

Muurame Golf asiakastytyväisyyskysely 2010

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää Muuramen golfyhteisön osakkaiden, jäsenten sekä vuonna 2010 vuokratuloikeudella pelanneiden henkilöiden asiakastytyväisyyttä.

Tutkimus toteutettiin Internet –kyselynä 25.11. – 17.12.2010 välisenä aikana. Vastauspyyntöjä lähetettiin yhteensä 1568 kpl ja vastauksia saatiin 379 kpl. Tutkimuksen vastausprosentiksi muodostui 24 %. Tutkimustuloksia on verrattu soveltuvin osin vuoden 2008 ja 2009 asiakastytyväisyystutkimuksen tuloksiin. Vertailuaineistot pitävät sisällään yhteensä 365 vastausta vuodelta 2009 ja 476 vastausta vuodelta 2008.

Vastausvaihtoehdot asiakokonaisuuksien väittämiin olivat asteikolla 1-5.

- 1 = TÄYSIN ERI MIELTÄ
- 2 = ERI MIELTÄ
- 3 = EI SAMAA EIKÄ ERI MIELTÄ
- 4 = SAMAA MIELTÄ
- 5 = TÄYSIN SAMAA MIELTÄ

Kysymyksen perässä vastausten keskiarvo.

Jokaisen asiakokonaisuuden perässä oli mahdollisuus jättää vapaita kommentteja. Näitä tuli todella paljon, kiitos siitä. Olemme ottaneet kaikki huomioon. Vastamme tässä raportissa suoraan muutamiin palautteisiin.

KOKEMUKSET PELIKAUDESTA

	TUTKIMUSVUOSI		
	Vuosi 2010	Vuosi 2009	Vuosi 2008
Pelikauteni Muuramen golfkentällä oli onnistunut	4,2	4,2	4,1
Pelikauteni Muuramen golfkentällä oli edelliskautta onnistuneempi	3,7	3,9	3,8
Pelaan myös ensi vuonna Muuramen golfkentällä	4,6	4,7	4,6
Pelaan kulunutta pelikautta enemmän ensi vuonna Muuramen golfkentällä	3,8	3,8	3,9

ARVIOT KENTÄSTÄ

	TUTKIMUSVUOSI		
	Vuosi 2010	Vuosi 2009	Vuosi 2008
Kenttä tarjoaa riittävästi haasteita.	4,6	4,5	4,6
Muuramen golfkenttään kyllästyy helposti.	1,9	1,9	1,9
Kenttä ei ole sopiva aloitteleville golfareille.	2,6	2,5	2,6
Kenttä ei ole sopiva kokeneille golfareille.	1,8	1,9	1,9
Pelaan Muuramen golfkentällä mieluummin kuin muilla Keski-Suomen kentillä.	3,9	3,9	3,8
Kymppitii-lähdöt maanantaisin, keskiviikkoisin ja perjantaisin on hyvä asia.	4,2	4,2	4,2
Liian hidas pelinopeus aiheuttaa ongelmia kentällä.	3,4	3,3	3,3
Kentällä on riittävästi koordinoitua valvontaa.	3,2	3,0	3,2
Etiketti- ja sääntörikkomuksiin pitäisi puuttua ankarammin.	3,1	3,0	3,0
Viheriöt ovat hyvässä kunnossa.	3,9	4,0	3,5
Pelaajat huolehtivat viheriöiden kunnosta riittävästi.	2,7	2,7	2,6
Väylät erottuvat selvästi ja ovat hyvin hoidettuja.	3,9	3,8	3,8
Väylät ovat kunnoltaan tasalaatuisia.	3,5	3,4	3,2
Väylät leikataan riittävän usein.	4,0	4,0	3,8
Pelaajat korjaavat lyöntijalkia riittävästi.	2,4	2,5	2,4
Hiekkaesteet ovat hyvin hoidettuja.	3,3	3,4	3,3
Pelaajat tietävät, minne harava tulee jättää hiekkaesteen huoltamisen jälkeen.	2,9	2,7	2,7
Käytän lähipelialueita säännöllisesti.	3,1	3,0	3,1
Lähipelialueet ovat monipuoliset.	3,6	3,5	3,5
Lähipelialueiden kunto on huonompi kuin pelikentän.	2,9	3,0	3,1
Käytän rangea säännöllisesti.	3,6	3,6	3,7
Range on riittävän monipuolinen lyöntiharjoitteluun.	4,0	3,8	3,8
Rangella on riittävästi lyöntipaikkoja.	3,9	3,7	3,7

Otteita vapaista sanoista (perässä yhtiön vastaus):

"16. väylälle pitäisi saada joku merkkilaite, että olisi varmasti turvallista lyödä kakkoslyönti ja sellaisille väylille, missä on iso ero punaisten ja keltaisten tiiauspaikkojen välillä, pitäisi saada myös punaisille väyläkartta."

Väylän 16 ongelma on tiedostettu ja ratkaisua on pohdittu jo pitkään. Nyt olemme päätyvässä rakentamaan väylälle merkkivalolla toimivan järjestelmän. Sillä pyritään poistamaan mahdolliset vaaratilanteet jatkolyönneissä. Väylätauluja ja opasteita tullaan lisäämään tällä kaudella.

"Hiekkaesteisiin lisää hiekkaa, tasalaatuista jokaiseen bunkkeriin, jotta ovat samanlaiset lyödä. Isot kivet samalla pois? Siellä on niitä, ei tosin mitään kananmunankokoisia"

Hiekkaestemme eivät ole tasalaatuisia erilaisten hiekka- ja pohjarakenteiden takia. Investointisuunnitelman mukaan tavoitteenamme on aloittaa tulevana syksynä hiekkaesteiden järjestelmällinen peruskorjaus. Kaikkia hiekkaesteitä ei pystytä korjaamaan kerralla vaan peruskorjausta jatketaan myös tulevina kausina.

ARVIOT ASIAKASPALVELUSTA

	TUTKIMUSVUOSI		
	Vuosi 2010	Vuosi 2009	Vuosi 2008
Klubin henkilökunta on hyvin tavoitettavissa.	4,3	4,3	4,2
Klubin henkilökunta huolehtii hyvin asioistani.	4,3	4,3	4,2
Klubihenkilökunta on ystävällistä ja palveluultista.	4,4	4,3	4,2
Klubihenkilökunta on ammattitaitoista.	4,3	4,2	4,1
Saan Muuramen klubilla keskimäärin parempaa asiakaspalvelua kuin muilla golfklubeilla.	3,5	3,4	3,3
Ajanvaraus caddiemasterilta toimii vaivattomasti.	4,2	4,3	4,2
NexGolfin käyttö on helppoa ja sujuvaa.	4,6	4,6	4,4
Tulokorttien palautus- ja tarkistuskäytäntö toimii hyvin.	4,2	4,1	4,0
Klubin aukioloaikoja pitäisi laajentaa.	3,0	3,0	2,9
Kahvilan tuotevalikoima on riittävä.	3,4	3,2	3,2
Kahvilan ravintolapalveluja pitäisi monipuolistaa.	3,3	3,4	3,4
Toimistosihteerin on hyvin tavoitettavissa.	4,1	4,0	3,9
Toimistosihteerin on palveluultis.	4,1	4,0	4,1
Toimistosihteerin viestintä on aktiivista.	4,4	4,4	4,3
Toimistosihteerin on ammattitaitoinen.	4,3	4,3	4,1
Toimitusjohtaja on hyvin tavoitettavissa.	4,0	4,0	3,9
Toimitusjohtaja hoitaa hyvin seuran jäsenten asioita	4,1	4,0	3,9
Toimitusjohtaja hoitaa hyvin osakkaiden asioita.	4,0	3,9	3,8
Toimitusjohtaja hoitaa hyvin osakeyhtiön talousasioita.	3,9	3,8	3,7
Toimitusjohtaja on ammattitaitoinen.	4,1	4,0	3,9
Golfpro on hyvin tavoitettavissa.	3,7	3,7	3,7
Golfpron palvelut ovat laadukkaita.	3,8	3,7	3,7
Olen valmis maksamaan golfopetuksesta enemmän.	2,6	2,5	2,5
Golfopetuksen pitäisi olla edullisempaa.	3,5	3,6	3,5
Golfpro on ammattitaitoinen	4,0	4,0	3,9
Asiakkaiden palaute huomioidaan kenttää koskevilla uudistuksissa.	3,5	3,4	3,3
Kenttähenkilökunnan ja pelaajien välinen viestintä sujuu hyvin.	3,9	3,8	3,7
Kenttähenkilökunta hoitaa työnsä aiheuttamatta haittaa kierroksella oleville pelaajille.	4,1	4,1	4,0
Kenttämestari hoitaa tehtävänsä ammattitaitoisesti.	4,3	4,3	4,0

Otteita vapaista sanoista (perässä yhtiön vastaus):

"Kahvilatiloihin suhteutettuna tarjonta on riittävän monipuolista. Klubi ja kahvilatilat pitäisi saada mahdollisimman pian tämän päivän vaatimusten tasolle."

Tilat ovat nykytoimintamme laajuuteen nähden todellakin haastavat, mutta toistaiseksi niiden kanssa on tultava toimeen. Ja kohtalaisesti siinä on onnistuttukin. Nykyisen klubin laajentamista tai uuden rakentamista ei toistaiseksi suunnitella aktiivisesti. Golfkenttämme rakennukset sijaitsevat tällä hetkellä vuokramaalla, joten laajoja rakennustöitä ei ole taloudellisesti järkevää toteuttaa. Tilanteiden muuttuessa hallitus on valmis reagoimaan nopeasti.

"Vieras pelaajilta on tullut ihmettelyä miksi Muuramessa ei ole eri hintaa 9 väylän pelaajille."

Kenttämme suosio on kasvanut vuosi vuodelta ja positiivisena ongelmana onkin toisinaan "ei-oo":n myyminen. Mahdollistamalla yhdeksän väylän kierrokset kentän käyttöaste laskisi, koska takaysien 100 % täyttäminen ei ole järjestelmällisesti toteutettavissa. Jos kentällämme ei olisi näin ruuhkaista, niin silloin varmasti miettisimmekin hintaa myös yhdeksän väylän pelikierrokselle. Toissijaisena ratkaisukeinona olemme tarjonneet huokeampaa Iita Green Feetä.

ARVIOT TIEDOTTAMISESTA JA VIESTINNÄSTÄ

	TUTKIMUSVUOSI		
	Vuosi 2010	Vuosi 2009	Vuosi 2008
Sähköpostiviestit ovat toimiva tapa tavoittaa asiakkaat.	4,7	4,7	4,7
Tarpeellinen tieto Muuramen golfkentän tapahtumista löytyy helposti nettisivuilta.	4,5	4,5	4,4
Nettisivut ovat paras tapa viestiä ajankohtaisista asioista.	4,3	4,3	4,2
Perinteisen postin kautta tapahtuvaa tiedottamista tulisi lisätä.	1,7	1,8	1,8
Vuosikirja on tarpeellinen osa seuran tiedotustoimintaa.	3,2	3,3	3,3
Klubilla on saatavissa riittävästi informaatiota seuran tapahtumista.	3,8	3,8	3,6

Otteita vapaista sanoista (perässä yhtiön vastaus):

"Muuramen kentästä kannattaisi tehdä väyläopas, kuten useilla kentillä on tarjolla. "

Painettua väyläopasta emme ole vielä päättäneet tehdä, koska kenttäalueelle on tehty ja tullaan tekemään muutoksia, jotka vaikuttavat muun muassa väylien mitoituksiin. Tulemme tekemään painetun väyläoppaan heti kun isoimmat väylämuutokset on toteutettu.

"Nettisivut kaipaisivat päivitystä. Vaikka tunnenkin sivut hyvin ei asioiden ryhmittely mielestäni ole tarpeeksi selkeä. Esim. tiedotteet toimikuntien toiminnasta on haudattu liian 'syväälle'. Mielestäni pientä viilausta kaipaisi."

Kenttämme toiminnoissa on tapahtunut paljon kehitystä viime vuosien varrella ja tämän vuoksi tosiaan vanhat kotisivumme kävivät myös "ahtaiksi" ja rakenne epäselväksi jatkuvan uuden materiaalin myötä. Olemmekin parhaillaan toteuttamassa uusia nettisivujamme yhdessä Golfpiste.comin kanssa ja ne tullaan julkaisemaan ennen kauden alkua. Vuosien varrella tulleet palautteet on otettu huomioon uusien sivujen rakennetta suunniteltaessa. Asiakslähtöisyys on meille tärkeää, myös nettisivuissa.

ARVIOT KILPAILU JA SEURATOIMINNASTA

	TUTKIMUSVUOSI		
	Vuosi 2010	Vuosi 2009	Vuosi 2008
Seuran pitäisi järjestää enemmän tapahtumia.	2,9	2,9	3,1
Osakkaille pitäisi olla enemmän tapahtumia.	3,0	3,0	3,0
Seuran toimikunnat ovat riittävän aktiivisia.	3,5	3,5	3,4
Yritystapahtumia voidaan järjestää enemmän, jos ne alentavat hintoja ja pelimaksuja.	3,3	3,3	3,5
Muuramen golfkentällä pitäisi olla enemmän kilpailuja.	2,6	2,7	2,7
Kilpailuja koskeva tiedottaminen on hoidettu hyvin.	3,7	3,8	3,6
Kilpailuiden järjestelyt ovat pääsääntöisesti hyvin hoidettuja.	3,7	3,8	3,6
Kilpailut pitäisi pelata useammin yhteislähdöillä, vaikka kenttä jouduttaisiin sulkemaan muulta pelaamiselta tavallista pidemmäksi ajaksi.	2,7	2,8	2,8
Muuramen golfkentällä pelattavat kilpailut ovat laadukkaita.	3,5	3,5	3,4
En kaipaa monipuolisempaa kilpailutarjontaa.	3,7	3,7	3,6
Osallistun ensikaudella kulunutta kautta useammin kilpailuihin Muuramessa.	3,2	3,2	3,2

Otteita vapaista sanoista (perässä yhtiön vastaus):

"Kilpailut ja tapahtumat pitäisi mielestäni viikolla järjestää heti aamusta eikä klo 16 jälkeen jolloin työssäkäyvillä ainoa mahdollisuus pelata loman ulkopuolella."

Olemme ottaneet tämän huomioon tulevan kauden kilpailukalenterin suunnittelussa. Olemme kiinnittäneet huomiota toimikuntien kilpailujen jaksotukseen ja arki-iltojen kisojen alkamisajankohtia on muutettu niin, että osa alkaa jo klo 15 ja osa vasta klo 17.30. Toimikuntien kilpailut ovat suosittuja pelaajiemme keskuudessa ja myös heistä lähes kaikki ovat työelämässä, joten meidän tulee myös ottaa se huomioon. Seniorikilpailut pelataan aamupäivisin, kuten aina ennenkin.

1) "Aivan liian paljon kilpailuja kesäviikonloppuisin. Minulla ei ole mahdollisuutta pelata perheen kanssa viikolla."

2) "Oli hyviä kilpailuja pitkin kesää. Minun puolesta voi olla vaikka lisää avoimia kilpailuja. Se on golfin mukava lisä ja suola koko hommalle"

3) "Liian vähän väkeä pääsee kisoihin. Kisat täynnä monesti jo viikkoja aiemmin."

4) "Kilpailutoiminta pitäisi minimoida ja sitä pitäisi siirtää arki-iltoihin."

Klubikilpailut ovat yksi niistä eniten mielipiteitä jakavista asioista golfinpelaajien keskuudessa. Toisille klubikilpailut ovat lajin henki ja suola, kun taas toiset eivät ole lainkaan kiinnostuneita kilpailemisesta. Palautteet ovat meille tärkeitä ja pyrimmekin muokkaamaan kilpailukalenteriamme niiden pohjalta ja löytämään sen kultaisen keskitien. Kaikki asiakkaat ovat meille yhtä arvokkaita, niin kilpailijat kuin ei-kilpailijat. Kilpailut ovat kentällämme suosittuja etenkin vakipelaajien keskuudessa ja usein täynnä jo ennen ilmoittautumisen päättymistä. Mikäli kilpailuja ei olisi, niin todennäköisesti nämä kilpailijat olisivat joka tapauksessa kuitenkin pelaamassa kentällämme eli kenttä ei todennäköisesti olisi yhtään sen tyhjempi iltaisin tai viikonloppuisin.

ARVIOT MUURAMEN GOLFKENTÄN TULEVAISUUDESTA

	TUTKIMUSVUOSI		
	Vuosi 2010	Vuosi 2009	Vuosi 2008
Klubirakennusta pitäisi laajentaa palveluiden parantamiseksi.	3,4	3,5	3,5
Olen valmis maksamaan pelaamisestani enemmän, jos klubia laajennetaan.	2,6	2,6	2,5
Olen osallistunut talkotoimintaan Muuramen golfkentällä.	2,6	2,4	2,4
Osallistun tulevaisuudessa aikaisempaa enemmän talkotoimintaan Muuramen golfkentällä.	3,0	3,0	3,0
Muurame Golfin sijainnilla on tärkeä merkitys valitessani kenttää, jossa pelaan.	4,2	4,2	4,1
Jos jokin muu Keski-Suomen golfkenttä olisi lähempänä asuinpaikkaani, pelaisin kuitenkin enemmän Muuramen kentällä.	3,3	3,5	3,4
Muuramen golfkentästä tulee tulevaisuudessa Keski-Suomen suosituin golfkenttä.	3,8	4,0	3,8
Muuramen golfkentän tulevaisuus näyttää hyvältä.	4,3	4,3	4,3
Vaikka peli- ja vastikemaksut Muuramen golfkentällä nousisivat 20 %, suosisin silti Muuramen kenttää muita Keski-Suomen golfkenttiä enemmän.	2,9	2,9	2,7
Muuramen golfkentällä vallitsee miellyttävä ilmapiiri.	4,2	4,2	4,2
Muuramen golfkentällä tutustuu helposti uusiin ihmisiin.	4,0	4,0	4,0
Muut pelaajat vaikuttavat siihen, millä kentällä pelaan golfia.	3,3	3,3	3,2
Muuramen golfkenttä on hyvän golfkentän maineessa.	4,1	4,1	4,1
Koen osakkeen omistamisen tai tulevaisuudessa sen hankkimisen tärkeäksi.	3,5	3,5	3,5
Muurame Golf Oy tarjoaa riittävästi etuja osakkeenomistajille.	3,1	3,1	3,0
Olen ylpeä ollessani Muurame Golf Oy:n osakas.	3,9	3,8	3,8
Koen saavani hyötyä Muurame Golf Oy:n osakkeen omistamisesta.	3,5	3,4	3,5
Olen ylpeä ollessani Muuramen Golfseura ry:n jäsen.	3,9	4,0	3,9
Hankin tulevaisuudessa Muurame Golf Oy:n osakkeen.	2,9	2,9	2,9

Otteita vapaista sanoista (perässä yhtiön vastaus):

"Hyvälle näyttää ja ei oikein muuta sanottavaa ole kuin, että pelinopeutta lisää kentälle niin porukka viihtyy entistä enemmän. Aika paljon natinaa olen kuullut koska kierros kestää välillä aivan liian kauan. Usealla kentällä vaikka kenttä on täynnä, niin kierros menee silti 4 tuntiin. Muuramessa se on 5h tai jopa enemmän."

Kyselyn yhtenä väittämänä oli lause: "Liian hidask pelinopeus aiheuttaa ongelmia kentällä". Puolet vastaajista oli joko samaa tai täysin samaa mieltä ja ainoastaan hieman yli 20 % vastaajista oli eri mieltä tai täysin eri mieltä. Paljon on tullut myös vapaata palautetta pelin sujuvuudesta kentällämme ja tämän vuoksi pidimme suunnittelupalaverin asiasta isommalla porukalla helmikuussa. Loimme uuden strategian pelin sujuvuuden parantamiseksi ja seuraamiseksi, jota lähdemme toteuttamaan heti tulevana kautena. Asiakkaidemme viihtyvyys on meille ensiarvoisen tärkeää ja sujuva pelinopeus on kaikkien pelaajien yhteinen etu. Kartoitimme ensin asiat mitkä vaikuttavat kentällämme pelin sujuvuuteen ja loimme niiden pohjalta ohjeellisen aikataulun ja tehostamme pelin sujuvuuden tiedottamista tulevaisuudessa. Kenttämme 18 reiän ohjeaika on 4 tuntia 29 minuuttia. Kehitämme pelin sujuvuuden suhteen niitä osa-alueita, joita voimme, jotta ohjeaika toteutuisi. Mutta täytyy myös muistaa, että on olemassa asioita joihin ei voida vaikuttaa, kuten kentän haastava layout, par kolmosia ja par vitosia peräkkäin sekä raskas maasto korkeuserojen suhteen. Kenttämme ei tule koskaan olemaan sellainen, jonka ihanneaika olisi 4 tuntia, kuten monilla peltokentillä. Eikä siksi tarvitsekaan olla. Tulemme tiedottamaan lisää pelin sujuvuudesta kentällämme kevään ja kesän aikana. Toivomme uusien toimintamallien lisäävän viihtyvyyttä kentällämme entisestään.

AINEISTON RAKENNE

		%
SUKUPUOLI	Mies	77%
	Nainen	23%
IKÄ	Alle 36 v	21%
	36-55 v	44%
	Yli 55 v	35%
OSAKKEEN OMISTAJA	Kyllä	50%
	Ei	50%
GOLFSEURA RY:N JÄSEN	Kyllä	85%
	Ei	15%
TASOITUS	0-9,9	9%
	10-24,9	55%
	25-36,0	23%
	Yli 36	13%
PELIVUODET	0 - 3	21%
	4 - 6	25%
	7 - 10	19%
	Yli 10	33%
	Ei vastausta	2%
PELIKIERROKSET YHTEENSÄ VUONNA 2010	0	2%
	1 - 10	15%
	11 - 20	16%
	21 - 30	16%
	Yli 30	50%
	Ei vastausta	1%
PELIKIERROKSET MUURAMEN GOLFKENTÄLLÄ VUONNA 2010	0	5%
	1 - 10	25%
	11 - 20	18%
	21 - 30	16%
	Yli 30	35%
	Ei vastausta	1%