

Отчет по оценке качества предоставленных услуг
за IV квартал 2017 года

В ходе проведенного в Новосибирском государственном драматическом театре «Старый дом» исследования были опрошены 429 человек. Из них мужчин – 22,9% женщин – 77,1%. Большинство опрошенных (48,9%) составили зрители в возрасте от 30-49 лет (см. табл.1).

Таблица 1

Возраст респондентов

Возрастная группа	% к числу ответивших
15-29 лет	31,4
30-49 лет	48,9
50 лет и больше 50 лет	19,8

Преобладающее количество респондентов (65,1%) имеют или в данный момент получают высшее образование (см. табл. 2).

Таблица 2

Образование респондентов

Образование	% к числу ответивших
Учёная степень	0,2
Высшее	65,1
Неоконченное высшее	1,0
Среднее специальное	13,1
Неоконченное среднее специальное	0,2
Общее среднее	9,7
Неполное среднее	2,6

Большинство опрошенных зрителей при ответе на вопрос о роде деятельности относят себя к специалистам, служащим, инженерно-техническим работникам (31,1%) студентам, учащимся (12,9%) и руководителям среднего звена управления – 11,9%

Подавляющая часть респондентов проживает в Ленинском (17,7%), Октябрьском (14,7%), районах, за пределами города (13%)

Велика доля опрошенных, пришедших в «Старый дом» впервые (22,8%) (см. табл.3).

При этом в лидерах при ответе на вопрос «Какие спектакли текущего репертуара нашего театра Вы видели?» оказались спектакли «Вечера на хуторе близ Диканьки» (19,2%), «Тетки» (15,4%), «Пер Гюнт» (11,9), «Вишневый сад» (11,9). 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	5,9
Раз в месяц	6,4
Раз в 2-3 месяца	15,9
Раз в полгода	18,8
Раз в год	15,9
Реже одного раза в год	13,8
Только премьеры	0,5
Посещение впервые	22,8

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

1. Сайт театра «Старый дом» (34,1%)
2. Распространители билетов (20,3%)
3. Прочие (кроме сайта театра «Старый дом» и его аккаунтов в социальных сетях) интернет-ресурсы (11,2%)
4. Социальные сети (10,7%)
5. Афиши около театра «Старый дом» (7%)
6. Афиши в вузах (4%)
7. Газеты, журналы (2,1%)

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

- ✓ Покупка билетов у распространителей (25,8%);
- ✓ Покупка билетов через систему «Городские зрелищные кассы» (25%);
- ✓ Покупка билетов заранее в кассе театра (21%);
- ✓ Предварительное бронирование на сайте театра (15,9%);
- ✓ Покупка билетов на сайте театра (9,4%);
- ✓ Покупка билетов перед началом спектакля (4,7%);
- ✓ Предварительное бронирование билетов по телефону (1,9%).

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

- ✓ Жанр спектакля (комедия) – 31,6%;
- ✓ Советы друзей, коллег по работе – 21,5%;
- ✓ Пригласили друзья, родственники – 19,9%;
- ✓ Удобное время показа спектакля – 13,1%;
- ✓ Рекомендация распространителя билетов – 12,4%.

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	99,0
Частично	0,3

Таблица 6

Степень удовлетворенности качеством предоставленной информации о спектаклях

Степень удовлетворенности	% к числу ответивших
Да	96,9
Нет	1,0
Частично	2,1

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	97,7
Частично	1,8

Таблица 8

Степень удовлетворенности качеством предоставленных услуг

Степень удовлетворенности	% к числу ответивших
Да	96,3
Частично	2,0

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 зрителей Сачкова Л. И.