

Директору ГБУК ТО «Тверская академическая
областная филармония»

Сальниковой Т.А.

От начальника отдела информации

Дени Н.Ю.

Отчет

Довожу до Вашего сведения, что за 2017 год (4 квартала) был проведен мониторинг слушателей Тверской филармонии о качестве оказания услуг посредством анкетирования.

За 2017 год было проведено 192 стационарных концерта, опрашивалось по 50 человек во время каждого концерта. То есть всего слушателями было заполнено 9 600 анкет.

По результатам обработки данных можно выделить следующие основные итоги:

- 8 047 человек часто посещают филармонию - 83,8% (вопрос №1), 1 328 респондентов (13,8%) посещают филармонию не очень часто или редко, остальные слушатели не ответили на этот вопрос (225 человек);

- на вопрос №2 (Какие концерты Вы предпочитаете?) слушатели ответили следующим образом: 6 077 человек написали, что любят посещать концерты классической музыки (63,3%), 1 917 респондентов выделили джаз в качестве своей любимой музыки (20%), 519 человек сошлись во мнении, что им нравятся программы с популярными произведениями (5,4%). Это три самых популярных ответа. Остальные 1 087 человек отвечали по-разному.

- на вопрос №3 о качестве оказания услуг в Тверской филармонии 9 073 респондента поставили оценку «4» или «5», то есть 94,5% остались удовлетворены качеством оказания услуг в организации, 112 человек поставили оценку «2» и «3» – 1,2%, 415 человек не ответили на этот вопрос, либо написали «затрудняюсь ответить»;

- 66,8% слушателей – женщины (6 409 человек), 33,2% (3 191 человек) – мужчины;

- у 83,5% респондентов есть высшее образование (8 012 человек);

- среди часто встречаемых пожеланий слушателей можно выявить следующие:

- увеличить места для сидения в фойе;
- увеличить количество трансляций концертов через Интернет;
- уменьшить цену на концерты с гастролирующими артистами и т.д.;
- получать электронную рассылку по почте с ближайшим репертуаром.

09.01.18



Дени Н.Ю.

Государственное бюджетное учреждение культуры Тверской области
«ТВЕРСКАЯ АКАДЕМИЧЕСКАЯ ОБЛАСТНАЯ ФИЛАРМОНИЯ»

Протокол № 12

Заседание комиссии по итогам мониторинга общественного мнения
за 2017 год (4 квартала)

г. Тверь

« 9 » января 2018 г.

ПРИСУТСТВОВАЛИ:

Председатель комиссии – Сальникова Т.А., директор ГБУК ТО «Тверская академическая областная филармония»

Члены комиссии:

1. Шеленина Р.А., заместитель директора по филармонической работе
2. Дени Н.Ю., начальник отдела информации
3. Бобров К.А., помощник художественного руководителя

Секретарь комиссии: Козырева А.И., главный специалист отдела информации

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Обобщение итогов мониторинга общественного мнения слушателей ГБУК «Тверская академическая областная филармония» о качестве оказываемых услуг за 4 квартала 2017 года, подсчет общего процента удовлетворенности слушателей оказываемыми услугами.

СЛУШАЛИ:

На заседании комиссии выступила Дени Н.Ю., ознакомив всех с повесткой дня и подводя итоги проведения мониторинга общественного мнения за 4 квартала 2017 года. Были озвучены следующие итоги мониторинга:

1. Общее количество полученных анкет – 9 600 шт., так как стационарно в Тверской филармонии было проведено 172 концерта, на каждом из которых опрашивались по 50 человек.

2. Процент слушателей, удовлетворенных качеством оказания услуг (т.е. тех, кто высоко оценивает качество оказания услуг Тверской филармонией) – 94,5%. Всего 9 073 респондента.

3. Среди часто встречаемых пожеланий слушателей можно выявить следующие:

- увеличить места для сидения в фойе;
- увеличить количество трансляций концертов через Интернет;
- уменьшить цену на концерты с гастролирующими артистами и т.д.;
- получать электронную рассылку по почте с ближайшим репертуаром.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить 94,5% в качестве показателя удовлетворенности слушателей качеством оказания услуг.

Голосовали: «ЗА» - 4 человек

«ПРОТИВ» - 0 человек

«ВОЗДЕРЖАЛИСЬ» - 0 человек.

Председатель комиссии:

Члены комиссии:

Секретарь комиссии:



Сальникова Т.А.

Шеленина Р.А.

Дени Н.Ю.

Бобров К.А.

Козырева А.И.