

Итоги изучения общественного мнения по оценке качества оказания услуг МБУК «Дворец молодежи»

В декабре 2025 года Социально-психологическим центром МБУК «Дворец молодежи» было проведено исследование общественного мнения с целью оценки удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.

Основными задачами исследования являлись определение общего уровня удовлетворенности посетителей, выявление сильных сторон и зон для потенциального улучшения, а также получение предложений от респондентов по развитию учреждения.

Для сбора информации использовался метод онлайн-анкетирования через Google Forms. Исследование проводилось в течение декабря 2025 года, всего в опросе приняли участие **84 респондента**.

Оценка качества услуг производилась по 5-балльной шкале, где 5 соответствовало оценке «отлично», а 1 — «неудовлетворительно».

Социально-демографический портрет аудитории, принявшей участие в анкетировании, показал, что ядро посетителей учреждения составляют женщины — 90,5% от общего числа респондентов. Наиболее широко представлена возрастная группа от 36 до 50 лет (44,0%), что указывает на активное участие в жизни Дворца молодежи родительского сообщества. При этом наблюдается значительный перекоп в гендерном соотношении и низкая доля респондентов мужского пола (9,5%), а также невысокое представительство старших возрастных групп (от 51 года и выше). Средний возраст всех опрошенных составил 31,3 года. Что касается уровня образования, то почти половина респондентов (49,3%) обладает высшим образованием, а по роду занятий наиболее многочисленными группами являются обучающиеся и

студенты, а также работники сферы образования и культуры.

В таблице 1 представлена статическая информация о среднем возрасте участников анкетирования по категориям «мужчины» – «женщины» с представлением среднестатистических возрастных показателей.

Таблица 1

Средние возрастные показатели респондентов

Возрастная категория	Средние возрастные показатели респондентов		Средние значения возраста по категориям
	Мужчины (средний возраст)	Женщины (средний возраст)	
Менее 13 лет	12	11,8	11,9
14 – 17 лет	14	13,5	13,7
18 – 24 года	20	21,5	20,7
25 – 35 лет	30,2	30,1	30,2
36 – 50 лет	41,5	42,7	42,1
51 – 60 лет	-	51	51
свыше 60 лет	-	63	62
Среднее значение возраста по критерию «мужчины» – «женщины»	27,5	31,7	31,3

Средний возраст всех опрошенных составил 31,3 года:

Средний возраст мужчин – 27,5 лет;

Средний возраст женщин – 31,7 лет.

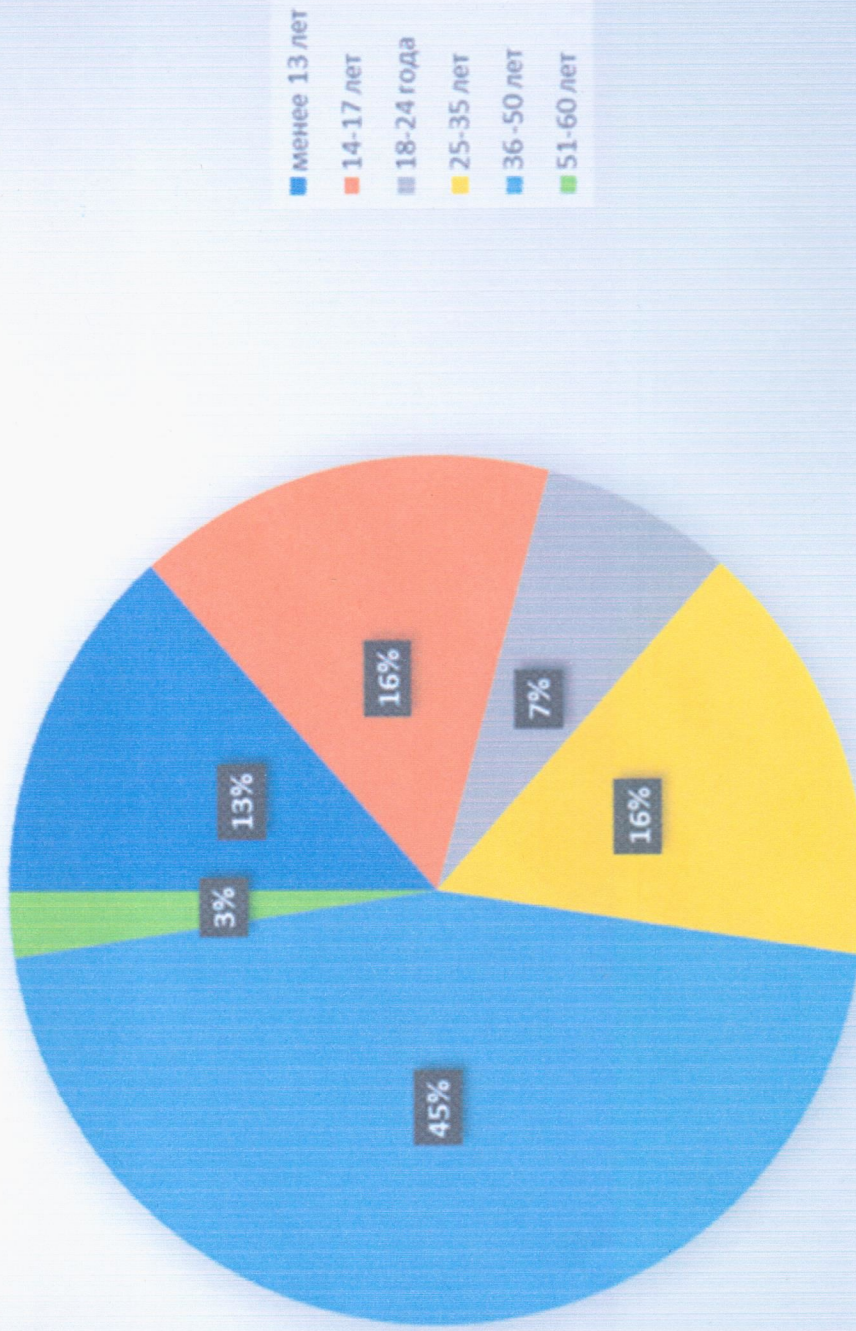
Анализ демографического состава респондентов (Таблица 2) выявил значительное преобладание в аудитории женщин (90,5%), а также наибольшую представленность возрастной группой являются лица от 36 до 50 лет (44%).

Таблица 2

Социально-демографический портрет респондентов

Возрастная категория	Мужчины (чел./%)	Женщины (чел./%)	Всего (чел./%)
Менее 13 лет	1 (1,2%)	10 (11,9%)	11 (13,1%)
14 – 17 лет	1 (1,2%)	12 (14,3%)	13 (15,5%)
18 – 24 года	1 (1,2%)	5 (6,0%)	6 (7,1%)
25 – 35 лет	3 (3,6%)	10 (11,9%)	13 (15,5%)
36 – 50 лет	2 (2,4%)	35 (41,7%)	37 (44,0%)
51 – 60 лет	0	2 (2,4%)	2 (2,4%)
Старше 60 лет	0	2 (2,4%)	2 (2,4%)
Итого:	8 (9,5%)	76 (90,5%)	84 (100%)

Социально-демографический портрет респондентов



Социально-демографический портрет респондентов

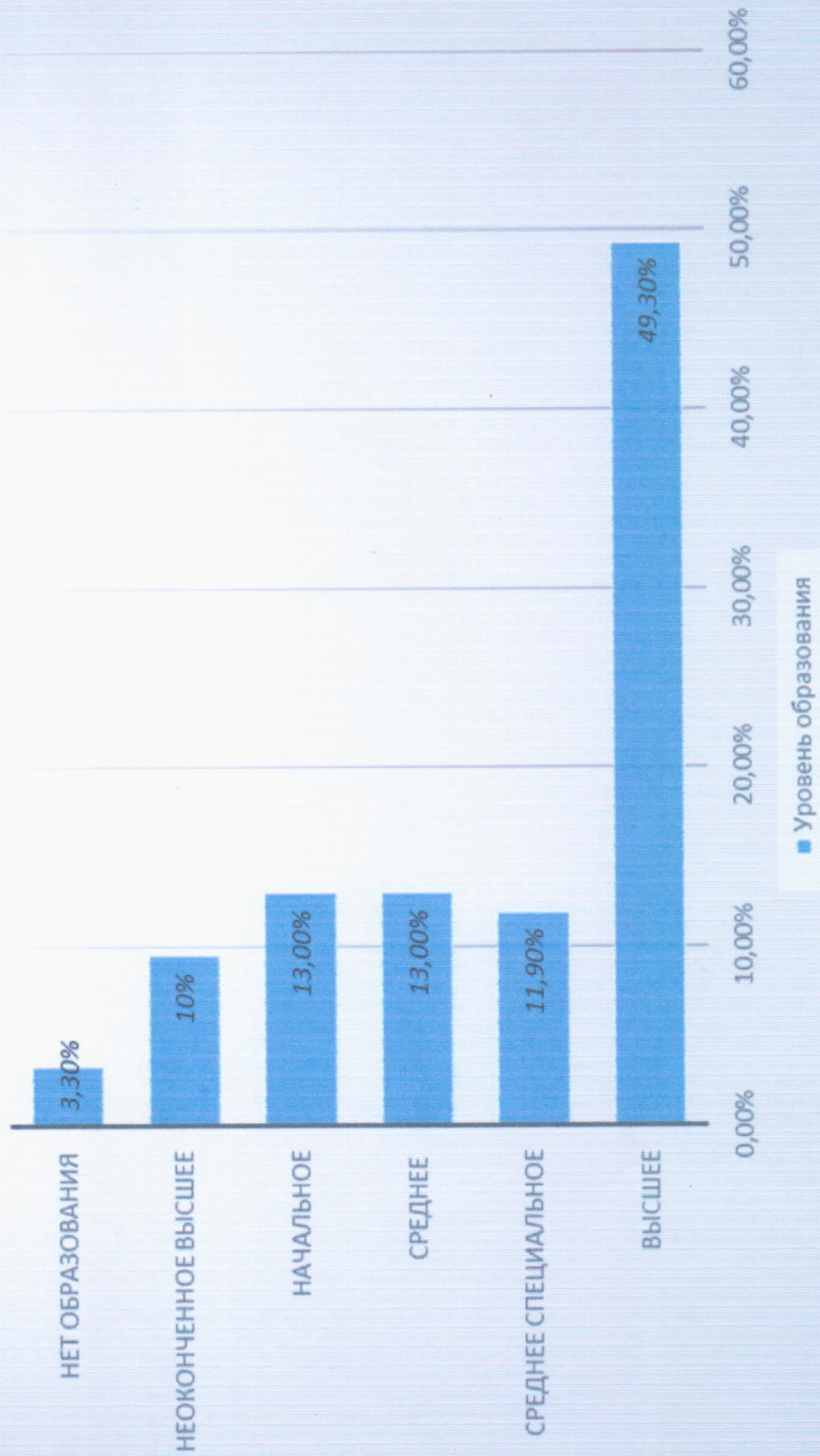


Таблица 3

Уровень образования респондентов

Уровень образования	Количество человек	% от общего числа
Высшее	41	49,3%
Среднее специальное	10	11,9%
Среднее	11	13%
Начальное	11	13%
Неоконченное высшее	8	9,5%
Нет образования	3	3,3%
Итого:	84	100%

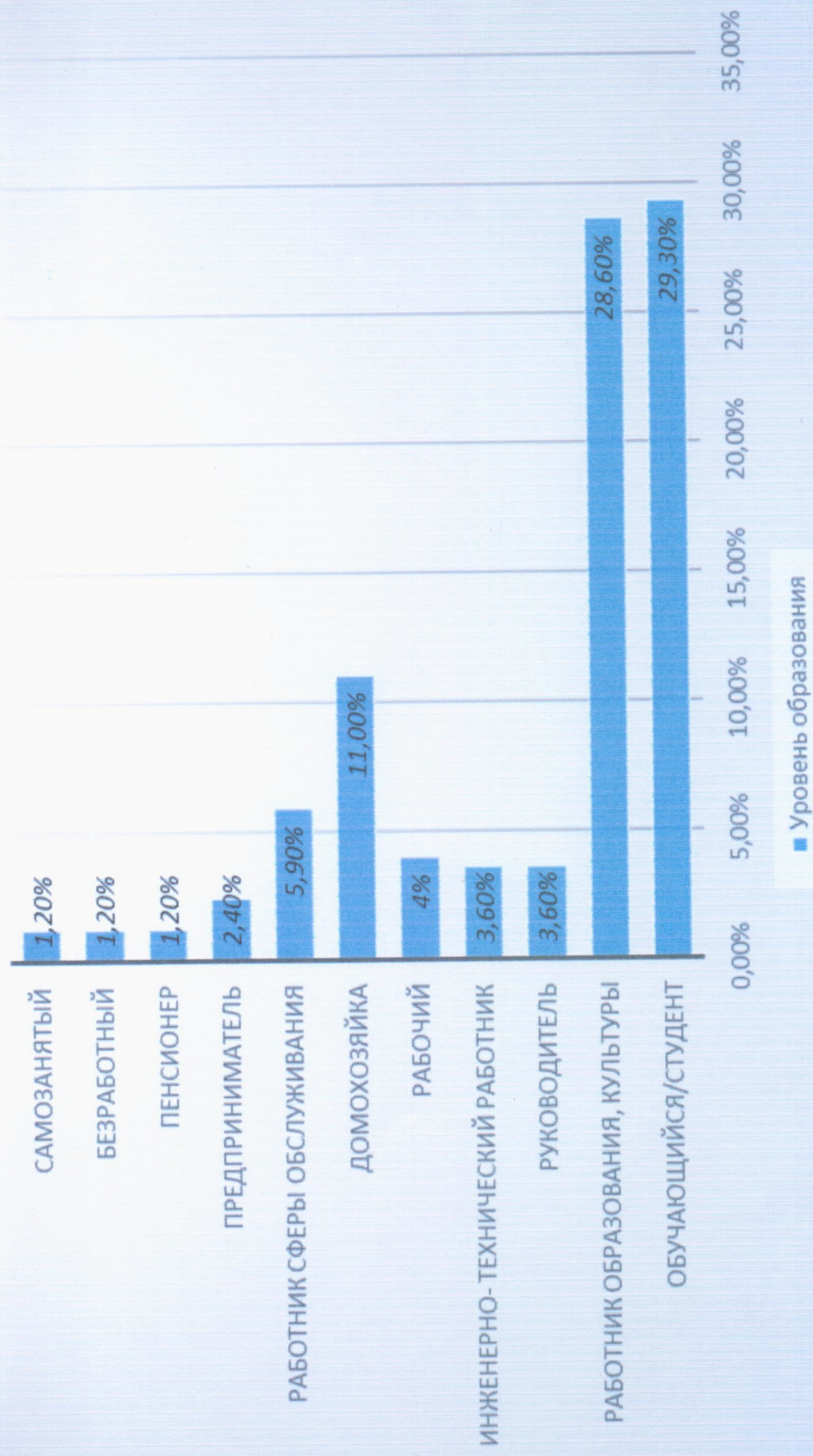
Уровень образования респондентов



Статус социального положения опрошиваемых распределился следующим образом

п/п №	Социальный статус/ Род занятий	Всего человек	% от общего числа
1	Обучающийся, студент	24	29,3%
2	Работник образования, культуры	24	28,6%
3	Руководитель	3	3,6%
4	Инженерно – технический работник	3	3,6%
5	Рабочий	4	4,8%
6	Предприниматель	2	2,4%
7	Домохозяйка	11	13,1%
8	Безработный	1	1,2%
9	Пенсионер	1	1,2%
10	Работник сферы обслуживания	5	5,9%
11	Самозанятый	1	1,2%
12	Общественный деятель	1	1,2%
13	Нет образования	3	3,3%
	Итого	84	100%

Социальный статус/ Род занятий респондентов



Статус социального положения опрошиваемых распределился следующим образом: обучающиеся/студенты (28,6%) и работники образования/культуры (28,6%), а также домохозяйки (13,1%).

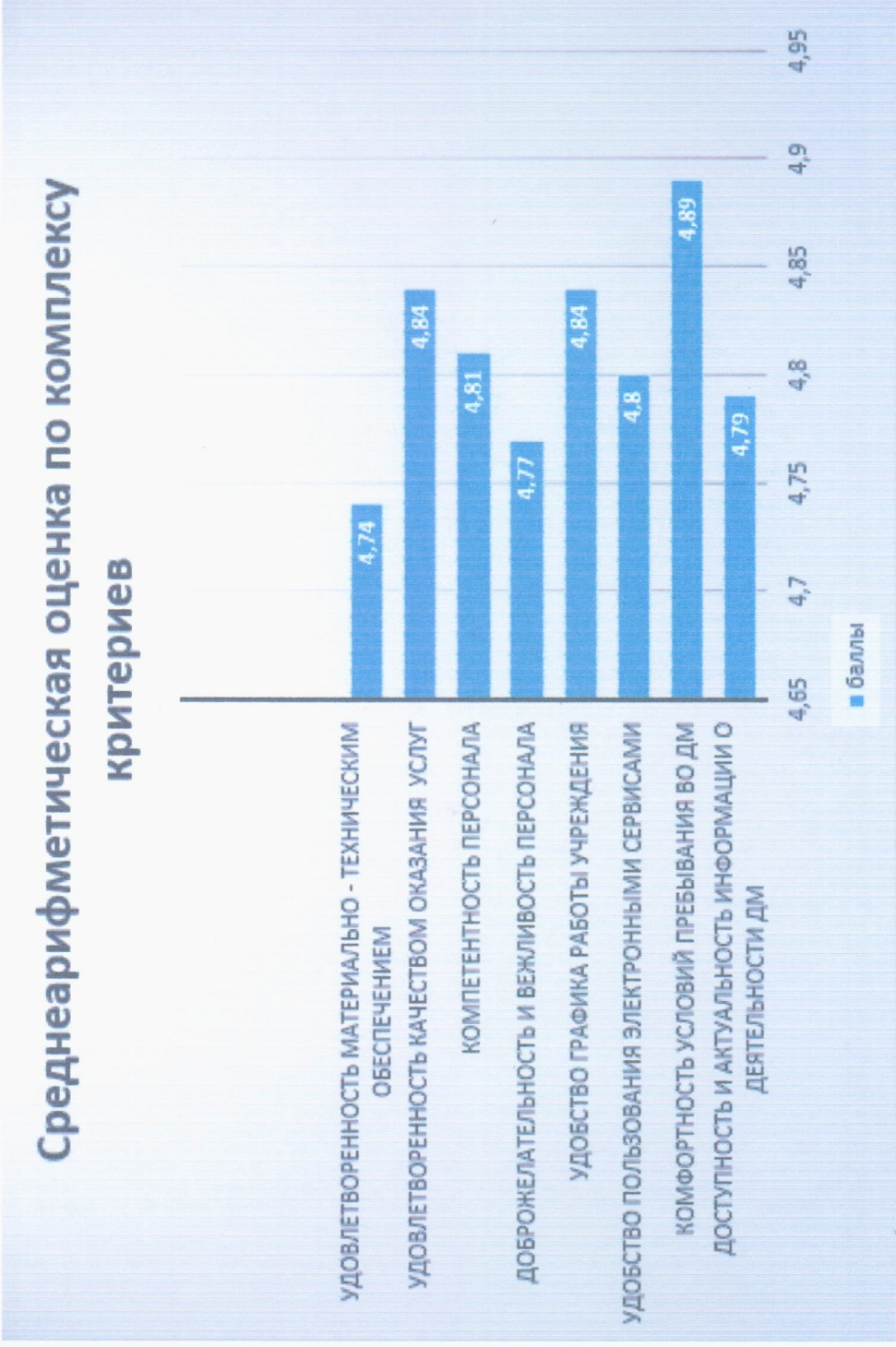
Качественный анализ по каждому критерию, содержащемуся в анкете, оценивался по шкале от 0 до 5 баллов, и среднестатистические оценки представлены в таблице 5.

Таблица 5

Показатели качественного анализа проведенного анкетирования

Вопрос	Менее 13	Возрастная категория						Среднее арифметическое значение
		14-17	18-24	25-35	36-50	51-60	Свыше 60	
Доступность и актуальность информации об учреждении культуры								
1. Доступность и актуальность информации о деятельности организации культуры, размещенной на территории организации и на сайте	4,7	4,8	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7	4,79
<i>Среднеарифметическая оценка по показателю</i>	4,7	4,8	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7	4,79
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения								
2. Комфортность условий пребывания в	4,9	4,9	4,8	4,9	4,9	4,9	4,8	4,89

показателю										
Среднеарифметическая оценка по комплексу критериев	4,76	4,78	4,79	4,82	4,79	4,78	4,76	4,79	4,76	4,79



Проведенный анализ данных анкетирования демонстрирует высокий уровень

анализ стабильно

удовлетворенности респондентов качеством предоставляемых услуг, что подтверждается средним общим показателем 4,79 балла из 5 возможных. При этом выявлены как сильные стороны организации, так и направления, требующие повышенного внимания.

Наивысшие оценки получили параметры, связанные с комфортностью пребывания и профессионализмом персонала. Так, **комфортность условий** (чистота, гардероб, места для сидения) является абсолютным лидером с оценкой 4,89 балла. Практически не отстает и **компетентность сотрудников** (4,81 балла), что в совокупности с высоким баллом за **доброжелательность и вежливость** (4,77 балла) формирует крайне позитивный образ учреждения в глазах посетителей. Удобство графика работы также было высоко оценено респондентами (4,84 балла).

Вместе с тем, анализ выявил и относительную «зону развития». Наименьший средний балл был присвоен **материально-техническому обеспечению** (4,74 балла). Этот показатель закономерно коррелирует с предложениями респондентов, полученными в качественной части опроса, где неоднократно звучали пожелания по обновлению оборудования и проведению ремонта. Несколько более низкую, но все равно высокую оценку получило **удобство электронных сервисов** (4,80 балла), что указывает на потенциал для развития цифрового взаимодействия с аудиторией.

Рассматривая оценки в разрезе возрастных групп, можно отметить, что наиболее требовательной и критичной оказалась аудитория в возрасте **18-24 лет**, которая выставила наименьшие средние оценки по таким параметрам, как комфортность условий (4,8) и компетентность персонала (4,9). Напротив, самая лояльная и высокооценивающая группа – респонденты **25-35 лет**, у которых средний балл по комплексу критериев достиг 4,82.

Более 95,2% респондентов отметили, что информация об услугах, предоставляемых учреждением культуры, имеет доступность и хорошо представлена в рекламе, расписании на сайте и в социальных группах МБУК «Дворца молодежи». Частичное представление о перечне услуг имеет около 4,8% опрошенных, так как в основном это лица, периодически посещающие Дворец молодежи.

Таким образом, количественные оценки демонстрируют высокое качество работы учреждения, что особенно ярко выражено в профессиональных качествах персонала. В то же время, выявленная сфера для развития — материально-техническое обеспечение — находит своё прямое отражение в конкретных предложениях и пожеланиях, высказанных респондентами в ходе анкетирования.

Анкета предусматривала возможность участникам социологического опроса выразить свои предложения по улучшению работы МБУК «Дворец молодежи». Респонденты ответили на вопрос о том, что нужно сделать, что бы Дворец молодежи стал более привлекательным для молодежи:

- Затруднились ответить – 29 человек (34,5%);
- Расширить спектр предлагаемых услуг -27 человек (32,1%)
- Создать условия, чтобы молодежь могла свободно общаться во Дворце-4 человека (4,7%)
- Оборудовать центр современным оборудованием -11 человек (13%)
- Привлечь новые кадры (профессиональных спортсменов)-2 человека (2,3%)

Респонденты ответили на вопрос какие направления следует развивать в деятельности Дворца молодежи в будущем:

- Поддержка молодежных инициатив - 17 человек (20,2%)

- Поддержка людей, попавшей в сложную жизненную ситуацию – 4 человека (4,7%)
- Поддержка талантливой, одаренной молодежи -29 человек (34,5%)
- Содействие трудоустройству и занятости молодежи – 6 человек (7,1%)
- Подготовка к семейной жизни -3 человека(3,5%)
- Патриотическое и гражданское воспитание молодежи -3 человека (3,5%)
- Затруднились ответить – 18 человек (21,4%)

Помимо количественных оценок, важным источником информации стали ответы респондентов на *открытый вопрос о возможных путях улучшения качества услуг*. Анализ поступивших предложений (21 ответ) позволил выявить несколько конкретных направлений для развития учреждения, которые дополняют и детализируют данные, полученные в ходе статистического анализа.

Значительная часть предложений (около 24% от числа данных) выражает полную удовлетворенность текущей работой учреждения («Все хорошо», «Все устраивает», «Мне и так все нравится»), что согласуется с высокими количественными оценками. Однако остальные ответы носят конструктивный характер и образуют четкие тематические блоки.

Наиболее остро респондентами воспринимается состояние материально-технической базы. Поступают прямые указания на необходимость проведения ремонта, особенно в помещениях туалетов. Отмечается системная проблема с их функционированием и обеспечением расходными материалами (туалетной бумагой). Также звучат предложения по модернизации оборудования и замене аппаратуры. Отдельное пожелание касается развития инфраструктуры —

строительства современного концертного зала со сценой, что указывает на амбиции аудитории и потребность в более масштабных мероприятиях.

Второй ключевой блок предложений связан с развитием программной деятельности. Респонденты видят потенциал в расширении спектра услуг, предлагая увеличить количество секций и кружков. Кроме того, прозвучали инициативы, направленные на повышение мотивации участников, такие как введение системы поощрений (награды, призы).

Таким образом, качественный анализ предложений не только подтверждает вывод о необходимости обновления материально-технического обеспечения, но и выявляет новые приоритеты: поддержание безупречного санитарного состояния помещений, развитие инфраструктуры для крупных событий и работа над качеством сервиса на всех этапах взаимодействия с аудиторией. Эти инициативы служат ценным ориентиром для формирования конкретного плана развития учреждения.

Проведенный анализ не только подтверждает эффективность текущей работы учреждения, но и предоставляет ценные ориентиры для его стратегического развития, формируя прочную основу для повышения удовлетворенности всех категорий посетителей.

Психолог МБУК «Дворец молодежи»

А. А. Потапова



Директор МБУК «Дворец молодежи»

Т. П. Третьяк