



Användarguide medlems- och gästundersökningar

Denna guide visar hur du som administratör för Players 1st på klubben kan göra inställningar för, anpassa och analysera resultatet av era medlems- och gästundersökningar.

Medlemsundersökningen ingår i förbundsavgiften till SGF. Den skickas årligen till medlemmar i de klubbar som använder Players 1st, utan extra kostnad. Gästundersökningen är en valfri undersökning som är förenad med en extra avgift.

Innehåll

Användarguide medlems- och gästundersökningar	1
Inloggning	2
1. Meny	2
2. Menyval och innehåll	3
3. Medlemsundersökningen – översikt	4
4. Fritextsvar	5
5. Resultat	5
6. Analysera resultatet med hjälp av AI	8
7. Ändra antal utskick per år	10
9. Anpassa frågor med "Custom namings"	14
10. Övriga undersökningar – tillval	17



Inloggning

Logga in med din e-postadress och det lösenord du använt tidigare när du arbetat med Players 1st gäst- eller medlemsundersökning.

Till Players 1st: app.players1st.sport

The screenshot shows a login interface with a red 'P' logo at the top. Below the logo is the heading 'VÄLKOMMEN!' in bold. There are two input fields: the first is empty, and the second contains a series of dots representing a password. Below the password field is a checkbox labeled 'Kom ihåg min inloggning' which is checked. At the bottom is a dark blue button labeled 'LOGGA IN'. Below the button is a link that says 'Har du glömt ditt lösenord?'.

1. Meny

Klicka på **Navigering (hamburgermenyn)** uppe i högra hörnet.

The screenshot shows the main menu of the Players 1st application. At the top right, there is a hamburger menu icon (three horizontal lines) inside a red square. Below the header, the text 'VÄLKOMMEN TILL PLAYERS 1ST' is displayed, followed by a subtitle: 'Vi har sammanställt en liten samling guider för att hjälpa dig komma igång'. The main content is divided into two sections: 'Installationsguider' and 'Funktionsguider'. Each section contains four cards with a green checkmark and a 'STARTGUIDE' button. The 'Installationsguider' section includes: 'Frågeformulär', 'Inbjudan e-post', 'Konto', and 'Profil'. The 'Funktionsguider' section includes: 'Manuell skicka ut', 'Delbar länk', 'Resultat', and 'Kommentarer'. A small blue button labeled 'Påskanvänd klipp' is visible at the bottom left of the main content area.



2. Menyval och innehåll

Undersökning instrumentpaneler

Gästundersökning: Se resultatet från gästundersökningen

Medlemsundersökning: Se resultatet från medlemsundersökningen

Kulturenkäten: Se resultatet från kulturenkäten (endast för klubbar som går utvecklingsprogrammen FairWays eller Bättre spelupplevelse)

Har din klubb valt fler undersökningar som tillval visas även dessa under denna rubrik.

Inställningar

Undersökningar: Skräddarsy frågeformulären utifrån utgångsläge och behov. Justera gästernas inbjudningsmejl till undersökningen, ändra klubbens grundinformation vid behov och lägg till egna frågor under de olika bedömningsområdena.

Här beställer ni också övriga undersökningar som *Nya medlemmar*, *Utträdde medlemmar*, *Klubbens juniorer* och *Eventenkäten*.

Konto och prenumerationer. Administrera vilka personer i din klubb som ska arbeta i och ha tillgång till undersökningarna och datan i Players 1st. Som administratör ser du listan med namn på de i klubben som har tillgång till ert konto.

Lägg till fler genom att skicka en inbjudan via e-post. De får då en inloggningsinbjudan från Players 1st och kan skapa ett användarkonto.

Hjälp

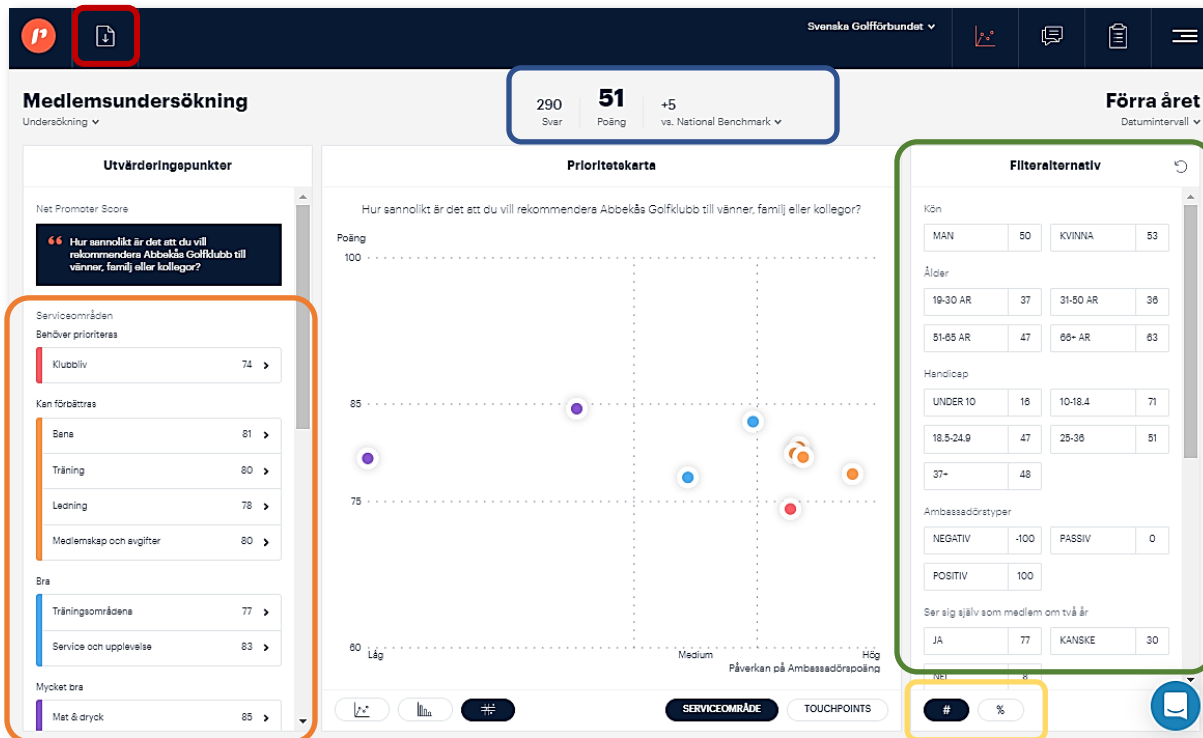
Startsida: Här finns installations- och funktionsguider

Kundtjänst: Tips på hur man läser undersökningen, vanliga frågor och svar, samt kontaktuppgifter till Players 1st kundtjänst.





3. Medlemsundersökningen – översikt



Längst upp i mitten (**blått**) syns antalet svar, klubbens NPS och en benchmark mot snittet i Sverige.

På vänster sida (**orange**) är de olika bedömningsområdena med respektive snittresultat. Varje område är klickbart för att därigenom få fram underliggande frågor inom respektive område.

Till höger (**grönt**) är bakgrundsvariablerna placerade. Dessa är klickbara för att kunna se vad respektive "grupp" ger för omdöme. Grundinställningen är snittresultatet men det går att se den procentuella andel omdömen genom att klicka på "%" längst ner (**gul**).

Genom att klicka på ikonerna uppe till vänster (**rött**) har ni möjlighet att ladda ner resultatet i Excelformat för den valda perioden med tillhörande benchmark. Du kan även ladda ned PPT-bilder med samtliga resultat, för att använda vid till exempel styrelsemöten eller interna presentationer av resultaten.

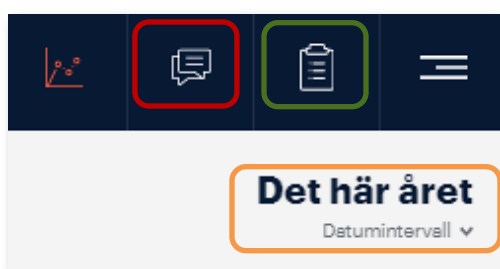


4. Fritextsvar

För att komma till listan med respondenternas eventuella synpunkter och kommentarer, klicka på ikonerna med **pratbubblor** i det övre högra hörnet.

Förutom kommentarerna går det att ladda ner listor med uppgifter om de personer som visat intresse för eventuell sponsring och som frivilliga att hjälpa till på klubben. Använd **skrivblocksikonen**.

Datumintervallen är valbar och framträder när du klickar på "Det här året".



5. Resultat

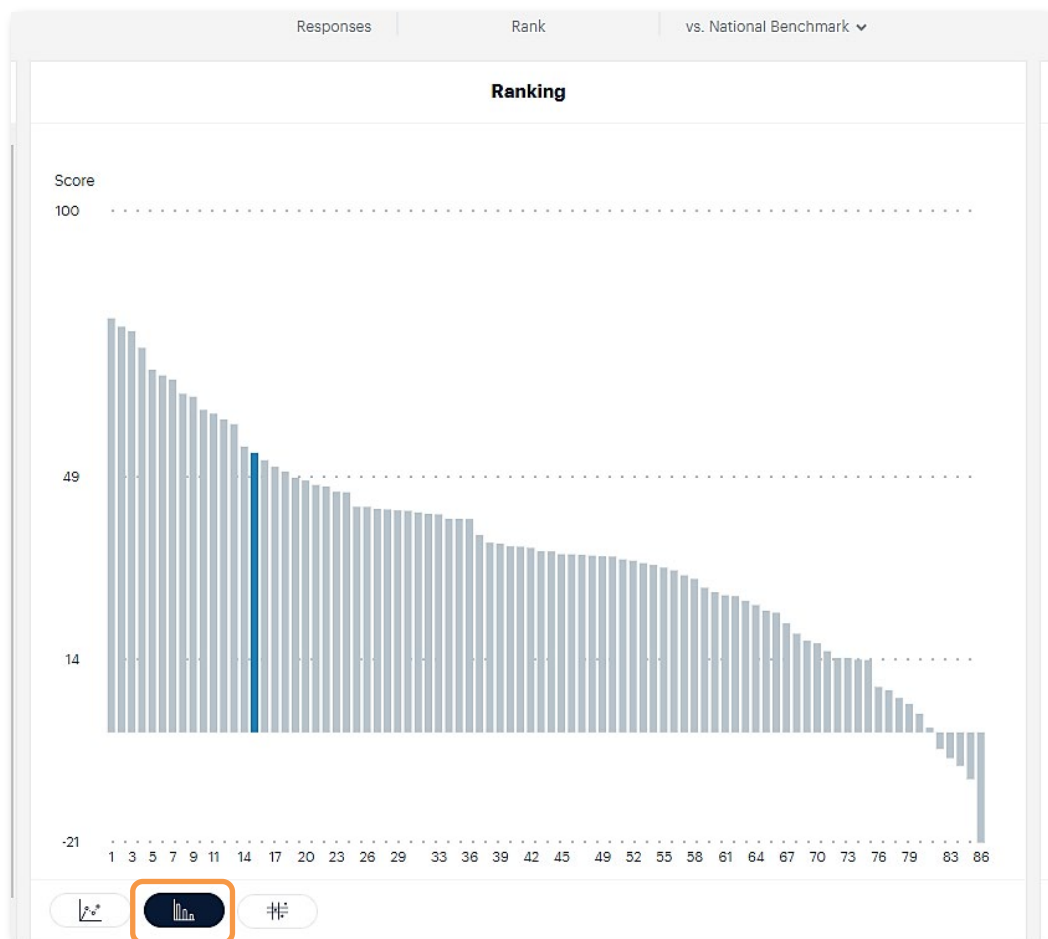
Den centrala delen av dashboarden visar tre olika resultat; utveckling, ranking och prioritetskarta.

Utvecklingen. Sorteras på **dag / vecka / månad / år**.



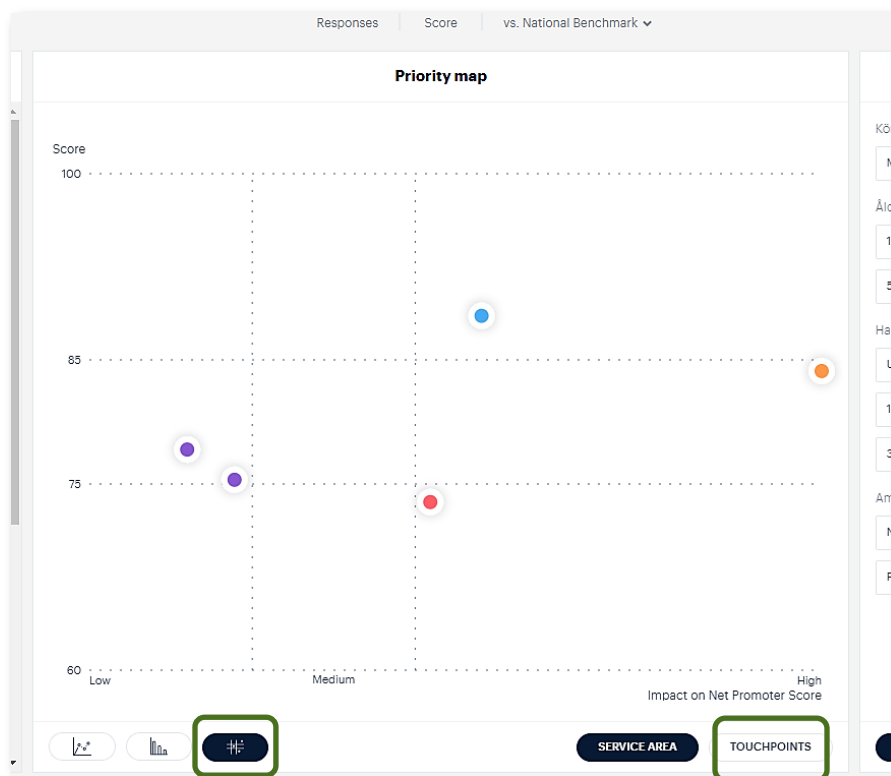


Ranking. Klubbens position i förhållande till benchmark.



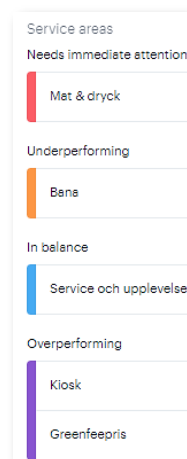


Prioritetskarta. De olika bedömningsområdenas prioritet utifrån spelarnas krav och önskemål i förhållande till det angivna omdömet. Genom att klicka på "touchpoints" får ni fram bilden över de underliggande frågorna inom det bedömningsområdet.



De olika bedömningsområdena färgkodas för att underlätta analys- och åtgärdsarbetet:

- **Rött** indikerar att ett snabbt agerande behövs.
- **Orange** visar på behov av utveckling/åtgärd.
- **Blått** betyder att området är i balans och inte behöver någon omedelbar åtgärd.
- **Lila** är ett tecken på att en omfördelning av resurser kan göras från detta område.





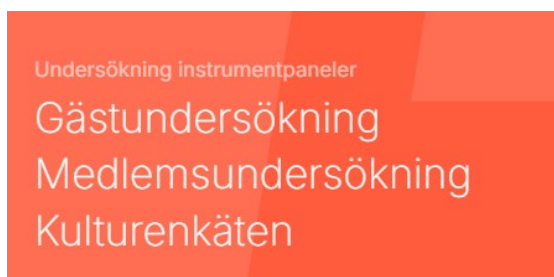
6. Analysera resultatet med hjälp av AI

Använd gärna den inbyggda AI-assistenten i Players 1st, för att få hjälp att analysera och sammanställa enkätsvaren. Så här gör du:

Klicka på den svarta rutan längst upp till höger för att öppna menyn.



Klicka på Medlemsundersökning.



Välj period som ska analyseras

När du valt medlemsundersökning, och rutan öppnats, ändra valet till höger "det här året" till exempelvis "förra året".



Öppna AI-assistenten

Uppe till höger hittar du nedanstående symbol – klicka på den för att öppna AI-assistenten som kan hjälpa dig att analysera resultaten och svaren.





Ställ frågor till (prompta) AI-assistenten

Det finns några förvalda alternativ att välja bland. Du kan också skriva egna frågor i fritextfältet. Du kan ställa hur många frågor du vill.

När du ställt frågan gör AI-assistenten en analys genom en kort "Executive summary," mer information om varje service-område i detalj och en sammanfattning.

Här är ett exempel på AI:s svar på frågan "Vad bör vi fokusera på först?":

Samlad prioritering

Om klubben ska vara hård i prioriteringen skulle jag rekommendera följande ordning:

1. Bunkrar, greener och banfinish

Högst påverkan på kärnupplevelsen och medlemsvärdet.

2. Kiosk och matservice

Hög frekvens i irritationen och tydlig effekt på helhetsintrycket.

3. Social inkludering, klubbmiljö och ledningsförtroende

Viktigast för att minska tvekan, stärka tillhörighet och förbättra långsiktig lojalitet.



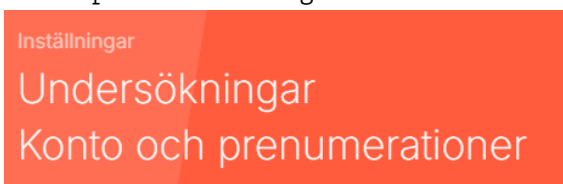
7. Ändra antal utskick per år

Medlemsenkäten går ut en eller två gånger per år, beroende på vad din klubb har valt (standardinställningen är två gånger per år, juni och augusti).

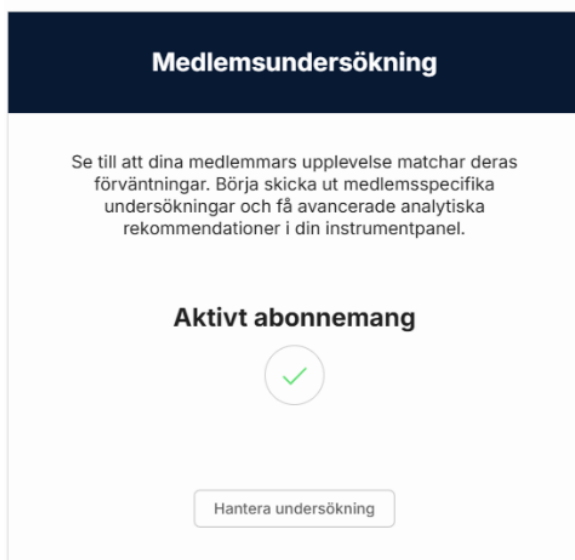
Vill du ändra inställningen för antal utskick per år i din klubb, gör så här:

Klicka på den svarta rutan längst upp till höger för att öppna menyn.

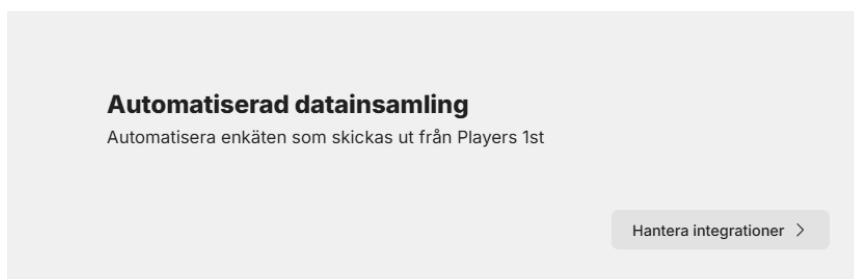
Klicka på Undersökningar:



Under Medlemsundersökning > klicka på "Hantera undersökning"

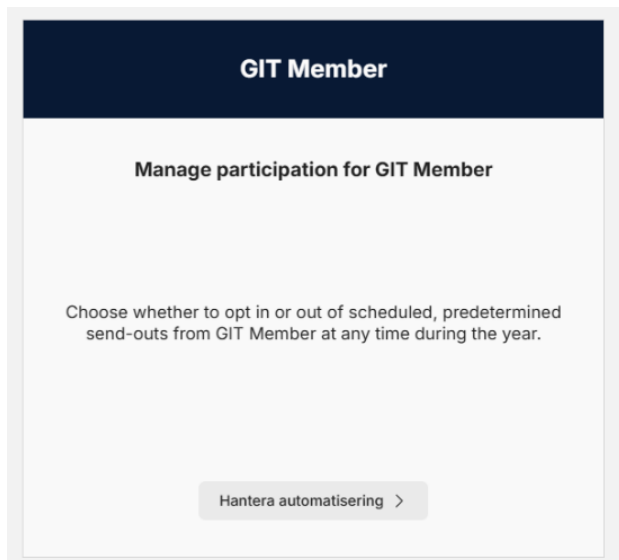


Under Automatiserad datainsamling > klicka på "Hantera integrationer":

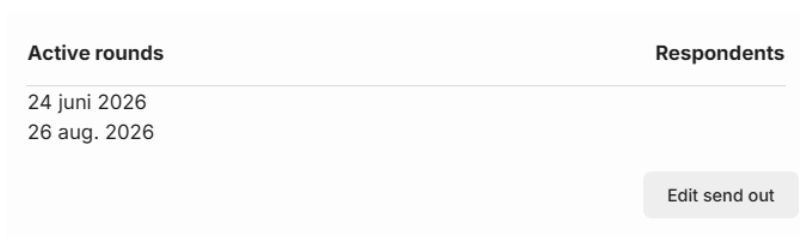




Under GIT Member > klicka på "Hantera automatisering"



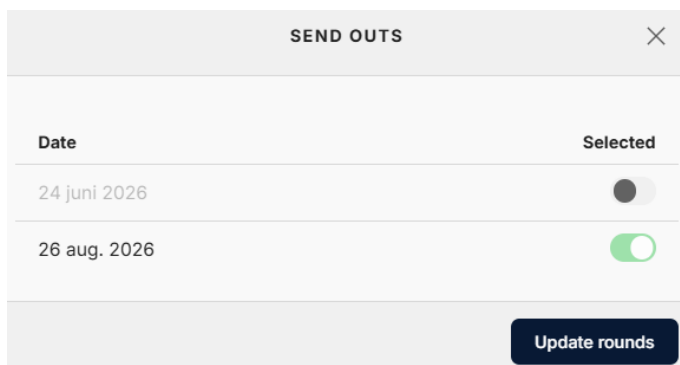
Klicka på "Edit send out"



Under Selected, bocka för datum för önskade utskick för året. Om båda alternativen är förbockade skickas inbjudan ut vid två separata tillfällen, till hälften av medlemmarna per gång (slumpmässigt uppdelade).

I exemplet nedan går det endast ut ett utskick 26/8, till alla medlemmar samtidigt.

Klicka sedan på "Update rounds". Klart!





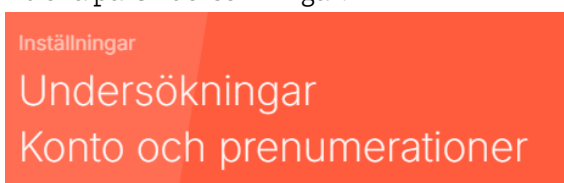
8. Addera och inaktivera frågor

Du kan anpassa standardfrågorna i medlemsundersökningen genom att addera egna frågor eller inaktivera vissa av de förinställda frågorna.

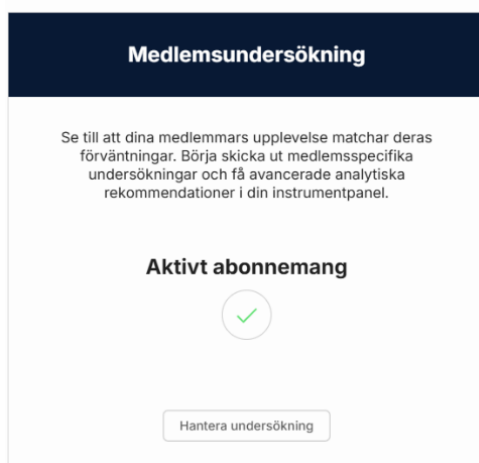
För att addera eller inaktivera frågor, gör så här:

Klicka på den svarta rutan längst upp till höger för att öppna menyn.

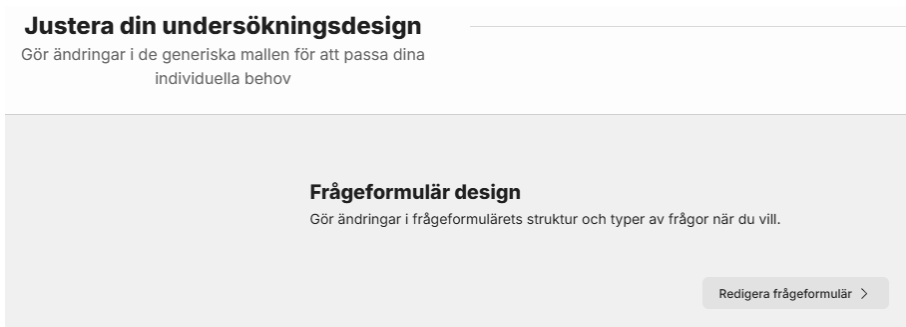
Klicka på Undersökningar:



Under Medlemsundersökning > klicka på "Hantera undersökning"



Under Justera din undersökningsdesign > klicka på "Redigera frågeformulär":



Du får nu upp en lista över samtliga serviceområden i medlemsundersökningen. Klicka på ett serviceområde för att se vilka frågor som finns och för att inaktivera eller addera frågor inom det området.



Edit questionnaire template

Customize your survey to your needs.

Alla enkätfrågor – grupperade efter serviceområde > Expand all service areas Svenska (sv-SE) ▼

- > Bakgrundsfrågor
- > Rekommendation
- > Lojalitet
- > Bana
- > Klubboliv
- > Mat & dryck
- > Kiosk
- > Träningsområdena
- > Shopen
- > Träning
- > Ledning
- > Service och upplevelse
- > Medlemskap och avgifter
- > Övriga frågor
- > Övriga kommentarer
- > Priser
- > Uppföljning

[+ Skapa enpassat serviceområde](#)

Inaktivera frågor

Det finns totalt cirka 50 frågor som kan inaktiveras i medlemsundersökningen idag. Notera att ju fler frågor du tar bort, desto större påverkan på snittvärdet på varje serviceområde. Det kan påverka klubbens jämförelser över tid.

Frågor med hänglås kan inte inaktiveras eller ändras.



Frågor med grön slide-bar längst till höger kan inaktiveras. Klicka på den gröna knappen. Då ändras färgen från grön till grå, och frågan är inaktiverad.

> Bunkrarna är "lagom" svåra

CONDITIONAL LOGIC

INTERVAL SCALE



OBS! Genom att ta bort en fråga kan snittvärdet i detta serviceområde påverkas.



Addera frågor

Du kan addera frågor i valfritt serviceområde genom att klicka på knappen "Lägg till anpassad fråga".

+ Lägg till anpassad fråga

Följ sedan urval och hänvisningar i systemet som bäst passar klubbens önskemål och spara.

Vill du få översyn på samtliga frågor i Medlemsundersökningen, klicka på "Expand all service areas":

> Expand all service areas

9. Anpassa frågor med "Custom namings"

För vissa golfverksamheter passar inte standardfrågorna i medlemsundersökningen, exempelvis ordval som "klubb" och "medlem".

Är ni en resortanläggning eller ett golfbolag med mer privat profil kan du därför justera vissa ord genom funktionen "custom namings" – till exempel ändra ordet "klubben" till anläggningens namn.

Följ stegen nedan för att anpassa frågorna så att de passar er.

Klicka på den svarta rutan längst upp till höger för att öppna menyn.

Klicka på Undersökningar:



Inställningar

Undersökningar

Konto och prenumerationer



Under Medlemsundersökning > klicka på "Hantera undersökning"

Medlemsundersökning

Se till att dina medlemmars upplevelse matchar deras förväntningar. Börja skicka ut medlems specifika undersökningar och få avancerade analytiska rekommendationer i din instrumentpanel.

Aktivt abonnemang

Hantera undersökning

Under Justera din undersökningsdesign > klicka på "Redigera frågeformulär":

Justera din undersökningsdesign

Gör ändringar i de generiska mallen för att passa dina individuella behov

Frågeformulär design

Gör ändringar i frågeformulärets struktur och typer av frågor när du vill.

Redigera frågeformulär >

Alla frågor där det står "custom namings" går att justera enstaka ord i genom att klicka på pennan: **CUSTOM NAMINGS** . Gå igenom alla frågor och ändra formuleringarna där du önskar. Exemplet nedan är från område "Klubbliv":

▼ Klubbliv

> Klubben har en atmosfär som jag uppskattar	CUSTOM NAMINGS			
> Jag trivs som medlem i klubben	CUSTOM NAMINGS			
> Medlemmar möter varandra på ett öppet och positivt sätt	CUSTOM NAMINGS			
> Klubben erbjuder mig möjlighet att bli del i ett socialt nätverk	CUSTOM NAMINGS			
> Klubbens sociala liv är viktigt för mig och jag deltar gärna i de aktiviteter som organiseras på anläggningen exempelvis tävlingar, kommittéak...	CUSTOM NAMINGS			
> Förutom tävlingar erbjuder klubben aktiviteter som passar mig	CUSTOM NAMINGS			
> Klubben har tävlingar som passar mig	CUSTOM NAMINGS			
> Antalet tävlingar är lagom i förhållande till möjlighet för sällskapsspel				
> Är intresserad av andra aktiviteter på klubben, förutom tävlingar	CUSTOM NAMINGS	CONDITION		
> Skulle önska möjlighet till följande aktiviteter:	CONDITION			
> Vilken typ av tävlingar deltar du helst i:	CONDITION			



I exemplet nedan kan ordet "**Klubben**" bytas ut mot till ditt eget val, t.ex: "**Ekerum Resort** har en atmosfär som jag uppskattar." Spara och avsluta genom att trycka på update question.

EDIT QUESTION ✕

Question *

Klubben har en atmosfär som jag uppskattar 🔒

Custom naming

Klubben ↻

Update question

Tre saker att notera:

- Det går endast att ändra enstaka ord i de frågor som är markerade med "custom namings". Övrig text i medlemsundersökningen är fast och kan inte ändras.
- Frågorna med ett hänglås kan inte tas bort ur medlemsundersökningen.
- Frågorna med en grön slide-bar kan inaktiveras om så önskas, genom att dra knappen till vänster. (läs mer i punkt 8 ovan)



10. Övriga undersökningar – tillval

Utöver den kostnadsfria medlemsundersökningen och tillvalet gästundersökning finns ett antal andra enkätundersökningar i Players 1st din klubb kan välja att aktivera och använda:

- Custom Surveys (kostnadsfri)
- Undersökning för nya medlemmar (tilläggsavgift)
- Undersökning för utträdde medlemmar (tilläggsavgift)
- Eventundersökning (tilläggsavgift)
- Juniorundersökning (tilläggsavgift)
- Inkluderingsenkät (kostnadsfri för klubbar som går FairWays / Bättre spelupplevelse)

Du kan läsa mer om dem på klubb.golf.se/players1st under rubriken Övriga undersökningar – tillval.

Om Players 1st

Players 1st är Svenska Golf förbundets samarbetspartner för klubbenkäter. Det är en internationell plattform för att mäta kundnöjdhet hos golfspelare och används av golfklubbar och förbund i flera länder. [Läs mer här](#).