

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

В ходе проведенного в Новосибирском государственном драматическом театре «Старый дом» исследования были опрошены 200 человек. Из них мужчин – 36,5% женщин – 63,5%. Большинство опрошенных (37,2 %) 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	37,2
30-49 лет	35,7
50 лет и больше 50 лет	27,1

Преобладающее количество респондентов (49,0%) имеют или в данный момент получают высшее образование (см. табл. 2).

Таблица 2

Образование респондентов

<b>Образование</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Два и более высших	5,5
Высшее	49,0
Неоконченное высшее	1,0
Среднее специальное	22,5
Неоконченное среднее специальное	0,2
Общее среднее	16,0
Неполное среднее	7,0

Большинство опрошенных зрителей при ответе на вопрос о роде деятельности относят себя к специалистам, служащим, инженерно-техническим работникам (24,5%) студентам, учащимся (25,0%) и руководителям среднего звена управления (13,3%) , пенсионеров (14,4%)

Подавляющая часть респондентов проживает в Ленинском (12,0%), Октябрьском (14,0%), Центральном (12,5) районах, за пределами города (7,0%)

Велика доля опрошенных, посещающих театр «Старый дом» раз в полгода (24,0%) (см. табл.3).

При этом в лидерах при ответе на вопрос «Какие спектакли текущего репертуара нашего театра Вы видели?» оказались спектакли «Sociopath/Гамлет» (16,2%), «Вечера на хуторе близ Диканьки» (11,1%), «Зулейха» (17,9), «Вишневый сад» (12,8).

Таблица 3

Частота посещения театра «Старый дом»

<b>Частота посещения</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Несколько раз в месяц	4,0
Раз в месяц	5,0
Раз в 2-3 месяца	19,5
Раз в полгода	24,0
Раз в год	17,5
Реже одного раза в год	10,0
Только премьеры	0
Посещение впервые	20,0

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

1. Сайт театра «Старый дом» (46,9%)
2. Распространители билетов (20,4%)
3. Прочие (кроме сайта театра «Старый дом» и его аккаунтов в социальных сетях) интернет-ресурсы (8,7%)
4. Социальные сети (22,4%)
5. Афиши около театра «Старый дом» (7,1%)
6. Афиши в вузах (10,2%)
7. Газеты, журналы (3,1%)

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

- ✓ Покупка билетов у распространителей (6,7%);

- ✓ Покупка билетов заранее в кассе театра (19,2%);
- ✓ Предварительное бронирование на сайте театра (38,3%);
- ✓ Покупка билетов на сайте театра (27,5%);
- ✓ Покупка билетов перед началом спектакля (10,4%);
- ✓ Предварительное бронирование билетов по телефону (10,9%).

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

- ✓ Жанр спектакля (комедия) – 36,6%;
- ✓ Советы друзей, коллег по работе – 23,7%;
- ✓ Пригласили друзья, родственники – 20,1%
- ✓ Удобное время показа спектакля – 18,6%;
- ✓ Рекомендация распространителя билетов – 16,0%.
- ✓ Участие любимого артиста – 11,9%
- ✓ Реклама – 13,9%
- ✓ Режиссер спектакля – 10,3%

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

Степень удовлетворенности	% к числу ответивших
Да	100,0
Частично	0

Таблица 6

Степень удовлетворенности качеством предоставленной информации о спектаклях

Степень удовлетворенности	% к числу ответивших
Да	100,
Нет	0

Частично	0
----------	---

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

Таблица 7

Степень удовлетворенности доступностью предоставленных услуг

Степень удовлетворенности	% к числу ответивших
Да	99,0
Частично	1,0

Таблица 8

Степень удовлетворенности качеством предоставленных услуг

Степень удовлетворенности	% к числу ответивших
Да	100,0
Частично	0

Подводя итог проведённому исследованию в IV квартале 2019 г., 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.

Главный администратор отдела службы зрителя Резникова Е. И.