

## Отчет по оценке качества предоставленных услуг за II квартал 2016 года

В ходе проведенного в Новосибирском государственном драматическом театре «Старый дом» исследования были опрошены 190 человек. Из них мужчин – 14,7%, женщин – 85,3%. Большинство опрошенных (64%) представлено респондентами в возрасте от 15 до 29 лет (см. табл.1).

Таблица 1

Возраст респондентов

<b>Возрастная группа</b>	<b>% к числу ответивших</b>
15-29 лет	64
30-49 лет	27
50 лет и больше 50 лет	9

Подавляющая часть респондентов (72,2%) имеют или в данный момент получают высшее образование (см. табл. 2).

Таблица 2

Образование респондентов

<b>Образование</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Высшее	57,2
Неоконченное высшее	15
Среднее специальное	6,1
Общее среднее	8,3
Неполное среднее	13,3

Большинство опрошенных (39,5%) посещают театр «Старый дом» несколько раз в год, также велика доля тех, кто приходит в театр несколько раз в месяц (22,6%) (см. табл.3). При этом больше всего зрителей привлекают такие спектакли, как «Пер Гюнт» (36,3%), «Вечера на хуторе близ Диканьки» (31,1%), «Калека с острова Инишмаан» (28,9%), «Валентинов день» (26,8%), «В поисках радости. Век XXI» (26,4%), «Трилогия: Электра. Орест. Ифигения в Тавриде» (24,7%).

## Частота посещения театра «Старый дом»

<b>Частота посещения</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Несколько раз в месяц	22,6
Раз в месяц	13,7
Несколько раз в год	39,5
Только премьеры	2,6
Впервые	21,6

Наиболее весомыми причинами для выбора того или иного спектакля являются совет друзей, коллег по работе (34,6%), участие любимого артиста (33%), рекомендации распространителей билетов (19,7%), имя режиссёра постановки (12,2%). Жанровые предпочтения также влияют на решение о том, какой спектакль посетить: комедия нравится 12,2% опрошенных, трагедия - 7,4%, мелодрама - 5,3%, драма - 4,8%, сказка - 2,7%.

Источники информации о спектаклях театра «Старый дом» выстроились в иерархию следующим образом по степени популярности у опрошенных зрителей:

1. Сайт театра (27,4%)
2. Распространители билетов (21,8%)
3. Социальные сети (19,8%)
4. Афиши театра (15,5%)
5. Прочие (кроме сайта театра и его аккаунтов в социальных сетях) интернет-ресурсы (7,1%)
6. Газеты, журналы (4,4%)

Важно отметить, что по-прежнему значимой в распространении информации о театре остается роль сети Интернет. В общей сложности с помощью этого средства связи о спектаклях «Старого дома» узнают 54,3% респондентов.

Самыми распространенными способами приобретения билетов в «Старый дом» являются покупка в кассе театра (38,4%) или с помощью системы «Городские зрелищные кассы» (18,4%). Услугами распространителей пользуются 16,3% опрошенных, по 6,8% респондентов бронируют места на сайте театра или по телефону, ещё 6,8% покупают билеты перед началом спектакля.

Стоит отметить, что выбор способа покупки билетов связан с возрастом респондентов: опрошенные в возрасте от 15 до 29 лет предпочитают покупать билеты заранее в кассе театра (40,5%), те, кому от 30 до 49 лет, также по большей части покупают билеты в кассе театра (37,3%), но при этом многие из них пользуются и услугами

«Городских зрелищных касс» (29,4%), зрители в возрасте 50 лет и старше тоже чаще всего приходят за билетами заранее в кассу театра (29,4%), но при этом именно среди данной возрастной категории наибольшую популярность заслужили распространители билетов (17,6%) (см. табл. 4).

Таблица 4

Зависимость способа покупки билетов от возрастной категории респондентов  
(% к числу ответивших)

Способ покупки билетов	Возрастная категория		
	15-29 лет	30-49 лет	50 лет и больше 50 лет
Заранее в кассе театра	40,5	37,3	29,4
Бронь на сайте театра	7,4	5,9	5,9
Покупка через систему «Городские зрелищные кассы»	14,9	29,4	11,8
Бронь по телефону	6,6	5,9	11,8
Покупка перед началом спектакля	9,1	3,9	0
Покупка у распространителей билетов	16,5	13,7	17,6

В большинстве случаев зрители «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	91
Частично	9

Таблица 6

Степень удовлетворенности качеством предоставленной информации о спектаклях

<b>Степень удовлетворенности</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Да	90,2
Нет	2,1
Частично	7,7

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	92,1
Частично	7,9

Таблица 8

Степень удовлетворенности качеством предоставленных услуг

<b>Степень удовлетворенности</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Да	90,5
Частично	9,5

Проведя анализ полученных данных, можно сделать следующие обобщённые выводы: большинство зрителей театра «Старый дом» удовлетворено доступностью и качеством предоставленной информации о спектаклях, а также качеством и доступностью предоставленных услуг. Доля респондентов, впервые посетивших данный театр, является существенной. Театр «Старый дом» продолжает представлять собой привлекательное для зрителей место проведения досуга.

Менеджер отдела службы зрителей Е.А. Купцова