

STOCKHOLMS**IDROTTSFÖRVALTNING TJÄNSTEUTLÅTANDE IdN 06-08-22**

Handläggare: Kerstin Andersson 06-07-06 Nr

Tfn: 508 26 506

Handläggare: Håkan Norrgård

Tfn: 508 26 692

Till
Idrottsnämnden**Redovisning av enkätundersökning gällande Läktar- och evenemangsservice AB
(f.d. IP Skogen)****FÖRSLAG TILL BESLUT**

Idrottsförvaltningen föreslår att idrottsnämnden beslutar att

1. godkänna redovisningen

Kjell Karlsson

Åke Roxberger

Ärendets beredning

Detta ärende har beretts av planeringsavdelningen.

Utlåtande

Under våren 2006 planeringsavdelningen gjort en kvalitetsbedömning av Läktar- och evenemangsservice AB:s arbete som entreprenör åt staden. Föreningar, företag, skolor och idrottsförvaltningens egna anläggningar har deltagit i en enkätundersökning. Undersökningen har genomförts via utskick till 135 kunder, varav 102 har svarat (svarsfrekvens 75%). Denna undersökning är en uppföljning av en tidigare undersökning som gjordes våren 2002 och årsskiftet 2003/2004.

Enkätundersökningen visar att kunderna överlag är mycket nöjda med servicen de får av Läktar- och evenemangsservice AB. 91% av kunderna är nöjda eller mycket nöjda. Vid undersökningen 2004 var 96% av kunderna nöjda eller mycket nöjda.

Resultatet av enkätundersökningen redovisas i sin helhet fråga för fråga. Den jämför också resultatet mellan 2002 , 2004 och 2006. Svaren redovisas i procent.

SLUT

Bilaga: Redovisning av enkätundersökning gällande Läktar- och evenemangsservice AB (f.d. IP Skogen)

BILAGA

REDOVISNING AV ENKÄTUNDERSÖKNING GÄLLANDE LÄKTAR- OCH EVENEMANGSSERVICE AB (F.D. IP SKOGEN)

1. Har du hyrt/lånat något av Läktar- och evenemangsservice AB de senaste 12 månaderna och i så fall för vilken verksamhet?

	<u>2002</u>	<u>2004</u>	<u>2006</u>
Nej	39%	30%	36%
Ja	61%	70%	64%

Om ja,

Vad har du hyrt/lånat av Läktar- och evenemangsservice AB?

	<u>2002</u>	<u>2004</u>	<u>2006</u>
Högtalare, startklocka, resultattavla mm	38%	9%	9%
Läktare	35%	40%	44%
Mål-, sekreterarvagn	8%	5%	0%
Toalettvagn	8%	12%	12%
Duschvagn	4%	9%	0%
Tält	4%	11%	3%
Scen, golv	4%	5%	9%
Bord och stolar	-	4%	6%
Övrigt (kravallstaket m.m.)	-	5%	18%

För vilket evenemang/ vilken verksamhet?

	<u>2002</u>	<u>2004</u>	<u>2006</u>
Övriga idrottsarrangemang	45%	33%	36%
Löptävlingar	21%	10 %	16%
Orientering	17%	30%	16%
Hästsport	10%	7%	8%
Fest, konsert	5%	10%	19%
Scoutarrangemang	2%	2%	2%
Övrigt	-	8%	3%

2. Har du beställt tjänster/service av Läktar- och evenemangsservice AB under de senaste 12 månaderna?

	<u>2002</u>	<u>2004</u>	<u>2006</u>
Nej	63%	63%	69%
Ja	37%	37%	31%

Om ja,

2(7)

Vilken typ av tjänst/service har du beställt av Läktar- och evenemangsservice AB?

	<u>2002</u>	<u>2004</u>	<u>2006</u>
Transporter	68%	59%	24%
Uppsättning, montering	27%	26%	59%
Övrigt	5%	15%	18%

För vilket evenemang/ vilken verksamhet?

	<u>2002</u>	<u>2004</u>	<u>2006</u>
Idrottsevenemang	96%	67%	74%
Övriga evenemang	4%	19%	15%
Övrigt	-	15%	11%

3. Hur många gånger har du hyrt/lånat material av Läktar- och evenemangsservice AB de senaste 12 månaderna?

	<u>2002</u>	<u>2004</u>	<u>2006</u>
1 gång	52%	65%	56%
2 gånger	33%	31%	25%
3 gånger	7%	2%	8%
4 gånger	2%	0%	3%
5 gånger eller fler	5%	2%	8%

4. Hur många gånger har du beställt tjänster/service av Läktar- och evenemangsservice de senaste 12 månaderna?

	<u>2002</u>	<u>2004</u>	<u>2006</u>
1 gång	48%	57%	51%
2 gånger	28%	33%	29%
3 gånger	16%	0%	8%
4 gånger	8%	5%	0%
5 gånger eller fler	0%	5%	12%

5. Är du nöjd med sortimentet ?

	<u>2002</u>	<u>2004</u>	<u>2006</u>
Mycket nöjd	56%	55%	57%
Ganska nöjd	31%	36%	31%
Varken nöjd eller missnöjd	13%	5%	10%
Nej, ganska missnöjd	0%	3%	1%
Nej, mycket missnöjd	0%	0%	0%

Om nej, varför?/vad saknar du?

Att de vill jobba för oss

Fungerande duschvagnar

Mycket av de vi behöver saknas

Borde uppdateras/moderniseras klocklådan

3(7)

Duschvagnar fungerat dåligt, senast 2003
 Dusch fungerar ej
 Ljus, ljud, tak till scen, tält 3x3 m och björn till el(skåp)
 Videokamera
 Modernare kanslivagn och modernare toavagn
 Tungt material

6. Tycker du att sortimentet under det senaste året

	<u>2002</u>	<u>2004</u>	<u>2006</u>
Ökat	22%	11%	16%
Är oförändrat	78%	81%	81%
Minskat	0%	8%	3%

7. Brukar materialet du önskar hyra finnas tillgängligt?

	<u>2002</u>	<u>2004</u>	<u>2006</u>
Ja, alltid	70%	70%	70%
Ja, nästan alltid	28%	28%	28%
Ibland	2%	2%	2%
Nästan aldrig	0%	0%	0%
Aldrig	0%	0%	0%

8. Hur har du fått kännedom om att man kan hyra/låna material och beställa tjänster/service från Läktar- och evenemangsservice AB?

	<u>2002</u>	<u>2004</u>	<u>2006</u>
Annan idrottsledare	23%	23%	19%
Bekanta	6%	16%	8%
Hemsidan	0%	3%	6%
Idrottsförvaltningen	47%	26%	38%
Telefonkatalogen	2%	2%	2%
Annonser	0%	0%	2%
Annat sätt	21%	31%	25%

9. På vilket sätt tar du kontakt med Läktar- och evenemangsservice AB?

	<u>2002</u>	<u>2004</u>	<u>2006</u>
Telefon	91%	92%	92%
E-post	6%	3%	5%
Fax	3%	2%	0%
Annat sätt	0%	3%	3%

10. Hur tycker du att servicen är från Läktar- och evenemangsservice AB ?

Vi ber dig betygsätta följande:

Tabellen nedan visar hur föreningar/förbund respektive företag/privatpersoner har betygsatt Läktar- och evenemangsservice AB:s arbete. Svaren redovisas i procent.

Föreningars/förbunds svar redovisas först. När det gäller t.ex. "Personalens bemötande" så har 63% av föreningarna och 58% av företagen givit dem en femma (mycket bra).

Tabellen visar också medelbetyget som föreningar och företag gemensamt givit olika servicedelar 2002, 2004 och 2006. Servicenivån gällande uthyrning/utlåning har fått högst betyg 4,50 och sämst betyg har personalens tillgänglighet fått (svåra att tidvis nå på telefon) 3,68.

Fem är högsta/bästa betyg (*kryssa bara för det Du känner till*)

	1	2	3	4	5	Medel betyg 2002	Medel betyg 2004	Medel betyg 2006
Servicenivån gällande uthyrning/utlåning	0/0	3/0	10/4	38/17	50/78	4,52	4,56	4,50
Servicenivån gällande tjänster/service	0/0	0/0	21/19	21/38	58/44	4,52	4,57	4,33
Lätt att få tag i personalen	5/0	12/12	34/15	29/38	20/35	3,81	4,05	3,68
Snabba att rätta till fel	0/0	7/0	15/13	22/25	56/63	4,39	4,51	4,35
Bemötandet från de anställda	2/0	2/0	7/4	24/38	63/58	4,62	4,72	4,49
Läktar- och evenemangsservice AB som helhet	3/0	3/0	11/13	43/38	41/50	4,56	4,49	4,26

Om du gett något dåligt betyg, dvs. en etta eller tvåa, vad är du i så fall kritisk mot?

Eftersom jag är nyanställd har jag personligen inte någon uppfattning ännu. Men min företrädare säger sig vara mycket nöjd och tycker servicen fungerat.

Telefonsvararen är svår att höra, inte alltid svar på hänvisat mobilnummer.

Vad beträffar bemötandet, kan det bli bättre.

Det gäller att veta när det är bästa telefontid.

Svårt att nå!

Stundtals svårt att få kontakt trots upprepade försök och lämnade meddelanden. Skickade mail.

Inte alltid lätt att få tag på personal, framförallt inte få svar på mail eller intalade meddelanden.

Näst intill omöjligt att få tag på dem via telefon. Lång tid innan svar på mobil. Personalen inte särskilt positiv och tålmodig. Dock – ägaren är mycket förstående för att det tar lång tid för oss att betala kostnaden och gjort det möjligt för delbetalningar.

Svårt att rätta fel snabbt p.g.a. helg + långa avstånd till tävlingen men mycket snabbt med hänsyn till detta. Förutom att mycket av de material vi behöver inte finns är det överlägset största hindret att hyra av Läktarservice det överlägset högsta priset.

Det är väldigt svårt att få kontakt med er via mail. Ganska svårt att nå via telefon.

Dålig tillgänglighet. Ringer inte upp efter ha lämnat meddelande.

11. Har servicen är från Läktar- och evenemangsserve AB f.d. IP Skogen förändrats det senaste året?

	<u>2002</u>	<u>2004</u>	<u>2006</u>
Nej, ingen skillnad	67%	66%	63%
Ja, blivit något bättre	16%	13%	7%
Ja, blivit mycket bättre	14%	2%	5%
Ja, blivit något sämre	0%	0%	0%
Ja, blivit mycket sämre	0%	0%	2%
Vet ej, har inte tidigare varit kund	2%	19%	23%

Övriga synpunkter:

Oerhört tillmötesgående, smidiga kontakter, ställer alltid upp, även vid kort varsel.

Toppengubbar!

Har alltid varit positiva och löser problem omedelbart. Rekommenderas att få fortsatt förtroende. Vi har anlitat personalen och IP Skogen/Läktarservice sedan 1994.

Verkar inte intresserad av att jobba för oss!

Ref.punkt II. Spelar man i den högsta av serviceklassen, mycket bra – så har man nått högsta nivå inom serviceyrket. Där har företaget legat och ligger. Ett företag präglad av hög tillgänglighet, hög servicenivå, hög kreativitet och som alltid levererar på rätt plats vid rätt tidpunkt och med glädje. Enligt mitt förmenande ett kanongång.

Lite svårt att vara helt objektiv då vi är ”konkurrenter” i många avseenden.

Vi har hyrt militärtält till några barnläger och servicen har då fungerat utmärkt. Under de 7 år som samarbetet med Lasse o grabbarna har pågått, har det aldrig varit några problem. Vi anlitar den 2 ggr/år.

Vet ej vad som skiljer mellan service och tjänster. Vi har beställt material och fått utmärkt service i samband med detta! Läktarservice är, vad vi förstår, ett privat företag som skall betala sina lönekostnader genom uthyrning och transporter av beställt

material. Orientering, liksom andra icke arenaidrotter, har inte (i allmänhet) råd med detta för att klara av ett arrangemang med +-resultat. Då väljer man, tvingar välja, andra kommuners service t.ex. Täby, Nynäshamn, Lida där priset är ca 1/4-1/2 ggr Läktarservice. Undertecknad har ingen önskan att vara anonym och önskar gärna svara mer nyanserat på era frågor. PS. Vi behöver Läktarservice med anpassade priser för att överleva! DS

Helt OK!

Som syns av föregående sida. Slutresultatet bra, trots att det är mkt svåra att få tag i och vår organisation uppskattar att vi får lång tid på oss att betala kostnaderna, då vi i båda fallen gjort stora förluster vid evenemangen.

Vi har mycket god kontakt och utbyter erfarenheter. Vi har Botkyrka kommuns IP Skogens material plus att vi bägge ägnar dygnet runt vintertid för att skidåkare i Stockholms län skall få träna inför Vasaloppet.

Fixar alltid lite extra om det inte finns. Mycket nöjd!

Verkar finnas mycket användbart material till helt OK priser.

Kostnaderna är alldeles för höga vid hyra av vagnar, tält etc. I de flesta andra kommuner har man reducerade priser eller 0-taxa för kommunens egna föreningar. Om vi – som är en Stockholmsförening, behöver vagnar, tält etc. till ett arrangemang, så blir det billigare att hyra från en grannkommun, trots att det blir fler mil att transportera.

Kostnaden att hyra utrustning till en orienteringstävling är för hög. Klubbarna i andra kommuner har bättre villkor mot sina IP-Skogen-enheter t.ex. Täby.

Gammalt material, service tveksam (av utrustning), för dyrt.

Prisnivån är hög för ideella klubbar.

Det är av mycket stor vikt att det finns ett stort sortiment för föreningar att hyra/låna. Det finns en oro i vår förening att kostnader för hyra av material (och anläggningar) kommer att öka i nära framtid.

Jag har gjort alkoholfria ungdomsevenemang med mkt kärv ekonomi.

Hoppas denna undersökning görs kontinuerligt eftersom jag som inte personligen anlitat er tidigare ännu har någon uppfattning. Men min föregångare och kollegor är nöjda med er service.

7(7)

Min firma är nerlagt men vi är mycket nöjda med tidigare uthyrning.

Jag vill ha mer information om vad ni erbjuder samt hitta detta på Stockholms stads hemsida.

Bra service, trevligt bemötande och prisvärt.

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!

