

Resultat og tilbagemelding på GolfBox tilfredshedsundersøgelse

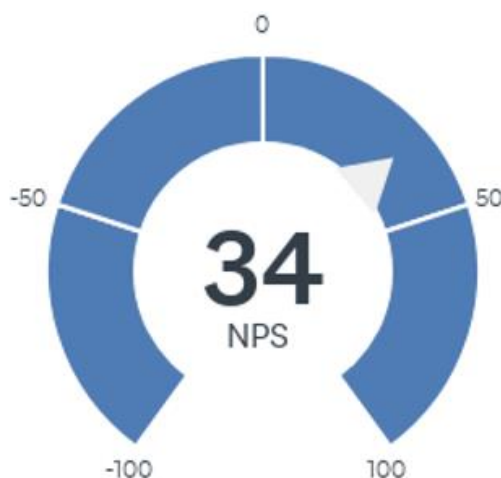
Formålet med undersøgelsen var at lave en generel tilfredshedsundersøgelse omkring de licensbaserede områder i GolfBox, GolfBox support samt de forskellige tillægsmoduler i GolfBox, med henblik på at give et overblik over den generelle tilfredshed og hvor vi måske bør sætte ind for at højne denne.

Cirka 5.300 brugere, med en eller flere administrative rettigheder i GolfBox, blev spurgt. Ud af de adspurgte har 1.977 valgt at svare på undersøgelsen, hvilket vi er meget taknemmelige for og finder meget tilfredsstillende. Det er den største tilbagemelding vi hidtil har haft på en tilfredshedsundersøgelse, og det viser os, at rigtig mange af vores brugere er interesseret i, at vi har det bedste system muligt.

Generelt

Overordnet set er vi meget tilfredse med resultatet af undersøgelsen. Isoleret set er der en NPS på 34, hvilket er tilfredsstillende, men der er naturligvis altid plads til forbedring.

På spørgsmålene omkring tilfredshed på de enkelte licensbaserede funktioner, som er tilgængelige for alle klubber og genererer mest brug og trafik i systemet, og om hvorvidt de nuværende funktioner dækker det behov der er til systemet, scorer enkelte områder lige under 8 i gennemsnit på en skala fra 1 til 10, mens resten scorer over 8. Scores ligger mellem 7,63 og 8,41. Det synes vi er meget tilfredsstillende.



Ikke helt overraskende ligger vores App i bunden af listen med en score på 7,63. Når det er sagt så er den score faktisk bedre end vi måske havde forventet. Vi oplever ikke mange issues med App, og antallet af supportsager er også meget begrænset. Ud fra det er det vores opfattelse, at APP'en langt hen ad vejen dækker det behov der er til den. På baggrund af tilbagemeldinger fra enkelte klubber, GAF m.fl., forud for undersøgelsen, var vi dog lidt usikre på den generelle opfattelse. En score på 7,63 efterlader naturligvis plads til forbedring, og det vil vi også bestræbe os på, men scoren tyder også på at APP'en fungerer efter hensigten og dækker behovet for de fleste.

Nu er det ikke alle spillerne som er blevet spurgt i denne undersøgelse, men administratorerne er jo også spillere, og med mængden af respondenter mener vi at resultatet afspejler den generelle holdning.

Tillægsmoduler

Når vi taler om tillægsmoduler, som klubber kan tilkøbe til de licensbaserede funktioner, ser vi en lidt lavere tilfredshed, med scores mellem 6,37 og 7,03. Antallet af respondenter på spørgsmål om tillægsmoduler er naturligvis lavere, da ikke alle klubber bruger et eller flere tillægsmoduler, men alligevel er tilfredsheden lavere end vi måtte ønske. Dog finder vi det også mest naturligt at lægge flest kræfter i de licensbaserede funktioner, som bruges af alle klubber og genererer den største trafik. Vi har dog fået flere konstruktive forslag til forbedringer af de enkelte tillægsmoduler, så vi kan se hvor vi kan sætte ind for at øge tilfredsheden.

Interessante facts

Lidt interessante facts fra undersøgelsen kan nævnes at:

- 73% af respondenterne er over 60 år, og heraf ca. 40% over 70 år. Det overrasker os ikke, da vi kan trække en statistik på dette, men det minder os om at systemet skal være intuitivt og brugervenligt.
- Ud fra respondenterne kan vi se at over 450 respondenter er bestyrelsesmedlemmer eller andre frivillige, som udfører daglig drift for klubben. Det overrasker os lidt at det tal er så højt, men understreger i hvor høj grad klubberne er afhængige af de frivillige, men ikke blot som turneringsledere i ny og næ, men i høj grad i klubbens daglige drift.
- Tilfredsheden med vores informationsniveau er 7,91, og over 80% af respondenterne vurderer at informationsniveauet er lige tilpas. Det overrasker os positivt, forstået på den måde at vi ofte hører om mangelfuld eller for meget information. Resultatet af undersøgelsen tyder på at vi rammer et niveau som tilfredsstiller langt de fleste. Vi er dog opmærksomme på at netop denne del, med information og kommunikation, er ekstrem vigtig og et område som fortsat skal vægtes højt for at få tilfredsheden endnu højere op.

Yderligere kan vi også se af undersøgelsen at:

- Over 40% kender ikke til hjælpesiderne i GolfBox som henvender sig til admin, og hvordan man kommer dertil
- Over 75% kender ikke til hjælpesiderne i GolfBox som henvender sig til spillerne
- Over 70% kender ikke til status siden hvor man kan se informationer i tilfælde af driftsproblemer
- Over 80% kender ikke til GolfBox's facebook side

Her ligger en opgave med at øge kendskabet til disse sider, og forhåbentlig har undersøgelsen også hjulpet lidt til med at øge det kendskab.

Support

Set over alle målte parametre kan vi se at supporten scorer rigtig højt, med en tilfredshed på 8,65 på en skala fra 1 til 10. Det overrasker os ikke, da vi heldigvis ofte hører ros til vores support. Det er dog vigtigt for os, både set i lyset af den demografiske sammensætning af vores brugere samt det faktum, at hvis systemerne fejler, eller ikke er tilstrækkeligt intuitive eller lign., så er det ofte supporten som skal løse problemerne. En høj tilfredshedsgrad på det område er derfor meget vigtig for os.

Ønsker til systemet

I forbindelse med undersøgelsen har vi også spurgt ind til ønsker til forbedringer i de forskellige områder (ekskl. tillægsmoduler):

Mange af de ønsker som er kommet til forbedringer af systemet, er faktisk funktioner som allerede findes. Så her er der en opgave om at kommunikere det ud til dem, som ikke er bekendt med eksisterende features.

Derudover er der også kommet ønsker om funktioner, som er på kant med GDPR og klubbernes DPA med GolfBox. Eks. at kunne se sine egne medlemmers historik i andre klubber, herunder medlemskab og spillede runder mm.

Derudover må det generelt siges at respondenterne efterspørger en opdateret brugerflade. Det går igen på alle områder.

Nedenfor er en oversigt over de mest gentagne ønsker, udover en opdateret brugerflade:

KLUB:

- Opdatering af skabsmodulet generelt. Skabshistorik på specifikke medlemmer og bedre integration mellem skab og spillerprofiler.

MEDLEMMER:

- Mulighed for at slette flere medlemmer i tidligere og slettede medlemmer. X-antal år etc.
- Nemmere oprettelse af nye medlemmer - automatik/online
- Medlemshistorik

RESSOURCER:

- Integration mellem tidsbestilling og tilmelding til turneringer
- Bedre muligheder for at bruge varer (buggy) i blokeringer og turneringer
- Bedre overblik over økonomi i ordrebogen, herunder opdeling af forskellige varer etc.

RAPPORTER:

- Mulighed for at vedhæfte filer i post
- Forbedret editor i post
- Mulighed for at gemme egne rapporter/udtræk

TURNERING:

Her er der rigtig mange ønsker. Langt størstedelen er dog på funktioner som findes i forvejen.

Derudover kan nævnes:

- Stor interesse i bedre funktioner ifm. spillerscoreindtastning - valg af markører, godkendelse mm.
- Integration mellem tidsbestilling og turnering. Eks. at kunne importere en startliste fra turnering i tidsbestilling

Ovenstående er blot udtræk af de mest fremtrædende ting i undersøgelsen. Der er kommet mange flere data frem, som vi kan bruge fremadrettet, og som er værdifuld viden at have for at kunne levere fremtidens GolfBox, til størst mulig glæde for vores brugere.

Tak for hjælpen!