

Отчет по оценке качества предоставленных услуг
за I квартал 2018 года

В ходе проведенного в Новосибирском государственном драматическом театре «Старый дом» исследования были опрошены 294 человека. Из них мужчин – 25,8% женщин – 74,2%. Большинство опрошенных (45,4%) составили зрители в возрасте от 30-49 лет (см. табл.1).

Таблица 1

Возраст респондентов

Возрастная группа	% к числу ответивших
15-29 лет	39,6
30-49 лет	45,4
50 лет и больше 50 лет	15,0

Преобладающее количество респондентов (59,6%) имеют или в данный момент получают высшее образование (см. табл. 2).

Таблица 2

Образование респондентов

Образование	% к числу ответивших
Учёная степень	4,0
Высшее	59,3
Неоконченное высшее	7,0
Среднее специальное	14,0
Общее среднее	9,5
Неполное среднее	6,7

Большинство опрошенных зрителей при ответе на вопрос о роде деятельности относят себя к специалистам, служащим, инженерно-техническим работникам (35,1%) студентам, учащимся (20,8%) и руководителям среднего звена управления – 13,2%. Подавляющая часть респондентов проживает в Ленинском (17,7%), Октябрьском (14,7%), районах, за пределами города (13%)

Велика доля опрошенных, пришедших в «Старый дом» впервые (22,1%) (см. табл.3).

При этом в лидерах при ответе на вопрос «Какие спектакли текущего репертуара нашего театра Вы видели?» оказались спектакли «Очень простая история» (16,1%), «Морозко» (11,7%), «Тетки» (9,1), «Головлевы» (7,3). Среди спектаклей, оставивших самое яркое впечатление, наибольшую популярность получили «Тетки» (6,8%), «Сиротливый запад» (4,2%), «Вечера на хуторе близ Диканьки» (4,0%).

Таблица 3

Частота посещения театра «Старый дом»

Частота посещения	% к числу ответивших
Несколько раз в месяц	3,5
Раз в месяц	7,6
Раз в 2-3 месяца	20,1
Раз в полгода	20,4
Раз в год	14,9
Реже одного раза в год	11,1
Только премьеры	3,0
Посещение впервые	22,1

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

1. Сайт театра «Старый дом» (38,3%)
2. Распространители билетов (20,3%)

3. Прочие (кроме сайта театра «Старый дом» и его аккаунтов в социальных сетях) интернет-ресурсы (12,0%)
4. Социальные сети (17,3%)
5. Афиши около театра «Старый дом» (10,2%)
6. Газеты, журналы (6,4%)
7. Афиши в вузах (3,8%)

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

- ✓ Покупка билетов через систему «Городские зрелищные кассы» (28,8%);
- ✓ Покупка билетов заранее в кассе театра (25,2%);
- ✓ Предварительное бронирование на сайте театра (23,7%);
- ✓ Покупка билетов у распространителей (19,7%);
- ✓ Покупка билетов на сайте театра (13,6%);
- ✓ Предварительное бронирование билетов по телефону (4,0%).
- ✓ Покупка билетов перед началом спектакля (2,9%);

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

- ✓ Жанр спектакля (комедия) – 27,5%;
- ✓ Советы друзей, коллег по работе – 22,9%;
- ✓ Пригласили друзья, родственники – 22,1%
- ✓ Удобное время показа спектакля – 21,4%;
- ✓ Рекомендация распространителя билетов – 8,9%.

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	97,9
Частично	0,7
Нет	1,4

Таблица 6

Степень удовлетворенности качеством предоставленной информации о спектаклях

Степень удовлетворенности	% к числу ответивших
Да	97,1
Нет	1,1
Частично	1,8

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	98,2
Частично	1,1
Нет	0,7

Таблица 8

Степень удовлетворенности качеством предоставленных услуг

Степень удовлетворенности	% к числу ответивших
Да	97,6
Частично	1,4
Нет	1,0

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 зрителя Сачкова Л. И.