

Отчет по оценке качества предоставленных услуг
за I квартал 2017 года

В ходе проведенного в Новосибирском государственном драматическом театре «Старый дом» исследования были опрошены 214 человек. Из них мужчин – 14,2%, женщин – 85,8%. Большинство опрошенных (47,4%) представлено респондентами в возрасте от 15 до 29 лет (см. табл.1).

Таблица 1

Возраст респондентов

Возрастная группа	% к числу ответивших
Меньше 15 лет	6,7
15-29 лет	47,4
30-49 лет	28,2
Больше 50 лет	17,7

Подавляющая часть респондентов (67,3%) имеют или в данный момент получают высшее образование (см. табл. 2).

Таблица 2

Образование респондентов

Образование	% к числу ответивших
Высшее	52
Неоконченное высшее	15,3
Среднее специальное	8,4
Общее среднее	11,4
Неполное среднее	12,9

Велика доля тех, кто пришёл в «Старый дом» впервые (28,6%). Также значительно число посещающих данный театр раз в 2-3 месяца (15%) (см. табл.3).

При этом чаще всего зрители посещают такие спектакли, как «Вечера на хуторе близ Диканьки» (23,7%), «Вишневый сад» (23,2%), «Калека с острова Инишмаан»

(16,9%), «Очень простая история» (16,9%), «Пер Гюнт» (14,5%).

Таблица 3

Частота посещения театра «Старый дом»

Частота посещения	% к числу ответивших
Несколько раз в месяц	3,29
Раз в месяц	5,63
Раз в 2-3 месяца	15,02
Раз в полгода	24,41
Реже раза в год	22,07
Только премьеры	0,94
Впервые	28,64

Основными источниками информации о спектаклях театра являются:

1. Сайт театра (39,1%)
2. Распространители билетов (22,4%)
3. Социальные сети (20,3%)
4. Советы друзей (16,1%)
5. Прочие (кроме сайта театра и его аккаунтов в социальных сетях) интернет-ресурсы (11,5%)
6. Афиши около театра (11,5%)
7. Афиши в вузе (6,2%)
8. Газеты, журналы (4,7%)

Наиболее популярными способами покупки билетов в «Старый дом» за прошедший период оказались:

- ✓ Покупка билетов заранее в кассе театра (34,7%);
- ✓ Покупка билетов через систему «Городские зрелищные кассы» (29%);
- ✓ Покупка билетов у распространителей (24,4%);
- ✓ Предварительное бронирование на сайте театра (14,5%);
- ✓ Покупка билетов перед началом спектакля (7,8%);
- ✓ Предварительное бронирование билетов по телефону (3,6%).

Наиболее значимыми причинами выбора конкретного спектакля, по мнению опрошенных, являются:

- ✓ Жанр спектакля (комедия) – 45,9%;
- ✓ Приглашение друзей, родственников – 31,4%;
- ✓ Советы друзей, коллег -24,7%;
- ✓ Удобное время показа спектакля – 16%.

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	98,4
Нет	1,1
Частично	0,5

Таблица

6 Степень удовлетворенности качеством предоставленной информации о спектаклях

Степень удовлетворенности	% к числу ответивших
Да	97,9
Нет	1,6
Частично	0,5

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	97,2
Нет	2,2
Частично	0,6

Таблица 8

Степень удовлетворенности качеством предоставленных услуг

Степень удовлетворенности	% к числу ответивших
Да	98,4
Нет	0,5
Частично	1,1

Подводя итог анализу собранных данных, можно заключить, что большинство зрителей театра «Старый дом» по-прежнему удовлетворено доступностью и качеством предоставленной информации о спектаклях, а также качеством и доступностью предоставленных услуг. Значима доля респондентов, впервые посетивших «Старый дом»: наблюдается её увеличение по сравнению с предыдущим отчётным периодом.

Менеджер отдела службы зрителей Е.А. Купцова