

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

Изучение общественного мнения проводилось Социально-психологическим центром МБУК «Дворец молодежи» в декабре 2024 года.

Для сбора информации о качестве оказания услуг использовался метод онлайн - анкетирования в Google Forms. Респондентам было предложено указать услуги учреждения культуры, которыми они пользуются - кружок, секция, клуб, студия, а также мероприятия, посещаемые в течение года. Для оценки предлагались и другие услуги, например, консультации, возможность пользования информационным кабинетом.

Всего анкетирование прошло 61 человек.

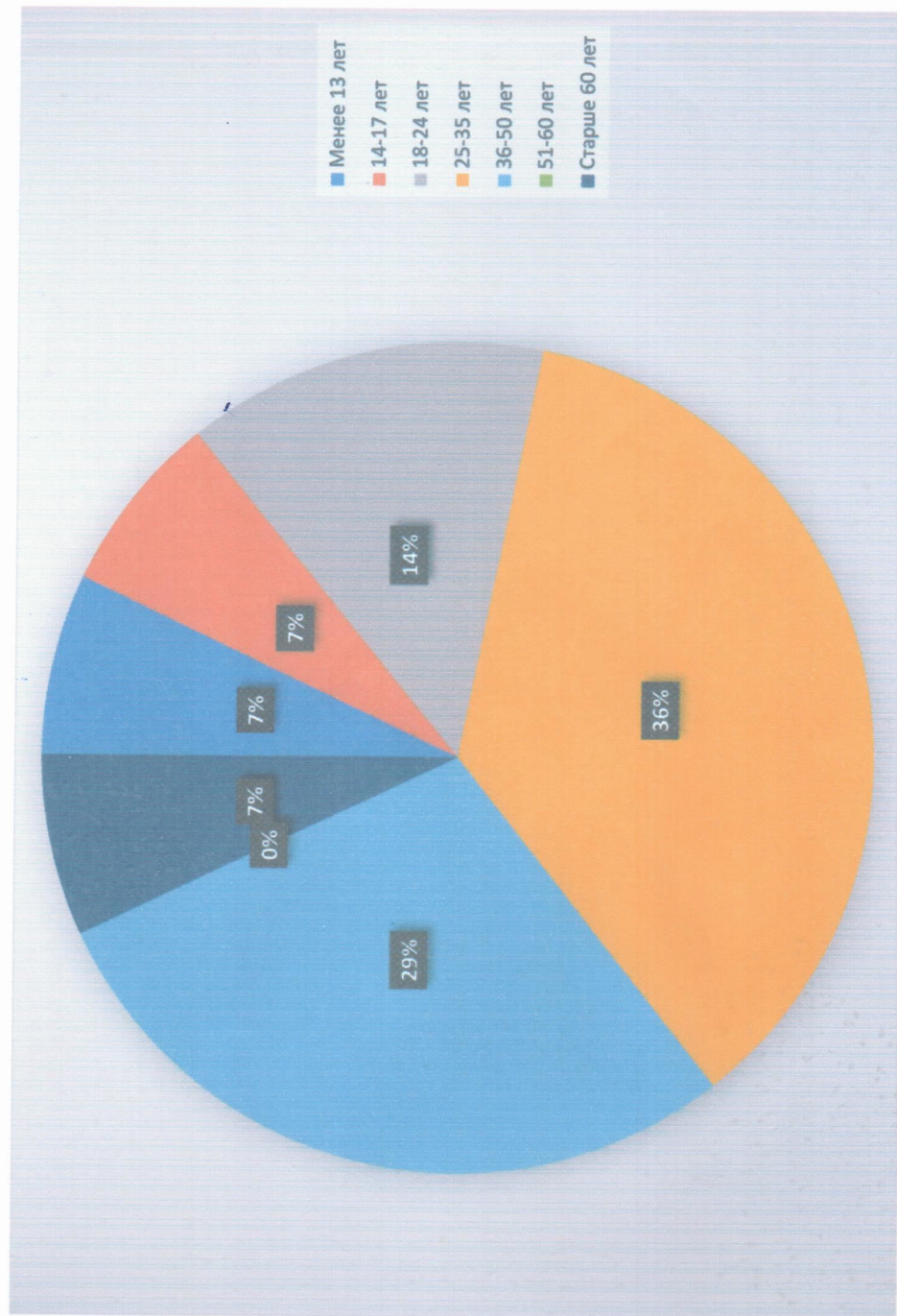
Среди опрошенных: мужчин - 14 человек (23%). Количество женщин, заполнивших предложенные анкеты – 47 человек, что составило 77 % от общего числа респондентов.

Развернутый возрастной портрет опрошенных мужчин по возрастным категориям представлен в таблице 1, содержащей цифровые данные и графический вариант информации.

Таблица 1.

Возрастной портрет респондентов - мужчин

✓	Менее 13 лет- 1 человек (1,6 %)
✓	14-17 лет – 1 человек (1,6 %);
✓	18-24 лет – 2 человека (3,2 %);
✓	25-35 лет – 5 человек (8,2 %);
✓	36- 50 лет – 4 человека (6,5 %);
✓	51-60 лет – нет (0 %);
✓	Старше 60 лет - 1 (1,6%)

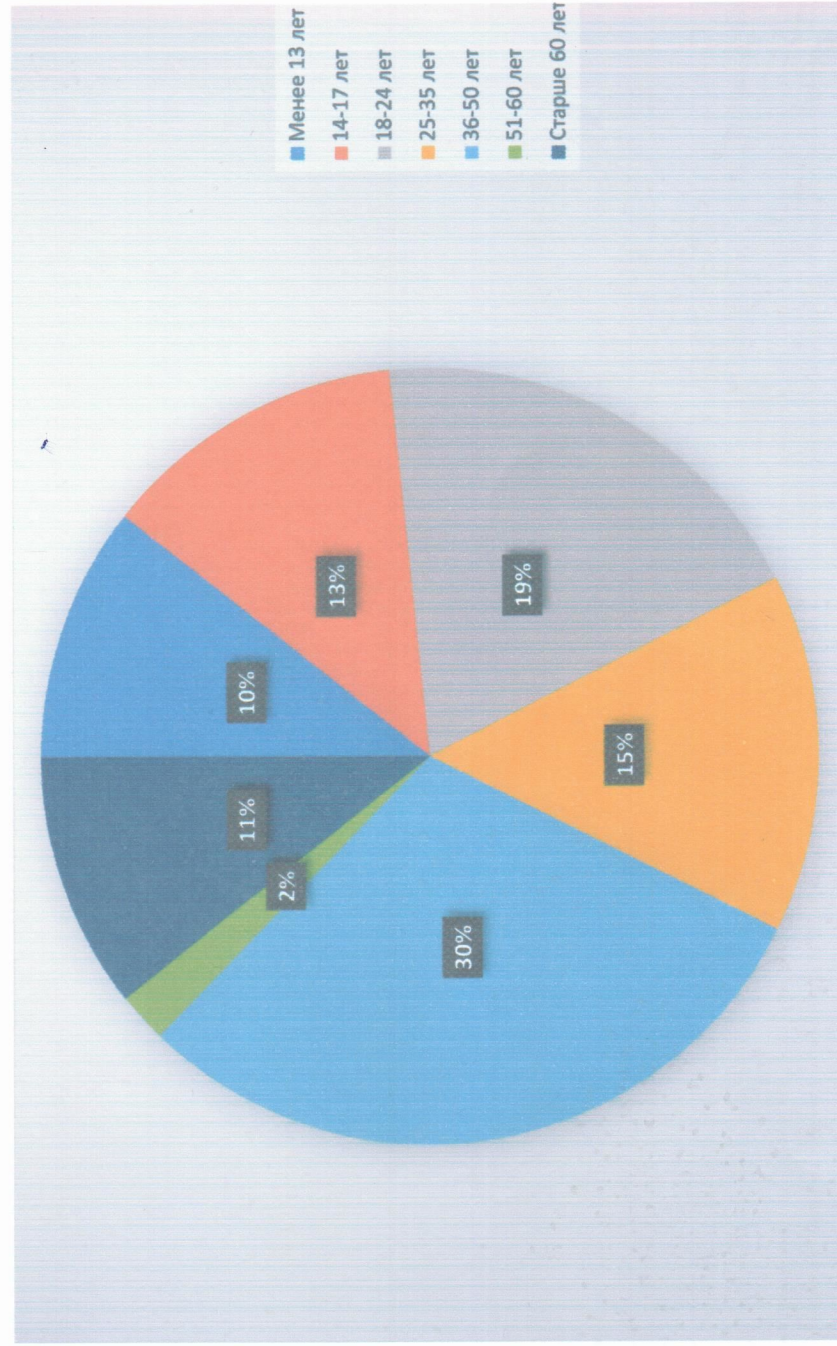


Количество опрошенных женщин и такой же «возрастной портрет» по возрастным категориям респондентов женского пола отражен в таблице 2.

Таблица 2.

Возрастной портрет респондентов – женщин

✓	Менее 13 лет – 5 человек (8,2%)
✓	14-17 лет – 6 человек (9,8%);
✓	18-24 лет – 9 человек (14,75 %);
✓	25-35 лет – 7 человек (11,5%);
✓	36-50 лет – 14 человек (23 %);
✓	51-60 лет – 1 человек (1,6 %);
✓	Старше 60 лет – 5 (8,2%)



Средний возраст всех опрошенных составил 30,7 лет:

Средний возраст мужчин – 31,7 лет;

Средний возраст женщин – 29,8 лет

В таблице 3 представлена статическая информация о среднем возрасте участников анкетирования по категориям «мужчины» – «женщины» с представлением среднестатистических возрастных показателей.

Таблица 3.

Средний возраст участников социального опроса
«общественное мнение по оценке качества оказания услуг МБУК «Дворец молодежи»

Возрастная категория	Мужчины (средний возраст)	Женщины (средний возраст)	Средние значения возраста по категориям
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	61	63	62
Среднее значение возраста по критерию «мужчины» - «женщины»	29,2	28	28,6

Статус социального положения опрошиваемых распределился следующим образом:

п/п №	Социальный статус	Мужчины	Женщины
1.	Обучающийся	11%	13%
2.	Студент	13,1%	11,4 %
3.	Руководитель	9,8%	9,8%
4.	Инженерно – технический работник	4,9%	8,1%
5.	Служащий	6,5%	23%
6.	Предприниматель	15,4%	17%
7.	Домохозяйка	-	6,5%
8.	Безработный	1,6%	1,6 %
9.	Пенсионер	1,6%	1,6%
10.	Работник сферы обслуживания	4,9%	3,2%

Качественный анализ по каждому критерию, содержащемуся в анкете, оценивался по шкале от 0 до 5 баллов, и среднестатистические оценки представлены в таблице 4.

Таблица 4.

Показатели качественного анализа проведенного анкетирования

Вопрос	Возрастная категория						Среднее арифметическое значение
	Менее 13	14-17	18-24	25-35	36-50	51-60	Свыше 60
Доступность и актуальность информации об учреждении культуры							
1. Доступность и актуальности 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
<i>Среднеарифметическая оценка по показателю</i>	4,7	4,8	4,7	4,8	4,7	4,7	4,7
Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения							
2. Комфортность условий пребывания в организации культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений и т.д.)	4,7	4,8	4,8	4,9	4,8	4,9	4,8
3. Удобство пользования электронными сервисами, предоставляемыми учреждением культуры, в том числе, для мобильных устройств.	4,9	4,8	4,9	4,6	4,8	4,8	4,8
4. Удобство графика работы учреждения культуры	4,8	4,9	4,8	4,7	4,9	4,9	4,8
5. Доброжелательность и вежливость персонала учреждения	4,8	4,7	4,8	4,9	4,8	4,9	4,8

молодежи». Частичное представление о перечне услуг имеет около 15% опрошенных, так как в основном это лица, периодически посещающие Дворец молодежи, лишь 5% опрошенных недостаточно владеют информацией, так как визиты в данное учреждение происходят фрагментарно, в качестве сопровождения детей на занятия в кружки, секции или студии.

Большинство опрошенных отметили, что информацию о работе учреждения и проводимых в нем мероприятиях они получают из источников, представленных на рисунке 1.

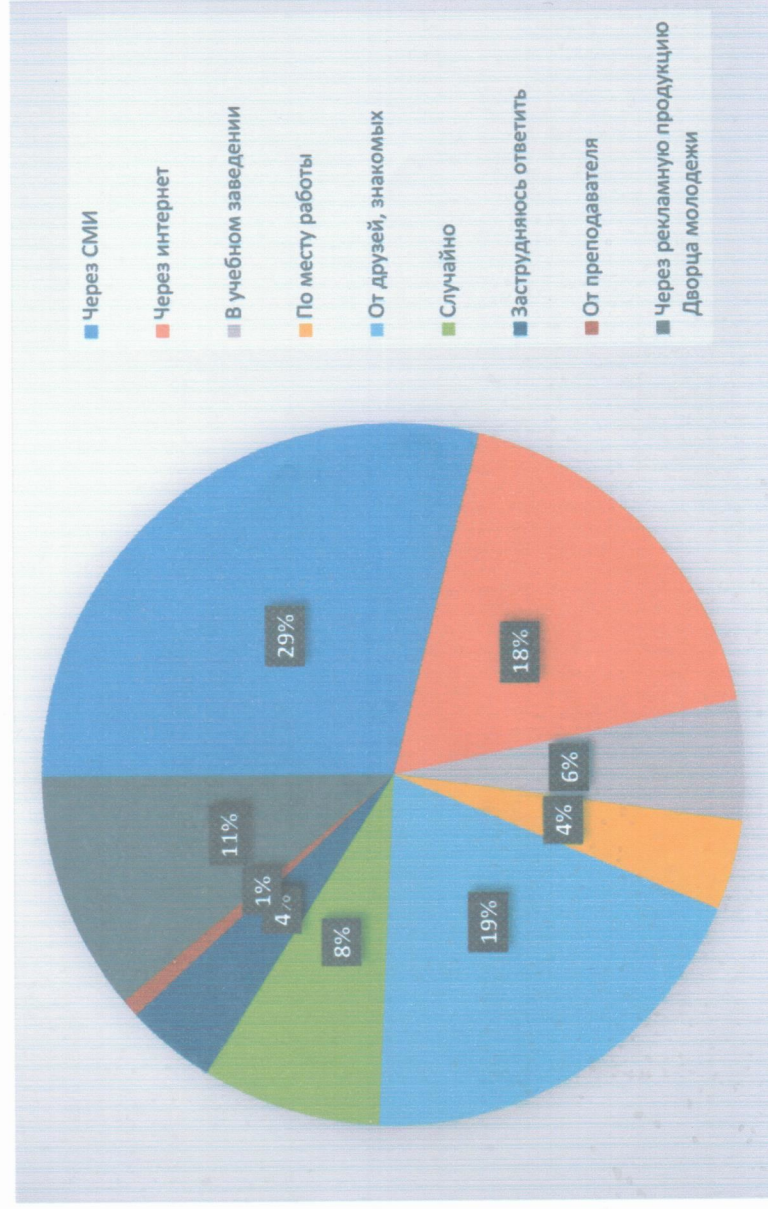


Рис.1 «Источники получения информации о работе МБУК «Дворец молодежи»

Все респонденты дали оценку более 4,8 баллов по комфортности получения услуг и профессионализму кадрового состава, работающих в учреждении специалистов.

Респондентами оценена работа по эстетике и оригинальности оформления помещений, технического оснащения и поддержания чистоты – средняя оценка по данному показателю – 4 балла и 5.

Анкета предусматривала возможность участникам социологического опроса выразить свои предложения по улучшению работы МБУК «Дворец молодежи».

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

- ✓ Поддержка молодежных инициатив - 12 человек (19,6%)
- ✓ Расширить спектр предлагаемых услуг -15 (24,6%)
- ✓ Создать условия, чтобы молодежь могла свободно общаться во Дворце - 8 человек (13,1%)
- ✓ Поддержка людей, попавшей в сложную жизненную ситуацию – 5 человек (8,2%)
- ✓ Поддержка талантливых, одаренной личности -5 человек (8,2%)
- ✓ Профессиональных спортсменов -2 человека (3,3%)
- ✓ Зatrудняюсь ответить – 14 человек (23%)

По организационно - хозяйственным моментам предложения поступили от 5 человек (8,1 %):

- косметический ремонт помещений - 1 человек (1,6%);

- техническому персоналу внимательнее наблюдать за наличием туалетной бумаги в уборной женской комнате – 1 человек (1,6%);

- расширить площадь дворца молодежи: увеличить количество кабинетов, построить концертный зал – 3 человека (4,9 %)
- В данном разделе письменно **выразили благодарность и удовлетворенность работой учреждения культуры** – 11 человек (18%).

Воздержались от внесения своих предложений остальные 50 участник анкетирования, что составляет 82 %.

Руководитель клубного формирования МБУК «Дворца молодежи»

А. А. Потапова

Директор МБУК «Дворец молодежи»

Т.П. Третьяк



24.12.2024г.