

ІНСТРУКЦІЯ ДЛЯ ОРГАНІЗАТОРІВ ДОСЛІДЖЕННЯ «Громадська думка про послуги закладів культури»

Мета дослідження: вивчення громадської думки про обслуговування в закладах культури.

Метод опитування: особисте інтерв'ю “віч-на-віч” з мешканцями досліджуваної громади.

Інструментарій дослідження (анкета) включає **кілька тематичних блоків**, присвячених вивченню задоволеності обслуговуванням у таких закладах культури:

БЛОК А. Музеї, галереї.

БЛОК Б. Театри та інші місця де проходять театральні вистави.

БЛОК В. Кінотеатри.

БЛОК Г. Бібліотеки.

БЛОК Д. Інші місця культурного відпочинку (цирки, зоопарки та парки/сквери).

БЛОК Е. Позашкільні заклади культури для школярів

Останній блок анкети (**БЛОК Ж**) містить у собі запитання щодо соціально-демографічних характеристик респондентів.

Дану анкету можна використовувати в цілісному вигляді, якщо Ви оцінюєте роботу усіх зазначених закладів культури регіону/міста загалом. Кожен із тематичних блоків анкети також можна використовувати окремо, якщо потрібно оцінити задоволеність населення послугами одного із перелічених у блоках закладу культури (напр., лише бібліотек міста, або бібліотек і кінотеатрів). У такому випадку обраних тематичних блоків, за якими проводиться опитування, обов'язково додаються запитання щодо соціально-демографічних характеристик респондентів (Блок Ж).

Дослідження може проводитися як на загальнонаціональному рівні, так і на рівні окремого регіону (області, міста, району). В такому випадку є сенс дещо відкоригувати анкету у відповідності з місцевою специфікою: наприклад, прибрати запитання щодо зоопарків і цирків (Запитання Д1-Д5), якщо вони відсутні у регіоні.

Дана анкета може застосовуватися не лише для одномоментного зрізу громадської думки, а й для моніторингового дослідження, наприклад, для оцінки змін, які відбулися протягом певного періоду після запровадження низки заходів щодо вдосконалення надання певної послуги тощо.

Вибірка - репрезентативна для мешканців населеного пункту віком від 18 років, будується на основі даних статистики.

Обмеження дослідження:

Виходячи з методики дослідження, до участі в дослідженні не доречно залучати громадян, які не відвідують жоден із зазначених у блоках закладів культури.

ІНФОРМАЦІЯ ДЛЯ ІНТЕРВ'ЮЕРА

Зверніть увагу!

- Перед початком опитування необхідно уважно ознайомитися з анкетною та інструкцією, звернути увагу на переходи, запитання, сформульовані в табличній формі, уважно опрацювати всі запропоновані варіанти відповіді на кожне із запитань.
- Запитання анкети стосуються лише тих закладів культури, які знаходяться у місті, де проходить опитування. Якщо респондент відвідував зазначені заклади також в інших містах, варто зосередити його увагу лише на місцевих закладах культури.
- Деякі слова, які несуть ключове смислове навантаження в запитанні, виділені графічно. Наприклад, в запитанні «ГЗ. ЯКУ САМЕ ЛІТЕРАТУРУ ВИ ЗАЗВИЧАЙ БЕРЕТЕ В БІБЛІОТЕЦІ?» йдеться про літературу, яку респондент бере в бібліотеці частіше за все, а не про одиничні випадки.
- Під час опитування необхідно чітко дотримуватися вказівок щодо особливостей відповіді на кожне із запитань анкети (наприклад, «всі слухні відповіді», «відповідь за кожним стовпцем» тощо). Якщо кількість можливих відповідей на певне запитання в анкеті не вказана, дане запитання передбачає лише одну відповідь.
- У кожному блоці анкети є запитання, які стосуються останнього разу, коли респондент відвідував зазначений заклад. Анкета має відповідні підказки для інтерв'юера, що надруковані курсивом, наприклад: «*Увага! Запитання **B4-B5** стосуватимуться кінотеатру, який респондент відвідав останнього разу».*
- Відповіді на відкриті запитання (напр., «Коментарі: ...») та варіанти відповіді «інше» необхідно обов'язково записувати у відведених для цього місцях. Записи мають бути розбірливими та зрозумілими.
- В «інше» варто записувати лише ті відповіді респондентів, які за змістом не співпадають із жодною із запропонованих в анкеті альтернатив. Відповіді, які за змістом співпадають з певною альтернативою, але сформульовані іншими словами, відносимо до відповідної альтернативи.

Особливості реалізації вибірки та проведення опитування:

- Ми опитуємо лише тих респондентів, які відвідували хоча б один із зазначених в анкеті закладів культури (напр., відвідує лише бібліотеки або кінотеатри). Ті, хто не відвідує жоден із закладів культури НЕ може брати участі в опитуванні.

- **БЛОК Е:**

- Запитання «**Е3. ЧИ ВІДВІДУЮТЬ ВОНИ (ВАШІ ДІТИ ШКІЛЬНОГО ВІКУ) БУДЬ-ЯКІ ПОЗАШКІЛЬНІ ЗАКЛАДИ** (гуртки, клуби за інтересами, школи музичні, спортивного, естетичного виховання, ансамблі тощо)?» може містити 2 варіанти відповіді і «так», і «ні», у разі якщо респондент має кілька дітей, один з яких відвідує такі заклади, а інший/інші – ні.
- Якщо ж респондент має кілька дітей, які відвідують різні гуртки, запитання блоку необхідно ставити стосовно одного з них. Інтерв'юеру слід попросити респондента вирішити, про кого з дітей він хотів розповісти.