

**Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области
«Тверская академическая областная филармония»**

**Отчет о проведении исследования общественного мнения
(январь-декабрь 2014 года)**

Цель проводимого исследования – выявление процента представителей целевой аудитории, удовлетворенных качеством предоставляемых услуг, а также степени удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.

Задачи исследования: определить целевую аудиторию; проанализировать удовлетворенность слушателей теми или иными концертами; оценить предпочтения слушателей тому или иному виду концерта, выявить возможные пожелания и предложения в целях улучшения работы.

Объект исследования – постоянная целевая аудитория ГБУК «Тверская академическая областная филармония» – представители разных социальных, возрастных и гендерных групп города Твери и Тверской области. Учитывается и тот факт, что в генеральную совокупность вошли респонденты, которые на этапе исследования не имели полного представления об услугах учреждения и их качестве. Такая часть аудитории рассматривалась нами как потенциальная.

Метод исследования – качественно-количественный метод исследования со структурированной формой сбора данных (анкетный опрос). Помимо закрытых, анкета также включала так называемые открытые вопросы, которые были использованы с целью выявления возможных предложений, замечаний или предпочтений.

В анкету входили следующие вопросы:

1. Как часто Вы посещаете филармонию?
2. Какие концерты Вы предпочитаете?
3. Оцените деятельность филармонии по 5-балльной шкале.
4. Что Вам нравится, а что не нравится в Тверской филармонии? Оцените по 5-балльной шкале.
5. Какие концертные площадки, помимо Тверской филармонии, Вы посещаете?
6. Какие ассоциации у Вас возникают в связи с названием «Тверская филармония»?
7. Ваш пол.
8. Ваш возраст.
9. Ваше образование.
10. Ваш род деятельности.
11. Ваше семейное положение.
12. Ваши предложения, пожелания по улучшению деятельности филармонии.

Выводы.

С января по декабрь 2014 года информационной службой ГБУК «Тверская академическая областная филармония» было проведено социологическое исследование с целью получения статистических данных, отражающих степень удовлетворенности целевой аудитории учреждения качеством предоставляемых услуг, а также с целью выявления процента удовлетворенных качеством предоставляемых услуг.

С января по декабрь 2014 года стационарные концерты ГБУК «Тверская академическая областная филармония» посетили 48 343 человека. Всего было проведено 182 стационарных концерта, средняя посещаемость которых 266 человек. Из этого количества в роли респондентов нами выбирались 50 человек. Итого с января по декабрь нами были опрошены 8350 человек.

По результатам обработки полученных данных было выявлено 7 599 человек, которые отметили качество работы ГБУК «Тверская академическая областная филармония» как «высокое», т.е. на вопрос № 1 ответили «часто», а на вопрос № 3 ставили оценку не менее «4» (по пятибалльной шкале) (см. рис. 1), то есть 91 процент опрошенной аудитории осталось удовлетворенно качеством услуг учреждения.

В вопросе № 12 респондентами не высказывалось сколько-нибудь значимой критики качества работы ГБУК «Тверская академическая областная филармония» и в основном она касалась количества проведения концертов того или иного жанра (таких, например, как концерты романсов, органной музыки и оперных фестивалей), чаще всего респондент приходил к выводу, что в целом работа филармонии его полностью устраивает.

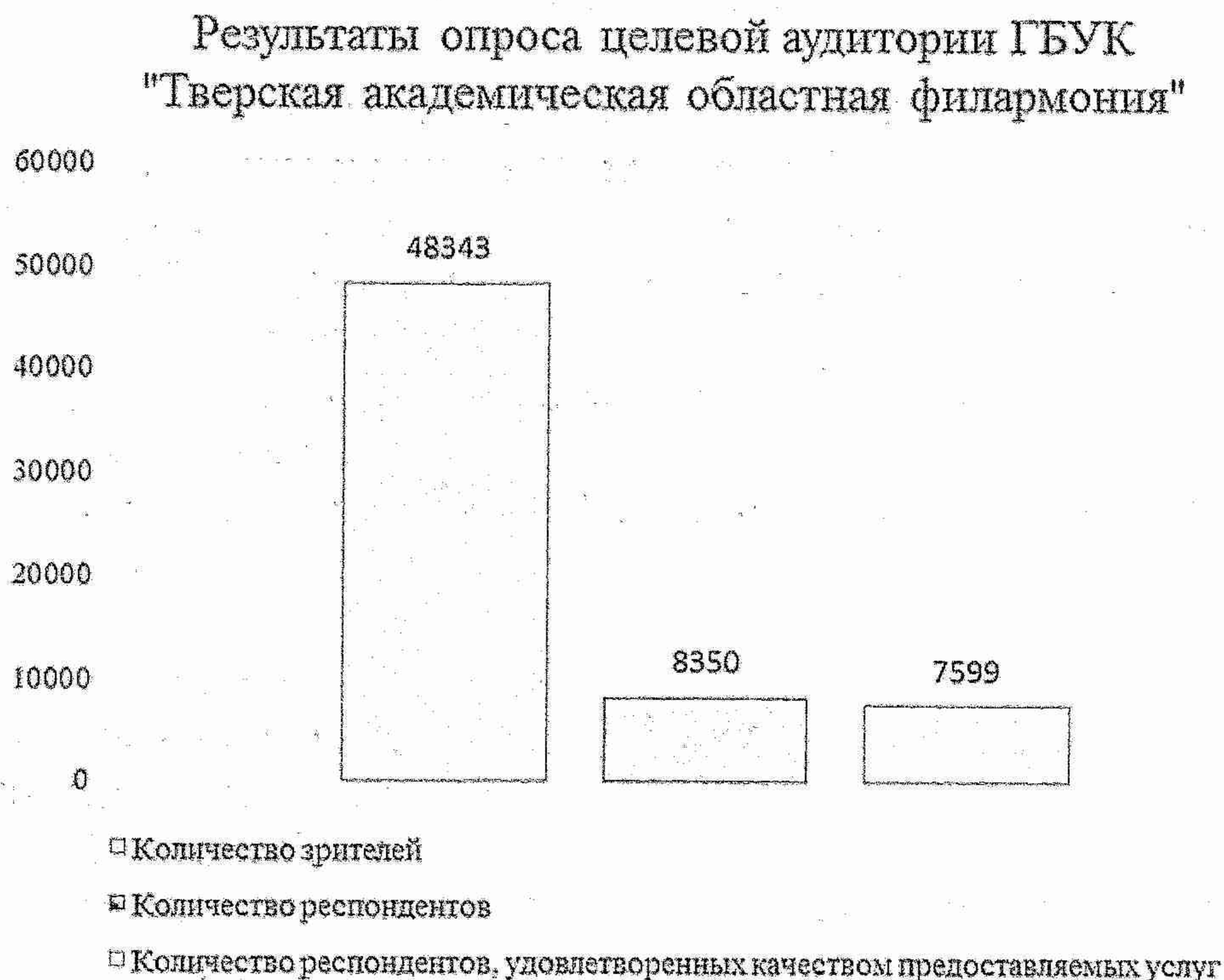


Рис. 1