

МБУК «Районный дом культуры»

СОЦИОЛОГИЧЕСКОЕ ИССЛЕДОВАНИЕ

«Оценка качества оказания услуг и качество работы
учреждения»

заведующий информационно-методическим сектором
Айкина Н.Г.

р.п. Белореченский
2019

Введение

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.

В настоящее время все больше практиков клубной работы приходят к выводу, что в организации досуговой деятельности необходим научный подход, который способен дать объективную картину досуговых потребностей населения. Если учреждения культуры хотят предоставлять населению услуги, которые будут востребованы, им просто необходимо учитывать интересы и предпочтения различных категорий населения, потребности в предоставляемых услугах, в том числе, и отношение населения к действующим учреждениям культуры.

Вот здесь и становятся незаменимыми социологические исследования - важный инструмент не только оценки ситуации, но и аргументации предложений по ее улучшению. Проведение плановых социологических исследований дает возможность определять отношение потребителей к оказываемой услуге, давать оценку деятельности учреждения культуры, повышать эффективность проводимых мероприятий.

Использование результатов социологических исследований позволяют установить более тесные связи между клубным учреждением и его посетителями, помогающие руководителю клуба (ДК) доказать востребованность своего учреждения, а, следовательно, повлиять на формирование клубной сети в районе.

Настоящие методические рекомендации и примерные Анкеты направлены на оказание практической помощи специалистам КДУ в проведении социологических исследований.

Чтобы реально оценивать социальные процессы, происходящие в жизни каждого человека и общества в целом, необходимо регулярно получать о них достоверную информацию. Источником такой информации являются социологические исследования.

Говоря о видах социологических исследований, отметим, что они могут быть как разовые, так и повторные. Разовое исследование дает возможность получить информацию о состоянии каких-то процессов или явлений на текущий момент, повторное исследует эти же процессы, но в динамике, изменении, развитии.

На сегодняшний день анкетный опрос остается одним из наиболее оперативных способов сбора информации.

Анкетирование – письменная форма опроса, осуществляющаяся, как правило, заочно, т.е. без прямого и непосредственного контакта анкетера с респондентом. Анкетирование целесообразно в двух случаях: а) когда нужно опросить большое число респондентов за относительно короткое время; б) респонденты должны тщательно подумать над своими ответами, имея перед глазами отпечатанный вопросник.

Анкетирование может быть групповым или индивидуальным. Обычно один анкетер работает с группой из 15-20 человек. При этом обеспечивается стопроцентный возврат анкет, респонденты имеют возможность получить дополнительную индивидуальную консультацию по технике заполнения, а анкетер, собирая вопросники, может проконтролировать полноту их заполнения.

Основным инструментом этого метода является анкета. Пользуясь наиболее общим определением, можно сказать, что анкета – это система вопросов, направленных на выявление количественно-качественных характеристик объекта и предмета анализа.

АНКЕТА
Потребителя услуг учреждения культуры

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный дом культуры»
(наименование учреждения)

Уважаемый участник опроса!

Просим Вас стать участником опроса о качестве оказания услуг и оценить качество работы учреждения, отметьте ваш вариант по каждому показателю.

1. Удовлетворены ли Вы комфортностью пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)?

- полностью
- частично
- не удовлетворен
- не знаю, не посещаю

2. Как часто вы посещаете учреждение культуры?

- несколько раз в месяц
- один раз в месяц
- один раз в квартал
- один раз в полгода
- один раз в год

3. Если вы редко посещаете учреждения культуры, то укажите, что Вам мешает посещать его чаще?

- недостаток свободного времени
- режим работы учреждения
- недостатки в работе учреждения (укажите какие):

- другое

4. Почему вы посещаете мероприятия, проводимые учреждением культуры?

- мне нравится посещать все мероприятия учреждения
- потому что в мероприятиях участвует мой ребенок (родные, друзья)
- хочется разнообразить досуг
- лично участвую

5. Какая форма мероприятия вам больше нравится?

- концерт
- КВН
- Народное гуляние
- праздники, посвященные календарным датам
- Дискотеки, танцевальные вечера
- конкурсные, шоу программы
- свой вариант _____

6. Из каких источников вы получаете информацию о мероприятиях?

- сайт учреждения
- афиша
- социальные сети
- реклама в СМИ
- другое (укажите) _____

7. На ваш взгляд достаточно ли проводится мероприятий в р.п. Белореченский?

- более чем достаточно
- достаточно
- не достаточно
- мало
- затрудняюсь ответить

8. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий в учреждении?

- полностью удовлетворен(а)
- частично удовлетворен(а)
- не удовлетворен

9. Укажите конкретные недостатки работы учреждения культуры:

10. Просим Вас оставить общую информацию о себе:

Ваш пол:

- женский
- мужской

Ваш возраст:

- 14-18 лет
- 19-29 лет
- 30-39 лет
- 40-49 лет
- 50-59

Образование:

- высшее
- среднее специальное
- полное (общее) среднее
- неполное среднее
- начальное

Род занятий:

- учащийся
- студент
- рабочий
- служащий
- предприниматель
- домохозяйка
- временно не работающий
- пенсионер
- другое

Оцените уровень своего дохода:

- высокий
- средний
- низкий

- Вы являетесь потребителем услуги
- Вы являетесь родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг.

Благодарим Вас за участие в опросе!

АНКЕТА
Потребителя услуг учреждения культуры

Муниципального бюджетное учреждение культуры «Районный дом культуры»
(наименование учреждения)

Уважаемый участник опроса!

Просим Вас стать участником опроса о качестве оказания услуг и оценить качество работы учреждения, поставив баллы по каждому показателю.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

№	Вопросы	Варианты ответов в баллах
1.	Удовлетворены ли Вы комфортностью пребывания в учреждении культуры (места для сидения, гардероб, чистота помещений)? Обведите нужный ответ в ячейке справа	1 2 3 4 5
2.	Удовлетворены ли Вы транспортной и пешей доступностью учреждения культуры? Обведите нужный ответ в ячейке справа	1 2 3 4 5
3.	Удовлетворены ли Вы электронными сервисами, предоставляемыми учреждением культуры посетителям (сайт учреждения, мобильные приложения viber)? Обведите нужный ответ в ячейке справа	1 2 3 4 5
4.	Удовлетворены ли Вы качеством оказания услуги учреждении культуры в целом? Обведите нужный ответ в ячейке справа	1 2 3 4 5
5.	Удовлетворены ли Вы графиком работы учреждения культуры? Обведите нужный ответ в ячейке справа	1 2 3 4 5 6 7
6.	Удовлетворены ли Вы доброжелательностью, вежливостью персонала учреждения культуры? Обведите нужный ответ в ячейке справа	1 2 3 4
7.	Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала учреждения культуры? Обведите нужный ответ в ячейке справа	1 2 3
8.	Удовлетворены ли Вы информированием о новых мероприятиях в учреждении (афиши, объявления, реклама в СМИ)? Обведите нужный ответ в ячейке справа	1 2 3 4 5 6 7
9.	Удовлетворены ли Вы разнообразием творческих групп, кружков по интересам? Обведите нужный ответ в ячейке справа	1 2 3 4 5 6 7 8 9
10.	Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий в учреждении? Обведите нужный ответ в ячейке справа	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

11. Как часто вы посещаете учреждение культуры?

- несколько раз в месяц
- один раз в месяц
- один раз в квартал
- один раз в полгода
- один раз в год

12. Если вы редко посещаете учреждения культуры, то укажите, что Вам мешает посещать его чаще?

- не достаток свободного времени
- отдаленность учреждения от дома
- режим работы учреждения
- высокая стоимость услуг
- недостатки в работе учреждения
- другое

13. Укажите конкретные недостатки работы учреждения культуры:

14. Просим Вас оставить общую информацию о себе:

Ваш пол:

- женский
- мужской

Ваш возраст:	Образование:	Род занятий:	Оцените уровень своего дохода:
● 14-18 лет	● высшее	● учащийся	● высокий
● 19-29 лет	● среднее специальное	● студент	● средний
● 30-39 лет	● полное (общее) среднее	● рабочий	● низкий
● 40-49 лет	● неполное среднее	● служащий	
● 50-59	● начальное	● предприниматель	
		● домохозяйка	
		● временно не работающий	
		● пенсионер	
		● другое	

- Вы являетесь потребителем услуги
- Вы являетесь родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг.

Благодарим Вас за участие в опросе!

АНКЕТА
Потребителя услуг учреждения культуры

Муниципального бюджетное учреждение культуры «Районный дом культуры»
(наименование учреждения)

Уважаемый участник опроса!

Просим Вас стать участником опроса о качестве оказания услуг и оценить качество работы кинотеатра, отметьте ваш вариант по каждому показателю.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. Удовлетворены ли Вы комфортностью пребывания в учреждении культуры «РДК» (места для сидения, гардероб, чистота помещений)?

- полностью
- частично
- не удовлетворен
- не знаю, не посещаю

2. Посещаете ли Вы кинотеатр посёлка Белореченский?

- да
- нет

3. Если Вы редко или вообще не посещаете кинотеатр, то укажите причину:

- недостаток свободного времени
- предлагаемый репертуар кинопросмотра
- расписание
- высокая цена билета
- другое (укажите):

4. Если посещаете кинотеатр, то как часто:

- один раз в неделю
- несколько раз в месяц
- один раз в месяц
- один раз в квартал
- один раз в полгода
- один раз в год

5. Укажите удобное Вам время посещения кинотеатра?

- 10:00 - 14:00 час.
- 15:00 - 18:00 час.
- 18:00 - 22:00 час.

6. С кем Вы предпочитаете посещать кинотеатр?

- по-разному
- прихожу с любимым человеком
- прихожу с коллегами
- прихожу с друзьями
- прихожу с семьёй
- чаще прихожу один

7. Из каких источников Вы получаете информацию о кинопоказах?

- сайт учреждения
- афиша учреждения
- социальные сети
- реклама в СМИ
- другое (укажите): _____

8. Вы бронируете билет на сеанс по телефону/онлайн перед походом в кино?

- да, охотно пользуюсь данной услугой
- пользуюсь не всегда
- не пользуюсь
- покупаю в кассе перед сеансом
- не знал(а) о такой услуге

9. Удовлетворены ли Вы качеством кинопоказов?

- полностью
- частично
- не удовлетворен
- другое (укажите): _____

10. Ваши предложения по улучшению оказания услуг кинотеатра:

11. Просим Вас оставить общую информацию о себе:

Ваш пол:

- женский
- мужской

Ваш возраст:

- 14-18 лет
- 19-29 лет

Образование:

- высшее
- среднее специальное

Род занятий:

- учащийся
- студент

**Оцените
уровень своего
дохода:**

- высокий
- средний

- 30-39 лет
- 40-49 лет
- 50-59
- полное (общее) среднее
- неполное среднее
- начальное
- рабочий
- служащий
- предприниматель
- домохозяйка
- временно не работающий
- пенсионер
- другое
- низкий

- Вы являетесь потребителем услуги
- Вы являетесь родителем (законным представителем) несовершеннолетнего потребителя услуг.

Благодарим Вас за участие в опросе!

АНКЕТА
Потребителя услуг учреждения культуры

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный дом культуры»
(наименование учреждения)

Уважаемый участник опроса!

Данный опрос направлен на выяснение проблем, связанных с досугом и увлечениями современной молодежи 14 - 30 лет. Выявление интересов, потребностей молодежи поможет планированию и проведению культурно-просветительской, досуговой работы в учреждениях культуры Усольского района.

Вы окажите нам большую помощь, ответив на все наши вопросы. Мы гарантируем полную анонимность Ваших сведений.

Правила заполнения: прочитайте внимательно вопрос и отметьте один из выбранных ответов.

1. В какой местности Вы проживаете?

- поселок городского типа
- поселок сельского типа
- не удовлетворен
- не знаю, не посещаю

2. Ваше семейное положение?

- замужем (женат)
- живу с родителями
- не замужем (холост)
- гражданский брак

3. Ваш социальный статус семейное положение?

- рабочий
- служащий
- индивидуальный предприниматель
- учащийся/студент
- домохозяйка
- временно неработающий(ая)

4. Есть ли у Вас дети?

- да
- нет

5. Ваше образование?

- высшее
- среднее профессиональное
- среднее общее
- учусь в школе

6. Сколько часов в неделю у Вас свободного времени от работы (учебы)?

- у меня вообще нет времени на отдых
- менее 3-х часов
- от 3 до 6 часов

- время вообще не ограничено
- другое (укажите): _____

7. Довольны ли вы Вашим стилем жизни, Вашим досугом?

- да
- нет и хочу свой стиль жизни изменить
- частично
- недоволен и не хочу ничего менять
- затрудняюсь ответить
- над этим не задумывался и не хочу задумываться впредь
- другое (укажите): _____

8. Как часто Вы посещаете учреждение культуры?

- несколько раз в месяц
- один раз в месяц
- один раз в квартал
- один раз в полгода
- один раз в год
- не посещаю вообще

9. Если вы редко посещаете учреждения культуры, то укажите, что Вам мешает посещать его чаще?

- недостаток свободного времени
- режим работы учреждения
- недостатки в работе учреждения (укажите какие):

- другое (укажите) _____

10. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий в учреждении?

- полностью
- частично
- не удовлетворен
- затрудняюсь ответить

11. Из каких источников вы получаете информацию о мероприятиях?

- сайт учреждения
- афиша учреждения
- социальные сети
- афиша на магазинах, на производственном участке, в других общественных местах
- не владею никакой информацией

12. Какой вид отдыха при прочих равных условиях вы предпочтете?

- пойти в ночной клуб или на дискотеку
- посидеть за компьютером дома
- выехать на природу «на шашлыки»
- выехать на природу для проведения каких-либо туристических мероприятий (туристический поход, туристический слет, соревнования, просто прогулка на природе, осмотр местных достопримечательностей)

- пойти в бар, кафе, ресторан
- собраться с друзьями
- пойти в дом культуры, посетить кинотеатр, почитать книгу, пойти на выставку, в театр, в музей
- другое (укажите) _____

13. Являетесь ли Вы членом какой-либо организации?

- Да (укажите название) _____

Выберите сферу деятельности организации

- а) политическое объединение
 - б) общественное объединение
 - в) спортивная организация
 - г) клуб по интересам (авиамоделирование, автолюбители и пр.)
 - д) научные, творческие объединения
 - е) виртуальные объединения (игроков компьютерных игр, знакомств и пр.)
 - ж) другое (укажите)
- _____

- Нет

14. Чем бы Вы хотели заниматься в молодежном объединении или Доме культуры?

- любительским творчеством (учиться игре на инструменте, танцевать, петь, играть в спектаклях и пр.)
- техническим творчеством (моделирование, конструирование и пр.)
- работать на компьютере (компьютерная графика, создание анимационных фильмов, компьютерные игры и пр.)
- коллективными просмотрами фильмов, спортивных соревнований, информационных программ и пр.
- хотел(а) бы сам(а) руководить кружком, любительским объединением или клубом по интересам, (если да, то каким именно) _____
- другое (укажите) _____

15. На какое мероприятие Вы бы пошли в Дом культуры?

- развлекательное
- познавательное (культурно-просветительское)
- обучающее
- спортивно-оздоровительное
- другое (укажите) _____

16. Какое объединение по интересам Вы бы хотели посещать?

- молодежную театральную студию
- клуб молодой семьи
- клуб веселых и находчивых
- клуб волонтеров
- другое (укажите) _____

17. Просим Вас оставить общую информацию о себе:

Ваш пол:

- женский
- мужской

Ваш возраст:

- 14-18 лет
- 19-29 лет
- 30-39 лет
- 40-49 лет
- 50-59

**Оцените уровень
своего дохода:**

- высокий
- средний
- низкий

Спасибо за участие в опросе!

АНКЕТА
Потребителя услуг учреждения культуры

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Районный дом культуры»
(наименование учреждения)

Дорогой друг!

Мы хотим узнать о том, как организована твоя занятость в свободное от учёбы время.

Ответь, пожалуйста, на вопросы анкеты:

1. Ваш пол?

- а) мужской б) женский

2. В каком классе ты учишься? _____

3. Как ты проводишь своё свободное от школы время?

- а) Гуляю с друзьями;
б) Смотрю телевизор, играю за компьютером;
в) Посещаю секции, кружки и т.д.;
г) Дополнительно посещаю факультативы школы;
д) Другое _____

4. Посещаете ли вы кружки, секции, студии?

- а) Да
б) Нет

5. Если посещаете, то укажи учреждение где они проходят?

- а) Районный центр внешкольной работы («Орлёнок»)
б) Районный дом культуры
в) Детская юношеская спортивная школа
г) Детская школа искусств
д) Школа
е) Другое (укажи) _____

6. Кружок какого направления ты посещаешь?

- а) Спорт
б) Вокал
в) Хореография
г) Декоративно-прикладное творчество
д) Интеллектуальная направленность
е) Художественное творчество
ж) Другое (укажи) _____

7. Если ты не посещаешь никакие секции, кружки, студии, то почему?

- а) Нет времени
б) Нет кружка, в котором я бы хотел заниматься (укажи какой)

в) Другое _____

Спасибо за участие в опросе!

АНКЕТА
Потребителя услуг учреждения культуры

Муниципального бюджетное учреждение культуры «Районный дом культуры»
(наименование учреждения)

Уважаемый участник опроса!

Просим Вас стать участником опроса о качестве оказания услуг и оценить качество работы клубных формирований Районного дома культуры р.п. Белореченский, отметьте ваш вариант по каждому показателю.

Внимание:

- опрос анонимный
- на все вопросы просим отвечать так, как указано в тексте вопроса

1. Как давно Вы являетесь участником культурно-досугового формирования (самодетельного народного творчества, любительского объединения, клуба по интересам)?

- Более 10 лет
- 5-10 лет
- 3-5 лет
- 1-3 года
- Менее года

2. Сколько культурно-досуговых формирований Вы посещаете в настоящее время?

3. К какому жанру относится культурно-досуговое формирование (несколько формирований), которое Вы посещаете в настоящее время?

- | | |
|---|------------------------------------|
| ● Хоровой (вокальный) | ● Декоративно-прикладное искусство |
| ● Хореографический | ● Кино и фотолюбители |
| ● Оркестровый (инструментальный) | ● Спорт |
| ● Театральный (театр, художественное слово) | ● Клубы общения |
| ● Изобразительное искусство | ● Другой жанр (укажите): |
- _____

4. Что больше всего привлекает Вас в занятиях культурно-досуговых формирований?

- | | |
|--|---|
| ● Встречи с друзьями | ● Возможность чем-то занять себя, средство от скуки |
| ● Возможность проявить себя | ● Ожидание новых ярких впечатлений |
| ● Возможность узнать что-то новое, чему-то научиться | ● Возможность саморазвития, роста |
| ● Творчество - самое главное в моей жизни | ● Другое _____ |
| ● Желание поделиться знаниями, опытом | |

5. Укажите Ваш пол:

- мужской
- женский

6. Сколько Вам лет исполнилось?

_____ полных лет

7. Какое у Вас образование?

- Высшее
- Среднее специальное
- Полное (общее) среднее
- Неполное среднее
- Начальное

8. Каково Ваше семейное положение?

- Женат/ замужем
- Гражданский брак
- Холост/ не замужем
- Живу с родителями

9. Укажите, пожалуйста, количество членов Вашей семьи?

- 1 человек
- 2 человека
- 3 человека
- 4 человека
- 5 человек
- 6 и более

10. К какой из следующих категорий Вы себя относите?

- Рабочий
- Специалист на производстве или в торговых организациях
- Руководитель или зам.руководителя подразделений, учреждений
- Работник сельского хозяйства, фермер
- Работник бюджетных учреждений
- Пенсионер
- Временно не работающий (ая)
- Студент (ка)
- Домохозяйка
- Предприниматель
- Другое _____

11. В какой сфере Вы работаете?

- Торговля, обслуживание, рестораны
- Транспорт, связь, складское хозяйство
- Сельское хозяйство
- Финансы, страхование
- Энергетика
- Наука, образование, культура
- Строительство, монтаж
- Производство (промышленность)
- Право и защите порядка
- Жилищное и коммунальное хозяйство
- Государственное и местное управление
- здравоохранение
- Спорт
- Армия полиция, ФБС, и прочее
- Другое _____

12. Каков уровень Вашей материальной обеспеченности (доход Вашей семьи)?

- На грани нищеты
- Значительно ниже среднего
- Ниже среднего
- Средний
- Несколько выше среднего
- Значительно выше среднего
- Очень высокий

13. На сколько вы довольны своей работой?

- Очень люблю свою работу
- Работаю ради зарплаты
- Без удовольствия хожу на работу, но сменить её не решаюсь
- Намерен поменять работу в ближайшее время
- Часто меняю место работы

Благодарим Вас за участие в опросе!

Словарь терминов

Анкета – социологический инструментарий, представляющий собой определенным образом структурированную систему вопросов, логически связанных между собой, а также с задачами и целями исследования.

Анкетер – участник социологического опроса, обеспечивающий работу респондента с анкетой в соответствии с требованиями инструкции, разработанной организаторами исследования. Также – лицо, осуществляющее сбор эмпирических (опытных) данных с помощью анкетного опроса респондентов.

Анкетирование – вопросно-ответная форма организации текста.

Анкетные вопросы – все адресованные респондентам речевые сообщения в вопросительной, утвердительной и (или) отрицательной формулировках, а также и предлагаемые варианты ответов.

Анкетный опрос – один из основных видов опроса, особенностью которого является использование анкеты, заполняемой респондентом.

Банк социологических данных – способ накопления, упорядочения и хранения социологической информации с целью удобства ее поиска, обработки и использования.

Выборочная совокупность – люди, кто реально включен в опрос; то же самое, что выборка.

Генеральная совокупность – множество тех людей, сведения о которых стремится получить социолог в своем исследовании.

Гипотеза – научное предположение, выдвигаемое для объяснения изучаемых явлений и процессов, которое надо подтвердить или опровергнуть.

Групповое интервью – беседа одного интервьюера, который в этом случае называется модератором, с несколькими людьми для выяснения коллективного мнения, установления общей точки зрения на предмет.

Диаграмма – обобщенное название самых разнообразных графических изображений, наглядно показывающих соотношение каких-либо величин.

Досуг - совокупность различных видов занятий, деятельности, осуществляемый в свободное время, в результате которой происходит развитие личностных качеств человека, удовлетворяются его духовные, физические и другие социально значимые потребности.

Деятельность культурно-досуговая (КДД) – одна из сторон культуры, направленная на создание, усвоение, сохранение, распространение культурных ценностей общества.

Достоверность результатов исследования – характеристика их качества, соответствие сделанных выводов действительному состоянию изучаемого объекта. Она находится в прямой зависимости от надежности полученных данных и теоретических выводов.

Индивидуальное (личное) интервью - беседа интервьюера с одним опрашиваемым в доверительной обстановке и отсутствии посторонних наблюдателей.

Инновация - конечный результат инновационной деятельности, получивший воплощение в виде нового или усовершенствованного продукта, внедряемого на рынке; нового и усовершенствованного процесса, используемого в практической деятельности либо нового подхода к оказанию социальных услуг.

Интерпретация – истолкование, объяснение текста, события, фактов. **Интерпретация понятий социологического исследования** - процедура истолкования, уточнения смысла понятий, составляющих схему исследования, единства смыслового содержания элементов и процедур исследования.

Интервьюер – человек, проводящий социологическое исследование методом устного опроса (тот, кто берет интервью).

Инструментарий социологического исследования – методических и технических средств проведения исследования, включающая методики сбора первичных данных и различные способы анализа и представления

Кодирование – присвоение числовых кодов позициям в социологической анкете.

Метод (в социологии) – основной способ сбора, обработки или анализа данных; правила и процедуры, с помощью которых устанавливается связь между фактами, гипотезами и теориями.

Наблюдение – метод сбора первичной информации путем прямой и непосредственной регистрации исследователем событий и условий на местах.

Обработка социологической информации – математико-статистическое преобразование данных, которое делает их компактными, пригодными для анализа и интерпретации.

Объект исследования – в широком смысле носитель той или иной социальной проблемы, в узком – люди или объекты, способные дать социологу необходимую информацию.

Объем выборки – количество единиц выборочной совокупности.

Опрос – представляет собой общение интервьюера и респондента, в котором главным инструментом выступает заранее сформулированный вопрос (или вопросы).

Ошибки выборки – ошибки, допускаемые исследователем при

составлении выборочной совокупности.

Предмет исследования – наиболее существенные свойства и отношения объекта, познание которых особенно важно для решения проблемы исследования.

Проблема исследования – различие между существующим, чаще всего нежелательным состоянием объекта или явления и желательным положением дел, выраженное на научном языке.

Проблемная ситуация – состояние в развитии социального объекта, характеризующееся неустойчивостью, несоответствием его функционирования потребностям дальнейшего развития.

Программа – стратегический документ научного исследования, цель которого представить общую схему или план будущего мероприятия, изложить концепцию всего исследования.

Процедура исследования – последовательность всех операций, общая система действий по организации исследования. Определяет пути и средства решения исследовательских задач.

Репрезентативность – соответствие характеристик, полученных в результате выборочного наблюдения, показателям, характеризующим всю генеральную совокупность. Также, **репрезентативность** – это свойство выборочной совокупности представлять характеристику генеральной совокупности.

Респондент – опрашиваемый человек.

Социологическая информация – любые эмпирические данные, которые содержат информацию о социальной реальности: социальных явлениях, социальных процессах, социальных общностях, социальных институтах, социальных системах, социальных группах и других социальных феноменах.

Социологические исследования – это система последовательных процедур, связанных одной целью: получить объективные и достоверные данные об изучаемом объекте, услуге или явлении.

Эксперт – лицо, имеющее специальные знания и опыт в области, непосредственно связанной с объектом исследования. Пригодность к участию в экспертизе должна быть подтверждена специальной оценкой компетентности, осуществляемой на этапе подбора экспертов.

Экспертный опрос – разновидность социологического опроса, в ходе которого респондентами выступают специалисты-эксперты.