

Отчет по оценке качества предоставленных услуг
за IV квартал 2020 года

В ходе проведенного в Новосибирском государственном драматическом театре «Старый дом» исследования были опрошены 108 человек. Из них мужчин – 36,1% женщин – 63,9%. Большинство опрошенных (42,1 %) составили зрители в возрасте от 30-49 лет (см. табл.1).

Таблица 1

Возраст респондентов

| Возрастная группа | % к числу ответивших |
|--------------------------|-----------------------------|
| 15-29 лет | 40,2 |
| 30-49 лет | 42,1 |
| 50 лет и больше 50 лет | 17,8 |

Преобладающее количество респондентов (53,0%) имеют или в данный момент получают высшее образование (см. табл. 2).

Таблица 2

Образование респондентов

| Образование | % к числу ответивших |
|----------------------------------|-----------------------------|
| Два и более высших | 7,4 |
| Высшее | 49,1 |
| Другое | 0 |
| Среднее специальное | 18,5 |
| Неоконченное среднее специальное | 0,1 |
| Общее среднее | 14,8 |
| Неполное среднее | 10,2 |

Большинство опрошенных зрителей при ответе на вопрос о роде деятельности относят себя к специалистам, служащим, инженерно-техническим работникам (13,2%) студентам, учащимся (25,3%) и руководителям среднего звена управления (20,9%) , пенсионеров (6,6%)

Подавляющая часть респондентов проживает в Ленинском (13,0%), Октябрьском (13,0 %), Центральный (9,3%), Калининский, Заельцовском районах (11,1%)

Велика доля опрошенных, посещающих театр «Старый дом» раз в полгода (20,4%), раз в год (20,4%) (см. табл.3).

При этом в лидерах при ответе на вопрос «Какие спектакли текущего репертуара нашего театра Вы видели?» оказались спектакли: «Зулейха открывает глаза» (20,9%), «Вишневый сад» (22,1%), «Валентинов день» (20,9 %), «Тетки» (27,9%)

Таблица 3

Частота посещения театра «Старый дом»

| Частота посещения | % к числу ответивших |
|------------------------|----------------------|
| Несколько раз в месяц | 5,6 |
| Раз в месяц | 5,6 |
| Раз в 2-3 месяца | 18,5 |
| Раз в полгода | 20,4 |
| Раз в год | 20,4 |
| Реже одного раза в год | 12,0 |
| Только премьеры | 0,5 |
| Посещение впервые | 16,7 |

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

1. Сайт театра «Старый дом» (40,2%)
2. Распространители билетов (20,6%)
3. Социальные сети (25,2%)
4. Афиши около театра «Старый дом» (6,5%)

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

- ✓ Покупка билетов через кассы ги (25,0%);
- ✓ Предварительное бронирование на сайте театра (28,8%);
- ✓ Покупка билетов на сайте театра (25,0%);
- ✓ Предварительное бронирование билетов по телефону (9,6%).

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

- ✓ Советы друзей, коллег по работе – 26,8%;
- ✓ Пригласили друзья, родственники – 20,6%
- ✓ Участие любимого артиста – 10,3%
- ✓ Реклама – 17,5%
- ✓ Режиссер спектакля – 9,3%

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

| Степень удовлетворенности | % к числу ответивших |
|----------------------------------|-----------------------------|
| 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

| Степень удовлетворенности | % к числу ответивших |
|----------------------------------|-----------------------------|
| Да | 100,0 |
| Частично | 0 |

Таблица 8

Степень удовлетворенности качеством предоставленных услуг

| Степень удовлетворенности | % к числу ответивших |
|----------------------------------|-----------------------------|
| Да | 99,5 |
| Частично | 0,5 |

Подводя итог проведённому исследованию в IV квартале 2020 г., можно сделать следующие выводы: не смотря на то, что при условии наполняемости зрительного зала не более 50 % от общей вместимости и соблюдении санитарно-эпидемиологических требований, 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.