

**Отчет по оценке качества предоставленных услуг**  
**за II квартал 2019 года**

В ходе проведенного в Новосибирском государственном драматическом театре «Старый дом» исследования были опрошены 191 человек. Из них мужчин – 26,2% женщин – 73,8%. Большинство опрошенных (53,0%) составили зрители в возрасте от 15-29 лет (см. табл.1).

Таблица 1

Возраст респондентов

<b>Возрастная группа</b>	<b>% к числу ответивших</b>
15-29 лет	53,0
30-49 лет	21,3
50 лет и больше 50 лет	25,7

Преобладающее количество респондентов (41,5%) имеют или в данный момент получают высшее образование (см. табл. 2).

Таблица 2

Образование респондентов

<b>Образование</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Учёная степень	-
Высшее	41,5
Неоконченное высшее	2,2
Среднее специальное	16,4
Общее среднее	13,7
Неполное среднее	16,4

Большинство опрошенных зрителей при ответе на вопрос о роде деятельности относят себя к студентам, учащимся (36,1%), специалисты, служащие, инженерно-технические работники (18,8%), пенсионеры – 15,7%. Подавляющая часть респондентов проживает в Ленинском (17,2%), районе, за пределами города (16,7%), (Владивосток, Омск, Сыктывкар, Ростов - на - Дону, С-Пб) , в Кировском районе (16,1%).

Велика доля опрошенных, пришедших в «Старый дом» впервые (39,6%) (см. табл.3).

При этом в лидерах при ответе на вопрос, «Какие спектакли текущего репертуара нашего театра Вы видели?» оказались спектакли «Валентинов день» (14,7%), «Аристократы поневоле», «Я здесь» (11,5%), «Сиротливый запад», «Недоразумение» (11,0%), «Головлевые» (9,9). Среди спектаклей, оставивших самое яркое впечатление, наибольшую популярность получили «Sociopath/Гамлет» (17,6%), «Калека с о. Инишмаан» (12,2%), «Головлевые» (10,8%).

Таблица 3

Частота посещения театра «Старый дом»

<b>Частота посещения</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Несколько раз в месяц	4,8
Раз в месяц	3,2
Раз в 2-3 месяца	12,3
Раз в полгода	10,7
Раз в год	15,0
Реже одного раза в год	12,8
Только премьеры	1,6
Посещение впервые	39,6

Наиболее популярными источниками информации о спектаклях «Старого дома» в данном отчётном периоде стали:

1. Сайт театра «Старый дом» (24,5%)

2. Социальные сети (16,2%)
3. Распространители билетов (14,4%)
4. Другое (13,0)
5. Прочие (кроме сайта театра «Старый дом» и его аккаунтов в социальных сетях) интернет-ресурсы (10,6%)
6. Афиши около театра «Старый дом» (9,7%)
7. Афиши в вузах (6,5%)
8. Газеты, журналы (2,3%)

Наиболее популярными способами покупки билетов в «Старый дом», согласно полученным данным, стали:

- ✓ Предварительное бронирование на сайте театра (24,6%);
- ✓ Покупка билетов на сайте театра (23,0%);
- ✓ Покупка билетов заранее в кассе театра (21,2%);
- ✓ Покупка билетов через систему «Городские зрелищные кассы» (18,6%);
- ✓ Покупка билетов у распространителей (18,6%);
- ✓ Предварительное бронирование билетов по телефону (2,9%);
- ✓ Покупка билетов перед началом спектакля (2,7%);

Факторами, оказавшими наиболее влияние на выбор спектакля респондентом, оказались:

- ✓ Жанр спектакля (комедия) – 21,8%;
- ✓ Пригласили друзья, родственники – 12,6%
- ✓ Советы друзей, коллег по работе – 11,7%;
- ✓ Удобное время показа спектакля – 11,1%;
- ✓ Рекомендация распространителя билетов – 4,3%;
- ✓ Реклама – 3,7%.

Большинство опрошенных зрителей «Старого дома» удовлетворены доступностью и качеством предоставленной информации о спектаклях (см. табл. 5 и 6).

Таблица 5

Степень удовлетворенности доступностью предоставленной информации о спектаклях

<b>Степень удовлетворенности</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Да	100,0
Частично	-
Нет	-

Таблица 6

Степень удовлетворенности качеством предоставленной информации о спектаклях

<b>Степень удовлетворенности</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Да	98,8
Нет	-
Частично	1,2

Также подавляющая часть респондентов удовлетворена доступностью и качеством предоставленных услуг (см. табл. 7 и 8).

Таблица 7

Степень удовлетворенности доступностью предоставленных услуг

<b>Степень удовлетворенности</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Да	98,2
Частично	0,6
Нет	1,2

## Степень удовлетворенности качеством предоставленных услуг

<b>Степень удовлетворенности</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Да	97,7
Частично	1,7
Нет	0,6

Среди опрошенных зрителей 3,2 % имеют инвалидность I, II, III группы

Подводя итог проведённому исследованию, можно сделать следующие выводы: подавляющее большинство опрошенных зрителей театра «Старый дом» по-прежнему удовлетворено доступностью и качеством предоставленной информации о спектаклях, а также качеством и доступностью предоставленных услуг. Значимой остаётся доля респондентов, впервые посетивших «Старый дом».

Главный администратор отдела службы зрителей Сачкова Л. И.