

2. ИНСТРУМЕНТАРИЙ ИССЛЕДОВАНИЯ (АНКЕТА)

32. Сменим тему. По Вашему мнению, каким источникам информации в большей степени стоит доверять в случаях, когда требуется выбрать школу для ребенка? Вы можете выбрать от одного до трех ответов (покажите карточку № 7, не более трех ответов)

1.Информация по телевизору, радио, в газетах, журналах
2.Публикации на официальных сайтах государственных органов
3.Обсуждения на форумах, в блогах
4.Статьи на интернет-сайтах
5.Информация на сайтах этих учреждений
6.Рекомендации родственников, друзей, знакомых
7.Рейтинги образовательных учреждений
8.Собственный опыт
99. (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ) Затрудняюсь ответить

33. По Вашему мнению, каким источникам информации в большей степени стоит доверять при выборе вуза? Вы можете выбрать от одного до трех ответов (покажите карточку №8, не более трех ответов)

1.Информация по телевизору, радио, в газетах, журналах
2.Публикации на официальных сайтах государственных органов
3.Обсуждения на форумах, в блогах
4.Статьи на интернет-сайтах
5.Информация на сайтах этих учреждений
6.Рекомендации родственников, друзей, знакомых
7.Рейтинги вузов
8.Собственный опыт
99. (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ) Затрудняюсь ответить

34. По Вашему мнению, каким источникам информации в большей степени стоит доверять при выборе медицинского учреждения для получения качественных услуг? Вы можете выбрать от одного до трех ответов (покажите карточку №9, не более трех ответов)

1.Информация по телевизору, радио, в газетах, журналах
2.Публикации на официальных сайтах государственных органов
3.Обсуждения на форумах, в блогах
4.Статьи на интернет-сайтах
5.Информация на сайтах этих учреждений
6.Рекомендации родственников, друзей, знакомых
7.Рейтинги медицинских учреждений
8.Собственный опыт
99. (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ) Затрудняюсь ответить

35. Представьте, что Вам нужно выбрать поликлинику для получения медицинских услуг. При этом Вы можете выбрать любую. Что для Вас наиболее значимо при выборе поликлиники? Вы можете выбрать от одного до пяти ответов. (покажите карточку № 10, не более пяти ответов)

1.	Вежливость, равнодушие, внимательность персонала к пациентам (персонал внимательно слушает, дружелюбен и т.д.)
2.	Возможность получения всей необходимой помощи бесплатно
3.	Возможность записаться на прием к терапевту или специалисту на ближайший день
4.	Прием у врача по времени записи
5.	Отсутствие очередей в регистратуру, к специалистам, на процедуры
6.	Возможность оперативного проведения диагностического исследования (УЗИ, МРТ и т.д.)
7.	Удобный график работы врачей
8.	Удобный график работы клинической лаборатории (сдача и получение результатов анализов)
9.	Наличие специалистов разных профилей (кардиолог, эндокринолог, невролог, офтальмолог и др.)
10.	Наличие работающего высокотехнологического оборудования для диагностики (УЗИ, МРТ и др.)
11.	Местоположение и транспортная доступность поликлиники
12.	Результаты проверки поликлиники контролирующими органами
13.	Состояние и удобство помещений (наличие и чистота туалетов, оборудование мест для сидения и ожидания и т.д.)
14.	Уровень квалификации персонала, опыт, умение ставить диагнозы и лечить болезни
15.	Предоставление врачами подробной информации о побочных эффектах и стоимости лекарств
16.	Предоставление врачами подробных рекомендаций по лечению и профилактике, понятных объяснений
98.	Другое ЧТО ИМЕННО? ВПИШИТЕ _____
97.	Ничего из перечисленного
99.	(НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ) Затрудняюсь ответить

36. Представьте, пожалуйста, что Вам нужно выбрать больницу для получения медицинских услуг. При этом Вы можете выбрать любую. Скажите, пожалуйста, какими критериями Вы бы руководствовались в первую очередь при выборе больницы? Вы можете выбрать от одного до пяти ответов. (покажите карточку №11, не более пяти ответов)

1.	Вежливость, равнодушие, внимательность персонала к пациентам (персонал внимательно слушает, дружелюбен)
2.	Качество и разнообразие питания
3.	Уровень квалификации персонала, большой опыт в проведении лечения
4.	Предоставление врачами подробных рекомендаций по реабилитации и применению лекарств, понятных объяснений
5.	Качество ухода за больными (своевременность подачи лекарств, помощь в приеме пищи и т.д.)
6.	Плановая госпитализация в течение 1-2 дней
7.	Результаты проверки работы больницы контролирующими органами
8.	Состояние и удобство помещений (наличие ремонта в здании, душа и туалета в палатах и т.д.)
9.	Наличие необходимого высокотехнологического оборудования для клинических исследований, диагностики и лечения
10.	Местоположение, транспортная доступность больницы
11.	Оборудованная и охраняемая прилегающая территория
12.	Отсутствие необходимости платить за исследования, процедуры и/или лекарства
98.	Другое ЧТО ИМЕННО? ВПИШИТЕ _____
97.	Ничего из перечисленного
99.	(НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ) Затрудняюсь ответить

37. Представьте, пожалуйста, что Вам нужно выбрать детский сад для ребенка. При этом Вы можете выбрать любой. Скажите, пожалуйста, какими критериями Вы бы руководствовались в первую очередь при выборе детского сада? Вы можете выбрать от одного до пяти ответов. (покажите карточку №12, не более пяти ответов)

1.	Близость к дому или хорошая транспортная доступность
2.	Доброжелательность и отзывчивость воспитателей, любовь к детям
3.	Наличие индивидуального подхода, личного внимания к детям
4.	Уровень квалификации воспитателей, наличие специального образования и опыта работы
5.	Достаточное количество обслуживающего персонала (нянечки, уборщицы, повара)
6.	Количество детей в группе
7.	Качество присмотра и ухода за детьми (как детей переодевают, моют, следят за ними)
8.	Наличие медицинского контроля за здоровьем детей
9.	Частота и качество организации утренников, праздников
10.	Качество и разнообразие питания
11.	Наличие развивающих и дополнительных занятий для детей
12.	Наличие логопеда
13.	Хорошая подготовка к школе
14.	Обеспеченность игрушками, учебными пособиями, оборудованием для игр
15.	Состояние помещений (уют и чистота, наличие ремонта)
16.	Наличие обустроенной территории для прогулок
17.	Наличие охраны и видеонаблюдения
18.	Приемлемая стоимость пребывания ребенка в детском саду
19.	Результаты проверки детского сада контролирующими органами
98.	Другое ЧТО ИМЕННО? ВПИШИТЕ _____
97.	Ничего из перечисленного
99.	(НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ) Затрудняюсь ответить

38. Представьте, что Вам нужно выбрать школу для ребенка (при этом Вы можете выбрать любую). Что для Вас в первую очередь будет наиболее значимо при выборе школы? Вы можете выбрать от одного до пяти ответов. (покажите карточку №13, не более пяти ответов)

1.	Высокие результаты по ЕГЭ среди учащихся школы
2.	Выпускники школы поступают в престижные вузы на бюджетные места
3.	Учащиеся школы часто выигрывают олимпиады
4.	Уровень квалификации преподавателей, наличие специального образования и опыта работы, их умение донести знания до учеников
5.	Благоустроенное здание (чистота, наличие ремонта, новая мебель)
6.	Оснащенность школы (наличие современного оборудования, компьютеров, наглядных пособий и т.д.)
7.	Состояние площадки для спортивных занятий, прогулок
8.	Наличие охраны и видеонаблюдения
9.	Доброжелательность, отзывчивость преподавателей, индивидуальный подход к детям
10.	Качество и разнообразие питания
11.	Местоположение, школы близость к дому
12.	Наличие дополнительных кружков, секций, внеучебных мероприятий
13.	Приемлемая стоимость дополнительных занятий и других услуг
14.	Наличие у школы связей с ВУЗами (отдельные курсы читают преподаватели, школьники знакомятся с факультетами)
15.	Наличие у школы специализации (языковая, математическая, гуманитарная), статуса (лицей, гимназия, спецшкола и тп) , углубленного изучения предметов
16.	Позитивные отзывы выпускников
17.	Результаты проверки школы контролирующими органами
18.	Современная и интересная учебная программа и сбалансированная нагрузка на учеников
98.	Другое ЧТО ИМЕННО? ВПИШИТЕ
97.	Ничего из перечисленного
99.	(НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ) Затрудняюсь ответить

39. Люди по-разному понимают, что такое «хороший вуз». По Вашему мнению, какие критерии описывают «хороший вуз»? Вы можете дать от одного до пяти ответов.

(покажите карточку №14, не более пяти ответов)

1.	Квалифицированные опытные преподаватели, которые умеют донести знания до студентов
2.	Творческий подход к преподаванию (на занятиях используются игры, нестандартные, интересные задания)
3.	Доброжелательность и отзывчивость преподавателей
4.	Высокое качество практической подготовки к профессиональной деятельности
5.	Участие студентов в реальных научных исследованиях и проектах
6.	Наличие программ международного обмена
7.	Наличие факультативных занятий и курсов
8.	Качественное и разнообразное питание для студентов
9.	Приемлемая стоимость обучения
10.	Чистые, отремонтированные аудитории
11.	Современное оборудование и учебные пособия
12.	Информативный сайт
13.	Местоположение, транспортная доступность вуза
14.	Результаты проверки работы контролирующими органами
15.	Наличие общежития
16.	Качественная организация досуга студентов
17.	Сильная научная школа (научный центр)
18.	Реализация программ трудоустройства выпускников
19.	Наличие военной кафедры
98.	Другое ЧТО ИМЕННО? ВПИШИТЕ _____
97.	Ничего из перечисленного
99.	(НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ) Затрудняюсь ответить

40. Люди по-разному понимают, что такое «хорошая публичная библиотека». А по Вашему мнению, какие критерии описывают «хорошую публичную библиотеку»? Вы можете дать от одного до пяти ответов. (покажите карточку №15, не более пяти ответов)

Интервьюер, при необходимости поясните: Мы говорим только о государственных библиотеках, не об Интернет или личных библиотеках.

РОТИРОВАТЬ СПИСОК

1.	Быстрое обслуживание
2.	Удобный каталог для поиска книг
3.	Наличие услуги пользования компьютером, принтером, сканером и проч.
4.	Оказание помощи при подготовке к экзаменам, в учебе
5.	Вежливые и квалифицированные специалисты
6.	Хорошая столовая, кафе, буфет
7.	Широкий выбор книг - есть и редкие, и популярные книги
8.	Есть доступ к электронным книгам и ресурсам
9.	Проводятся дополнительные мероприятия (выставки, встречи, кружки и т.д.)
10.	Удобное местоположение, транспортная доступность
11.	Уютное помещение и удобная мебель
12.	Удобный график работы
13.	Результаты проверки работы контролирующими органами
98.	Другое ЧТО ИМЕННО? ВПИШИТЕ _____
97.	Ничего из перечисленного
99.	(НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ) Затрудняюсь ответить

41. Некоторым людям приходится сталкиваться с необходимостью выбора дома престарелых для пожилых родственников. На что бы Вы посоветовали им в первую очередь обратить внимание при выборе дома престарелых? Вы можете выбрать от одного до пяти ответов. (покажите карточку №16, не более пяти ответов) ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ НЕ СОВЕТОВАЛ БЫ ОТДАВАТЬ РОДСТВЕННИКА В ДОМ ПРЕСТАРЕЛЫХ, СКАЖИТЕ, ЧТО НЕТ ИНОГО ВЫБОРА И ПОПРОСИТЕ ВЫБРАТЬ КРИТЕРИИ. ЕСЛИ РЕСПОНДЕНТ СОВСЕМ ОТКАЗЫВАЕТСЯ – ОТМЕТЬТЕ КОД 96

1.	Внимательность и заботливость персонала, наличие индивидуального подхода
2.	Качество, частота и разнообразие питания
3.	Качество ухода (в т.ч. медицинского) и присмотра за пожилыми людьми (как следят за здоровьем, моют, переодевают и т.д.)
4.	Организация досуга и развлечений (просмотр фильмов и т.д.)
5.	Состояние помещений, ванных комнат (чистота, уют, наличие ремонта)
6.	Условия проживания (количество человек в комнате, размер комнат, наличие телевизора в палатах и т.д.)
7.	Ухоженная и охраняемая прилегающая территория
8.	Наличие оборудования для процедур, специальных занятий
9.	Приемлемая стоимость услуг
10.	Достаточное количество обслуживающего персонала (в т.ч. медицинского)
11.	Удобство графика посещений родственниками.
12.	Возможности связаться с руководством учреждения (по электронной почте, через сайт).
13.	Наличие договора о социальном обслуживании с указанием прав и ответственности сторон
14.	Наличие на сайте учреждения данных о квалификации работников
15.	Результаты проверки работы контролирующими органами
16.	Местоположение, близость к дому
98.	Другое ЧТО ИМЕННО? ВПИШИТЕ _____
96.	Не рекомендовал бы этого делать (НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ)
97.	Ничего из перечисленного
99.	(НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ) Затрудняюсь ответить

42. В нашей стране есть центры социального обслуживания – это учреждения, оказывающие помощь лицам с ограниченными возможностями, пожилым людям и т.п. Государству нужно провести оценку работы таких учреждений. Как Вы считаете, что нужно оценивать в первую очередь? Вы можете выбрать от одного до пяти ответов. (покажите карточку №17, не более пяти ответов)

1.	Вежливость и отзывчивость сотрудников
2.	Умение сотрудников предоставить понятную, полную и своевременную консультацию
3.	Комфорт и удобство помещений (наличие мест для сидения, приспособлений для людей с ограниченными возможностями, мест для детских колясок)
4.	Приспособленность помещений для пожилых и лиц с ограниченными возможностями
5.	Наличие предварительной записи по телефону, Интернету
6.	Скорость обслуживания, отсутствие очередей
7.	Сроки ожидания предоставления услуг
8.	Набор бесплатных услуг и условия их получения (например, какие именно бытовые услуги предоставляются по уходу за пожилыми людьми, инвалидами и как их получить)
9.	Отсутствие препятствий при получении услуги (требование предоставить дополнительные документы или переделать документы)
10.	Возможность предварительно получить полную информацию об услугах и условиях их предоставления на сайте организации или по телефону.
11.	Наличие полной информации об услугах и условиях их предоставления на стендах внутри учреждения
12.	Удобное местоположение, транспортная доступность
13.	Результаты проверки работы контролирующими органами
98.	Другое ЧТО ИМЕННО? ВПИШИТЕ _____
97.	Ничего из перечисленного
99.	(НЕ ЗАЧИТЫВАТЬ) Затрудняюсь ответить