

**Общественный совет**

**при министерстве культуры и туризма Тульской области**

**Методические рекомендации  
по изучению удовлетворенности  
населения качеством услуг, предоставляемых  
учреждениями культуры**

**Тула, 2014 год**

## СОДЕРЖАНИЕ

Опрос с целью оценки удовлетворенности качеством предоставленной услуги при проведении мероприятия.....	4
Анкета. Удовлетворенность качеством услуг, предоставляемых культурно-досуговыми учреждениями культуры (КДУ) .....	5
Анкета. Удовлетворенность качеством услуг, предоставляемых гражданам, постоянно посещающих КДУ .....	7
Анкета. Удовлетворенность качеством услуг, предоставляемых библиотеками .....	11
Анкета. Удовлетворенность качеством услуг, предоставляемых библиотеками гражданам, постоянно посещающих библиотеку.....	13

*В помощь руководителям культурно-  
досуговых центров и библиотек*

***Уважаемые коллеги!***

Вашему вниманию предлагаются несколько вариантов анкет для оценки качества предоставления услуг гражданам, регулярно посещающим культурно-досуговые центры и библиотеки, либо в качестве посетителей различных мероприятий.

Выявление степени удовлетворенности населения работой учреждений культуры может стать основой для последующего анализа и разработки предложений по улучшению деятельности Ваших учреждений.

Внедряемая с связи с Указом Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики» и с другими нормативными актами Правительства РФ система независимой оценки качества услуг, предоставляемых учреждениями социальной сферы вообще, и учреждений культуры в частности, направлена на решение различных проблем организации досуга населения Тульской области.

Безусловно, предлагаемые варианты анкет носят рекомендательный характер, их можно разнообразить за счет вопросов, важных для каждого конкретного учреждения культуры. Последующий анализ полученных результатов позволит оценить не только востребованность тех или иных услуг, но и разработать систему мероприятий по повышению качества проводимых мероприятий и эффективности учреждения культуры в целом.

Надеемся, что методические рекомендации помогут Вам в работе по внедрению независимой оценки качества услуг.

## Опрос

с целью оценки удовлетворенности качеством предоставленной услуги при проведении мероприятия

Наименование учреждения культуры: \_\_\_\_\_

1. Наименование мероприятия (услуги) для оценки \_\_\_\_\_
2. Дата проведения мероприятия (получение услуги) \_\_\_\_\_
3. Оцените по 5-ти бальной шкале удовлетворенности качеством мероприятия (услуги)

Низкая оценка (1-3)			Высокая оценка (4-5)	
1	2	3	4	5
Полностью не удовлетворен	Частично не удовлетворен	Удовлетворен	Высокая оценка удовлетворенности	Очень высокая оценка удовлетворенности

4. Сообщите, пожалуйста, краткую информацию о себе:

Ваш пол		Ваш возраст		Ваше образования		Социальное положение	
Муж.		до 25 лет		Среднее		Учащийся	
Жен.		26-40 лет		Начальное профессиональное		Рабочий	
		41-60 лет		Среднее профессиональное		Служащий	
		старше 60 лет		Высшее		Предприниматель	
						Пенсионер	
						Инвалид	
						Прочее	

Благодарим Вас!

## Анкета

### Удовлетворенность качеством услуг, предоставляемых культурно-досуговыми учреждениями культуры (КДУ)

1. Как часто Вы посещаете учреждение культурно-досугового типа (Дом культуры, клуб, Центр досуга и т.д.)?

- 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?  
(просим выбрать не более двух причин)

- Семейные обстоятельства
- Много работы
- Состояние здоровья
- Не люблю бывать в общественных местах
- Дома есть телевизор, домашний кинотеатр
- Интересных мероприятий в клубе (ДК) почти не бывает
- Редко представляют спектакли и др. мероприятия
- Существующие формы работы клуба (ДК) меня не устраивают
- У меня есть другие увлечения, занятия
- Другое

---

3. Как Вы считаете, достаточно ли хорошо оборудованы учреждения культуры в Вашем районе (поселении)?

- Да
- Нет
- Другое \_\_\_\_\_

4. Что нужно сделать в первую очередь, чтобы наладить работу учреждения культуры?

- Сменить руководство учреждения
- Принимать на работу профессионалов
- Отремонтировать помещение
- Повысить заработную плату работникам ДК, СК
- Работникам ДК и СК качественнее выполнять свои обязанности
- Образовать новые кружки, секции
- Разработать интересные программы
- Повышать общую культуру человеческого общения посредством занятий творчеством
- Улучшить рекламу услуг

Приобрести новое оборудование

Другое \_\_\_\_\_

---

5.И в заключение, пожалуйста, сообщите о себе:

Ваш пол

Муж.

Жен.

Ваш возраст:

До 20 лет

20-29 лет

30-39 лет

40-49 лет

50-59 лет

старше 60

Образование:

Неполное среднее

Среднее

Среднее специальное

Высшее, незаконченное высшее

Семейное положение:

Замужем (женат)

Разведена (разведен)

Вдова (вдовец)

Не замужем (не женат)

Благодарим Вас!

Удовлетворенность качеством услуг, предоставляемых гражданам,  
постоянно посещающих КДУ

1. Ваше отношение к клубному учреждению:

- Клуб играет большую роль в моей жизни
- Без клуба было бы негде проводить свободное время
- Без клуба мне больше негде творчески реализоваться
- Другое

---

2. С какой целью Вы чаще всего посещаете клубное учреждение?  
(выбрать не более трех причин)

- Получить возможность общения и участвовать в тематических вечерах, праздничных мероприятиях, юбилеях и т.п.
- Узнать новости
- Послушать лекции или получить информацию другими способами
- Потанцевать
- Участвовать в занятиях клубного формирования, кружка художественной самодеятельности и т.д.
- Принять участие в массовом гулянии
- Посмотреть концерт, спектакль и т.д.
- Встретиться с друзьями, найти новые знакомства
- Заниматься художественным или техническим творчеством
- Участвовать в организации и проведении мероприятия
- Участвовать в торжественных, официальных мероприятиях
- Участвовать в выборах органов государственной власти и местного самоуправления
- Другое \_\_\_\_\_

3. Занимаетесь ли Вы в кружках художественной самодеятельности?

- Да
- Нет
- Сейчас нет, а раньше занимался
- Другое

---

4. В каком коллективе художественной самодеятельности Вы занимаетесь  
(или занимались раньше)?

- В народном хоре
- В вокальном ансамбле (дуэт, трио и пр.)
- В танцевальном коллективе
- Коллективе художественного чтения
- Драмкружке, театральном
- Вокально-инструментальном ансамбле
- Ансамбле (кружке) бального танца

- Фольклорном ансамбле
- Оркестре народных инструментов
- Духовом оркестре
- Кино- или фото кружке
- Литературном кружке
- Другое \_\_\_\_\_

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

- Концерт приезжих коллективов
- Театральный спектакль
- Просмотр кинофильма
- Дискотека
- Народное гуляние
- Концерт местных коллективов
- Лекции
- Спортивно-развлекательные мероприятия
- Конкурсы
- Познавательные мероприятия
- Клубы общения
- Другое \_\_\_\_\_

6. 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 цветоводству, садоводству, овощеводству
- По вопросам работы местной администрации
- По вопросам текущей политики
- Другое \_\_\_\_\_

7. Проведение досуга населения часто зависит от разнообразия видов занятий в свободное время. Как Вы считаете, целесообразно ли иметь при клубном учреждении:

- Кафе
- Кинозал
- Спортивные площадки, тренажерные залы
- Павильоны (залы) для дискотек
- Приклубные аттракционные площадки

- Парк, сквер культуры и отдыха
- Компьютерный класс
- Другое \_\_\_\_\_

8. Ваше мнение об отдельных видах услуг, которыми может располагать городское или сельское поселение. Нужно ли создавать в Вашем населенном пункте объединения, кружки, клубы по интересам?

- Компьютерные
- Музыкальные
- Художественные
- Спортивные
- Хореографические
- Другое \_\_\_\_\_

9. Укажите, за какие занятия и услуги Вы согласились бы вносить плату:

- Обучение кройке и шитью
- Обучение вышиванию, вязанию
- Курсы садоводства, цветоводства
- Обучение современным, бальным и восточным танцам
- Курсы иностранных языков
- Обучение игре на музыкальных инструментах
- Обучение рисованию, декоративно-прикладному творчеству
- Общая спортивная подготовка
- Организация семейных торжеств
- Выезды в городские (областные) культурно-зрелищные учреждения
- Обучение работе на компьютере
- Другое \_\_\_\_\_

10. Как Вы считаете, достаточно ли хорошо оборудованы учреждения культуры в Вашем районе (поселении)?

- Да
- Нет
- Другое \_\_\_\_\_

11. Что нужно сделать в первую очередь, чтобы наладить работу учреждения культуры?

- Сменить руководство учреждения
- Принимать на работу профессионалов
- Отремонтировать помещение
- Повысить заработную плату работникам ДК, СК
- Работникам ДК и СК качественнее выполнять свои обязанности
- Образовать новые кружки, секции
- Разработать интересные программы
- Повышать общую культуру человеческого общения посредством занятий творчеством
- Улучшить рекламу услуг

Приобрести новое оборудование

Другое \_\_\_\_\_

---

12. И в заключение, пожалуйста, сообщите о себе:

Ваш пол

Муж.

Жен.

Ваш возраст:

До 20 лет

20-29 лет

30-39 лет

40-49 лет

50-59 лет

старше 60

Образование:

Неполное среднее

Среднее

Среднее специальное

Высшее, незаконченное высшее

Семейное положение:

Замужем (женат)

Разведена (разведен)

Вдова (вдовец)

Не замужем (не женат)

Вид занятий:

Работаете

Занимаетесь частным предпринимательством

Учитесь

Находитесь на пенсии

Временно не работаете, безработный

Домохозяйка

В каком населенном пункте Вы проживаете?

Город

Районный центр

Село свыше 3 тысяч человек

Село менее 3 тысяч человек

Благодарим Вас!

Анкета. Удовлетворенность качеством услуг, предоставляемых библиотеками

1. Посещаете ли Вы библиотеку?

- да
- нет

2. В чем, по Вашему мнению, ценность библиотеки?

Это возможность:

- взять домой литературу «для души»
- получить дополнительную информацию для образовательной деятельности
- получить правовую и социально-значимую информацию
- получить информацию для профессионального развития
- освоить персональный компьютер, получить навыки работы в Интернете, базами данных и электронными каталогами библиотеки
- посетить интересные занятия, лекции, мастер-классы, литературные вечера, круглые столы, встречи с интересными людьми и т.п.
- участвовать в работе клубов по интересам
- это интересные выставки
- весело провести время, поучаствовать в играх, конкурсах, и т.п.

Другое \_\_\_\_\_

3. Как часто Вы посещаете библиотеку?

- регулярно (каждый день, раз в неделю, раз в месяц)
- редко (раз в 2-4 месяца)
- крайне редко (раз в полгода, раз в год)
- не посещаю

4. Если на предыдущий вопрос Вы ответили «не посещаю», объясните, пожалуйста, почему?

- в этом нет необходимости
- библиотека неудобно расположена
- неудобный режим работы библиотеки
- нет времени
- нахожу нужную информацию в Интернете
- предпочитаю книжные магазины
- обладаю хорошей домашней библиотекой
- библиотека не удовлетворяет мои информационные потребности
- Другое: \_\_\_\_\_

5. Если Вы пользуетесь услугами библиотеки, то цель Вашего обращения чаще всего:

- достигнута полностью
- достигнута частично
- не достигнута
- Другое: \_\_\_\_\_

6. Какими дополнительными библиотечными услугами Вы пользуетесь?

- поиск библиотекарем информации в сети Интернет

- консультирование библиотекарем по поиску в сети Интернет
- юридические консультации
- предварительный заказ документов
- заказ литературы из других библиотек
- экскурсии по библиотеке
- выполнение библиотекарем справок по заданной теме (запросу)
- информационно-досуговые мероприятия

Другое: \_\_\_\_\_

7. Оцените качество услуг библиотеки по пятибалльной шкале, где 5 – наибольшая оценка, 1 – наименьшая.

Результат оказания полученных услуг  1     2     3     4     5

Если Вы поставили оценку 1, 2 балла, то объясните почему

\_\_\_\_\_

Режим работы библиотеки  1     2     3     4     5

Если Вы поставили оценку 1, 2 балла, то объясните почему \_\_\_\_\_

Состояние материально-технической базы библиотеки (помещение, мебель, оборудование)

1     2     3     4     5

Если Вы поставили оценку 1, 2 балла, то объясните почему \_\_\_\_\_

Оперативность обслуживания (скорость выполнения запроса)

1     2     3     4     5

Если Вы поставили оценку 1, 2 балла, то объясните почему

\_\_\_\_\_

Психологический комфорт в библиотеке  1     2     3     4     5

Если Вы поставили оценку 1, 2 балла, то объясните почему

\_\_\_\_\_

Вежливость и внимательность персонала библиотеки

1     2     3     4     5

Если Вы поставили оценку 1, 2 балла, то объясните почему

\_\_\_\_\_

8. Распределите перечисленные факторы по степени важности (на первом месте – самый важный фактор, на втором – следующий по важности и т.д.)

	Результат оказания услуг
	Режим работы библиотеки
	Состояние материально-технической базы
	Оперативность обслуживания
	Психологический комфорт
	Вежливость и внимательность персонала

9. По Вашему мнению, что нужно изменить, чтобы библиотека стала более популярна среди детей, подростков и молодежи?

---

10. Укажите, пожалуйста, краткую информацию о себе:

Ваш возраст \_\_\_\_\_

Ваш пол

- мужской
- женский

Образование

- Высшее профессиональное
- Неполное высшее профессиональное (учусь в ВУЗе на 4-5 курсе)
- Среднее профессиональное (колледж, техникум)
- Начальное профессиональное (ПТУ)
- Среднее (полное) общее
- Неполное среднее общее (учусь в 10-11 кл.)
- Основное общее (окончил 9 классов)
- Начальное общее (учусь в 4-9 классе)

Отношение к занятости (выберите одну или несколько позиций)

- Работаю
- Учусь
- Пенсионер
- Домохозяйка (-ин)
- Безработный (ищу работу)

Благодарим Вас!

Удовлетворенность качеством услуг, предоставляемых библиотеками  
гражданам, постоянно посещающих библиотеку

1. Сообщите, пожалуйста, время вашего сотрудничества с нашей библиотекой?
  - а) несколько дней, месяцев
  - б) год
  - в) 2 года и более
2. Как часто вы посещаете библиотеку?
  - а) один раз в неделю
  - б) один раз в месяц
  - в) по необходимости
  - г) другое \_\_\_\_\_
3. С какой целью вы приходите в библиотеку?
  - а) почитать периодические издания
  - б) пользоваться литературой для домашнего чтения
  - в) найти литературу по определенной теме
  - г) принять участие в библиотечных мероприятиях
  - д) найти информацию в Интернете
  - е) ваш вариант ответа \_\_\_\_\_
4. Любите ли Вы читать?
  - а) читаю много и с удовольствием
  - б) читаю по необходимости
  - в) не читаю совсем
  - г) читаю для отдыха
  - д) читаю для расширения кругозора
  - е) люблю читать, но не хватает времени (отвлекают от чтения другие причины: спорт, телевидение, компьютер)
  - ж) люблю читать, но мешает отсутствие нужной литературы
5. Какому виду изданий отдаёте предпочтение?
  - а) чаще всего читаю книги
  - б) чаще читаю газеты и журналы
  - в) чаще пользуюсь электронными изданиями
6. Какие периодические издания Вы предпочитаете?
  - а) журналы
  - б) газеты
  - в) электронные периодические издания
  - г) вообще не читаю периодику
7. Какие журналы, газеты Вы бы хотели видеть в нашей библиотеке?

---
8. Какие виды и жанры литературы Вы предпочитаете?
  - а) поэзию
  - б) мемуарную литературу
  - в) люблю читать классику
  - г) книги о природе
  - д) фантастику и фэнтези
  - е) романы
  - ж) детективы

- з) справочную литературу
- и) мистическую литературу
- к) другое (уточните) \_\_\_\_\_

9. Назовите ваших любимых авторов \_\_\_\_\_

10. Ваша любимая книга (и)? \_\_\_\_\_

11. Есть ли у Вас любимые литературные герои (если есть, назовите) \_\_\_\_\_

12. Где Вы берёте литературу для чтения?

а) беру в библиотеке      г) беру у друзей

б) покупаю      д) другое (уточните) \_\_\_\_\_

в) читаю в Интернете

13. Есть ли у Вас дома книги?

а) нет дома книг      в) до 50 книг      д) более 100 книг

б) до 10 книг      г) до 100 книг

14. Сколько книг Вы прочитали за последний месяц? \_\_\_\_\_

15. Какой Вы видите библиотеку будущего?

а) электронные и печатные издания будут дополнять друг друга

б) в библиотеке будут только традиционные книги (печатные)

в) электронные издания заменят печатные

г) библиотеки вообще исчезнут

16. Ваши предложения по повышению качества работы библиотеки? \_\_\_\_\_

17. Вид занятий:

а) работаю      б) пенсионер

18. Ваш пол?

а) женский

б) мужской

Возраст?

Образование?

Благодарим Вас!