

Medlemsundersøkelsen 2017 – resultater

Elverum Golfklubb tok i bruk verktøyet "Golfspilleren i sentrum" (GIS) i høst. GIS er et verktøy som lar oss effektivt samle tilbakemeldinger både fra medlemmene våre, gjestene våre, de nyetablerte spillerne våre, samt de medlemmene som har besluttet å forlate oss. I den forbindelse ble det sendt ut en invitasjon til alle medlemmene tidligere i høst, og vi har nå fått de endelige resultatene inkludert sammenligningscore mot andre klubber i Norge som bruker GIS.

Først vil vi takke alle som tok dere tid til å svare på undersøkelsen. Resultatene og tilbakemeldingene er svært viktige for styret og klubbens arbeid fremover. Vi jobber som kjent med å utarbeide ny virksomhetsplan, og i den forbindelse er innsikten medlemsundersøkelsen gir oss viktig. Vi synes det er gledelig at klubben fikk en svarprosent som er høyere enn det som er normalt hos andre klubber, selv om vi gjerne skulle sett at svarprosenten var enda høyere – vi er helt sikre på at hvert enkelt medlem i klubben har mange gode innspill og forslag, så vi oppfordrer dere alle til å fortsette å gi tilbakemeldinger fremover.

SVARPROSENTER

Nedenfor sees svarprosentene tom. dd. for de enkelte undersøkelser i Golfspilleren i Sentrum.

Undersøkelse	Inviterte	Antall svar	Svarprosent	Benchmark
Gjesteundersøkelsen	62	30	48%	30%
Medlemsundersøkelsen	326	153	47%	29%
Nye medlemmer	38	11	29%	22%
Utmeldte	43	10	23%	17%

Ambassadørscore

Undersøkelsen er basert på en "ambassadørscore" som vises på en skala fra 0 – 100. Selve scoren regnes ut som forskjellen på andelen av respondentene som er positive fratrukket de som er negative, mens de som er nøytrale ikke påvirker scoren. Eks: for Elverum Golfklubb er 75 % av klubbens medlemmer positive, 18 % stiller seg nøytrale og 7 % er negative. Klubben har dermed ambassadørscoren: $75\% - 7\% = 68$. Tallene som refereres til på de ulike serviceområdene, kjønn, aldre m.v. er ambassadørscoren for det området, kjønn, aldersgruppen mv.

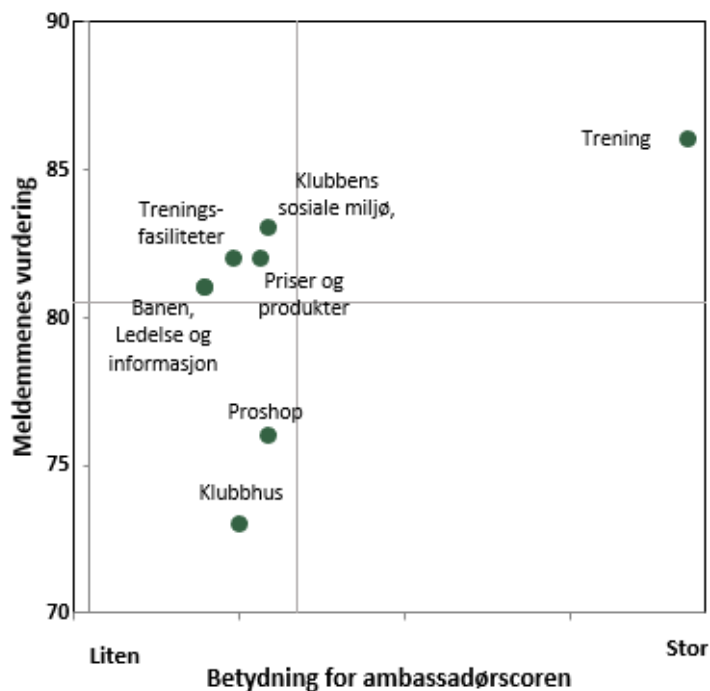
Under vises oppsummeringen av undersøkelsen:



Kommentarer til totalinntrykket:

- Ambassadørscoren er høy (68 mot 46 i benchmark/BM)
- Klubben har 3. høyest ambassadørscore av de klubbene som har gjennomført undersøkelse
- Banen får gode tilbakemeldinger
- Det samme gjelder det sosiale miljøet
- Klubbhuset har potensiale til forbedring
- Treningsfasilitetene og –tilbudet anses som bra, men er et sårbart område da det har høy påvirkningsgrad på ambassadørscoren

Gruppering av tilbakemeldinger basert på score og betydning – viktige områder å prioritere/gjennomføre tiltak:



Medlemsundersøkelsen viser at det er veldig mye som oppfattes som bra i klubben, men at det er noen områder vi må prioritere særlig:

- Klubbhuset: her er det gjort en evaluering og gjennomgang av rutiner i etterkant av undersøkelsen, og administrasjonen har utarbeidet nye rutiner for neste år i samarbeid med styret.
- Treningstilbudet: selv om treningstilbud scorer høyt, har svært stor betydning for medlemmenes tilfredshet. Vi har derfor sett på samarbeidsprosjekter med NGF og PGA for å bruke Elverum Golfklubb i et prosjekt rundt trening og praksis for golftrenerutdanningen – hvor vi ser på felles rekruttering av en ressurs til å styrke tilbudet ytterligere. Vi er helt sikre på at dette vil bli veldig synlig neste år, og et positivt bidrag til aktiviteten hos klubben.

Vi kommer som nevnt over til å bruke resultatene aktivt inn i arbeidet med ny virksomhetsplan i tillegg til med umiddelbare tiltak, og vi vil også bruke verktøyet fremover for å gjennomføre medlemsundersøkelser årlig. Da kan vi både måle trender over tid, samt fange opp nye forhold det er viktig at vi jobber videre med.

Igjen, tusen takk for alle som deltok og for alle tilbakemeldinger og innspill dere sendte.