

Träffstugan

- Vilket betyg ger besökarna fritidsgården
2004?

av
Ulf Blomdahl



Forskning och utveckling
IDROTTSFÖRVALTNINGEN
2004-08-28

Inledning

Stockholms stad har vid ett flertal tillfällen fattat beslut om att förvaltningarna ska följa upp i vilken grad invånarna är nöjda med den service som erbjuds. I kommunstyrelsens utlåtande år 2001 står det bl a följande: ”Nämnderna bör bl a följa förvaltningens genomförande av kvalitetsarbetet och också hur kunderna/brukarna upplever kvaliteten i enhetens arbete och trovärdigheten i åtagandena... Enheterna bör följa upp resultatet av sitt arbete i förhållande till åtaganden, kvalitetsgarantier samt hur kunderna/brukarna upplever enhetens arbete... Därutöver är det viktigt att finna former för att tillvarata medborgarnas synpunkter på servicen”¹.

Forskningsenheten vid idrotts- och kulturförvaltningarna genomför sedan några år kontinuerligt kundundersökningar vid stadens anläggningar. En stor kundundersökning genomfördes vid Kulturskolan i Stockholm under 2002 och 2003 ². Under 2003 har 2251 kunder/besökare intervjuats vid sim- och idrottshallarna i Stockholms stad ³.

I den här rapporten presenteras några av utvärderingsresultaten från undersökningen med besökarna vid fritidsgården Träffstugan. På fritidsgården driver Stockholms stad sin öppna fritidsverksamhet för ungdomar med rörelsehinder. Verksamheten riktar sig till åldrarna 7-20 (25) år. Fritidsgårdens verksamhet presenteras mer utförligt på idrottsförvaltningens hemsida.

Under perioden april och maj månad 2004 har vi intervjuat besökarna på Träffstugan. Våra intervjuare har varit på Träffstugan under de timmar som Träffstugan är öppen under en vecka. Intervjutimmarna har dock spridits på fyra veckor. I princip har alla besökarna på Träffstugan intervjuats under de 30 timmar våra intervjuare var på fritidsgården. Intervjuerna utfördes av jur. stud. Anna-Katarina Hammarberg. Under diskovällen hjälpte jur.kand. Johan Mårtensson till med intervjuerna. Hammarberg har också under min och docenten i socialt arbete Stig Elofssons handledning kodat och stansat undersökningen. Ett varmt tack går till Anna-Katarina Hammarberg för hennes arbete och till Stig Elofsson för att han har utfört de statistiska bearbetningarna.

Stockholm den 28 augusti 2004

Ulf Blomdahl
Forskningsledare
Idrotts- och kulturförvaltningarna

¹ Stockholms stad, **Kommunstyrelsens utlåtande 2001:17**, sid 19.

² Kundundersökningen redovisas i följande två rapporter: Blomdahl/Frostenson, **Vilket betyg ger barn, ungdomar och föräldrar Kulturskolan?** och Frostenson, C, **Lust och glädje. Hur uppfattar och värderar eleverna Kulturskolans undervisning?**

³ Se Blomdahl/Evenäs, **Vilket betyg ger kunderna sim- och idrottshallarna i Stockholm?**

Vilket betyg ger du följande?

Skala 1-5




Ett är lägsta och fem är högsta betyget

Besökare mellan 13 och 25 år

Träffstugan som helhet	4,5
Personalen på Träffstugan	4,4
Fiket	4,2
Disco	3,9

Så här tycker jag om

Besökare som går i mellanstadiet. %

	Bra	Varken bra eller dåligt	Dåligt
			
Träffstugan	100	0	0
Mina ledare	92	0	8
Rullstolsträningen	70	30	0

