

**ТОГБУК «НАУЧНО - МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР НАРОДНОГО ТВОРЧЕСТВА И
ДОСУГА»**

**«Как проводить опросы посетителей»
(методические рекомендации в помощь работникам культурно-
досуговых учреждений)**



ТАМБОВ – 2023 ГОД

«Как проводить опросы посетителей».

Главным критерием оценки деятельности учреждения культуры, независимо от его типа и функциональных задач, является результативность: эффективность выполненной работы и востребованность культурных услуг населением территории, где расположено клубное учреждение.

Культурное обслуживание населения в современных условиях требует установления устойчивой обратной связи с потребителями культурных услуг, тщательного изучения степени удовлетворенности различных категорий посетителей культурным потенциалом, формами и методами организации свободного времени, предоставляемыми клубными учреждениями района. В связи с этим, особенно актуальным на современном этапе представляется изучение новых потребностей и ценностей, формирующихся в пространстве досуга клубных учреждений района для повышения эффективности деятельности учреждений клубного типа.

Опросы помогают узнать, какие мероприятия пользуются спросом у посетителей, а какие устарели. Также можно выяснить, правильно ли учреждение определило стоимость услуг: цены слишком высокие или доступные.

Чем поможет опрос посетителей?

- Составить портрет потребителей услуг. Вы сможете описать их интересы, социальный статус, возраст. Эти значения позволят вам планировать продвижение услуг.
- Узнать, как потенциальные потребители относятся к вашим услугам и к учреждению.
- Узнать мнение о новой услуге. Зачастую потребители заставляют обратить внимание на проблемы, которые вы можете упустить из вида.
- Собрать дополнительные данные о том, как часто нужно проводить те или иные мероприятия.
- Изучить потребности и пожелания потребителей, чтобы улучшить сервис.
- Определить эффективность рекламы.
- Также опрос дает аудитории знать, что ее мнение важно для вас. Это повышает доверие к учреждению.

Опросы можно проводить на сайте, по телефону или с помощью печатных анкет. Все зависит от того, кто ваша целевая аудитория и каким способом вы с ней общаетесь. Например, молодых людей удобнее опрашивать в соцсетях или с помощью Google-форм, а пожилые посетители охотнее заполняют бумажные анкеты (**примерные анкеты в приложении № 1**).

При разработке опросника используйте следующие рекомендации.

Будьте лаконичны. Старайтесь сделать опрос кратким, чтобы респонденты не теряли интерес и мотивацию к вопросам.

Проявляйте осторожность. Первый вопрос — обычно самый важный. Поэтому вопросы, касающиеся личных или болезненных тем, в начале анкеты, могут отпугнуть людей. Если без таких вопросов не обойтись, ставьте их в конец. Например, это касается отношений с детьми.

Будьте конкретными. Придумывайте такие вопросы, которые выражают только одну мысль. Например, сколько раз в месяц вы посещаете наше учреждение? Общие или состоящие из нескольких частей вопросы могут приводить людей в замешательство либо быть сложными для ответа. Пример: вы предпочитаете посещать музей или больше ходите в театр?

Объясняйте неоднозначное. Учреждение интересуют консервативные взгляды? Обязательно уточните, о чем идет речь: манере одеваться, политической ориентации, музыкальных, театральных или кулинарных предпочтениях, либо жизненных принципах. Человек не может угадывать ваши мысли. Может понять вопрос иначе, тогда вы не получите нужный ответ.

Сохраняйте релевантность. Следите за тем, чтобы уровень концентрации респондентов не падал: задавайте им лишь те вопросы, которые к ним относятся. Это легко, если тщательно отбирать вопросы. Например, исключите вопросы об активных мероприятиях из анкет для пожилых посетителей.

Избегайте вопросов только с вариантами ответов «да»/«нет». Такие вопросы не охватывают респондентов, которые еще не определились с выбором или их ответы имеют определенные нюансы. Поэтому вопросы только с ответами «да»/«нет» не предоставят вам нужную информацию. Обязательно добавьте варианты ответов «не знаю», «не уверен».

Старайтесь использовать слова вместо цифр. Людям понятнее варианты ответов со словами. Разрабатывая варианты ответов для обозначения степени предпочтения, употребляйте такие выражения, как «маловероятно» или «очень вероятно», а не цифры «2», «5».

Предлагайте поощрения. Скромные поощрения вроде небольшой скидки или права на участие в лотерее могут гарантировать, что респонденты ответят на все вопросы. Иначе вы получите незаконченные опросники.

План социологического исследования.

1 этап – Подготовка исследования, написание программы.

Формирование проблемы (актуальность).

Формирование цели социологического исследования.

Определение задач социологического исследования.

Определение объекта, предмета исследования.

2 этап – Рабочий план исследования.

Изучение методических и информационных материалов по данной проблеме.

Определение социальных показателей на основе данных социально-демографических паспортов исследуемой территории (сбор демографических данных).

Определение метода сбора социологических данных.

Разработка анкеты.

Подготовка инструкций.

Подготовка текста анкеты к тиражированию.

3 этап – Сбор первичной социологической информации.

Проведение анализа документов: традиционный метод и контент-анализ.

Проведение социологического исследования, подворовый опрос жителей, опрос посетителей культурно-досуговых мероприятий.

Проведение инструктажа для специалистов КДУ по основным правилам проведения анкетирования.

Проведение опроса (анкетирование).

4 этап – Обработка полученных данных.

Систематизация анкет по возрастным группам и половой принадлежности респондентов.

Нумерация опросных листов.

Проведение подсчета по закрытым альтернативным вопросам.

Отдельно вынести открытые альтернативные вопросы и записать все предложенные варианты ответов.

5 этап – Анализ и обобщение полученной информации составление отчета о результатах исследования.

Анализ, интерпретация полученных результатов.

Обобщение полученной информации.

Составление отчетной документации о проведении социологического исследования.

Библиография:

1. Савотченко. Критерии оценки деятельности // Справочник руководителя учреждения культуры. 2007. №9.
2. Джунжурова, Дружинина. Как проводить опросы посетителей // Справочник руководителя учреждения культуры. 2022. №4.
3. Сайт журнала Справочник руководителя учреждения культуры: <https://e.rukulturi.ru/>

Ответственный за выпуск: зав. отделом ТОГБУК «Научно-методический центр народного творчества и досуга» Бусина Т.Е.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Примерная Анкета посетителя клубного учреждения Уважаемый посетитель!

Сегодня одной из актуальных проблем является предоставление качественных услуг клубными учреждениями, развивающих культурную активность посетителей.

В этой связи обращаемся к Вам за содействием в проведении социологического исследования по выявлению и поиску новых направлений и форм деятельности в клубной сфере.

Полученные ответы и предложения помогут при разработке методических рекомендаций, мероприятий, направленных на улучшение работы учреждений культуры.

Заполнить анкету несложно: каждый вопрос надо дочитать до конца, затем обвести кружком номера, выбранных Вами вариантов ответа. Если варианты ответов не предлагаются, напишите ответ сами.

Заранее благодарим Вас за участие в исследовании!

1. Как часто Вы посещаете учреждение культурно-досугового типа? (один ответ)

- практически ежедневно
- 2-3 раза в неделю
- не чаще одного раза в неделю
- 2-3 раза в месяц
- несколько раз в год
- совсем не посещаю.

2. Что Вам мешает посещать клубное учреждение чаще?

- много работы
- состояние здоровья
- не люблю бывать в общественных местах
- интересных мероприятий в клубе почти не бывает
- у меня есть другие увлечения, занятия
- другое

3. Ваше отношение к клубному учреждению:

- без клуба было бы негде проводить свободное время
- без клуба мне больше негде творчески реализовываться
- другое

4. С какой целью Вы чаще всего посещаете клубное учреждение?

- получить возможность общения и участвовать в тематических вечерах, праздничных мероприятиях, юбилеях и т.п.
- узнать новости
- потанцевать
- участвовать в занятиях клубного формирования
- принять участие в массовом гулянье
- посмотреть концерт, спектакль
- встретиться с друзьями, найти новые знакомства
- заниматься художественным или техническим творчеством
- участвовать в организации и проведении мероприятий
- участвовать в торжественных, официальных мероприятиях
- другое

5. Занимаетесь ли Вы в кружках художественной самодеятельности?

- да
- нет
- сейчас нет, а раньше занималась

6. Какие из массовых мероприятий в клубном учреждении Вы посещали бы наиболее охотно?

- концерт приезжих коллективов
- театральные спектакли
- просмотр кинофильма
- дискотека
- народное гулянье
- концерт местных коллективов
- лекции
- спортивно-развлекательные мероприятия
- конкурсы
- познавательные мероприятия
- клубы общения
- другое

7. Если бы в клубном учреждении можно было получать консультации, по каким вопросам Вы обращались бы чаще всего?

- по вопросам семьи и брака
- по вопросам воспитания детей
- по вопросам возрастной психологии
- по вопросам работы клуба
- по вопросам медицины
- по вопросам профориентации
- по юридическим вопросам
- по домоводству
- по вопросам работы местной администрации

8. Как Вы узнаете о проводимых в клубном учреждении мероприятиях?

- реклама
- соцсети
- радио
- интернет
- от друзей или знакомых
- другое

9. Ваш пол _____

10. Ваш возраст _____

**Примерная Анкета
посетителя клубного учреждения
Уважаемый посетитель!**

просим Вас принять участие в опросе по независимой оценке качества оказания услуг клубным учреждением.

Анкета анонимная, полученные данные будут использоваться в обобщенном виде. Результаты анкетирования будут использованы для того, чтобы определить Вашу оценку и вместе с Вами найти возможность улучшения качества предоставляемых услуг нашими учреждениями культуры. Ваши мнения, пожелания очень важны и будут учтены. Предлагаем Вам ответить на следующие вопросы анкеты, указав тот вариант, который наиболее соответствует Вашему мнению. Один выбранный вариант ответа подчеркните или выделите цветом, учитывая, что: 7 - максимальный бал – удовлетворен полностью, 0 - баллов – не удовлетворен. После каждого вопроса в свободной строке Вы можете высказать свои предложения.

1. Оцените уровень Вашей удовлетворенности получением информации о новых мероприятиях в КДУ (на сайте, в СМИ).

баллы							
7	6	5	4	3	2	1	0

2. Оцените уровень Вашей удовлетворенности доброжелательностью, вежливостью, а также, компетентностью персонала учреждения культуры.

баллы							
7	6	5	4	3	2	1	0

3. Оцените уровень Вашей удовлетворенности транспортной и пешей доступностью.

баллы							
7	6	5	4	3	2	1	0

4. Оцените уровень Вашей удовлетворенности качеством проведения культурно-массовых мероприятий.

баллы							
7	6	5	4	3	2	1	0

5. Оцените уровень Вашей удовлетворенности уровнем комфортности пребывания в КДУ (места для сидения, гардероб, чистота помещения и т.д.).

баллы							
7	6	5	4	3	2	1	0

6. Оцените уровень Вашей удовлетворенности удобством использования электронных сервисов, представляемых учреждением посетителям (в т.ч. и с помощью мобильных устройств).

баллы							
7	6	5	4	3	2	1	0

7. Оцените уровень Вашей удовлетворенности разнообразием творческих коллективов, кружков по интересам.

баллы							
7	6	5	4	3	2	1	0

8. Оцените уровень Вашей удовлетворенности удобством графика работы КДУ.

баллы							
7	6	5	4	3	2	1	0

9. Оцените уровень Вашей удовлетворенности качеством оказания услуг в КДУ в целом.

баллы							
7	6	5	4	3	2	1	0

Расскажите немного о себе:

1. Ваш пол:

- мужской

- женский

2. Ваш возраст:

- до 20 лет

- 21–35 лет

- 36–50 лет

- 51–60 лет

- 61 и старше

Благодарим Вас за Ваши ответы.