

**Отчет по оценке качества предоставленных услуг**  
**за II квартал 2018 года**

В ходе проведенного в Новосибирском государственном драматическом театре «Старый дом» исследования были опрошены 59 человека. Из них женщин – 67,2%, мужчин – 32,8%. Большинство опрошенных (64,3%) 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	64,3
30-49 лет	28,6
50 лет и больше 50 лет	7,1

Преобладающее количество респондентов (68,4%) 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	7,0
Высшее	68,4
Неоконченное высшее	7,0
Среднее специальное	3,5
Общее среднее	10,5
Неполное среднее	10,5

Большинство опрошенных зрителей при ответе на вопрос о роде деятельности относят себя к студентам, учащимся (24,1%), специалистам, служащим, инженерно-техническим работникам (16,7%) и руководителям среднего звена управления – 11,1%. Подавляющая часть респондентов проживает в Центральном (18,2%), Октябрьском и Ленинском (14,5%), районах, за пределами города (12,7%)

Велика доля опрошенных, пришедших в «Старый дом» впервые (28,1%) (см. табл.3).

При этом в лидерах при ответе на вопрос «Какие спектакли текущего репертуара нашего театра Вы видели?» оказались спектакли «Сиротливый запад», «Головлев», (22,0%), «Вечера на хуторе близ Диканьки» (20,0%), «Калека с о. Инишмаан» (20,0%), «Очень простая история» (20,0%). Среди спектаклей, оставивших самое яркое впечатление, наибольшую популярность получили «Сиротливый запад» (25,0%), «Головлев» (14,3%), «Злачные пажити»(14,3%).

Таблица 3

Частота посещения театра «Старый дом»

<b>Частота посещения</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Несколько раз в месяц	10,5
Раз в месяц	12,3
Раз в 2-3 месяца	5,3
Раз в полгода	12,3
Раз в год	14,0
Реже одного раза в год	15,8
Только премьеры	1,8
Посещение впервые	28,1

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

1. Сайт театра «Старый дом» (43,6%)

2. Распространители билетов (18,2%)
3. Прочие (кроме сайта театра «Старый дом» и его аккаунтов в социальных сетях) интернет-ресурсы (18,2%)
4. Социальные сети (12,7%)
5. Афиши около театра «Старый дом» (9,1%)
6. Газеты, журналы (1,8%)
7. Афиши в вузах (9,1%)

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

- ✓ Покупка билетов через систему «Городские зрелищные кассы» (22,6%);
- ✓ Покупка билетов заранее в кассе театра (22,6%);
- ✓ Предварительное бронирование на сайте театра (24,5%);
- ✓ Покупка билетов у распространителей (13,2%);
- ✓ Покупка билетов на сайте театра (20,8%);
- ✓ Предварительное бронирование билетов по телефону (1,9%).
- ✓ Покупка билетов перед началом спектакля (3,8%);

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

- ✓ Жанр спектакля (комедия) – 34,6%;
- ✓ Советы друзей, коллег по работе – 32,7%;
- ✓ Пригласили друзья, родственники – 19,2% ;
- ✓ Удобное время показа спектакля – 15,4%;
- ✓ Участие любимого артиста 13,5%;
- ✓ Рекомендация распространителя билетов – 13,5%;

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

<b>Степень удовлетворенности</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Да	98,1
Частично	-
Нет	1,9

Таблица 6

Степень удовлетворенности качеством предоставленной информации о спектаклях

<b>Степень удовлетворенности</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Да	94,4
Нет	5,6
Частично	-

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	-
Нет	-

## Степень удовлетворенности качеством предоставленных услуг

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

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.