

**Отчет по оценке качества предоставленных услуг**  
**за II квартал 2017 года**

В ходе проведенного в Новосибирском государственном драматическом театре «Старый дом» исследования были опрошены 195 человек. Из них мужчин – 25,5%, женщин – 74,5%. Большинство опрошенных (44,6%) 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>
Меньше 15 лет	2,6
15-29 лет	44,6
30-49 лет	36,3
Больше 50 лет	16,5

Подавляющая часть респондентов (73,2%) имеют или в данный момент получают высшее образование (см. табл. 2).

Таблица 2

Образование респондентов

<b>Образование</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Высшее	65,2
Неоконченное высшее	8
Среднее специальное	9,6
Общее среднее	8,6
Неполное среднее	8,6

По-прежнему значимой остаётся доля тех, кто пришёл в «Старый дом» впервые (22,9%) (см. табл.3).

При этом чаще всего зрители посещают такие спектакли, как «Пер Гюнт» (24,3%), «Сиротливый запад» (20,6%), «Очень простая история» (19,6%), «Вечера на хуторе близ Диканьки» (18,5%), «Калека с острова Инишмаан» (18%).

## Частота посещения театра «Старый дом»

<b>Частота посещения</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Несколько раз в месяц	8,9
Раз в месяц	4,7
Раз в 2-3 месяца	9,9
Раз в полгода	25
Реже раза в год	28,1
Только премьеры	0,5
Впервые	22,9

Основными источниками информации о спектаклях театра являются:

1. Сайт театра (37,2%)
2. Социальные сети (33,9%)
3. Распространители билетов (17,2%)
4. Советы друзей (14,4%)
5. Прочие (кроме сайта театра и его аккаунтов в социальных сетях) интернет-ресурсы (8,9%)
6. Афиши около театра (7,2%)
7. Газеты, журналы (4,4%)
8. Афиши в вузе (2,8%)

Наиболее популярными способами покупки билетов в «Старый дом» в данный момент являются:

- ✓ Покупка билетов через систему «Городские зрелищные кассы» (35,3%);
- ✓ Покупка билетов заранее в кассе театра (26,1%);
- ✓ Покупка билетов у распространителей (21,2%);
- ✓ Покупка билетов перед началом спектакля (14,1%);
- ✓ Предварительное бронирование на сайте театра (12,5%);
- ✓ Предварительное бронирование билетов по телефону (6%).

Самыми важными причинами выбора того или иного спектакля для опрошенных стали:

- ✓ Жанр спектакля (комедия) – 40,8%;
- ✓ Приглашение друзей, родственников – 26,3%;
- ✓ Советы друзей, коллег -23,5%;
- ✓ Реклама – 16,2%.

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

<b>Степень удовлетворенности</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Да	98,7
Частично	1,3

Таблица 6

Степень удовлетворенности качеством предоставленной информации о спектаклях

<b>Степень удовлетворенности</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Да	97,1
Частично	2,9

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

Таблица 8

## Степень удовлетворенности качеством предоставленных услуг

<b>Степень удовлетворенности</b>	<b>% к числу ответивших</b>
Да	99,4
Частично	0,6

На основании представленных данных можно сделать вывод о том, что большинство зрителей театра «Старый дом» по-прежнему удовлетворено доступностью и качеством предоставленной информации о спектаклях, а также качеством и доступностью предоставленных услуг. Значительна доля респондентов, впервые посетивших «Старый дом». Подавляющее большинство зрителей в данный момент составляет молодежь в возрасте от 15 до 29 лет.

Менеджер отдела службы зрителей Е.А. Купцова