

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

В ходе проведенного в Новосибирском государственном драматическом театре «Старый дом» исследования были опрошены 151 человека. Из них женщин – 75,5%, мужчин – 24,5%. Большинство опрошенных (34,9%) 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	34,9
30-49 лет	34,2
50 лет и больше 50 лет	30,8

Преобладающее количество респондентов (55,2%) 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	5,5
Высшее	55,2
Неоконченное высшее	1,4
Среднее специальное	16,6
Общее среднее	13,1
Неполное среднее	8,3

Большинство опрошенных зрителей при ответе на вопрос о роде деятельности относят себя к студентам, учащимся (22,6%), специалистам, служащим, инженерно-техническим работникам (19,7%), пенсионерам – 16,8%. Подавляющая часть респондентов проживает в Ленинском и Октябрьском районах (20,3%), за пределами города (14,2%),

Велика доля опрошенных, пришедших в «Старый дом» впервые (29,5%) (см. табл.3).

При этом в лидерах при ответе на вопрос «Какие спектакли текущего репертуара нашего театра Вы видели?» оказались спектакли «Тетки», (30,5%), «Калека с о. Инишмаан» (16,2%), «Валентинов день», «Снегурочка» (15,2%). Среди спектаклей, оставивших самое яркое впечатление, наибольшую популярность получили «Тетки», «Калека с о. Инишмаан», (20,5%), «Пер Гюнт», «Вечера на хуторе близ Диканьки» (15,4%), «Сиротливый запад», «Очень простая история», (12,8%).

Таблица 3

Частота посещения театра «Старый дом»

<b>Частота посещения</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Несколько раз в месяц	4,0
Раз в месяц	8,1
Раз в 2-3 месяца	8,7
Раз в полгода	18,1
Раз в год	16,8
Реже одного раза в год	14,8
Только премьеры	-
Посещение впервые	29,5

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

1. Сайт театра «Старый дом» (28,8%)
2. Распространители билетов (22,4%)

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

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

- ✓ Покупка билетов заранее в кассе театра (31,9%);
- ✓ Покупка билетов через систему «Городские зрелищные кассы» (16,7%);
- ✓ Предварительное бронирование на сайте театра (24,6%);
- ✓ Покупка билетов у распространителей (8,0%);
- ✓ Покупка билетов на сайте театра (23,9%);
- ✓ Предварительное бронирование билетов по телефону (3,6%).
- ✓ Покупка билетов перед началом спектакля (2,2%);

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

- ✓ Жанр спектакля (комедия) – 43,4%;
- ✓ Пригласили друзья, родственники – 25,7% ;
- ✓ Советы друзей, коллег по работе – 24,3%;
- ✓ Рекомендация распространителя билетов – 18,4%;
- ✓ Реклама – 15,4
- ✓ Удобное время показа спектакля – 11,4%;

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

<b>Степень удовлетворенности</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Да	95,5
Частично	1,5
Нет	3,0

Таблица 6

Степень удовлетворенности качеством предоставленной информации о спектаклях

<b>Степень удовлетворенности</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Да	97,6
Нет	1,6
Частично	0,8

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	-

Таблица 8

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.