

**Отчет по оценке качества предоставленных услуг**  
**за I квартал 2020 года**

В ходе проведенного в Новосибирском государственном драматическом театре «Старый дом» исследования были опрошены 200 человек. Из них мужчин – 33,5% женщин – 66,5%. Большинство опрошенных (43,5 %) составили зрители в возрасте от 30-49 лет (см. табл.1).

Таблица 1

Возраст респондентов

<b>Возрастная группа</b>	<b>% к числу ответивших</b>
15-29 лет	32,5
30-49 лет	43,5
50 лет и больше 50 лет	24,0

Преобладающее количество респондентов (53,0%) 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	7,5
Высшее	53,0
Другое	0
Среднее специальное	22,5
Неоконченное среднее специальное	0,2
Общее среднее	14,5
Неполное среднее	2,5

Большинство опрошенных зрителей при ответе на вопрос о роде деятельности относят себя к специалистам, служащим, инженерно-техническим работникам (25,8%) студентам, учащимся (20,0%) и руководителям среднего звена управления (12,6%) , пенсионеров (13,2%)

Подавляющая часть респондентов проживает в Ленинском (13,5%), Октябрьском (13,5%), Первомайском (13,0%), Кировском, Засельцовском районах (10,5%), за пределами города (7,0%)

Велика доля опрошенных, посещающих театр «Старый дом» раз в полгода (28,0%), раз в 2-3 месяца (26%) (см. табл.3).

При этом в лидерах при ответе на вопрос «Какие спектакли текущего репертуара нашего театра Вы видели?» оказались спектакли «Sociopath/Гамлет» (35,0%), «Пер Гюнт» (28,2%), «Зулейха открывает глаза» (38,7%), «Вишневый сад» (27,6%), «Тетки» (28,2%), детский спектакль «Путешествие Нильса с дикими гусями» (21,5%)

Таблица 3

Частота посещения театра «Старый дом»

Частота посещения	% к числу ответивших
Несколько раз в месяц	2,0
Раз в месяц	4,5
Раз в 2-3 месяца	26,0
Раз в полгода	28,0
Раз в год	13,5
Реже одного раза в год	6,0
Только премьеры	0,5
Посещение впервые	19,5

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

1. Сайт театра «Старый дом» (71,3%)
2. Распространители билетов (15,4%)
3. Прочие (кроме сайта театра «Старый дом» и его аккаунтов в социальных сетях) интернет-ресурсы (11,8%)
4. Социальные сети (33,8%)
5. Афиши около театра «Старый дом» (17,4%)
6. Афиши в вузах (12,3%)
7. Газеты, журналы (1,5%)

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

- ✓ Покупка билетов у распространителей (15,4%);
- ✓ Покупка билетов заранее в кассе театра (19,2%);
- ✓ Предварительное бронирование на сайте театра (38,3%);
- ✓ Покупка билетов на сайте театра (71,3%);
- ✓ 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

<b>Степень удовлетворенности</b>	<b>% к числу ответивших</b>
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

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

Таблица 8

Степень удовлетворенности качеством предоставленных услуг

<b>Степень удовлетворенности</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Да	99,5
Частично	0,5

Подводя итог проведённому исследованию в 1 квартале 2020 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.