

Директору ГБУК ТО «Тверская академическая
областная филармония»

Сальниковой Т.А.

От начальника отдела информации

Дени Н.Ю.

Отчет

Довожу до Вашего сведения, что за 9 месяцев 2018 года был проведен мониторинг слушателей Тверской филармонии о качестве оказания услуг посредством анкетирования.

За 9 месяцев 2018 года было проведено 132 стационарных концертов, опрашивалось по 50 человек во время каждого концерта. То есть всего слушателями было заполнено 6 600 анкет.

По результатам обработки данных можно выделить следующие основные итоги:

- 5 326 человек часто посещают филармонию - 80,7% (вопрос №1), 1 250 респондентов (19%) посещают филармонию не очень часто или редко;

- на вопрос №2 (Какие концерты Вы предпочитаете?) слушатели ответили следующим образом: 4 625 человек написали, что любят посещать концерты классической музыки (70,1%), 1 130 респондентов выделили джаз в качестве своей любимой музыки (17,1%), 234 человека сошлись во мнении, что им нравятся программы с популярными произведениями (3,5%). Это три самых популярных ответа. Остальные 611 человек отвечали по-разному.

- на вопрос №3 о качестве работы Тверской филармонии 6 219 респондентов поставили оценку «4» или «5», то есть 94,2% остались удовлетворены качеством оказания услуг в организации, 96 человек поставили оценку «2» и «3» – 1,5%, 285 человек не ответили на этот вопрос, либо написали «затрудняюсь ответить»;

- 66,1% слушателей - женщины (4 365 человек), 33,9% (2 235 человек) - мужчины;

- Среди часто встречаемых пожеланий слушателей можно выявить следующие:

- увеличить места для сидения в фойе;
- увеличить большой зал;
- привозить чаще более популярных и известных артистов;
- сделать больше точек по продаже билетов филармонии по городу (далеко ехать от дома).

10.10.18


Дени Н.Ю.

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

Протокол № 17

Заседание комиссии по итогам мониторинга общественного мнения
за 9 месяцев 2018 года

г. Тверь

« 11 » октября 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 9 месяцев 2018 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 9 месяцев 2018 года. Были озвучены следующие итоги мониторинга:

1. Общее количество полученных анкет – 6 600 шт., так как стационарно в Тверской филармонии было проведено 132 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) – 94,2%.

3. Среди часто встречаемых пожеланий слушателей можно выявить следующие:

- увеличить места для сидения в фойе;
- увеличить большой зал;
- привозить чаще более популярных и известных артистов;
- сделать больше точек по продаже билетов филармонии по городу (далеко ехать от дома).

РЕШИЛИ:

1. Утвердить 94,2% 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.