prioriterte områder.

- *Rapport til styret og ledelsen*
- *Rapport til greenkeeper/banerapport*
- *Rapport for VTG/nybegynnere*
- *Rapport for Juniorkomiteen*
- *Rapport for Sportslig ansvarlig og hovedtrener*



GIS fungerer sømløst med Golfbox og gir ikke klubben noe merarbeid foruten mulighet til å forbedre oss.

LISTE OVER FRIVILLIGE

Listen inneholder kontaktinformasjon til de av medlemmene som har sagt seg villig til å bidra frivillig i klubben i løpet av sesongen. Også innen hvilket område de ønsker å bidra.

SPONSORLISTE

Oversikt over hvem som har svart at de kan være interessert i å inngå et samarbeid med klubben.

SMS-SYSTEM

Golfspilleren i Sentrum har også et innebygget sms-system for rekruttering av nye medlemmer. Klubbens positive medlemmer/ambassadører kan sende fem sms til venner og bekjente og invitere dem til golfklubben og for å prøve golf/trene.

VI LÆRER AV HVERANDRE

Skal vi løfte aktiviteten og utvikle golfidretten må vi lære av hverandre og jobbe sammen. GIS gir klubben anledning til å sammenligne egne resultater med andre klubber. Pr i dag er det mulig med følgende sammenligninger:


- *Landsgjennomsnitt – et vektet gjennomsnitt fra de klubbene som bruker systemet*
- *Regionsgjennomsnitt – vektet gjennomsnitt fra de klubbene i regionen*
- *Spesial benchmark. Her velger klubben, eventuelt i samarbeid med andre golfklubber, hvilke golfklubber de ønsker å sammenligne seg med. Det kreves dog at minst tre andre klubber deltar for å bevare anonymiteten.*

Det er viktig å understreke at klubbens resultater kun vil være synlig for klubben selv. Ingen andre klubber vil få tilgang til andre klubbens resultater. Benchmarkene/sammenligningene vises som et gjennomsnitt av minimum tre klubbers resultater.

OPPLEVELSER OG STRATEGI

Lytt til medlemmene. Brukt riktig er Golfspilleren i Sentrum verdifullt for å utvikle klubben.

GIS er også et godt dialogverktøy. For å få gode data, er det viktig at så mange som mulig av medlemmene svarer på spørreskjemaet. De må forstå hvorfor de skal svare på undersøkelsen og ikke minst oppleve at de blir hørt og at tilbakemeldingen fører til handling/forbedring i klubben. Det er viktig å informere om hvilke tilbakemeldinger klubben har fått og hvilke tiltak/forbedringer som iverksettes. Finn ut hva klubben enkelt kan ta tak i og ordne umiddelbart, informer om det på hjemmesidene og i klubbhuset. På andre områder kreves det mer omfattende prioriteringer, tiltak og innsats, kanskje til og med av strategisk karakter. En god og løpende dialog med medlemmene er nøkkelen til god utvikling i klubben.



Det er lettere å samhandle internt når man har konkrete fakta å forholde seg til.

UTDANNING

Det planlegges følgende kurs og møteplasser i 2019:

- Presentasjoner i forbindelse med Golftinget i november
- Brukerforum for de som bruker GIS. En arena for å dele erfaring, hente inspirasjon og lære av hverandre
- Temasamlinger

Nivå 1 – En introduksjon til dere som ikke har kommet helt i gang med løsningen, eller bare er nysgjerrig og vurderer å ta den i bruk. Klubber som har brukt systemet deler sine erfaringer

Nivå 2 – For dere som er i gang og vil lære mer og bruk og tolkning av resultater. Det legges også her stor vekt på praktisk bruk og erfaringsdeling

Temasamlingene gjennomføres i stor grad lokalt og i en golfklubb.

Dersom noen klubber ønsker klubbesøk, så ta kontakt med NGF på post@golfforbundet.no

For mer informasjon og/eller bestilling ta kontakt med Kate Hege Nielsen på post@golfforbundet.no