

Отчет по оценке качества предоставленных услуг
за III квартал 2017 года

В ходе проведенного в Новосибирском государственном драматическом театре «Старый дом» исследования были опрошены 360 человек. Из них мужчин – 23,31%, женщин – 76,69%. Большинство опрошенных (43,87%) составили зрители в возрасте от 15 до 29 лет (см. табл.1).

Таблица 1

Возраст респондентов

Возрастная группа	% к числу ответивших
15-29 лет	43,87
30-49 лет	38,65
50 лет и больше 50 лет	17,48

Преобладающее количество респондентов (73,74%) имеют или в данный момент получают высшее образование (см. табл. 2).

Таблица 2

Образование респондентов

Образование	% к числу ответивших
Учёная степень	0,36
Высшее	64,39
Неоконченное высшее	8,99
Среднее специальное	11,51
Неоконченное среднее специальное	0,72
Общее среднее	12,23
Неполное среднее	1,8

Большинство опрошенных зрителей при ответе на вопрос о роде деятельности относят себя к специалистам, служащим, инженерно-техническим работникам (28,82%) и студентам, учащимся (21,33%). Подавляющая часть респондентов проживает в Октябрьском (15,45%), Ленинском (12,12%), Кировском (11,21%) районах.

Велика доля опрошенных, пришедших в «Старый дом» впервые (29,89%) (см. табл.3).

При этом в лидерах при ответе на вопрос «Какие спектакли текущего репертуара нашего театра Вы видели?» оказались спектакли «Тётки» (30,28%), «Вечера на хуторе близ Диканьки» (25,69%), «Калека с острова Инишмаан» (22,48%), «Вишнёвый сад» (20,18%), «Очень простая история» (18,81%). Среди спектаклей, оставивших у опрошенных зрителей самое яркое впечатление, наибольшую популярность получили «Вечера на хуторе близ Диканьки» (15,65%), «Калека с острова Инишмаан» (11,3%), «Пер Гюнт» (10,43%), «Тётки» (10,43%).

Таблица 3

Частота посещения театра «Старый дом»

Частота посещения	% к числу ответивших
Несколько раз в месяц	6,03
Раз в месяц	5,46
Раз в 2-3 месяца	12,64
Раз в полгода	18,4
Раз в год	13,22
Реже одного раза в год	13,79
Только премьеры	0,57
Посещение впервые	29,89

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

1. Сайт театра «Старый дом» (32,65%);
2. Распространители билетов (27,41%);
3. Социальные сети (14,87%);
4. Прочие (кроме сайта театра «Старый дом» и аккаунтов данного театра в социальных сетях) интернет-ресурсы (10,2%);
5. Афиши в вузах (6,71%);
6. Афиши около театра «Старый дом» (5,54%);
7. Газеты, журналы (2,62%).

Способы покупки билетов в «Старый дом», согласно полученным данным, выстроились в следующей иерархии по распространённости среди зрителей:

- ✓ Покупка билетов через систему «Городские зрелищные кассы» (28,02%);
- ✓ Покупка билетов у распространителей (27,43%);
- ✓ Покупка билетов заранее в кассе театра (23,6%);
- ✓ Предварительное бронирование на сайте театра (17,4%);
- ✓ Покупка билетов на сайте театра (7,67%);
- ✓ Покупка билетов перед началом спектакля (7,08%);
- ✓ Предварительное бронирование билетов по телефону (4,42%).

Факторами, оказавшими наиболее влияние на выбор того или иного спектакля респондентом, стали:

- ✓ Жанр спектакля (комедия) – 47,04%;
- ✓ Удобное время показа спектакля – 20,71%;
- ✓ Советы друзей, коллег по работе - 19,82%;
- ✓ Рекомендация распространителя билетов – 18,93%.

Большинство опрошенных зрителей «Старого дома» удовлетворены доступностью и качеством предоставленной информации о спектаклях (см. табл. 4 и 5).

Таблица 4

Степень удовлетворенности доступностью предоставленной информации о спектаклях

Степень удовлетворенности	% к числу ответивших
Да	99,4
Частично	0,6

Таблица 5

Степень удовлетворенности качеством предоставленной информации о спектаклях

Степень удовлетворенности	% к числу ответивших
Да	98,48
Нет	0,61
Частично	0,91

Также подавляющая часть респондентов удовлетворена доступностью и качеством предоставленных услуг (см. табл. 6 и 7).

Таблица 6

Степень удовлетворенности доступностью предоставленных услуг

Степень удовлетворенности	% к числу ответивших
Да	99,08
Частично	0,92

Таблица 7

Степень удовлетворенности качеством предоставленных услуг

Степень удовлетворенности	% к числу ответивших
Да	99,38
Частично	0,62

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. Доля респондентов, впервые посетивших «Старый дом», остаётся значимой.

Менеджер отдела службы зрителей Е.А. Купцова