

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 2017 года был проведен мониторинг слушателей Тверской филармонии о качестве оказания услуг посредством анкетирования.

За 9 месяцев 2017 года был проведен 121 стационарный концерт, опрашивалось по 50 человек во время каждого концерта. То есть всего слушателями было заполнено 6 050 анкет.

По результатам обработки данных можно выделить следующие основные итоги:

- 4 919 человек часто посещают филармонию - 81,3% (вопрос №1), 906 респондентов (15%) посещают филармонию не очень часто или редко;

- на вопрос №2 (Какие концерты Вы предпочитаете?) слушатели ответили следующим образом: 4 021 человек написали, что любят посещать концерты классической музыки (66,5%), 952 респондента выделили джаз в качестве своей любимой музыки (15,7%), 356 человек сошлись во мнении, что им нравятся программы с популярными произведениями (5,9%). Это три самых популярных ответа. Остальные 721 человек отвечали по-разному.

- на вопрос №3 о качестве работы Тверской филармонии 5 726 респондентов поставили оценку «4» или «5», то есть 94,6% остались удовлетворены качеством оказания услуг в организации, 63 человек поставили оценку «2» и «3» – 1%, 261 человека не ответили на этот вопрос, либо написали «затрудняюсь ответить»;

- 69% слушателей - женщины (4 174 человек), 21% (1 876 человек)- мужчины;

- Среди часто встречаемых пожеланий слушателей можно выявить следующие:

- увеличить места для сидения в фойе;
- увеличить ассортимент бара;
- обустроить место для курения в здании;
- уменьшить цену на концерты с гастрوليрующими артистами и т.д.
- получать электронную рассылку по почте с ближайшим репертуаром;
- разрешить посещать спектакли с детьми младше 3-х лет.

06.10.17

Дени Н.Ю.

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

Протокол № 10
Заседание комиссии по итогам мониторинга общественного мнения
за 9 месяцев 2017 года

г. Тверь

« 9 » октября 2017 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 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 9 месяцев 2017 года. Были озвучены следующие итоги мониторинга:

1. Общее количество полученных анкет – 6 050 шт., так как стационарно в Тверской филармонии был проведен 121 концерт, 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) – 94,6% (2 410 - за I квартал и 2 320 - за II квартал 2017 года и 996 – за III квартал. Всего 5 726 респондентов.

3. Среди часто встречаемых пожеланий слушателей можно выявить следующие:

- увеличить места для сидения в фойе;
- увеличить ассортимент бара;
- обустроить место для курения в здании;
- уменьшить цену на концерты с гастролирующими артистами и т.д.
- получать электронную рассылку по почте с ближайшим репертуаром;
- разрешить посещать спектакли с детьми младше 3-х лет.

РЕШИЛИ:

1. Утвердить 94,6% 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.