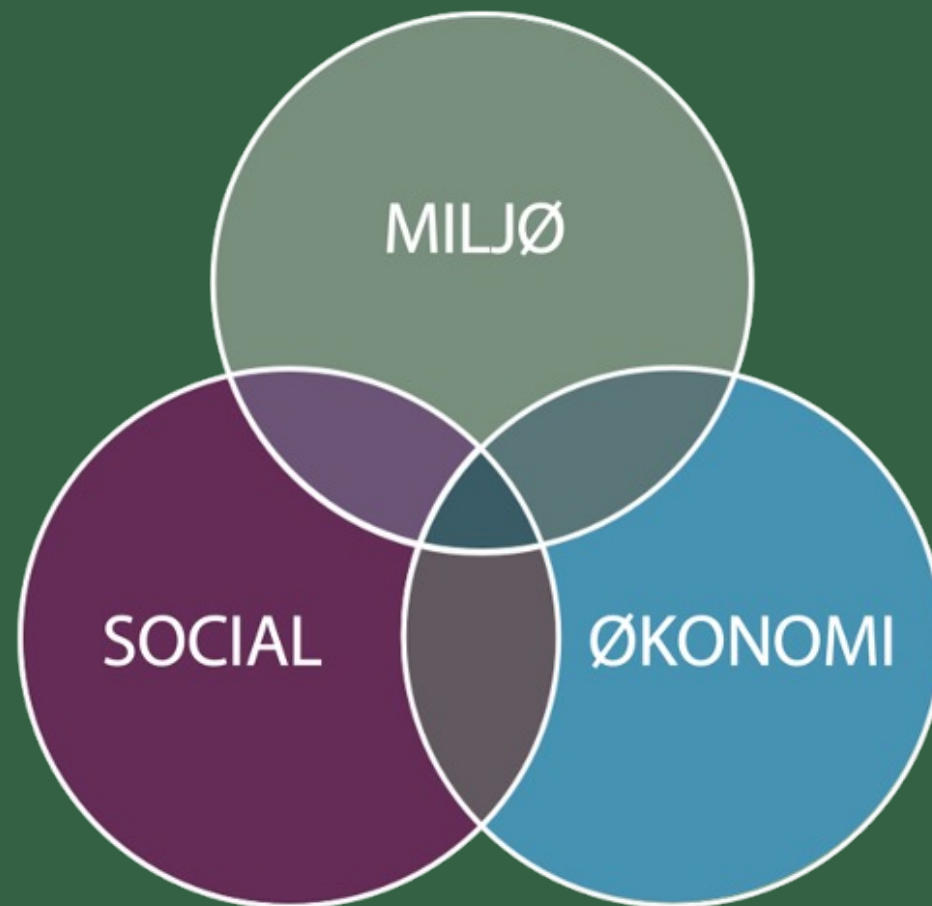
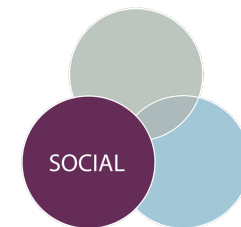


# Den sociale bundlinje



# Hvordan kan klubben tilføre værdi til den sociale bundlinje?



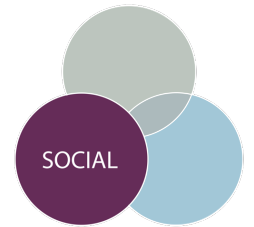
## Fællesskaber



## Glade ansatte og frivillige



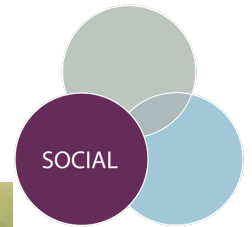
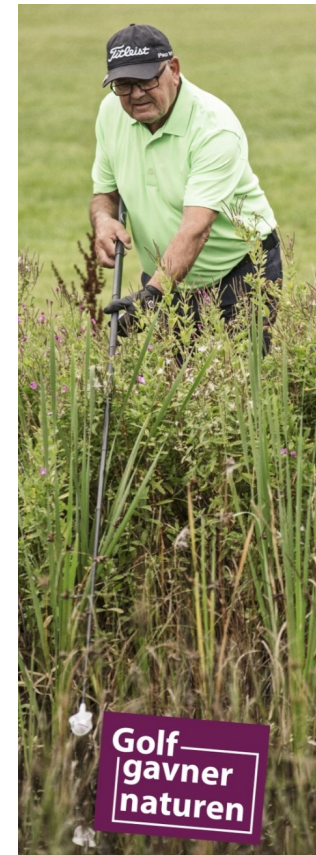
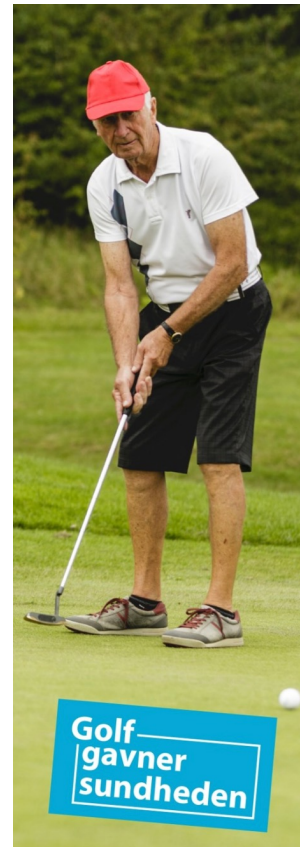
# Hvordan kan klubben tilføre værdi til den sociale bundlinje? - Diversitet



## Klubber i klubben



# Lokal bæredygtighed

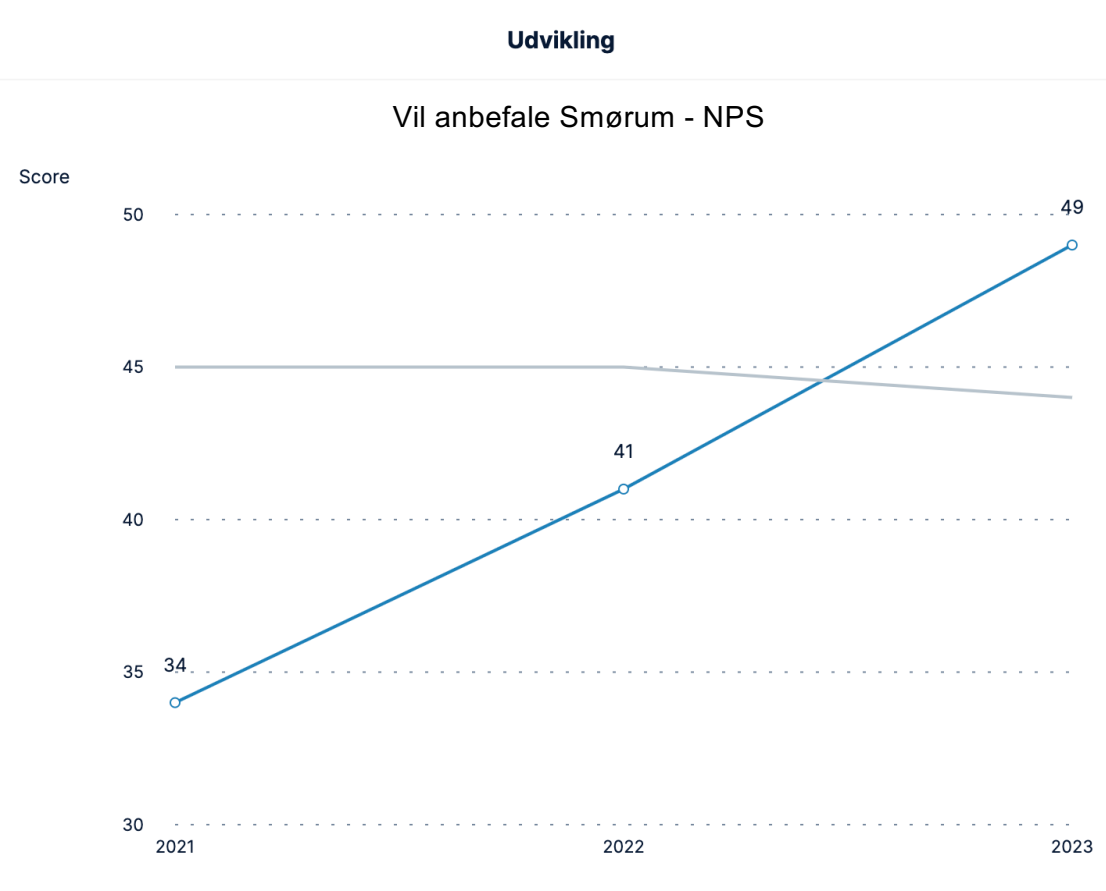
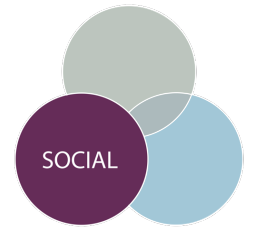




# BI 2.0 sætter navn på dem der er i farezonen

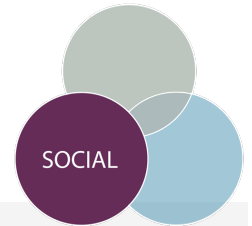


# Case: Smørum



Hvad har Smørum gjort for at forbedre fastholdelsen de sidste 3 år?

# Smørum har forbedret fastholdelsen



## Medlemmer

Dashboard ▾

## National Benchmark

Benchmark ▾

## Sidste år

Datovælger ▾

Antal medlemmer

**2.879**

+2.092 vs. benchmark

Medlemsudvikling ?

**4,4 %**

+3,6 vs. benchmark

Nye medlemmer

**493**

+338 vs. benchmark

Indmeldelsesrate ?

**17,9 %**

-3,6 vs. benchmark

Udmeldte medlemmer

**371**

+218 vs. benchmark

Udmeldelsesrate ?

**11,4 %**

-5,3 vs. benchmark

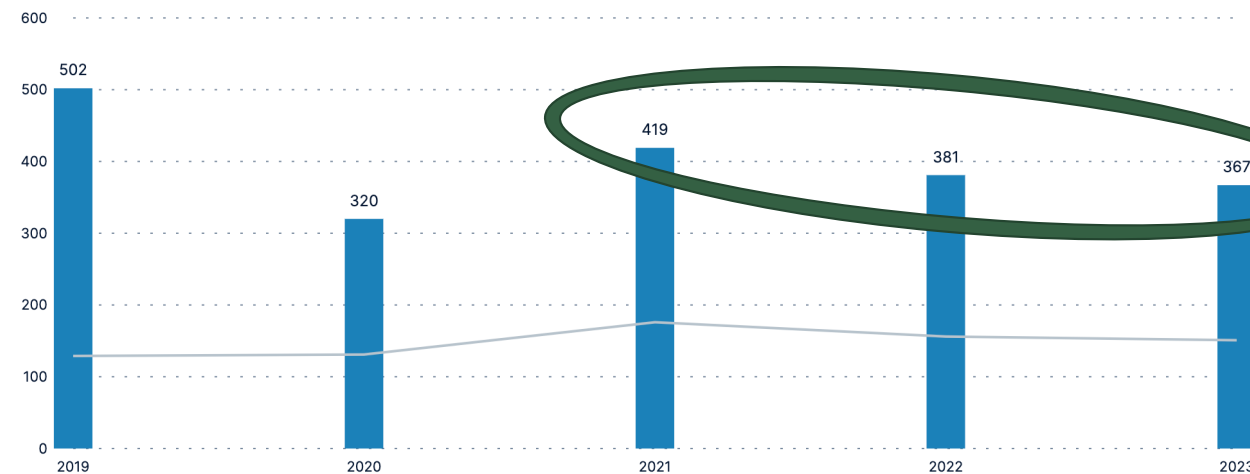
Runder per medlem ?

**21,9**

+7,7 vs. benchmark

## Udvikling

Antal



## Filter



Type af medlemsskab

FULD TID	222	FLEKS	142
PRØVEMEDLEMMER	7		

Køn

MÆND	286	KVINDER	85
UKENDT	0		

Alder

UNDER 10 ÅR	2	10-18 ÅR	15
19-30 ÅR	95	31-50 ÅR	88
51-60 ÅR	53	61-70 ÅR	37

Antal medlemmer

**2.879**

+2.092 vs. benchmark

Medlemsudvikling ?

**4,4 %**

+3,6 vs. benchmark

Nye medlemmer

**493**

+338 vs. benchmark

Indmeldelsesrate ?

**17,9 %**

-3,6 vs. benchmark

Udmeldte medlemmer

**371**

+218 vs. benchmark

Udmeldelsesrate ?

**11,4 %**

-5,3 vs. benchmark

Runder per medlem ?

**21,9**

+7,7 vs. benchmark

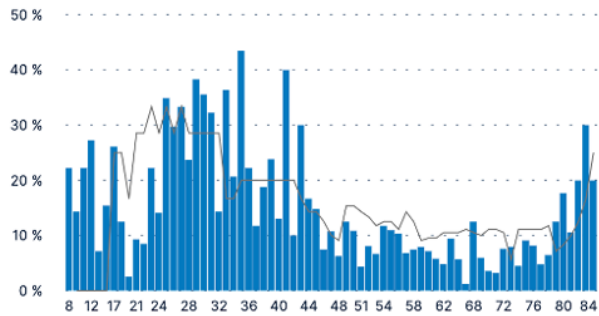
SOCIAL

## Udmeldelsesrate

## Filter

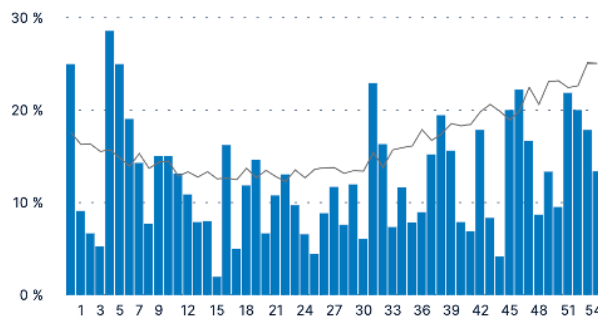
### Alder

Percent



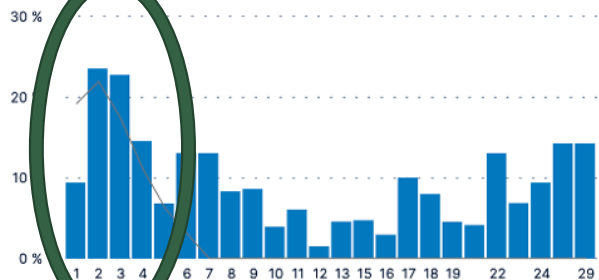
### Handicap

Percent



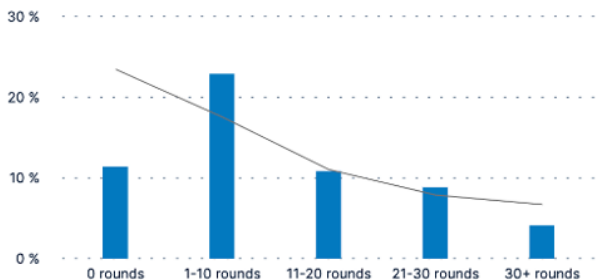
### Anciennitet

Percent



### Udmeldelsesrate baseret på spillede runder i 2022

Percent



### Alder

UNDER 10 ÅR	13 %	10-18 ÅR	16 %
19-30 ÅR	22 %	31-50 ÅR	19 %
51-60 ÅR	8 %	61-70 ÅR	5 %
71+ ÅR	8 %	UKENDT	0 %

### Handicap

UNDER 10	13 %	10 TIL <18	10 %
18 TIL <25	9 %	25 TIL <36	10 %
36 TIL <54	14 %	54 OG OVER	13 %
UKENDT	0 %		

### Anciennitet

0-1 ÅR	11 %	1-2 ÅR	21 %
2-3 ÅR	22 %	3-5 ÅR	16 %
5-10 ÅR	9 %	10-15 ÅR	4 %
15-20 ÅR	6 %	20+ ÅR	7 %



Antal medlemmer

**2.879**

+2.092 vs. benchmark

Medlemsudvikling ?

**4,4 %**

+3,6 vs. benchmark

Nye medlemmer

**493**

+338 vs. benchmark

Indmeldelsesrate ?

**17,9 %**

-3,6 vs. benchmark

Udmeldte medlemmer

**371**

+218 vs. benchmark

Udmeldelsesrate ?

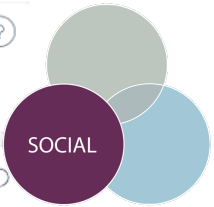
**11,4 %**

-5,3 vs. benchmark

Runder per medlem ?

**21,9**

+7,7 vs. benchmark

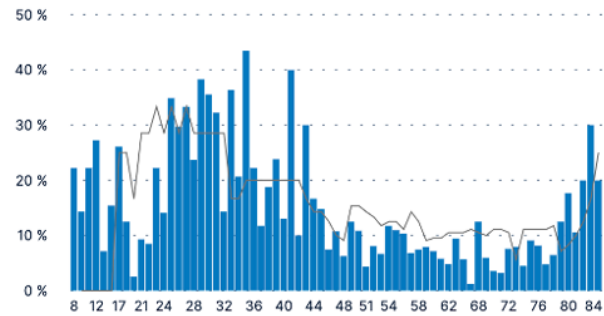


### Udmeldelsesrate

### Filter

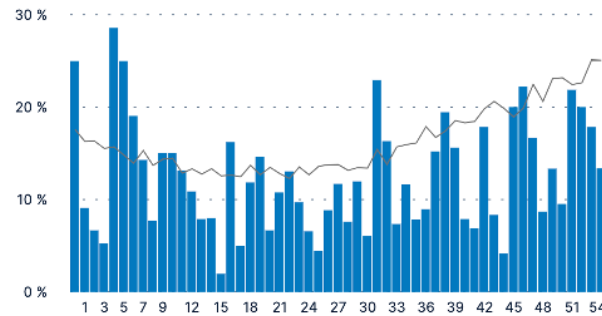
#### Alder

Percent



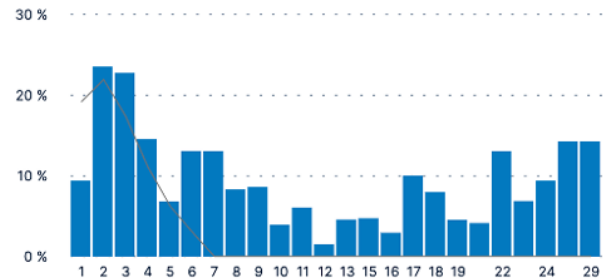
#### Handicap

Percent



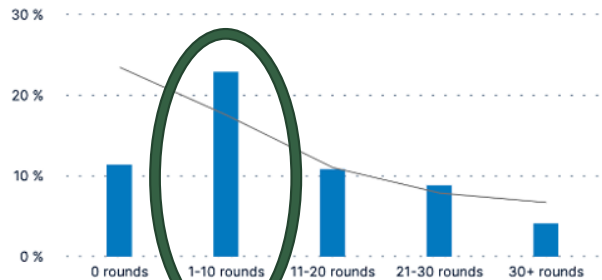
#### Anciennitet

Percent



#### Udmeldelsesrate baseret på spillede runder i 2022

Percent



#### Alder

UNDER 10 ÅR	13 %	10-18 ÅR	16 %
19-30 ÅR	22 %	31-50 ÅR	19 %
51-60 ÅR	8 %	61-70 ÅR	5 %
71+ ÅR	8 %	UKENDT	0 %

#### Handicap

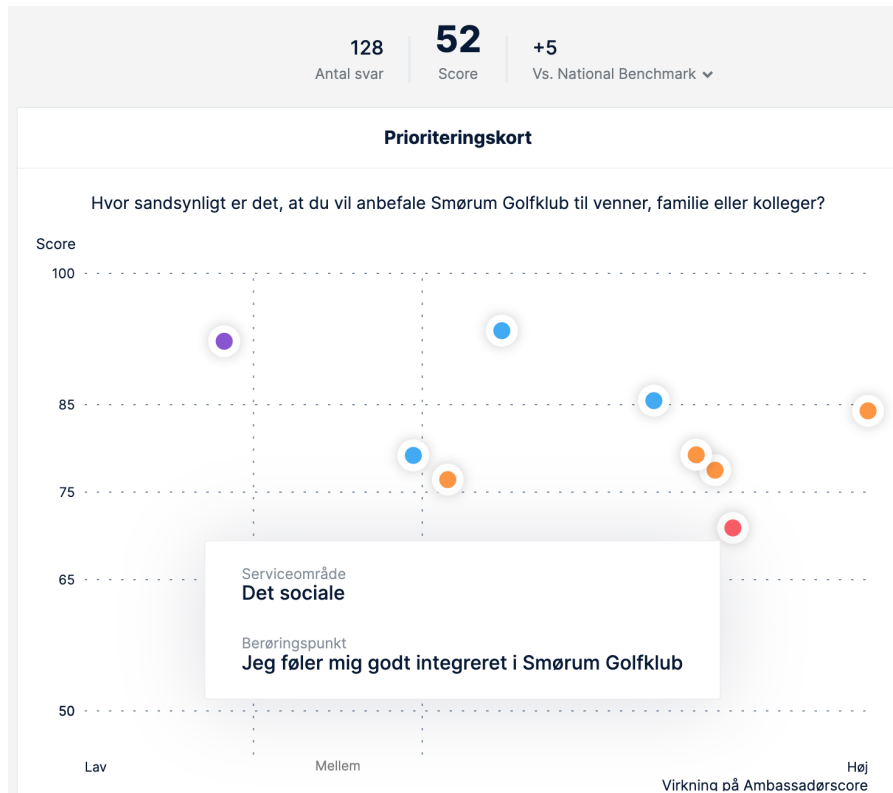
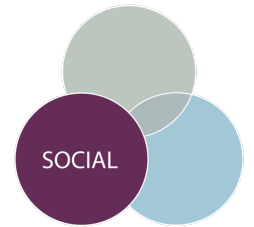
UNDER 10	13 %	10 TIL <18	10 %
18 TIL <25	9 %	25 TIL <36	10 %
36 TIL <54	14 %	54 OG OVER	13 %
UKENDT	0 %		

#### Anciennitet

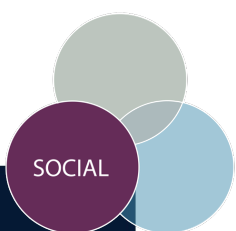
0-1 ÅR	11 %	1-2 ÅR	21 %
2-3 ÅR	22 %	3-5 ÅR	16 %
5-10 ÅR	9 %	10-15 ÅR	4 %
15-20 ÅR	6 %	20+ ÅR	7 %

# Hvem er i farezonen i Smørum?

De nye vil gerne integreres bedre



# Sådan finder i jeres egne lister



Antal medlemmer  
**2.879**  
+119 vs. benchmark

Medlemsudvikling <sup>?</sup>  
**4,4 %**  
+3,8 vs. benchmark

Nye medlemmer  
**493**  
+91 vs. benchmark

Indmeldelsesrate <sup>?</sup>  
**17,9 %**  
+3,2 vs. benchmark

Udmeldte medlemmer  
**371**  
-14 vs. benchmark

Udmeldelsesrate <sup>?</sup>  
**11,4 %**  
-0,8 vs. benchmark

Runder per medlem  
**21,9**  
+0,5 vs. benchmark

## Medlemsrunder

Medlems ID	Navn	E-mail	Medlemskabstype	Antal Runder
120-92737	Erni Olsen	ernd871@gmail.com	1	0
120-91117	Julius Kähler	Christiansk87@gmail.com	1	0
120-92132	Annalise Mark Pedersen	amr30@gmail.dk	2	0
120-16280	Henrik Hoffmann	hendg@stfrk.dk	1	0
120-87836	Janni Marlene Geer	jannimw@yaho.dk	2	0
120-92784	Lotte Zedlerupff	lz0@gmail.dk	1	0
120-91305	Palle Rosenborg	palleulsen@gmail.com	2	0
120-91694	Søren Schou	Annalisen@yaho.com	2	0
120-9044	Henrik Andersen	henrikandersen14@gmail.com	2	0
120-91529	Christian Møller	christiang@stfrk.dk	2	0
120-2268	Tommy Christensen	tommychristen@gmail.com	2	0
120-92165	Madsen Grandtøft Christen	madsen@stfrk.dk	2	0
120-85870	Peter Mathias Schmidt	psd14@gmail.com	2	0

## Filter

Alder			
UNDER 10 ÅR	2,0	10-18 ÅR	9,9
19-30 ÅR	12,0	31-50 ÅR	16,3
51-60 ÅR	24,8	61-70 ÅR	26,1
71+ ÅR	29,3	UKENDT	0,0
Handicap			
UNDER 10	21,1	10 TIL <18	27,1
18 TIL <25	29,2	25 TIL <36	24,1
36 TIL <54	17,6	54 OG OVER	4,6
UKENDT	0,0		
Anciennitet			
0-1 ÅR	10,4	2-3 ÅR	21,6
2-3 ÅR	22,8	3-5 ÅR	21,6
5-10 ÅR	22,5	10-15 ÅR	27,6
15-20 ÅR	25,2	20+ ÅR	29,3

DANSK GOLF UNION  
Spil med

Velkommen til  
Smørum Golfklub  
Åben for alle - god nok til de bedste



JOS GOLF  
Restaurant Eagle  
Dagens 18 hullers slojfe:  
Nærskov/Ommevej

Smørum Golfklubs  
Sekretariat  
←

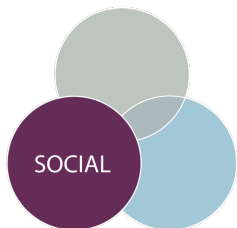




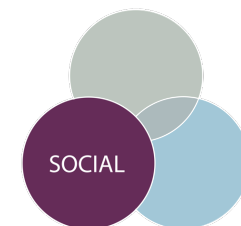
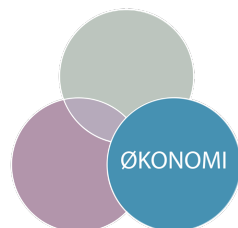
# Gå ind og tjek jeres egne tal

- Det er live i alle klubber fra i dag 😊
- Er et menupunkt i Golfspilleren i Centrum
- Lav en målrettet plan
- Husk jo mere personligt I kan gøre det jo bedre

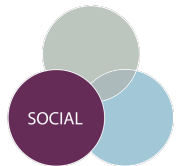
Tiltag på fastholdelse af medlemmer vil forbedre 2 bundlinjer:



og



# BI 2.0 - Klikguide



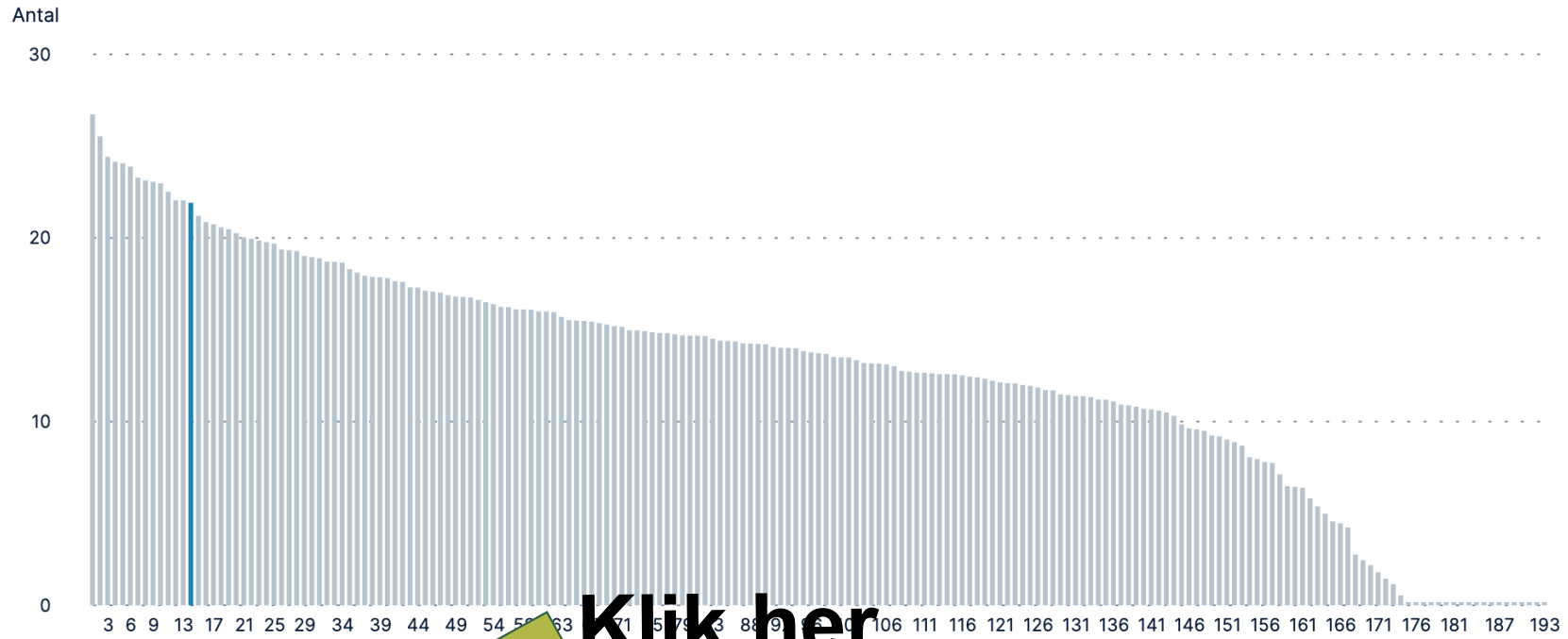
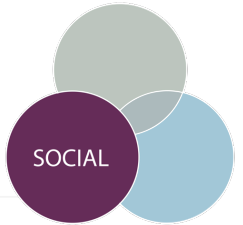
Dashboard for Smørum Golfklub. The interface includes a top navigation bar with the club name and a user profile icon. The main content area displays several key performance indicators (KPIs) for members, with a vertical orange bar on the right side.

Medlemmer		Same Period Last Year	Sidste år
Dashboard		Benchmark	Datovælger
<b>Antal medlemmer</b> <b>2.879</b> +119 vs. benchmark	<b>Nye medlemmer</b> <b>493</b> +91 vs. benchmark	<b>Udmeldte medlemmer</b> <b>371</b> -13 vs. benchmark	 <b>Klik her</b>
<b>Medlemsudvikling</b> <b>4 %</b> +4 vs. benchmark	<b>Indmeldelsesrate</b> <b>Klik her</b>	<b>Udmeldelsesrate</b> <b>11 %</b> -1 vs. benchmark	
<b>Average rounds per member</b> <b>21,1</b> +21,1 vs. benchmark	<b>Klik her</b>		

# BI 2.0 - Klikguide

Rangering

14 ud af 193 | Top 8 %



Klik her

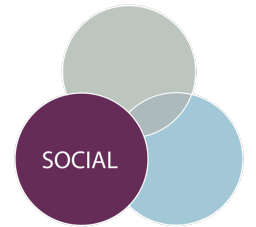
ROUNDS OVERALL RANGERING DEMOGRAFI FREQUENCY OF PLAY

ROUNDS OVERALL RANGERING DEMOGRAFI FREQUENCY OF PLAY

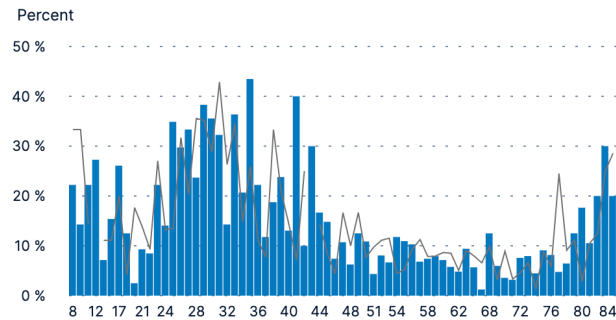
Klik her



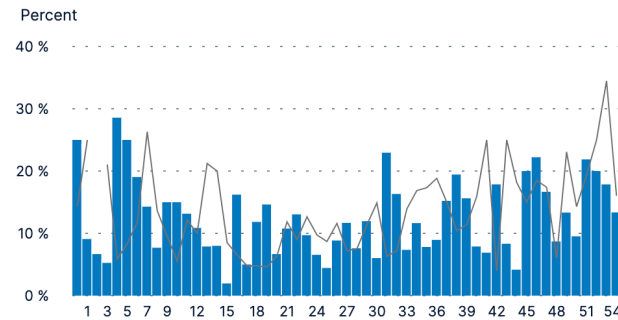
# BI 2.0 - Klikguide



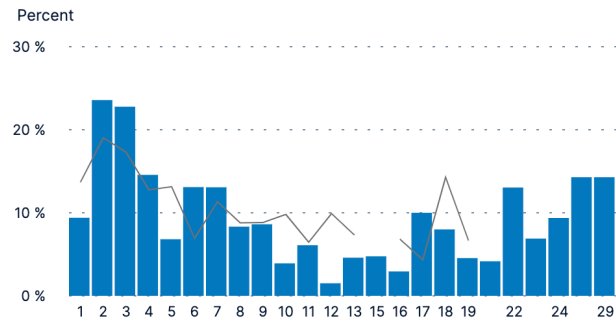
## Alder



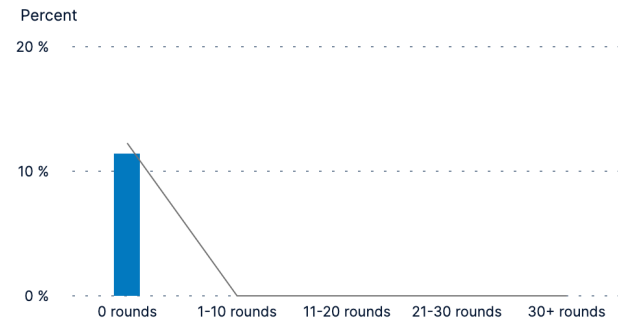
## Handicap



## Seniority



## Churn based on played rounds in 2022



Dansk Golf Union ▾
☰

Period Last Year Benchmark ▾
Sidste år Datovælger ▾

Average rounds per member ?

**1,1**

1,1 vs. benchmark

**Filter** ↻

skab	222	FLEKS	142
MER	7		
	286	KVINDER	85
	0		
	2	10-18 ÅR	15
	95	31-50 ÅR	88
	53	61-70 ÅR	37
	47	UKENDT	

**Klik her**

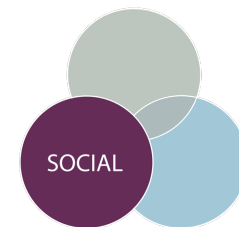
UDVIKLING

DEMOGRAFI

**CHURN RATES**



Frivillighed



# Frivillige - hvem er de og hvor stor betydning har de?

De fleste danske klubber er afhængige af frivillige og deres indsats.

Vi har taget et kig på hvad, der karakteriserer de frivillige, og hvordan deres indsats påvirker spillernes oplevelse i klubben. De frivilliges indsats har således indflydelse på både medlemmer, nye medlemmer og gæster oplevelse i klubben.

Og de frivilliges indsats påvirkes af deres "arbejdsglæde".

Så én af måderne til at forbedre spillernes oplevelse går derfor gennem at rekruttere frivillige og ikke mindst sørge for, at de trives i deres rolle som frivillig.

For glade frivillige kan aflæses direkte i klubbens økonomi i form af øget fastholdelse og flere gæster.

Resultaterne præsenteret på de følgende slides er baseret på data fra Medlemsundersøgelsen, Gæsteundersøgelsen og Undersøgelsen blandt nye medlemmer i Danmark i 2023.



# Hvad karakteriserer en typisk frivillig? Lidt fakta

Knap 17% angiver at være frivillige... men yderligere 10% vil gerne, men er det ikke (endnu)

Nogenlunde lige fordeling mellem mænd og kvinder

Andelen stigende med alderen. Kun 7% af de unge under 35 år er frivillige, men yderligere 8% vil gerne

Blandt de 60+ årige er ca. 20% frivillige. Da det også er dem, der er flest af i klubberne, udgør gruppen knap 2/3 af de frivillige

De frivillige er i gennemsnit tre år ældre end de medlemmer, som ikke er frivillige

Jo længere medlem i klubben, desto større grad af frivillighed

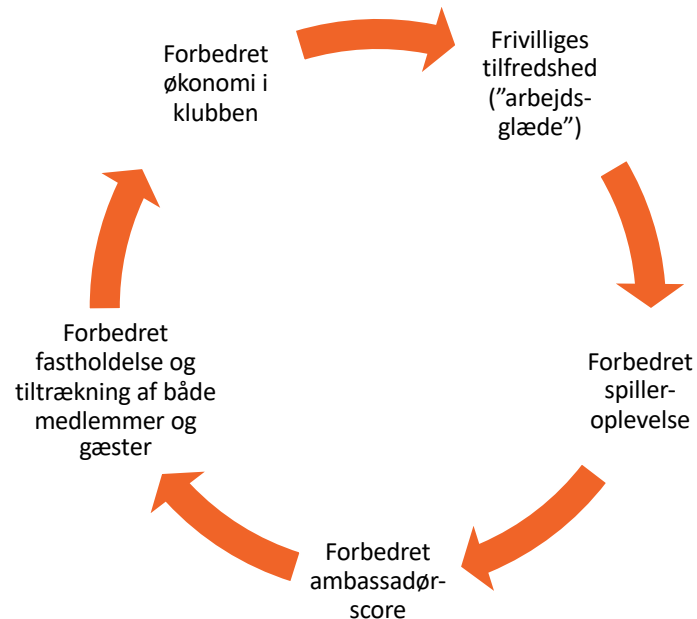
Blandt dem, som er med i en klub i klubben er 20% frivillige

Jo oftere man spiller golf i klubben, desto større grad af frivillighed

Det er i høj grad de klubafhængige, der melder sig som frivillige. I denne gruppe er 29% således frivillige

Blandt de positive ambassadører er 22% frivillige. Det gælder kun for 8% af de negative ambassadører

# Sammenhæng mellem frivillighed, spillernes oplevelse og klubbens økonomi – “Den positive spiral”



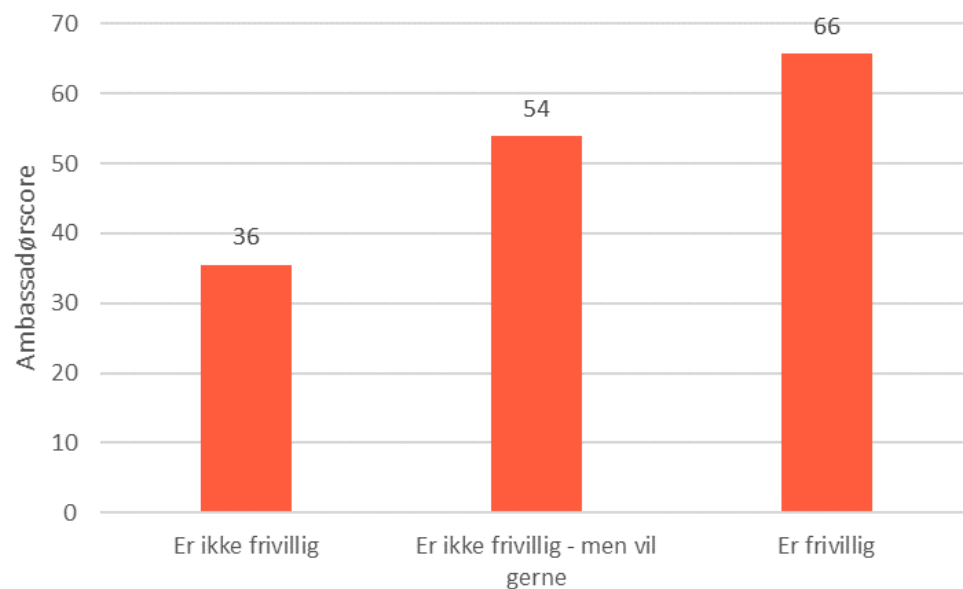
Den positive spiral opnås via tilfredse frivillige, som oplever

- at klubben skaber klare rammer og betingelser for deres frivillige arbejde
- at deres indsats bliver værdsat og anerkendt af klub og medlemmer
- at de har klare og meningsfulde opgaver
- at de får den nødvendige støtte til at kunne levere en god indsats

Modsat kan en negativ spiral opstå, hvis klubben ikke formår at leve op til ovenstående



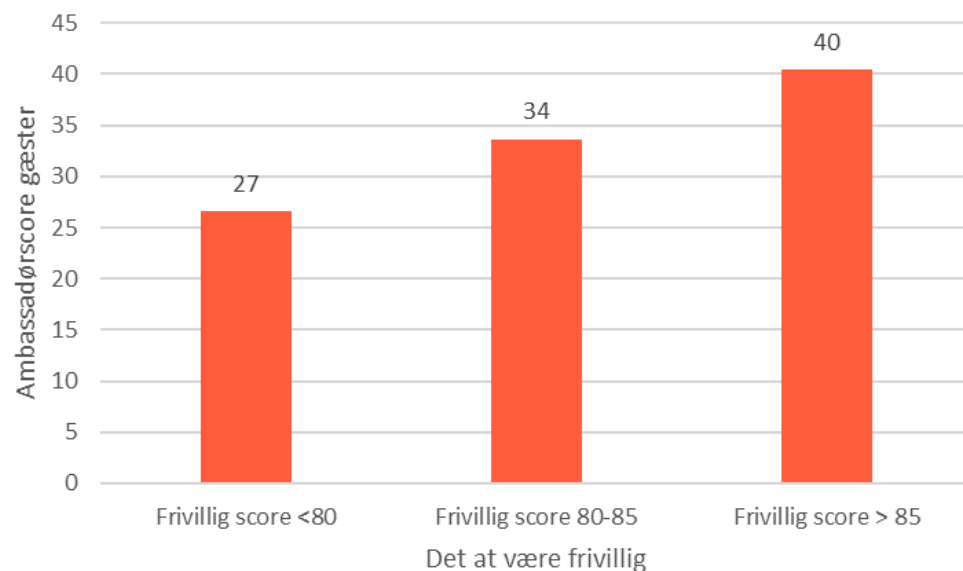
# Er de frivillige mere glade end andre medlemmer?



De frivilliges Ambassadørscore er væsentligt højere end de øvrige medlemmers.

Tallene kunne endvidere indikere, at det at blive frivillig øger ambassadørscoren, hvilket bekræftes via en mere avanceret statistisk analyse.

# De frivilliges tilfredshed og gæsternes oplevelse



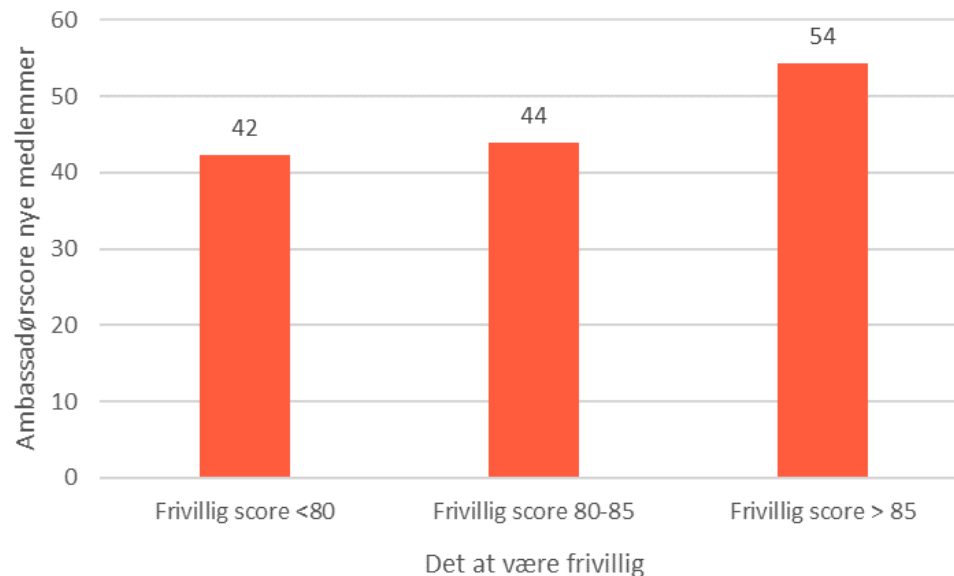
De danske klubber er inddelt i tre grupper alt efter hvor tilfredse de frivillige i klubben er.

Derefter er gæstespillernes ambassadørscore beregnet for klubberne i de tre grupper.

Som det fremgår er der en sammenhæng mellem de frivilliges tilfredshed og gæsternes oplevelse.

Glade og tilfredse frivillige bidrager til en bedre klub – og det mærkes af gæsterne.

# De frivilliges tilfredshed og nye medlemmers oplevelse (1/2)



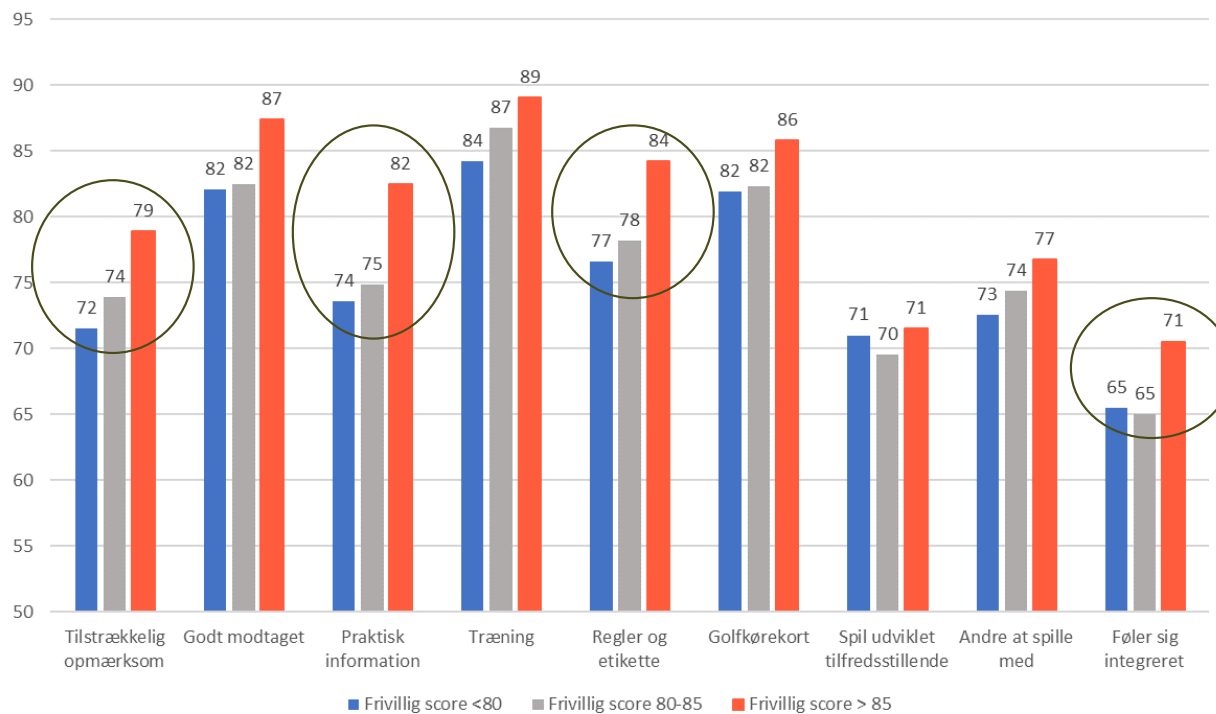
De danske klubber er inddelt i tre grupper alt efter hvor tilfredse de frivillige i klubben er.

Derefter er nye medlemmers ambassadørscore beregnet for klubberne i de tre grupper.

Som det fremgår er der en sammenhæng mellem de frivilliges tilfredshed og de nye medlemmers oplevelse.

Frivillige er i høj grad en del af inkluderingen af nye medlemmer, og glade og tilfredse frivillige bidrager til en bedre oplevelse for de nye medlemmer. Og vi ved fra andre studier, at jo bedre oplevelse som nyt medlem, desto større sandsynlighed for at fortsætte i klubben.

## De frivilliges tilfredshed og nye medlemmers oplevelse (2/2)



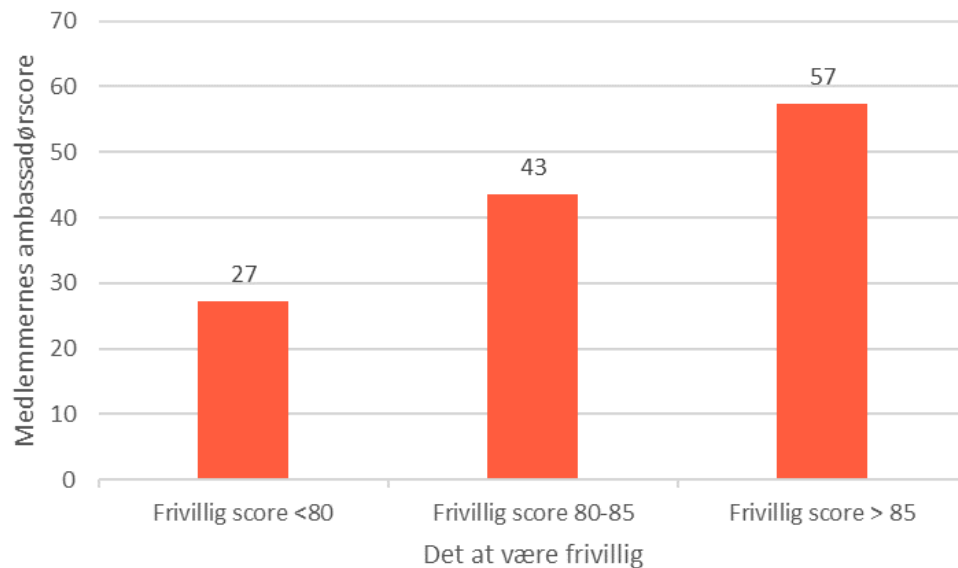
Forskellene i de nye medlemmers oplevelse er særlig tydelig på de områder, hvor det er de frivillige, som er altafgørende for oplevelsen

- Opmærksomhed på det nye medlem
- Praktisk information
- Føler sig integreret
- Regler og etikette undervisning

Særligt omkring de tre førstnævnte ved vi, at de generelt har stor betydning for den samlede oplevelse.

Resultaterne viser, at glade frivillige giver glade nye medlemmer, hvorved flere af dem forbliver i klubben.

# De frivilliges tilfredshed og medlemmers oplevelse

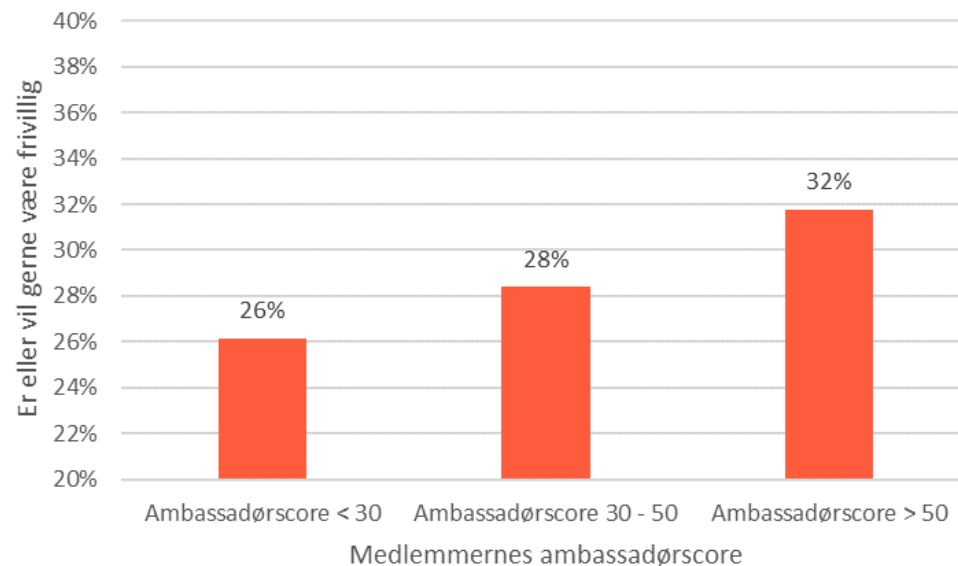


Som det fremgår er der en klar sammenhæng mellem de frivilliges tilfredshed og medlemmernes ambassadørscore.

Effekten går naturligvis begge veje (se også næste slide), hvor godt drevne klubber har både tilfredse medlemmer og frivillige, hvorved vi ville forvente et mønster som i figuren til venstre.

Forskellen mellem de tre grupper kan dog ikke alene forklares ud fra et generelt tilfredshedsniveau i klubben – som det fremgik af "Den positive spiral" har de frivilliges tilfredshed en effekt på medlemstfredsheden uanset det generelle tilfredshedsniveau i klubben.

# Medlemmernes oplevelse og andelen, som melder sig som frivillige



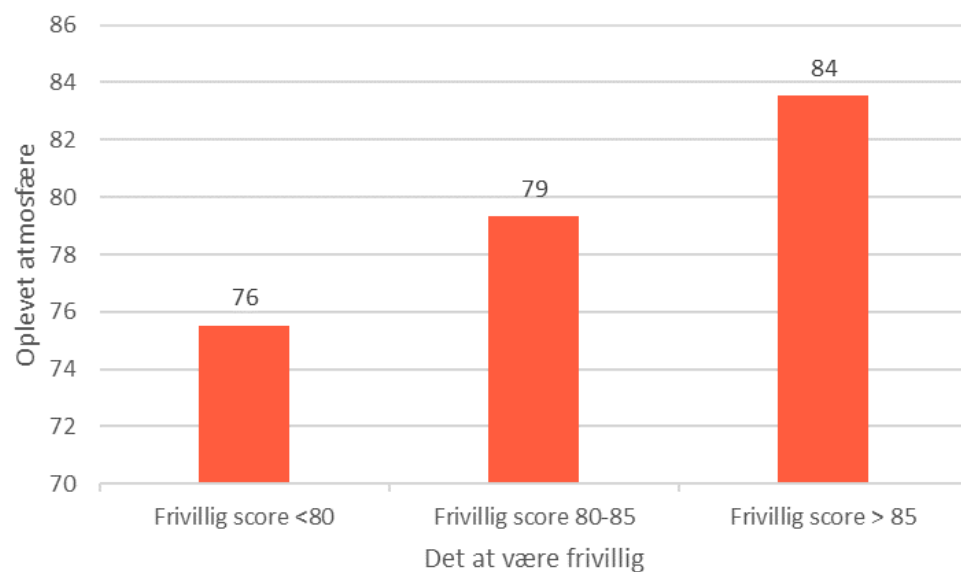
Som det fremgår er der en klar sammenhæng mellem medlemmernes ambassadørscore og hvor mange medlemmer, der er frivillige eller gerne vil være det.

For en gennemsnitlig klub med 800 medlemmer betyder det, at klubber med en ambassadørscore over 50 forventeligt vil kunne rekruttere knap 50 flere frivillige end klubber med en ambassadørscore under 30.

Med tanke på "Den positive spiral" betyder det, at de flere frivillige skaber potentialet for at forbedre oplevelsen for medlemmer, nye medlemmer og gæster og dermed øge fastholdelse og rekruttering i alle tre grupper. Med forbedret økonomi i klubben til følge.

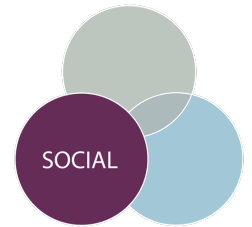


# De frivilliges tilfredshed og medlemmers oplevelse af atmosfæren i klubben

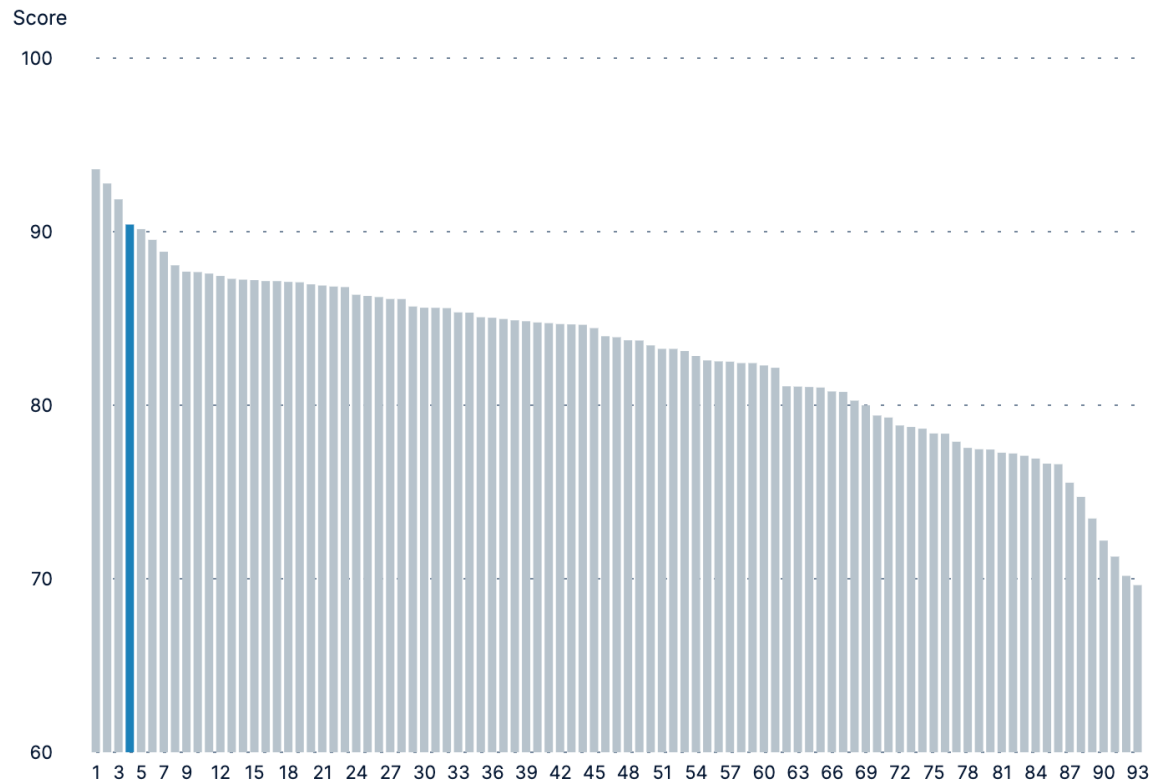


Som det fremgår er der en klar sammenhæng mellem de frivilliges tilfredshed og medlemmernes oplevelse af atmosfæren i klubben.

# Trehøje er bare gode til frivillige



Tilfredsheden med at være frivillig på en skala fra 1-100





Trehøje Golfklub

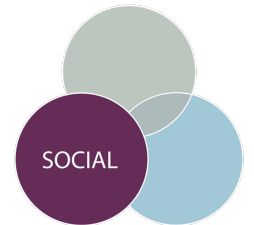
G  
Klubben  
Management

Lige med  
Vandrest  
Besøg

Lige med  
Præmie  
Besøg

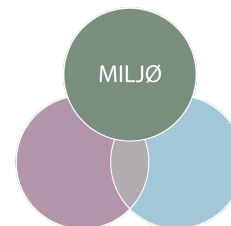
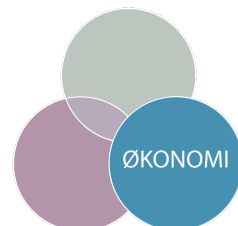
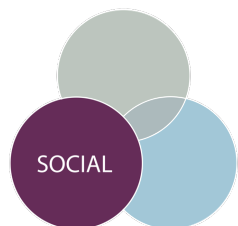
Nyhed  
Besøg

# Anbefalinger til frivillighed



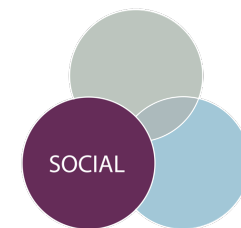
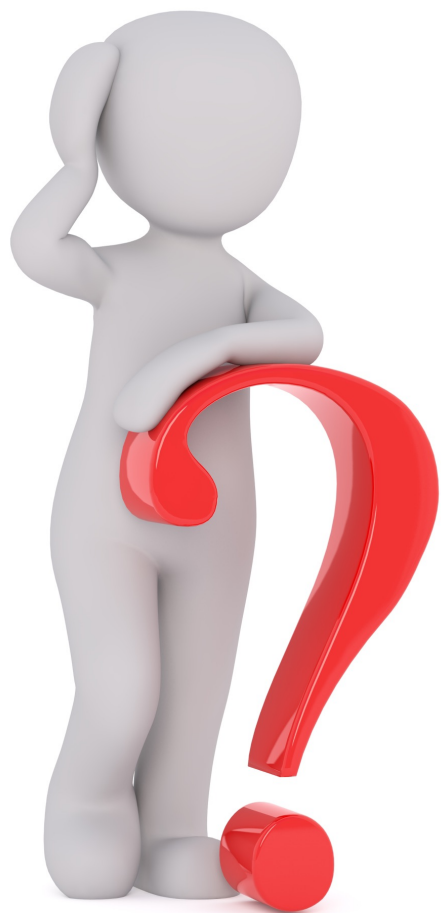
- Dem af jer der kan - tjek jeres besvarelser, hvad kan I lære?
- Spørg efter frivillig hjælp på flere forskellige måder
  - Personligt er bedst
  - Personlige spørgeskemaer rammer alle

Nogle frivillige opgaver hjælper alle 3 bundlinjer



Glade frivillige giver  
glade medlemmer...  
Og omvendt 😊





....Og nu skal I gå til lokale K3

