

Отчет по оценке качества предоставленных услуг
за I квартал 2019 года

В ходе проведенного в Новосибирском государственном драматическом театре «Старый дом» исследования были опрошены 224 человека. Из них мужчин – 24,2% женщин – 75,8%. Большинство опрошенных (41,7%) составили зрители в возрасте от 15-29 лет (см. табл.1).

Таблица 1

Возраст респондентов

Возрастная группа	% к числу ответивших
15-29 лет	41,7
30-49 лет	32,7
50 лет и больше 50 лет	25,6

Преобладающее количество респондентов (57,1%) имеют или в данный момент получают высшее образование (см. табл. 2).

Таблица 2

Образование респондентов

Образование	% к числу ответивших
Учёная степень	-
Высшее	57,1
Неоконченное высшее	2,8
Среднее специальное	19,8
Общее среднее	3,2
Неполное среднее	5,1

Большинство опрошенных зрителей при ответе на вопрос о роде деятельности относят себя к специалистам, служащим, инженерно-техническим работникам (30,5%) студентам, учащимся (18,2%) и пенсионеры – 17,3%. Подавляющая часть респондентов проживает в Октябрьском (17,7%), районе, за пределами города (17,2%), в Ленинском районе (16,3%).

Велика доля опрошенных, пришедших в «Старый дом» впервые (32,3%) (см. табл.3).

При этом в лидерах при ответе на вопрос, «Какие спектакли текущего репертуара нашего театра Вы видели?» оказались спектакли «Валентинов день» (8,2%), «Ночь Гельвера» (6,5%), «Сиротливый запад» (6,3), «Снегурочка» (5,6). Среди спектаклей, оставивших самое яркое впечатление, наибольшую популярность получили «Sociopath/Гамлет» (11,8%), «Вечера на хуторе близ Диканьки» (11,8%), «Пер Гюнт» (11,6%).

Таблица 3

Частота посещения театра «Старый дом»

Частота посещения	% к числу ответивших
Несколько раз в месяц	6,3
Раз в месяц	9,4
Раз в 2-3 месяца	12,6
Раз в полгода	13,0
Раз в год	10,8
Реже одного раза в год	13,5
Только премьеры	2,2
Посещение впервые	32,3

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

1. Сайт театра «Старый дом» (30,2%)
2. Другое (15,8)

3. Социальные сети (15,3%)
4. Распространители билетов (13,1%)
5. Прочие (кроме сайта театра «Старый дом» и его аккаунтов в социальных сетях) интернет-ресурсы (9,5%)
6. Афиши около театра «Старый дом» (9,0%)
7. Афиши в вузах (4,5%)
8. Газеты, журналы (0,9%)

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

- ✓ Предварительное бронирование на сайте театра (23,4%);
- ✓ Покупка билетов заранее в кассе театра (21,2%);
- ✓ Покупка билетов через систему «Городские зрелищные кассы» (18,5%);
- ✓ Покупка билетов на сайте театра (19,8%);
- ✓ Покупка билетов у распространителей (8,1%);
- ✓ Предварительное бронирование билетов по телефону (5,0%);
- ✓ Покупка билетов перед началом спектакля (4,1%);

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

- ✓ Жанр спектакля (комедия) – 15,7%;
- ✓ Советы друзей, коллег по работе – 14,5%;
- ✓ Пригласили друзья, родственники – 13,9%
- ✓ Удобное время показа спектакля – 9,5%;
- ✓ Рекомендация распространителя билетов – 6,5%;
- ✓ Реклама – 6,5%.

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	98,0
Частично	-
Нет	2,0

Таблица 6

Степень удовлетворенности качеством предоставленной информации о спектаклях

Степень удовлетворенности	% к числу ответивших
Да	98,5
Нет	1,5
Частично	-

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	98,0
Частично	0,5
Нет	1,5

Степень удовлетворенности качеством предоставленных услуг

Степень удовлетворенности	% к числу ответивших
Да	98,5
Частично	0,5
Нет	1,5

Среди опрошенных зрителей 7,9 % 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. Также значимой остаётся доля респондентов, впервые посетивших «Старый дом».

Главный администратор отдела службы зрителей Сачкова Л. И.