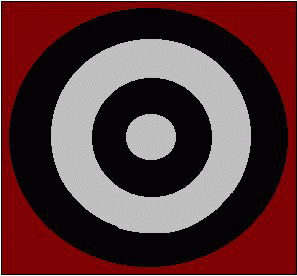
ЦЕНТР СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ "ОПТИМА"



620075, г. Екатеринбург, Луначарского, 77

тел/факс (343) 388-15-00, 388-15-01

e-mail: [optima@optima-ekb.ru](mailto:optima@optima-ekb.ru)

# Независимая оценка качества работы

# театров г. Новоуральска

июнь

2015

Екатеринбург

(с) Оптима, 2015

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| [МЕТОДИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ](#_методическиЕ_ХАРАКТЕРИСТИКИ_ИССЛЕДО) |  |
| [**Раздел 1. ОБЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ**](#_Раздел_1._ОБЩИЕ) |  |
| [**Раздел 2. ОЦЕНКА ПОСЕТИТЕЛЯМИ И ЭКСПЕРТАМИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ТЕАТРАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ**](#_%D0%A0%D0%B0%D0%B7%D0%B4%D0%B5%D0%BB_2.) |  |
| [**Блок критериев 1. Содержание деятельности театральных учреждений**](#_Блок_критериев_1.) |  |
| [Оценка посетителями содержания деятельности театральных учреждений](#_%D0%9E%D1%86%D0%B5%D0%BD%D0%BA%D0%B0_%D) |  |
| [Оценка экспертами содержания деятельности театрального учреждения](#_Оценка_экспертами_содержания) |  |
| [Выводы по блоку «Оценка содержания деятельности театральных организаций»](#_Выводы_по_блоку_) |  |
| [**Блок критериев 2. Ресурсное обеспечение деятельности театральных учреждений**](#_Блок_критериев_2.) |  |
| [Оценка посетителями ресурсного обеспечения деятельности театральных учреждений](#_Оценка_посетителями_ресурсного) |  |
| [Оценка экспертами ресурсного обеспечения деятельности театральных учреждений](#_Оценка_экспертами_ресурсного) |  |
| [Выводы по блоку «Оценка ресурсного обеспечения деятельности театральных организаций»](#_Выводы_по_блоку_1) |  |
| [**Блок критериев 3. Комфортность получения театральной услуги**](#_Блок_критериев_3.) |  |
| [Оценка посетителями комфортности получения театральной услуги](#_Оценка_посетителями_комфортности) |  |
| [Оценка экспертами комфортности получения театральной услуги](#_Оценка_экспертами_комфортности) |  |
| [Выводы по блоку «Комфортность получения театральной услуги»](#_Выводы_по_блоку) |  |
| [**Блок критериев 4. Доступность посещения театральных учреждений**](#_Блок_критериев_4.) |  |
| [Оценка посетителями доступности посещения театральных учреждений](#_Оценка_посетителями_доступности) |  |
| [Оценка экспертами доступности посещения театральных учреждений](#_Оценка_экспертами_доступности) |  |
| [Выводы по блоку «Доступность посещения театральных учреждений»](#_Выводы_по_блоку_2) |  |
| [**Блок критериев 5. Общая оценка деятельности театральных учреждений**](#_Блок_критериев_5.) |  |
| [Оценка посетителями деятельности театральных учреждений в целом](#_Оценка_посетителями_деятельности) |  |
| [Оценка экспертами деятельности театральных учреждений в целом](#_Оценка_экспертами_деятельности) |  |
| [Выводы по блоку «Общая оценка деятельности театрального учреждения»](#_Выводы_по_блоку_3) |  |
| [**Раздел 3. СРАВНЕНИЕ ОЦЕНОК ПО БЛОКАМ ПОКАЗАТЕЛЕЙ**](#_%D0%A0%D0%B0%D0%B7%D0%B4%D0%B5%D0%BB_4.) |  |
| [**Раздел 4. РЕЙТИНГ ТЕАТРАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ**](#_%D0%A0%D0%B0%D0%B7%D0%B4%D0%B5%D0%BB_5.) |  |
| [**Суммарный рейтинг театральных учреждений**](#_Суммарный_рейтинг_театральных) |  |

#### методическиЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ИССЛЕДОВАНИЯ

**Организация–заказчик**: Отдел культуры Администрации Новоуральского городского округа

**Организация-исполнитель**: ООО «Центр Социальных Технологий «Оптима».

**Предмет исследования**: оценка качества работы театральных организаций г. Новоуральск представителями экспертного сообщества и потребителями услуг (зрителями театров).

**Сроки проведения:** май-июнь 2015 г.

**Метод сбора информации:** опрос посетителей в местах предоставления услуг (в театрах), очный и заочный опрос экспертов.

**Объем выборки**:

* 208 посетителей театров,
* 10 экспертов.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Число опрошенных посетителей | Число оценивших экспертов |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Театр музыки, драмы и комедии» Новоуральского городского округа | 100 | 6 |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новоуральский театр кукол» | 108 | 4 |

Список экспертов, принявших участие в оценке качества работы театральных организаций:

|  |  |
| --- | --- |
| **Гаранина Наталья Войттовна** | Заслуженная артистка РФ, Актриса Театра кукол и Театра Коляды, художественный руководитель курса ЕГТИ, преподаватель кафедры театра кукол ЕГТИ. |
| **Ильина Елена Федоровна** | Заведующая литературно-драматургической частью «Екатеринбургского театра кукол» |
| **Киселева Наталья Владимировна** | Руководитель литературно-драматургической части  Екатеринбургского театра юного зрителя |
| **Курюмова Наталия Валерьевна** | Театральный критик, член Екатеринбургской организации союза театральных деятелей Российской Федерации, старший преподаватель факультета современного танца Гуманитарного университета, член экспертного совета национальной театральной премии «Золотая маска», кандидат культурологии |
| **Лапина Алла Наумовна** | Сопредседатель Секции критики Свердловского отделения СТД РФ (ВТО). Театральный обозреватель в газете «Уральский рабочий». |
| **Решетникова Наталья Михайловна** | Театровед, заслуженный работник культуры РФ, член секции критиков Свердловского отделения СТД РФ (ВТО), член жюри областного театрального конкурса «Браво!» |
| **Стрежнева Татьяна Петровна** | Заместитель Председателя СО СТД РФ (ВТО) по организационно-творческим вопросам |

В ходе опроса зрителей были охвачены аудитории спектаклей разного жанра, в разные дни недели, ориентированные на разные возрастные категории.

Таблица 1.

**Структура опрошенной зрительской аудитории театральных учреждений**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Число опрошенных посетителей |
| **ТЕАТР МУЗЫКИ, ДРАМЫ И КОМЕДИИ** | |
| Марица (оперетта) | 20 |
| Чиполлино (музыкальная сказка) | 20 |
| Девичий переполох (мюзикл) | 20 |
| Золушка (музыкальная сказка, абонемент) | 20 |
| Хосе, Кармен и автор (драма) | 20 |
| **ТЕАТР КУКОЛ** | |
| Колючая шубка (ироническая сказка) | 19 |
| Еще раз о Красной шапочке (комедия) | 14 |
| Лисенок-плут (музыкальная комедия) | 40 |
| Машенька и медведь (ироническая сказка) | 35 |

# Раздел 1. ОБЩИЕ ПОКАЗАТЕЛИ

**(социально-демографические характеристики опрошенных посетителей театральных организаций)**

Таблица 2

**Половозрастной состав опрошенных**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **10-17** | **18-24** | **25-34** | **35-49** | **50-59** | **60 и старше** | **По массиву в целом:** |
| **Мужской** | 3  1,4% | 3  1,4% | 15  7,2% | 13  6,2% | 3  1,4% | 4  1,9% | 41  19,7% |
| **Женский** | 6  2,9% | 8  3,8% | 66  31,7% | 40  19,2% | 33  15,9% | 14  6,7% | 167  80,3% |
| **По массиву в целом:** | 9  4,3% | 11  5,3% | 81  38,9% | 53  25,5% | 36  17,3% | 18  8,7% | 208  100,0% |

Таблица 3

**Половой состав посетителей театральных организаций**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **Мужской** | 22,2 | 17,0 | 19,7 |
| **Женский** | 77,8 | 83,0 | 80,3 |
| **Итого:** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Таблица 4

**Возрастной состав посетителей театров**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **10-17** | 0,9 | 8,0 | 4,3 |
| **18-24** | 2,8 | 8,0 | 5,3 |
| **25-34** | 49,1 | 28,0 | 38,9 |
| **35-49** | 25,9 | 25,0 | 25,5 |
| **50-59** | 15,7 | 19,0 | 17,3 |
| **60 и старше** | 5,6 | 12,0 | 8,7 |
| **Итого:** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Таблица 5

**Образовательный состав посетителей театров**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **Основное общее (8-9 классов)** | 1,9 | 7,0 | 4,3 |
| **Начальное профессиональное** | 0,9 | 1,0 | 1,0 |
| **Среднее общее (10-11 классов)** | 2,8 | 5,0 | 3,8 |
| **Среднее специальное** | 29,6 | 22,0 | 26,0 |
| **Незаконченное высшее (2 или 3 курса вуза)** | 4,6 | 5,0 | 4,8 |
| **Высшее (диплом бакалавра, специалиста)** | 54,6 | 55,0 | 54,8 |
| **Магистратура** | 4,6 | 4,0 | 4,3 |
| **Послевузовское (аспирантура, докторантура)** | 0,9 | 1,0 | 1,0 |
| **Итого:** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Таблица 6

**Социальное положение** **посетителей театральных организаций**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **Владелец фирмы, бизнесмен, предприниматель** | 5,6 | 4,0 | 4,8 |
| **Занятый индивидуальной трудовой деятельностью** | 4,6 | 3,0 | 3,8 |
| **Руководитель, зам. руководителя предприятия, учреждения** | 5,6 | 4,0 | 4,8 |
| **Руководитель подразделения** | 8,3 | 5,0 | 6,7 |
| **Специалист** | 38,9 | 35,0 | 37,0 |
| **Служащий, технический исполнитель** | 10,2 | 15,0 | 12,5 |
| **Рабочий** | 4,6 | 3,0 | 3,8 |
| **Неработающий пенсионер** | 13,0 | 14,0 | 13,5 |
| **Временно безработный** | 1,9 | 2,0 | 1,9 |
| **Домохозяйка** | 5,6 | 5,0 | 5,3 |
| **Школьник, студент, курсант** | 0,9 | 9,0 | 4,8 |
| **Другое** | 0,9 | 1,0 | 1,0 |
| **Итого:** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Таблица 7

**Материальное положение** **посетителей театров**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **Денег не хватает даже на питание** | 0,0 | 1,0 | 0,5 |
| **На питание денег хватает, но не хватает на одежду, обувь** | 5,6 | 3,0 | 4,3 |
| **На покупку одежды и обуви денег хватает, но не хватает на бытовую технику** | 16,7 | 12,0 | 14,4 |
| **Денег вполне хватает на покупку крупной бытовой техники, но не хватает на крупные покупки** | 31,5 | 31,0 | 31,2 |
| **На новую машину денег хватает** | 13,9 | 11,0 | 12,5 |
| **Материальных затруднений не испытываем, при необходимости** | 10,2 | 6,0 | 8,2 |
| **Затруднились ответить** | 22,2 | 36,0 | 28,8 |
| **Итого:** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Таблица 8

**Категории посетителей театральных организаций**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **Постоянный посетитель этого театра** | 49,1 | 25,0 | 37,5 |
| **Эпизодический посетитель** | 40,7 | 67,0 | 53,4 |
| **Случайный посетитель** | 0,9 | 5,0 | 2,9 |
| **Первый раз** | 9,3 | 3,0 | 6,2 |
| **Итого:** | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

График 1

**Категории посетителей театров**



# Раздел 2. ОЦЕНКА ПОСЕТИТЕЛЯМИ И ЭКСПЕРТАМИ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ТЕАТРАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

Инструмент для изучения оценки качества работы театральных учреждений содержит:

* 32 критерия для оценки со стороны посетителей,
* 46 критериев для экспертного оценивания.

Критерии объединены в 5 ГРУПП ПОКАЗАТЕЛЕЙ (блоков):

1. Содержание деятельности учреждения
2. Ресурсное обеспечение деятельности учреждения
3. Комфортность получения театральной услуги
4. Доступность посещения учреждения
5. Общая оценка деятельности учреждения

Информанты в ходе исследования оценивают каждый показатель по шкале от 1 до 4, где:

1. критерий не выражен, не реализуется, не развит,
2. критерий скорее не выражен, проявляется в слабой степени, в достаточной степени реализуется,
3. критерий скорее выражен, проявляется в хорошей степени, в достаточной степени реализуется,
4. критерий максимально выражен, активно реализуется, высоко развит.

В случае, если информант затрудняется оценить критерий, ставится 0 баллов.

# Блок критериев 1. Содержание деятельности театральных учреждений

## Оценка посетителями содержания деятельности театральных учреждений

**1) Оценка посетителями критерия «Соответствие содержания услуги художественно-эстетическим ценностям»: высокая**

Таблица 9

**Концерты и спектакли в этом учреждении выполнены на высоком художественном уровне, являются образцами высокого искусства**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **3** | 22,2% | 43,0% | 32,2% |
| **4** | 77,8% | 56,0% | 67,3% |
| **Затруднились ответить** |  | 1,0% | 0,5% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,78*** | ***3,57*** | ***3,68*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

**2) Оценка посетителями критерия «Содержательное наполнение программы/ спектакля, воспитательная и образовательная ценность»: высокая**

Таблица 10

**Спектакли, программы, которые здесь проводятся, обогащают человека, изменяют его к лучшему, оказывают образовательное и воспитательное воздействие**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** | 0,9% | 3,0% | 1,9% |
| **3** | 8,3% | 9,0% | 8,7% |
| **4** | 90,7% | 86,0% | 88,5% |
| **Затруднились ответить** |  | 2,0% | 1,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,90*** | ***3,85*** | ***3,87*** |

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* В сценах много насилия, герои дерутся, кусаются, и это преподносится как комедийная сцена

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Все меньше спектаклей положительных
* Старого доброго много утеряно

**3) Оценка посетителями критерия «Содержание литературного / музыкального материала»: высокая**

Таблица 11

**Для постановок здесь используют наиболее интересные, актуальные, значимые произведения литературного и музыкального жанров**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 0,9% | 1,0% | 1,0% |
| **2** |  | 5,0% | 2,4% |
| **3** | 19,4% | 32,0% | 25,5% |
| **4** | 79,6% | 59,0% | 69,7% |
| **Затруднились ответить** |  | 3,0% | 1,4% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,78*** | ***3,54*** | ***3,66*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Хочется больше отечественных спектаклей

**4) Оценка посетителями критерия «Разножанровость репертуара»: высокая**

Таблица 12

**Репертуар этого учреждения дает хорошую возможность выбора спектаклей разного жанра**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** |  | 1,0% | 0,5% |
| **2** | 0,9% | 8,0% | 4,3% |
| **3** | 25,0% | 31,0% | 27,9% |
| **4** | 74,1% | 60,0% | 67,3% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,73*** | ***3,50*** | ***3,62*** |

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Для взрослых выбор минимальный
* Нужно больше художественных произведений привлекать

**5) Оценка посетителями критерия «Возможность выбора спектакля /программы для разных категорий зрителей (возраст, интересы и др.)»: высокая**

Таблица 13

**Мне кажется, что самые разные категории зрителей (по возрасту, полу, образованию, доходу) могут выбрать здесь для себя что-то интересное и соответствующее их запросам**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 1,9% | 1,0% | 1,4% |
| **2** | 3,7% | 8,0% | 5,8% |
| **3** | 17,6% | 26,0% | 21,6% |
| **4** | 76,9% | 64,0% | 70,7% |
| **Затруднились ответить** |  | 1,0% | 0,5% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,69*** | ***3,55*** | ***3,62*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* Не очень разнообразен репертуар

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Хочется больше разнообразия, чтобы всем интересно было

**6) Оценка посетителями критерия «Проведение фестивалей, конкурсов и т.п.»: выше среднего**

Таблица 14

**Данное учреждение часто организует и проводит различные интересные фестивали, конкурсы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 3,7% | 3,0% | 3,4% |
| **2** | 11,1% | 12,0% | 11,5% |
| **3** | 34,3% | 32,0% | 33,2% |
| **4** | 36,1% | 44,0% | 39,9% |
| **Затруднились ответить** | 14,8% | 9,0% | 12,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,21*** | ***3,29*** | ***3,25*** |

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* Не встречались ни с информацией, ни с фестивалями

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Не видели информацию о конкурсах
* Только про мисс слышали, больше ничего

**7) Оценка посетителями критерия «Регулярность новых программ, спектаклей, концертов и т.п.»: высокая**

Таблица 15

**В этом учреждении происходит регулярное обновление программ и репертуара**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** |  | 2,0% | 1,0% |
| **2** | 4,6% | 5,0% | 4,8% |
| **3** | 26,9% | 37,0% | 31,7% |
| **4** | 67,6% | 53,0% | 60,6% |
| **Затруднились ответить** | 0,9% | 3,0% | 1,9% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,64*** | ***3,45*** | ***3,55*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* Все спектакли знаем наизусть

**8) Оценка посетителями критерия «Наличие новаций (инновационных моментов) в творческой работе учреждения»: высокая**

Таблица 16

**Здесь постоянно стремятся к творческому поиску, к использованию новых приёмов, новаторских взглядов и подходов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** |  |  |  |
| **2** | 6,5% | 2,0% | 4,3% |
| **3** | 27,8% | 36,0% | 31,7% |
| **4** | 63,0% | 62,0% | 62,5% |
| **Затруднились ответить** | 2,8% |  | 1,4% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,58*** | ***3,60*** | ***3,59*** |

**9) Оценка посетителями критерия «Исполнительское мастерство творческого коллектива (творческих коллективов)»: высокая**

Таблица 17

**Я высоко оцениваю исполнительское мастерство творческих коллективов этого учреждения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **3** | 9,3% | 21,0% | 14,9% |
| **4** | 90,7% | 79,0% | 85,1% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,91*** | ***3,79*** | ***3,85*** |

**10) Оценка посетителями критерия «Удовлетворенность работой художественного руководства: режиссера, дирижера, художника»: высокая**

Таблица 18

**Здесь работают талантливые художественные руководители (режиссер, дирижер…), которые ставят спектакли и концерты на самом высоком уровне**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **3** | 16,7% | 22,0% | 19,2% |
| **4** | 83,3% | 77,0% | 80,3% |
| **Затруднились ответить** |  | 1,0% | 0,5% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,83*** | ***3,78*** | ***3,81*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

**11) Оценка посетителями критерия «Удовлетворенность работой технических служб: звукооператоров, светотехников, костюмеров, гримеров и т.д*.*»: высокая**

Таблица 19

**Все технические службы (звукооператоры, светотехники, костюмеры, гримеры и т.д.) на высоком уровне обеспечивают работу театра и постановку спектаклей, концертов**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** |  | 1,0% | 0,5% |
| **2** | 0,9% | 2,0% | 1,4% |
| **3** | 15,7% | 21,0% | 18,3% |
| **4** | 83,3% | 76,0% | 79,8% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,82*** | ***3,72*** | ***3,77*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Скудность костюмов

**12) Оценка посетителями критерия «Самобытность, оригинальность коллектива (сохранение традиций - внутриорганизационных, местных, региональных»: высокая**

Таблица 20

**В этом учреждении есть то, что выгодно отличает его от других - самобытность, особая атмосфера, свои традиции**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** | 0,9% | 6,0% | 3,4% |
| **3** | 25,9% | 36,0% | 30,8% |
| **4** | 71,3% | 57,0% | 64,4% |
| **Затруднились ответить** | 1,9% | 1,0% | 1,4% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,72*** | ***3,52*** | ***3,62*** |

\* Средний показатель может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Ничего особенного нет
* Посещал много подобных театров

**13) Оценка посетителями критерия «Наличие программы лояльности (бонусов, скидок и т.п.)»: средняя**

Таблица 21

**Я могу воспользоваться хорошей системой скидок, бонусов, специальных предложений для постоянных посетителей**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 23,1% | 10,0% | 16,8% |
| **2** | 16,7% | 21,0% | 18,8% |
| **3** | 21,3% | 23,0% | 22,1% |
| **4** | 24,1% | 34,0% | 28,8% |
| **Затруднились ответить** | 14,8% | 12,0% | 13,5% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***2,54*** | ***2,92*** | ***2,73*** |

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* Может быть, делать каждый третий билет для взрослого бесплатным
* Не слышали о скидках
* Нет даже программы абонементов
* Нет информации об этом, не знаем, существует ли какая-то система
* Нет скидок совсем

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Не знаем, есть ли
* На кассе надо установить pos-терминал

## Оценка экспертами содержания деятельности театральных учреждений

**1) Оценка экспертами критерия «Соответствие содержания услуги художественно-эстетическим ценностям»: выше средней**

Таблица 22

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** |  | 25,0% | 10,0% |
| **3** | 83,3% | 75,0% | 80,0% |
| **4** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,17*** | ***2,75*** | ***3,00*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

**2) Оценка экспертами критерия «Содержательное наполнение репертуара, его воспитательная и образовательная ценность»: выше средней**

Таблица 23

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** |  | 50,0% | 20,0% |
| **3** | 66,7% | 50,0% | 60,0% |
| **4** | 33,3% |  | 20,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,33*** | ***2,50*** | ***3,00*** |

**3) Оценка экспертами критерия «Разножанровость репертуара»: выше средней**

Таблица 24

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** |  | 25,0% | 10,0% |
| **3** | 100,0% | 50,0% | 80,0% |
| **4** |  | 25,0% | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,00*** | ***3,00*** | ***3,00*** |

**4) Оценка экспертами критерия «Содержание литературного и музыкального материала»: средняя**

Таблица 25

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** |  | 75,0% | 30,0% |
| **3** | 100,0% | 25,0% | 70,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,00*** | ***2,25*** | ***2,70*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

**5) Оценка экспертами критерия «Количество новых и возобновляемых спектаклей, концертов и т.п.»: средняя**

Таблица 26

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** | 16,7% | 25,0% | 20,0% |
| **3** | 66,7% | 75,0% | 70,0% |
| **4** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,00*** | ***2,75*** | ***2,90*** |

**6) Оценка экспертами критерия «Длительность присутствия премьерного спектакля в афише»: средняя**

Таблица 27

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** | 33,3% | 50,0% | 40,0% |
| **3** | 50,0% | 25,0% | 40,0% |
| **4** |  | 25,0% | 10,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***2,60*** | ***2,75*** | ***2,67*** |

**7) Оценка экспертами критерия «Насыщенность гастрольной деятельности коллективов»: выше средней**

Таблица 28

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** |  | 25,0% | 10,0% |
| **3** | 66,7% | 75,0% | 70,0% |
| **4** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,20*** | ***2,75*** | ***3,00*** |

**8) Оценка экспертами критерия «Проведение фестивалей, конкурсов, конференций и т.п.»: ниже средней**

Таблица 29

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 33,3% |  | 20,0% |
| **2** | 33,3% | 75,0% | 50,0% |
| **3** | 16,7% | 25,0% | 20,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***1,80*** | ***2,25*** | ***2,00*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

**9) Оценка экспертами критерия «Информационно-образовательная (просветительская) работа (лекционное, методическое, консультативное обслуживание)»: средняя**

Таблица 30

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** |  | 50,0% | 20,0% |
| **2** | 33,3% | 25,0% | 30,0% |
| **3** | 33,3% | 25,0% | 30,0% |
| **4** | 33,3% |  | 20,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,00*** | ***1,75*** | ***2,50*** |

**10) Оценка экспертами критерия «Инициативность в работе (инициативные проекты, программы, методы, контакты)»: средняя**

Таблица 31

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** | 33,3% | 50,0% | 40,0% |
| **3** | 50,0% | 50,0% | 50,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***2,60*** | ***2,50*** | ***2,56*** |

**11) Оценка экспертами критерия «Освоение и внедрение инновационных методов работы»: низкая**

Таблица 32

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** |  | 25,0% | 10,0% |
| **2** | 50,0% | 75,0% | 60,0% |
| **3** | 33,3% |  | 20,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***2,40*** | ***1,75*** | ***2,11*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

**12) Оценка экспертами критерия «Исполнительское мастерство творческих коллективов»: выше средней**

Таблица 33

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** |  | 25,0% | 10,0% |
| **3** | 83,3% | 75,0% | 80,0% |
| **4** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,17*** | ***2,75*** | ***3,00*** |

**13) Оценка экспертами критерия «Профессионализм художественного руководства: режиссера, дирижера, художника, их взаимодействие»: выше средней**

Таблица 34

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** |  | 50,0% | 20,0% |
| **3** | 66,7% | 25,0% | 50,0% |
| **4** | 33,3% | 25,0% | 30,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,33*** | ***2,75*** | ***3,10*** |

**14) Оценка экспертами критерия «Компетентность технических служб: звукооператоры, светотехники, костюмеры и т.д.»: выше средней**

Таблица 35

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** |  | 50,0% | 20,0% |
| **2** | 50,0% | 50,0% | 50,0% |
| **3** | 33,3% |  | 20,0% |
| **4** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,40*** | ***2,50*** | ***3,00*** |

**15) Оценка экспертами критерия «Удовлетворенность сотрудников трудом, перспективами роста, условиями творческой самореализации»: средняя**

Таблица 36

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** | 16,7% | 75,0% | 40,0% |
| **3** | 33,3% |  | 20,0% |
| **4** | 33,3% |  | 20,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% | 25,0% | 20,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,20*** | ***2,00*** | ***2,75*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

**16) Оценка экспертами критерия «Активность участия в конкурсах, получение грантов, премий, лауреатских знаний и т.п.»: средняя**

Таблица 37

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** | 16,7% |  | 10,0% |
| **3** | 66,7% | 100,0% | 80,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***2,80*** | ***3,00*** | ***2,89*** |

**17) Оценка экспертами критерия «Самобытность, оригинальность коллектива (сохранение традиций - внутриорганизационных, местных, региональных)»: средняя**

Таблица 38

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр музыки, драмы и комедии** | **Театр кукол** | **По массиву в целом:** |
| **2** |  | 75,0% | 30,0% |
| **3** | 83,3% |  | 50,0% |
| **4** | 16,7% | 25,0% | 20,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,17*** | ***2,50*** | ***2,90*** |

**18) Оценка экспертами критерия «Ориентация репертуара на различные сегменты зрительской аудитории»: выше средней**

Таблица 39

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** |  | 25,0% | 10,0% |
| **3** | 83,3% | 50,0% | 70,0% |
| **4** | 16,7% | 25,0% | 20,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,17*** | ***3,00*** | ***3,10*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

**19) Оценка экспертами критерия «Организация работы со зрителем (программы лояльности, активы, кубы и др.)»: выше средней**

Таблица 40

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** |  | 50,0% | 20,0% |
| **3** | 50,0% | 50,0% | 50,0% |
| **4** | 50,0% |  | 30,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,50*** | ***2,50*** | ***3,10*** |

### Выводы по блоку «Оценка содержания деятельности театров»

График 2

**Сводный график оценки посетителями параметров содержания деятельности театральных организаций** (средние оценки)



График 3

**Сводный график оценки экспертами параметров содержания деятельности театральных организаций** (средние оценки)



***Посетители:***

* + 1. Уровень удовлетворенности посетителей театральных учреждений содержанием их деятельности – высокий, находится в значениях 3,4-3,9 из 4 возможных баллов (за исключением оценивания программ лояльности).
    2. Наиболее высоко в театрах оценено содержательное наполнение спектаклей, исполнительское мастерство творческих коллективов и работа художественного руководства.
    3. Все представленные критерии оценены очень высоко и ровно: все оценки посетителей на шкале лежат выше отметки 3,4. Посетители отмечают высокий уровень работы всех служб и направлений организаций, в том числе их стремление к внедрению новаторских идей и технологий.
    4. Наибольшие замечания посетителей вызывает использование программ лояльности: многие зрители указывают на отсутствие программ лояльности как таковых, или подходящих программ для себя. Особенно в Театре кукол зрители хотели бы иметь возможность абонементов, скидочных бонусов и т.п.
    5. Уровень вовлеченности зрителей в оценивание параметров содержания – достаточно высокий: практически нет затруднившихся ответить, многие вписывали комментарии, замечания относительно и технической, и художественной, и организационной сторон деятельности учреждений.
    6. Некоторые затруднения у посетителей вызвала оценка:
    - проведение фестивалей, конкурсов – 12%,
    - наличие программ лояльности – 13%.

9. По большинству параметров оценки зрителей двух театров достаточно близки, укладываются в небольшой диапазон различий. Можно достаточно условно говорить о чуть более высоких оценках посетителей Театра кукол (средняя оценка по блоку 3,62) по сравнению с Театром музыки, драмы и комедии (средняя оценка по блоку 3,54).

***Эксперты:***

* + - 1. Уровень оценки экспертами содержания деятельности театральных организаций –средняя, находится в значениях 1,8-3,5 из 4 возможных баллов.
      2. Наблюдается более высокий разброс оценок, чем у посетителей 1).по различным критериям, 2) между театрами.
      3. Наиболее высоко оценены следующие параметры:

|  |  |
| --- | --- |
| Театр кукол | Театр музыки, драмы и комедии |
| * Организация работы со зрителем (программы лояльности, активы, кубы и др.) | * Ориентация репертуара на различные сегменты зрительской аудитории |
| * Компетентность технических служб: звукооператоры, светотехники, костюмеры и т.д. | * Разножанровость репертуара |
| * Профессионализм художественного руководства: режиссера, дирижера, художника, их взаимодействие | * Активность участия в конкурсах, получение грантов, премий, лауреатских знаний и т.п. |
| * Содержательное наполнение репертуара, его воспитательная и образовательная ценность |  |

* + - 1. Более высокие оценки по большинству параметров эксперты выставили Театру кукол. Театр музыки, драмы и комедии имеет преимущество в показателях, связанных с участием в конкурсах, проведением фестивалей.
      2. При оценке содержания деятельности театральных организаций наиболее низкие оценки эксперты поставили показателям:
      * внедрение инноваций;
      * проведения фестивалей.
      * В Театре музыки, драмы и комедии очень низко оценена информационно-образовательная (просветительская) работа.
      1. *Обобщённые оценки* по данному блоку у экспертов ниже, чем у посетителей.

Таблица 41

**Сводная таблица оценки посетителей театральных учреждений параметров содержания деятельности театров**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **Содержательное наполнение программы/ спектакля, воспитательная и образовательная ценность** | 3,90 | 3,85 | 3,87 |
| **Исполнительское мастерство творческого коллектива (творческих коллективов)** | 3,91 | 3,79 | 3,85 |
| **Удовлетворенность работой художественного руководства: режиссера, дирижера, художника** | 3,83 | 3,78 | 3,81 |
| **Удовлетворенность работой технических служб: звукооператоров, светотехников, костюмеров, гримеров и т.д*.*** | 3,82 | 3,72 | 3,77 |
| **Соответствие содержания услуги художественно-эстетическим ценностям** | 3,78 | 3,57 | 3,68 |
| **Содержание литературного / музыкального материала** | 3,78 | 3,54 | 3,66 |
| **Разножанровость репертуара** | 3,73 | 3,50 | 3,62 |
| **Возможность выбора спектакля /программы для разных категорий зрителей (возраст, интересы и др.)** | 3,69 | 3,55 | 3,62 |
| **Самобытность, оригинальность коллектива (сохранение традиций - внутриорганизационных, местных, региональных)** | 3,72 | 3,52 | 3,62 |
| **Наличие новаций (инновационных моментов) в творческой работе учреждения** | 3,58 | 3,60 | 3,59 |
| **Регулярность новых программ, спектаклей, концертов и т.п.** | 3,64 | 3,45 | 3,55 |
| **Проведение фестивалей, конкурсов и т.п.** | 3,21 | 3,29 | 3,25 |
| **Наличие программы лояльности (бонусов, скидок и т.п.)** | 2,54 | 2,92 | 2,73 |
| ***Обобщенная оценка посетителей в целом по блоку:*** | ***3,62*** | ***3,54*** | ***3,59*** |

Таблица 42

**Сводная таблица оценки экспертами параметров содержания деятельности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **Профессионализм художественного руководства: режиссера, дирижера, художника, их взаимодействие** | 3,33 | 2,75 | 3,10 |
| **Ориентация репертуара на различные сегменты зрительской аудитории** | 3,17 | 3,00 | 3,10 |
| **Организация работы со зрителем (программы лояльности, активы, кубы и др.)** | 3,50 | 2,50 | 3,10 |
| **Соответствие содержания услуги художественно-эстетическим ценностям** | 3,17 | 2,75 | 3,00 |
| **Содержательное наполнение репертуара, его воспитательная и образовательная ценность** | 3,33 | 2,50 | 3,00 |
| **Разножанровость репертуара** | 3,00 | 3,00 | 3,00 |
| **Насыщенность гастрольной деятельности коллективов** | 3,20 | 2,75 | 3,00 |
| **Исполнительское мастерство творческих коллективов** | 3,17 | 2,75 | 3,00 |
| **Компетентность технических служб: звукооператоры, светотехники, костюмеры и т.д.** | 3,40 | 2,50 | 3,00 |
| **Количество новых и возобновляемых спектаклей, концертов и т.п.** | 3,00 | 2,75 | 2,90 |
| **Самобытность, оригинальность коллектива (сохранение традиций - внутриорганизационных, местных, региональных)** | 3,17 | 2,50 | 2,90 |
| **Активность участия в конкурсах, получение грантов, премий, лауреатских знаний и т.п.** | 2,80 | 3,00 | 2,89 |
| **Удовлетворенность сотрудников трудом, перспективами роста, условиями творческой самореализации** | 3,20 | 2,00 | 2,75 |
| **Содержание литературного и музыкального материала** | 3,00 | 2,25 | 2,70 |
| **Длительность присутствия премьерного спектакля в афише** | 2,60 | 2,75 | 2,67 |
| **Инициативность в работе (инициативные проекты, программы, методы, контакты)** | 2,60 | 2,50 | 2,56 |
| **Информационно-образовательная (просветительская) работа (лекционное, методическое, консультативное обслуживание)** | 3,00 | 1,75 | 2,50 |
| **Освоение и внедрение инновационных методов работы** | 2,40 | 1,75 | 2,11 |
| **Проведение фестивалей, конкурсов, конференций и т.п.** | 1,80 | 2,25 | 2,00 |
| ***Обобщенная оценка экспертов в целом по блоку:*** | ***2,99*** | ***2,53*** | ***2,80*** |
| *Обобщенная оценка посетителей:* | *3,62* | *3,54* | *3,59* |

Таблица 43

**Сводная таблица оценки зрителями и экспертами параметров содержания деятельности театральных учреждений**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | | **Театр музыки, драмы и комедии** | | **По массиву в целом:** | |
|  | **Посет** | **Эксп** | **Посет** | **Эксп** | **Посет** | **Эксп** |
| **Содержательное наполнение спектакля, воспитательная и образовательная ценность** | 3,90 | **3,33** | 3,85 | **2,50** | *3,87* | ***3,00*** |
| **Исполнительское мастерство творческого коллектива** | 3,91 | **3,17** | 3,79 | **2,75** | *3,85* | ***3,00*** |
| **Удовлетворенность работой художественного руководства: режиссера, дирижера, художника** | 3,83 | **3,33** | 3,78 | **2,75** | *3,81* | ***3,10*** |
| **Удовлетворенность работой технических служб: звукооператоров, светотехников, костюмеров, гримеров и т.д*.*** | 3,82 | **3,40** | 3,72 | **2,50** | *3,77* | ***3,00*** |
| **Соответствие содержания услуги художественно-эстетическим ценностям** | 3,78 | **3,17** | 3,57 | **2,75** | *3,68* | ***3,00*** |
| **Содержание литературного / музыкального материала** | 3,78 | **3,00** | 3,54 | **2,25** | *3,66* | ***2,70*** |
| **Разножанровость репертуара** | 3,73 | **3,00** | 3,50 | **3,00** | *3,62* | ***3,00*** |
| **Возможность выбора спектакля /программы для разных категорий зрителей (возраст, интересы и др.)** | 3,69 | **3,17** | 3,55 | **3,00** | *3,62* | ***3,10*** |
| **Самобытность, оригинальность коллектива (сохранение традиций - внутриорганизационных, местных, региональных)** | 3,72 | **3,17** | 3,52 | **2,50** | *3,62* | ***2,90*** |
| **Наличие новаций (инновационных моментов) в творческой работе театра** | 3,58 | **2,40** | 3,60 | **1,75** | *3,59* | ***2,11*** |
| **Регулярность новых программ, спектаклей, концертов** | 3,64 | **3,00** | 3,45 | **2,75** | *3,55* | ***2,90*** |
| **Проведение фестивалей, конкурсов и т.п.** | 3,21 | **1,80** | 3,29 | **2,25** | *3,25* | ***2,00*** |
| **Наличие программы лояльности (бонусов, скидок)** | 2,54 | **3,50** | 2,92 | **2,50** | *2,73* | ***3,10*** |
| ***Обобщенная оценка в целом по блоку:*** | **3,62** | **2,99** | **3,54** | **2,53** | **3,59** | **2,80** |

График 4

**Сравнение обобщенных средних оценок посетителей и экспертов по блоку 1 «Содержание деятельности театральных учреждений»** [[1]](#footnote-2)



# Блок критериев 2. Ресурсное обеспечение деятельности театральных учреждений

## Оценка посетителями ресурсного обеспечения деятельности театральных учреждений

**14) Оценка посетителями критерия «Техническая оснащенность сцены, зала для сопровождения программ (наличие современного светового, звукового и прочего оборудования)»: выше средней**

Таблица 43

**Учреждение хорошо оснащено современным оборудованием - в нем есть компьютеры, проекторы, телевизоры, мультимедийные устройства и т.п., которые активно используются**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 5,6% |  | 2,9% |
| **2** | 10,2% | 12,0% | 11,1% |
| **3** | 37,0% | 40,0% | 38,5% |
| **4** | 41,7% | 42,0% | 41,8% |
| **Затруднились ответить** | 5,6% | 6,0% | 5,8% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,22*** | ***3,32*** | ***3,27*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* Их нет
* Не знаю, нужны ли они в кукольном театре

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Современного оснащения не видели

**15) Оценка посетителями критерия «Удобство, обновляемость, функциональность сайта»: выше средней**

Таблица 44

**Сайтом учреждения удобно пользоваться, на нем размещена вся необходимая информация**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 3,7% | 2,0% | 2,9% |
| **2** | 9,3% | 6,0% | 7,7% |
| **3** | 24,1% | 27,0% | 25,5% |
| **4** | 39,8% | 51,0% | 45,2% |
| **Затруднились ответить** | 23,1% | 14,0% | 18,8% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,30*** | ***3,48*** | ***3,39*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* Сайт давно не обновлялся

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Не про всех актеров есть биографии

**16) Оценка посетителями критерия «Продажа билетов по интернет»: выше средней**

Таблица 45

**На сайте можно быстро и удобно купить нужные билеты**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 14,8% | 5,0% | 10,1% |
| **2** | 12,0% | 5,0% | 8,7% |
| **3** | 14,8% | 22,0% | 18,3% |
| **4** | 15,7% | 40,0% | 27,4% |
| **Затруднились ответить** | 42,6% | 28,0% | 35,6% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***2,55*** | ***3,35*** | ***2,98*** |

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* Купить так нельзя
* На сайте нет такой опции

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Нет такой возможности

**17) Оценка посетителями критерия «Активность рекламной кампании»: выше средней**

Таблица 46

**Мне встречалось довольно много рекламы спектаклей, концертов, проходящих в этом учреждении**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 4,6% | 1,0% | 2,9% |
| **2** | 16,7% | 13,0% | 14,9% |
| **3** | 30,6% | 26,0% | 28,4% |
| **4** | 42,6% | 55,0% | 48,6% |
| **Затруднились ответить** | 5,6% | 5,0% | 5,3% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,18*** | ***3,42*** | ***3,29*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* Мало рекламы
* По городу рекламы не много
* Только на остановках видели

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* В нашем Южном микрорайоне вообще нет
* Мало

**18) Оценка посетителями критерия «On-line трансляции постановок, концертов»: ниже средней**

Таблица 47

**Учреждение достаточно часто предоставляет возможность просмотра on-line трансляций постановок, концертов, программ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 26,9% | 7,0% | 17,3% |
| **2** | 13,9% | 17,0% | 15,4% |
| **3** | 12,0% | 27,0% | 19,2% |
| **4** | 12,0% | 19,0% | 15,4% |
| **Затруднились ответить** | 35,2% | 30,0% | 32,7% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***2,14*** | ***2,83*** | ***2,49*** |

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* Нет ничего подобного
* Хорошо, если бы это было

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Не видели такого

## Оценка экспертами ресурсного обеспечения деятельности театральных учреждений

**20) Оценка экспертами критерия «Наличие библиотеки, методического кабинета»: низкая**

Таблица 48

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 33,3% | 25,0% | 30,0% |
| **2** | 50,0% | 75,0% | 60,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***1,60*** | ***1,75*** | ***1,67*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

**21) Оценка экспертами критерия «Наличие музеев театра, организации, коллективов»: низкая**

Таблица 49

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 50,0% | 50,0% | 50,0% |
| **2** | 33,3% | 50,0% | 40,0% |
| **3** |  |  |  |
| **4** |  |  |  |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***1,40*** | ***1,50*** | ***1,44*** |

**22) Оценка экспертами критерия «Наличие электронных ресурсов (наличие АИС - автоматизированных информационных систем, баз данных, электронных каталогов) для сотрудников»: низкая**

Таблица 50

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 33,3% | 25,0% | 30,0% |
| **2** | 50,0% | 50,0% | 50,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% | 25,0% | 20,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***1,60*** | ***1,67*** | ***1,63*** |

**23) Оценка экспертами критерия «Наличие электронных версий коллекций сценарных и других материалов, используемых при постановке спектаклей (виртуальных реконструкций предметов, виртуальных декораций, электронных версий костюмов и др.)»: низкая**

Таблица 51

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 33,3% | 100,0% | 60,0% |
| **2** | 50,0% |  | 30,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***1,60*** | ***1,00*** | ***1,33*** |

**24) Оценка экспертами критерия «Предоставление посетителям мобильного доступа в Интернет»: ниже средней**

Таблица 52

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 16,7% | 50,0% | 30,0% |
| **2** | 50,0% | 25,0% | 40,0% |
| **3** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% | 25,0% | 20,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***2,00*** | ***1,33*** | ***1,75*** |

**25) Оценка экспертами критерия «Количество электронных мультимедийных ресурсов, находящихся в фонде учреждения (фото и видео-коллекции мероприятий, научно-образовательные и другие ресурсы)»: низкая**

Таблица 53

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 33,3% | 75,0% | 50,0% |
| **2** | 50,0% | 25,0% | 40,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***1,60*** | ***1,25*** | ***1,44*** |

**26) Оценка экспертами критерия «Техническая оснащенность сцены, зала для сопровождения программ (наличие современного светового, звукового и прочего оборудования)»: средняя**

Таблица 54

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** | 33,3% | 50,0% | 40,0% |
| **3** | 50,0% | 50,0% | 50,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***2,60*** | ***2,50*** | ***2,56*** |

**27) Оценка экспертами критерия «Удобство, обновляемость, функциональность сайта»: средняя**

Таблица 55

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** | 16,7% | 75,0% | 40,0% |
| **3** | 50,0% | 25,0% | 40,0% |
| **4** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,00*** | ***2,25*** | ***2,67*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

**28) Оценка экспертами критерия «Продажа билетов по интернет»: низкая**

Таблица 56

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 83,3% | 75,0% | 80,0% |
| **2** |  | 25,0% | 10,0% |
| **3** |  |  |  |
| **4** |  |  |  |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***1,00*** | ***1,25*** | ***1,11*** |

**29) Оценка экспертами критерия «Активность рекламной деятельности»: средняя**

Таблица 57

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** | 16,7% | 75,0% | 40,0% |
| **3** | 66,7% | 25,0% | 50,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***2,80*** | ***2,25*** | ***2,56*** |

**30) Оценка экспертами критерия «On-line трансляции постановок, концертов»: низкая**

Таблица 58

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 83,3% | 100,0% | 90,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***1,00*** | ***1,00*** | ***1,00*** |

### Выводы по блоку «Оценка ресурсного обеспечения деятельности театральных организаций»

График 5

**Сводный график оценки посетителями параметров ресурсного обеспечения деятельности театров** (средние оценки)

График 6



**Сводный график оценки экспертами параметров ресурсного обеспечения театральных организаций** (средние оценки)



***Посетители:***

* + 1. Уровень удовлетворенности посетителей ресурсным обеспечением деятельности театров – средний, находится в значениях 2,1-3,4 из 4 возможных баллов.
    2. Наиболее позитивно оценены:
* сайты учреждений. Только 19% от всех опрошенных не смогли оценить сайты театров (23% в Театре кукол и 14% в Театре музыки, драмы и комедии). Следовательно, интерес к этому информационному ресурсу достаточно высок. 45% довольны сайтами и только 3% видят серьезные недостатки в функциональности, удобстве поиска, актуальности информации и т.д.
* техническая оснащенность сцены и залов. Только 13% скорее недовольны технической оснащенность (поставили оценки «1» и «2»).
* активность рекламной компании. Практически половина опрошенных абсолютно устраивает ситуация с рекламной компанией театров. При этом, как будет видно далее, ситуация с информацией о спектаклях видится им менее благополучной. В сознании потребителей могут не совпадать представления о *рекламе театра* и *информации о спектаклях*.
  + 1. On-line трансляции вызывают у зрителей как наибольшее затруднение в ответах (33% не смогли оценить данный параметр), так и наиболее низкие оценки (17% поставили «1» балл). Комментарии, которые зачастую давали участники опроса, говорят о том, что они хотели бы иметь возможность получать такую услугу.
    2. Покупка билетов через кассы могла бы представлять интерес не для всех категорий зрительской аудитории – около 35% не интересовались данной возможностью, многие предпочитают покупать «по-старинке» в кассе.
    3. В данном блоке наблюдается тенденция чуть более высоких оценок у посетителей Театра музыки, драмы и комедии.

***Эксперты:***

1. Уровень оценок экспертов ресурсного обеспечения деятельности театральных организаций – ниже среднего, находится в значениях 1,0-3,0 из 4 возможных баллов.
2. Как и посетители, наиболее высоко в данном блоке эксперты оценили сайт, техническую оснащенность и активность рекламы (поставлены средние баллы, оценки «2-3»)
3. Все остальные параметры получили низкие оценки («1» и «2»). Эксперты фиксируют отсутствие он-лайн трансляций, он-лайн продажи билетов и других электронных новационных технологий.
4. Оценки экспертов значительно отличаются от мнения зрителей в сторону более низких баллов.
5. По *обобщенной оценке* по данному блоку вновь лидирует в оценках экспертов Театр кукол (средний балл 1,84 по критериям ресурсного блока).

Таблица 59

**Сводная таблица оценки посетителями театров параметров ресурсного обеспечения их деятельности**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **Удобство, обновляемость, функциональность сайта** | 3,30 | 3,48 | 3,39 |
| **Активность рекламной кампании** | 3,18 | 3,42 | 3,29 |
| **Техническая оснащенность сцены, зала для сопровождения программ (наличие современного светового, звукового и прочего оборудования)** | 3,22 | 3,32 | 3,27 |
| **Продажа билетов по интернет** | 2,55 | 3,35 | 2,98 |
| **On-line трансляции постановок, концертов** | 2,14 | 2,83 | 2,49 |
| ***Обобщенная оценка посетителей в целом по блоку:*** | ***2,88*** | ***3,28*** | ***3,08*** |

Таблица 60

**Сводная таблица оценки экспертами параметров ресурсного обеспечения деятельности театральных учреждений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **Удобство, обновляемость, функциональность сайта** | 3,00 | 2,25 | 2,67 |
| **Техническая оснащенность сцены, зала для сопровождения программ (наличие современного светового, звукового и прочего оборудования)** | 2,60 | 2,50 | 2,56 |
| **Активность рекламной деятельности** | 2,80 | 2,25 | 2,56 |
| **Предоставление посетителям мобильного доступа в Интернет** | 2,00 | 1,33 | 1,75 |
| **Наличие библиотеки, методического кабинета** | 1,60 | 1,75 | 1,67 |
| **Наличие электронных ресурсов (наличие АИС - автоматизированных информационных систем, баз данных, электронных каталогов) для сотрудников** | 1,60 | 1,67 | 1,63 |
| **Наличие музеев театра, организации, коллективов** | 1,40 | 1,50 | 1,44 |
| **Количество электронных мультимедийных ресурсов, находящихся в фонде учреждения (фото и видео-коллекции мероприятий, научно-образовательные и другие ресурсы)** | 1,60 | 1,25 | 1,44 |
| **Наличие электронных версий коллекций сценарных и других материалов, используемых при постановке спектаклей (виртуальных реконструкций предметов, виртуальных декораций, электронных версий костюмов и др.)** | 1,60 | 1,00 | 1,33 |
| **Продажа билетов по интернет** | 1,00 | 1,25 | 1,11 |
| **On-line трансляции постановок, концертов** | 1,00 | 1,00 | 1,00 |
| ***Обобщенная оценка экспертов в целом по блоку:*** | ***1,84*** | ***1,61*** | ***1,74*** |

Таблица 61

**Сводная таблица оценки посетителями и экспертами параметров ресурсного обеспечения театров г. Новоуральска**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | | **Театр музыки, драмы и комедии** | | **По массиву в целом:** | |
| **Посет** | **Эксп** | **Посет** | **Эксп** | **Посет** | **Эксп** |
| **Удобство, функциональность сайта** | 3,30 | **3,00** | 3,48 | **2,25** | 3,39 | ***2,67*** |
| **Активность рекламной кампании** | 3,18 | **2,80** | 3,42 | **2,25** | 3,29 | ***2,56*** |
| **Техническая оснащенность сцены, зала для сопровождения программ** | 3,22 | **2,60** | 3,32 | **2,50** | 3,27 | ***2,56*** |
| **Продажа билетов по интернет** | 2,55 | **1,00** | 3,35 | **1,25** | 2,98 | ***1,11*** |
| **On-line трансляции постановок, концертов** | 2,14 | **1,00** | 2,83 | **1,00** | 2,49 | ***1,00*** |
| ***Обобщенная оценка посетителей в целом по блоку:*** | ***2,88*** | ***1,84*** | ***3,28*** | ***1,61*** | ***3,08*** | ***1,74*** |

График 7

**Сравнение обобщенных средних оценок посетителей и экспертов по блоку 2 «Ресурсное обеспечение деятельности театральных организаций»**



# Блок критериев 3. Комфортность получения театральной услуги

## Оценка посетителями комфортности получения театральной услуги

**19) Оценка посетителями критерия «Комфортность условий в общем помещении (холлы, коридоры, туалеты): чистота, освещенность, отопление, свежесть воздуха, просторность и т.п.»: высокая**

Таблица 62

**Мне понравились условия в общих помещениях учреждения (холлы, коридоры, туалеты): они чистые, светлые, теплые, просторные, уютные**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 0,9% |  | 0,5% |
| **2** | 0,9% |  | 0,5% |
| **3** | 12,0% | 17,0% | 14,4% |
| **4** | 86,1% | 83,0% | 84,6% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,83*** | ***3,83*** | ***3,83*** |

\* Средний показатель может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* Бывают неудачные спектакли

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Просто хорошие спектакли, но не блестящие

**20) Оценка посетителями критерия «Комфортность условий в зрительном зале: удобство кресел, расстояние между рядами, свежесть воздуха, чистота»: высокая**

Таблица 63

**Мне понравились условия в зрительном зале: в нем стоят удобные кресла, между рядами достаточно места, светло, не душно**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 0,9% |  | 0,5% |
| **2** | 5,6% | 4,0% | 4,8% |
| **3** | 27,8% | 14,0% | 21,2% |
| **4** | 65,7% | 82,0% | 73,6% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,58*** | ***3,78*** | ***3,68*** |

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* Душно

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Для маленьких детей неудобно

**21) Оценка посетителями критерия «Качество работы буфета»: средняя**

Таблица 64

**В учреждении есть хороший буфет, в нем можно нормально поесть**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 69,4% | 5,0% | 38,5% |
| **2** | 9,3% | 15,0% | 12,0% |
| **3** | 4,6% | 33,0% | 18,3% |
| **4** | 1,9% | 43,0% | 21,6% |
| **Затруднились ответить** | 14,8% | 4,0% | 9,6% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***1,28*** | ***3,19*** | ***2,26*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* Буфет будет отвлекать детей и взрослых, и праздник спектакля будет испорчен
* Буфета нет, не думаю, что он нужен
* Нет и не нужен
* Не помешает буфет, надо, хотелось бы
* Желательно открыть буфет
* Нужны хотя бы напитки, воду, сок
* Очень хотелось бы буфет

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Огромная очередь
* Не современный
* Можно установить автомат с кофе, чтобы снизить очереди
* Только перекусить, поесть нормально нельзя

**22) Оценка посетителями критерия «Эстетическое оформление помещения»: высокая**

Таблица 65

**Помещения учреждения хорошо оформлены, есть красивые стенды, шторы, цветы, картины и т.п.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** | 3,7% | 3,0% | 3,4% |
| **3** | 22,2% | 21,0% | 21,6% |
| **4** | 74,1% | 76,0% | 75,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,70*** | ***3,73*** | ***3,72*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Оформление не очень
* Цветов нет

**23) Оценка посетителями критерия «Отношение персонала к посетителю (вежливость, тактичность, отзывчивость и т.п.)»: высокая**

Таблица 66

**Сотрудники учреждения очень вежливы со мной и другими посетителями, внимательны и отзывчивы**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** |  | 1,0% | 0,5% |
| **2** | 0,9% | 2,0% | 1,4% |
| **3** | 7,4% | 10,0% | 8,7% |
| **4** | 91,7% | 87,0% | 89,4% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,91*** | ***3,83*** | ***3,87*** |

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Очень грубые кассиры
* Язвительный кассир

## Оценка экспертами комфортности получения театральной услуги

**31) Оценка экспертами критерия «Комфортность условий в общем помещении (холлы, коридоры, туалеты): чистота, освещенность, отопление, свежесть воздуха, просторность и т.п.»: выше средней**

Таблица 67

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **3** | 66,7% | 75,0% | 70,0% |
| **4** | 16,7% | 25,0% | 20,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,20*** | ***3,25*** | ***3,22*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

**32) Оценка экспертами критерия «Комфортность условий в зрительном зале: удобство кресел, расстояние между рядами, свежесть воздуха, чистота»: выше средней**

Таблица 68

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **3** | 66,7% | 50,0% | 60,0% |
| **4** | 33,3% | 50,0% | 40,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,33*** | ***3,50*** | ***3,40*** |

**33) Оценка экспертами критерия «Качество работы буфета»: средняя**

Таблица 69

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 50,0% |  | 30,0% |
| **2** |  |  |  |
| **3** | 33,3% | 75,0% | 50,0% |
| **4** |  | 25,0% | 10,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***1,80*** | ***3,25*** | ***2,44*** |

**34) Оценка экспертами критерия «Эстетическое оформление помещения»: выше средней**

Таблица 70

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **3** | 83,3% | 100,0% | 90,0% |
| **4** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,17*** | ***3,00*** | ***3,10*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

**35) Оценка экспертами критерия «Отношение обслуживающего персонала к посетителям (вежливость, тактичность, отзывчивость и т.п.)»: высокая**

Таблица 71

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **3** | 33,3% | 50,0% | 40,0% |
| **4** | 66,7% | 50,0% | 60,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,67*** | ***3,50*** | ***3,60*** |

### Выводы по блоку «Комфортность получения театральной услуги»

График 8

**Сводный график оценки посетителями параметров комфортности посещения театров** (средние оценки)



График 9

**Сводный график оценки экспертами параметров комфортности посещения**

(средние оценки)



***Посетители:***

1. Уровень удовлетворенности зрителей комфортностью посещения театров – высокий, находится в значениях 3,5-3,9 из 4 возможных баллов (за исключением критерия буфета).
2. Отношение сотрудников учреждений практически не вызывает нареканий у посетителей: все опрошенные ставят максимально высокие баллы (случаи неприятных ситуаций упоминались в Театре музыки, драмы и комедии и связаны с работой кассиров).
3. Условия в помещениях признаются комфортными, без существенных замечаний.
4. Комфортность в зрительном зале обычно воспринимается как более важный параметр и вызывает более пристальное внимание и критическое оценивание. Однако существенного отличия в оценках общих помещений и зрительного зала не наблюдается: в первом случае абсолютно удовлетворены (поставлена наивысшая оценка «4») 85% посетителей, во втором – 74%. Зрители Театра кукол чуть менее довольны залом, что связано с более высокими требованиями к комфортности для детей.
5. Не вызывает серьезных замечаний и эстетическое оформление помещения – в целом, фойе и залы воспринимаются зрителями позитивно. Вероятно, здесь большее значение играет отсутствие значимых негативных раздражителей, чем действительный интерес к оформлению переходов, лестниц, фойе и т.д. Однако общее озеленение помещения всегда позитивно воспринимается посетителями.
6. Самые низкие оценки получены относительно деятельности буфета. Традиционно буфет составляет значимый и проблемный компонент в посещении театральных мероприятий.

Низкие оценки связаны с несколькими контекстами. Во-первых, ограниченность времени заставляет обращать внимание на скорость обслуживания и возможность быстро дойти до буфета из зала (открытые проходы, наличие указателей, отсутствие очередей). Во-вторых, важны качество и ассортимент буфета (возможность съесть «что-то существенное» после работы, качественные напитки – хороший кофе, чай и т.п.). Поскольку в Театре кукол буфета нет, посетители высказывают неоднозначное мнение о необходимости буфета в театре: одна часть говорит, что буфет только мешает, отвлекает от основной цели посещения (художественно-эстетическое развитие), другие считают, что буфет необходим хотя бы в простой форме (напитки, снеки и т.п.).

1. Лидером в зрительских оценках по данному блоку стал Театр музыки, драмы и комедии, но только за счет оценки работы буфета.

***Эксперты:***

1. Уровень оценки экспертами комфортности посещения театральных организаций – выше среднего, находится в значениях 1,8 -3,7 из 4 возможных баллов.
2. По блоку комфортности мнения посетителей и экспертов максимально приближены, что хорошо видно на графиках.
3. Как и в оценках посетителей, эксперты выставили наиболее высокие оценки по учреждениям по критерию отношения персонала к посетителям.
4. Мнение экспертов, также как и у посетителей, в этом блоке склонилось в пользу Театра музыки, драмы и комедии, но вновь только по критерию работы буфета. Все остальные показатели оценены в двух театрах очень ровно.

Таблица 72

**Сводная таблица оценки посетителями театров параметров комфортности получения услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **Отношение обслуживающего персонала к посетителям (вежливость, тактичность, отзывчивость и т.п.)** | 3,91 | 3,83 | 3,87 |
| **Комфортность условий в общем помещении (холлы, коридоры, туалеты): чистота, освещенность, отопление, свежесть воздуха, просторность и т.п.** | 3,83 | 3,83 | 3,83 |
| **Эстетическое оформление помещения** | 3,70 | 3,73 | 3,72 |
| **Комфортность условий в зрительном зале: удобство кресел, расстояние между рядами, свежесть воздуха, чистота** | 3,58 | 3,78 | 3,68 |
| **Качество работы буфета** | 1,28 | 3,19 | 2,26 |
| ***Обобщенная оценка посетителей в целом по блоку:*** | ***3,26*** | ***3,67*** | ***3,47*** |

Таблица 73

**Сводная таблица оценки экспертами параметров комфортности получения**

**театральной услуги**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **Отношение обслуживающего персонала к посетителям (вежливость, тактичность, отзывчивость и т.п.)** | 3,67 | 3,50 | 3,60 |
| **Комфортность условий в зрительном зале: удобство кресел, расстояние между рядами, свежесть воздуха, чистота** | 3,33 | 3,50 | 3,40 |
| **Комфортность условий в общем помещении (холлы, коридоры, туалеты): чистота, освещенность, отопление, свежесть воздуха, просторность и т.п.** | 3,20 | 3,25 | 3,22 |
| **Эстетическое оформление помещения** | 3,17 | 3,00 | 3,10 |
| **Качество работы буфета** | 1,80 | 3,25 | 2,44 |
| ***Обобщенная оценка экспертов в целом по блоку:*** | ***3,03*** | ***3,30*** | ***3,15*** |

Таблица 74

**Сводная таблица оценки посетителями и экспертами параметров комфортности посещения театров**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | | **Театр музыки, драмы и комедии** | | **По массиву в целом:** | |
| **Посет** | **Эксп** | **Посет** | **Эксп** | **Посет** | **Эксп** |
| **Отношение обслуживающего персонала к посетителям (вежливость, тактичность, отзывчивость и т.п.)** | 3,91 | **3,67** | 3,83 | **3,50** | 3,87 | ***3,60*** |
| **Комфортность условий в общем помещении (холлы, коридоры, туалеты): чистота, освещенность, отопление, свежесть воздуха, просторность и т.п.** | 3,83 | **3,20** | 3,83 | **3,25** | 3,83 | ***3,22*** |
| **Эстетическое оформление помещения** | 3,70 | **3,17** | 3,73 | **3,00** | 3,72 | ***3,10*** |
| **Комфортность условий в зрительном зале: удобство кресел, расстояние между рядами, свежесть воздуха, чистота** | 3,58 | **3,33** | 3,78 | **3,50** | 3,68 | ***3,40*** |
| **Качество работы буфета** | 1,28 | **1,80** | 3,19 | **3,25** | 2,26 | ***2,44*** |
| ***Обобщенная оценка в целом по блоку:*** | ***3,26*** | ***3,03*** | ***3,67*** | ***3,30*** | ***3,47*** | ***3,15*** |

График 10

**Сравнение обобщенных средних оценок посетителей и экспертов по блоку 3 «Комфортность посещения театральных организаций»**



# Блок критериев 4. Доступность посещения театральных учреждений

## Оценка посетителями доступности посещения театральных учреждений

**24) Оценка посетителями критерия «Доступность информации об учреждении, репертуаре, исполнителях, графике работы и т.д.»: высокая**

Таблица 75

**Информацию о работе учреждения, репертуаре, исполнителях, графике, услугах найти достаточно легко, эта информация хорошо доступна**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 1,9% |  | 1,0% |
| **2** | 3,7% | 2,0% | 2,9% |
| **3** | 23,1% | 25,0% | 24,0% |
| **4** | 69,4% | 67,0% | 68,3% |
| **Затруднились ответить** | 1,9% | 6,0% | 3,8% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,63*** | ***3,69*** | ***3,66*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Кроме афиш у самого театра, вообще нет информации

**25) Оценка посетителями критерия «Финансовая доступность оказываемой услуги»: выше средней**

Таблица 76

**Цены на посещение концертов, спектаклей показались мне вполне приемлемыми, не вызывают финансовых затруднений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** | 0,9% | 2,0% | 1,4% |
| **3** | 7,4% | 24,0% | 15,4% |
| **4** | 91,7% | 73,0% | 82,7% |
| **Затруднились ответить** |  | 1,0% | 0,5% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,91*** | ***3,72*** | ***3,82*** |

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* Не понятно, почему одна стоимость у взрослых и детских билетов

**26) Оценка посетителями критерия «Территориальная доступность (удобство расположения, транспорт)»: высокая**

Таблица 77

**Я не испытываю сложностей, когда добираюсь до этого учреждения, рядом есть остановка транспорта, стоянка**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 0,9% | 1,0% | 1,0% |
| **2** | 2,8% | 3,0% | 2,9% |
| **3** | 10,2% | 5,0% | 7,7% |
| **4** | 86,1% | 91,0% | 88,5% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,81*** | ***3,86*** | ***3,84*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* Стоянка не всегда свободна
* Очень трудно добраться

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Бывают проблемы со стоянкой

**27) Оценка посетителями критерия «Наличие специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями»: средняя**

Таблица 78

**В учреждении есть специальные приспособления для людей с ограниченными возможностями - перила, пандусы, специальные лифты, таблички, звонки и т.п.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 9,3% | 6,0% | 7,7% |
| **2** | 13,0% | 18,0% | 15,4% |
| **3** | 24,1% | 28,0% | 26,0% |
| **4** | 31,5% | 20,0% | 26,0% |
| **Затруднились ответить** | 22,2% | 28,0% | 25,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,00*** | ***2,86*** | ***2,94*** |

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* Нет такого

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Нет лифтов
* Не видели приспособлений

## Оценка экспертами доступности посещения театральных учреждений

**36) Оценка экспертами критерия «Доступность информации об учреждении, репертуаре, исполнителях, графике работы и т.д.»: выше средней**

Таблица 79

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **3** | 16,7% | 100,0% | 50,0% |
| **4** | 66,7% |  | 40,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,80*** | ***3,00*** | ***3,44*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

**37) Оценка экспертами критерия «Финансовая доступность оказываемой услуги»: выше средней**

Таблица 80

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** |  | 25,0% | 10,0% |
| **3** |  | 50,0% | 20,0% |
| **4** | 83,3% |  | 50,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% | 25,0% | 20,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***4,00*** | ***2,68*** | ***3,50*** |

**38) Оценка экспертами критерия «Территориальная доступность (удобство расположения, транспорт)»: выше средней**

Таблица 81

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** |  | 25,0% | 10,0% |
| **3** | 33,3% | 50,0% | 40,0% |
| **4** | 50,0% | 25,0% | 40,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,60*** | ***3,00*** | ***3,33*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

**39) Оценка экспертами критерия «Наличие специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями»: ниже средней**

Таблица 82

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 33,3% | 25,0% | 30,0% |
| **2** |  | 75,0% | 30,0% |
| **3** | 33,3% |  | 20,0% |
| **4** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***2,40*** | ***1,75*** | ***2,11*** |

### Выводы по блоку «Доступность посещения театральных учреждений»

График 11

**Сводный график оценки посетителями параметров доступности посещения театров** (средние оценки)



График 12

**Сводный график оценки экспертами параметров доступности посещения**

(средние оценки)



***Посетители:***

* + 1. Уровень удовлетворенности зрителей доступностью посещения театральных учреждений – выше среднего, находится в значениях 2,8-3,9 из 4 возможных баллов.
    2. Территориальная доступность оценивается очень хорошо (3,8 балла) Замечания связаны со сложностью парковки.
    3. Ценовая политика оцениваемых театров воспринимаются как вполне доступная и адекватная (3,7-3,9).
    4. Доступность информации о работе учреждений, репертуаре, оценивается как высокая (3,6), однако высказываются пожелания более активного размещения афиш в жилых районах.
    5. 25% посетителей не обращают внимания на наличие специального оборудования для маломобильных категорий граждан. В целом зрители воспринимают театры как достаточно удобные с точки зрения людей с ограничениями. Однако 24% посетителей поставили неудовлетворительные оценки: неудобные лестницы, отсутствие лифтов, пандусов, крупных информационных стендов и т.д.
    6. В этом блоке нельзя выделить лидера в оценках посетителей, оба театра получили очень близкие оценки.

***Эксперты:***

1. Уровень оценивания экспертами доступности посещения – выше среднего, находится в значениях 1,7-4 из 4 возможных баллов.
2. Наблюдается четко выраженное отличие в оценке двух театров со стороны экспертов: по всем показателям доступности посещения оценки Театра кукол выше, чем у Театра музыки, драмы и комедии.
3. Финансовая доступность данных учреждений культуры для граждан не вызывает у экспертов сомнения в отношении Театра кукол (4 балла), но менее высоко (2,67 балла) оценена для Театра музыки, драмы и комедии.
4. Доступность информации о работе учреждений оценивается экспертами выше среднего.
5. Эксперты хорошо оценивают территориальную доступность.
6. Как и посетители, эксперты достаточно скептичны в отношении степени оборудованности учреждений для посещения категориями граждан с ограниченными возможностями (оценка 2,11, что ниже среднего возможного показателя).
7. Оценки экспертов по театру кукол близки оценкам посетителей (разница 0,14 балла), в Театре музыки, драмы и комедии более выражена разница (оценки экспертов ниже уже на 0,93 балла).
8. Лидером по обобщенной оценке экспертов в данном блоке является Театр кукол.

Таблица 83

**Сводная таблица оценки посетителями театров параметров доступности посещения учреждения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **Территориальная доступность (удобство расположения, транспорт)** | 3,81 | 3,86 | 3,84 |
| **Финансовая доступность оказываемой услуги** | 3,91 | 3,72 | 3,82 |
| **Доступность информации об учреждении, репертуаре, исполнителях, графике работы и т.д.** | 3,63 | 3,69 | 3,66 |
| **Наличие специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями** | 3,00 | 2,86 | 2,94 |
| ***Обобщенная оценка посетителей в целом по блоку:*** | ***3,59*** | ***3,53*** | ***3,56*** |

Таблица 84

**Сводная таблица оценки экспертами параметров доступности посещения театральных учреждений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **Финансовая доступность оказываемой услуги** | 4,00 | 2,67 | 3,50 |
| **Доступность информации об учреждении, репертуаре, исполнителях, графике работы** | 3,80 | 3,00 | 3,44 |
| **Территориальная доступность (удобство расположения, транспорт)** | 3,60 | 3,00 | 3,33 |
| **Наличие специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями** | 2,40 | 1,75 | 2,11 |
| ***Обобщенная оценка экспертов в целом по блоку:*** | ***3,45*** | ***2,60*** | ***3,10*** |

Таблица 85

**Сводная таблица оценки посетителями и экспертами параметров доступности посещения театральных учреждений**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | | **Театр музыки, драмы и комедии** | | **По массиву в целом:** | |
| **Посет** | **Эксп** | **Посет** | **Эксп** | **Посет** | **Эксп** |
| **Территориальная доступность (удобство расположения, транспорт)** | 3,81 | **3,60** | 3,86 | **3,00** | 3,84 | **3,33** |
| **Финансовая доступность оказываемой услуги** | 3,91 | **4,00** | 3,72 | **2,67** | 3,82 | **3,50** |
| **Доступность информации об учреждении, репертуаре, исполнителях, графике работы и т.д.** | 3,63 | **3,80** | 3,69 | **3,00** | 3,66 | **3,44** |
| **Наличие специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями** | 3,00 | **2,40** | 2,86 | **1,75** | 2,94 | **2,11** |
| ***Обобщенная оценка в целом по блоку:*** | ***3,59*** | ***3,45*** | ***3,53*** | ***2,60*** | ***3,56*** | ***3,10*** |

График 13

**Сравнение обобщенных средних оценок зрителей и экспертов по блоку 4 «Доступность посещения театральных учреждений»**



# Блок критериев 5. Общая оценка деятельности театральных учреждений

## Оценка посетителями деятельности театральных учреждений в целом

**28) Оценка посетителями критерия «Освещение деятельности в СМИ, публикации»: выше средней**

Таблица 86

**Мне встречались положительные отзывы, сообщения об этом учреждении и его программах в прессе, по радио, ТВ, в Интернет**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 4,6% | 1,0% | 2,9% |
| **2** | 3,7% | 10,0% | 6,7% |
| **3** | 24,1% | 31,0% | 27,4% |
| **4** | 58,3% | 53,0% | 55,8% |
| **Затруднились ответить** | 9,3% | 5,0% | 7,2% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,50*** | ***3,43*** | ***3,47*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* Не встречал отзывов

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Нигде не обсуждают

**29) Оценка посетителями критерия «Обращение к отзывам критиков, экспертов»: выше средней**

Таблица 87

**Отзывы специалистов, экспертов о работе этого учреждения, которые я слышал, в основном хорошие**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 2,8% | 2,0% | 2,4% |
| **2** |  | 4,0% | 1,9% |
| **3** | 26,9% | 39,0% | 32,7% |
| **4** | 61,1% | 45,0% | 53,4% |
| **Затруднились ответить** | 9,3% | 10,0% | 9,6% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,61*** | ***3,41*** | ***3,52*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

**30) Оценка посетителями критерия «Обращение к отзывам посетителей, размещенным на различных сайтах, знакомых и т.п.»: выше средней**

Таблица 88

**Я ознакомился с отзывами других посетителей (размещенными на различных сайтах, знакомых и т.п.), и в основном они были положительные**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 3,7% | 1,0% | 2,4% |
| **2** | 4,6% | 7,0% | 5,8% |
| **3** | 19,4% | 37,0% | 27,9% |
| **4** | 59,3% | 37,0% | 48,6% |
| **Затруднились ответить** | 13,0% | 18,0% | 15,4% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,54*** | ***3,34*** | ***3,45*** |

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* Отзывы знакомых были не самые положительные

**31) Оценка посетителями критерия «Наполняемость зала»: выше средней**

Таблица 89

**Мне кажется, что в учреждении много посетителей, полные залы на спектаклях и концертах**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** | 2,8% | 2,0% | 2,4% |
| **2** | 7,4% | 19,0% | 13,0% |
| **3** | 41,7% | 53,0% | 47,1% |
| **4** | 48,1% | 23,0% | 36,1% |
| **Затруднились ответить** |  | 3,0% | 1,4% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,35*** | ***3,00*** | ***3,19*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

Комментарий посетителей к низким оценкам:

*Театр кукол:*

* Горожане плохо проинформированы, как здесь здорово
* Хорошо, если набирается две трети зала

*Театр музыки, драмы и комедии:*

* Жаль, что мало людей ходят
* Надо больше коллективных посещений
* Не очень посещаемость

**32) Оценка посетителями критерия «Удовлетворенность посетителей оказанной услугой, их эмоциональный отклик»: высокая**

Таблица 90

**Мне понравилось в этом театре, я полностью удовлетворен предоставленными услугами**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** |  | 2,0% | 1,0% |
| **3** | 11,1% | 26,0% | 18,3% |
| **4** | 88,0% | 71,0% | 79,8% |
| **Затруднились ответить** | 0,9% | 1,0% | 1,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,89*** | ***3,70*** | ***3,80*** |

## Оценка экспертами деятельности театральных учреждений в целом

**40) Оценка экспертами критерия «Освещение деятельности в СМИ, публикации»: средняя**

Таблица 91

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **1** |  |  |  |
| **2** | 50,0% | 75,0% | 60,0% |
| **3** | 16,7% | 25,0% | 20,0% |
| **4** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***2,60*** | ***2,25*** | ***2,44*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

**41) Оценка экспертами критерия «Событийность премьерных постановок»: ниже средней**

Таблица 92

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** | 50,0% | 100,0% | 70,0% |
| **3** | 33,3% |  | 20,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***2,40*** | ***2,00*** | ***2,22*** |

**42) Оценка экспертами критерия «Отзывы критиков, экспертов»: средняя**

Таблица 93

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** | 33,3% | 100,0% | 60,0% |
| **3** | 50,0% |  | 30,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% |  | 10,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***2,60*** | ***2,00*** | ***2,33*** |

**43) Оценка экспертами критерия «Посещаемость (количество зрителей согласно проданным билетам)»: выше средней**

Таблица 94

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **3** | 50,0% | 75,0% | 60,0% |
| **4** | 33,3% |  | 20,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% | 25,0% | 20,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,40*** | ***3,00*** | ***3,25*** |

\* Средний показатель рассчитан по формуле средней арифметической, может изменяться от 1 до 4, где 1 – полное несогласие с данным утверждением, очень низкая оценка критерия, 4 – полное согласие с утверждением, высокая оценка учреждения по данному критерию. Показатель рассчитан для тех, кто дал содержательный ответ.

**44) Оценка экспертами критерия «Удовлетворенность посетителей оказанной услугой, соответствие запросу, эмоциональный отклик»: выше средней**

Таблица 95

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** |  | 25,0% | 10,0% |
| **3** | 50,0% | 50,0% | 50,0% |
| **4** | 33,3% |  | 20,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% | 25,0% | 20,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,40*** | ***2,67*** | ***3,13*** |

**45) Оценка экспертами критерия «Возможность оставлять отзывы»: выше средней**

Таблица 96

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **3** | 50,0% | 75,0% | 60,0% |
| **4** | 33,3% |  | 20,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% | 25,0% | 20,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***3,40*** | ***3,00*** | ***3,25*** |

**46) Оценка экспертами критерия «Отзывы посетителей, размещенные на различных сайтах»: средняя**

Таблица 97

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **2** | 50,0% | 50,0% | 50,0% |
| **3** | 33,3% | 25,0% | 30,0% |
| **Затруднились ответить** | 16,7% | 25,0% | 20,0% |
| **Итого:** | 100,0% | 100,0% | 100,0% |
| ***Средняя\*:*** | ***2,40*** | ***2,33*** | ***2,38*** |

### Выводы по блоку «Общая оценка деятельности театральных учреждений»

График 14

**Сводный график оценки посетителями параметров общей оценки деятельности театров** (средние оценки)



График 15

**Сводный график оценки экспертами параметров общей оценки деятельности** (средние оценки)



***Посетители:***

1. Уровень общей оценки посетителями деятельности театральных учреждений – высокий, находится в значениях 3,0-3,9 из 4 возможных баллов.
2. 99% опрошенных уходят из театра в той или иной мере удовлетворённые результатами, с позитивным эмоциональным откликом (80% полностью удовлетворены результатами, ещё 19% – скорее удовлетворены). Уровень абсолютной удовлетворенности выше у зрителей Театра кукол (88% поставили оценку «4» по сравнению с 71% в Театре музыки, драмы и комедии).
3. 9-15% посетителей данных учреждений культуры не встречают или не обращают внимания на отзывы о театрах со стороны других посетителей или профессиональных экспертов, критиков. Половина посетителей знакомятся с отзывами других зрителей, остальные так или иначе сталкивались с мнением других людей. Опрошенные отмечают в целом их позитивную направленность: 85% слышали позитивное мнение профессионального сообщества, 75% – положительные высказывания зрителей. 8% слышали негативные посетителей отзывы о Театре кукол и о Театре музыки, драмы и комедии.
4. Наполняемость зала воспринимается как хорошая, однако не в полной мере полная, зачастую можно столкнуться с ситуацией незаполненных залов. Посетители говорят о неполных залах с сожалением, им нравится, когда на концертах и спектакля аншлаг, они считают, что более активные мере по информированию, созданию коллективных посещений, популяризации положительных отзывов могут привлечь зрителя и обеспечить заполняемость. Театры воспринимаются зрителями как вполне достойные посещения. Возможно, более критичная оценка посещаемости по сравнению с другими критериями в данном блоке связана с ее большей реальностью, осязаемостью при посещении театра, в отличие от других, более абстрактных критериев.
5. Освещение деятельности учреждения в СМИ устраивает 82% зрителей, им достаточно тех информационных материалов, с которыми они сталкиваются.
6. Условно лидирует в данном блоке Театр кукол; однако еще раз отметим очень близкие оценки критериев зрителями двух театров.

***Эксперты:***

1. Уровень оценки экспертами деятельности театральных учреждений – средний, значения 2,0 -3,4 из 4 возможных баллов.
2. Если со стороны посетителей посещаемость получила самые невысокие оценки в данном блоке, то по оценкам экспертов наполняемость зала оказалась на первом месте.
3. Эксперты воспринимают удовлетворенность зрителей более критично, ставят более низкие оценки, чем сами зрители (3,13 и 3,8 балла соответственно).
4. Освещение и обсуждение деятельности театров в СМИ оценивается на среднем уровне.
5. По всем показателям наблюдаются более низкие оценки со стороны экспертов по сравнению со зрителями.
6. Эксперты вновь оценили Театр кукол более высоко, чем Театр музыки, драмы и комедии.

Таблица 98

**Сводная таблица оценки посетителями театров параметров общей оценки деятельности организаций**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **Удовлетворенность посетителей оказанной услугой, их эмоциональный отклик** | 3,89 | 3,70 | 3,80 |
| **Обращение к отзывам критиков, экспертов** | 3,61 | 3,41 | 3,52 |
| **Освещение деятельности в СМИ, публикации.** | 3,50 | 3,43 | 3,47 |
| **Обращение к отзывам посетителей, размещенным на различных сайтах, знакомых и т.п.** | 3,54 | 3,34 | 3,45 |
| **Наполняемость зала** | 3,35 | 3,00 | 3,19 |
| ***Обобщенная оценка посетителей в целом по блоку:*** | ***3,58*** | ***3,38*** | ***3,48*** |

Таблица 99

**Сводная таблица оценки экспертами параметров общей оценки деятельности театральных учреждений**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | **Театр музыки, драмы и комедии** | **По массиву в целом:** |
| **Посещаемость (количество зрителей согласно проданным билетам)** | 3,40 | 3,00 | 3,25 |
| **Возможность оставлять отзывы** | 3,40 | 3,00 | 3,25 |
| **Удовлетворенность посетителей оказанной услугой, соответствие запросу, эмоциональный отклик** | 3,40 | 2,67 | 3,13 |
| **Освещение деятельности в СМИ, публикации** | 2,60 | 2,25 | 2,44 |
| **Отзывы посетителей, размещенные на различных сайтах** | 2,40 | 2,33 | 2,38 |
| **Отзывы критиков, экспертов** | 2,60 | 2,00 | 2,33 |
| **Событийность премьерных постановок** | 2,40 | 2,00 | 2,22 |
| ***Обобщенная оценка экспертов в целом по блоку:*** | ***2,89*** | ***2,46*** | ***2,71*** |

Таблица 100

**Сводная таблица оценки посетителями и экспертами параметров общей оценки театральных учреждений**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | | **Театр музыки, драмы и комедии** | | **По массиву в целом:** | |
| **Посет** | **Эксп** | **Посет** | **Эксп** | **Посет** | **Эксп** |
| **Удовлетворенность посетителей оказанной услугой, их эмоциональный отклик** | 3,89 | **3,40** | 3,70 | **2,67** | 3,80 | ***3,13*** |
| **Обращение к отзывам критиков, экспертов** | 3,61 | **2,60** | 3,41 | **2,00** | 3,52 | ***2,33*** |
| **Освещение деятельности в СМИ, публикации.** | 3,50 | **2,60** | 3,43 | **2,25** | 3,47 | ***2,44*** |
| **Обращение к отзывам посетителей, размещенным на различных сайтах, знакомых и т.п.** | 3,54 | **2,40** | 3,34 | **2,33** | 3,45 | ***2,38*** |
| **Наполняемость зала** | 3,35 | **3,40** | 3,00 | **3,00** | 3,19 | ***3,25*** |
| ***Обобщенная оценка в целом по блоку:*** | ***3,58*** | ***2,89*** | ***3,38*** | ***2,46*** | ***3,48*** | ***2,71*** |

График 16

**Сравнение обобщенных средних оценок зрителей и экспертов по блоку 5 «Общая оценка театральных учреждений»**



# Раздел 3. СРАВНЕНИЕ ОЦЕНОК ПО БЛОКАМ ПОКАЗАТЕЛЕЙ

График 17

**Сводный график средних оценок посетителей по блокам и по учреждениям в целом**



График 18

**Сводный график средних оценок экспертов по блокам и по учреждениям в целом**



***Посетители:***

* + - 1. Итоговые средние оценки по театрам очень близки: 3,44 для Театра кукол и 3,50 для Театра музыки, драмы и комедии.
      2. Близкие итоговые оценки театральных организаций г. Новоуральска связаны с тем, что часть позиций лучше оценивались в одном учреждении, а часть – в другом. Лидирующая позиция Театра музыки, драмы и комедии определена лидерством по двум блокам: ресурсное обеспечение деятельности и комфортность получения театральной услуги. При этом в трех других блоках (содержание деятельности, доступность и общая оценка посещения) некоторое преимущество имеет Театр кукол.
      3. Оценки категорий содержания деятельности и общего восприятия высокие, что говорит о высокой оценке посетителями театральных учреждений как отдельных составляющих их деятельности, так и общего впечатления от посещения данных учреждений. Посетители испытывают устойчивое позитивное эмоциональное впечатление, высоко оценивают художественно-эстетический компонент качества работы театральных учреждений. Следует предположить, что в целом *данные учреждения соответствуют запросам именно* *своей аудитории*, *учитывают специфику потребностей своих зрителей*: как культурных (в узком, ценностно-эстетически ориентированном смысле), так и потребительских (в широком смысле, как потребление услуги).
      4. Блоки комфортности и, особенно, ресурсного обеспечения, имеют показатель несколько ниже, и в большей мере дифференцированный между учреждениями.
      5. Ожидаемо, что во всех учреждениях из 5 групп показателей более низкие оценки, по сравнению с другими, получены по блоку «ресурсное обеспечение деятельности» (сниженные оценки on-line трансляций, предоставления возможности покупки билетов через сайт).

***Эксперты:***

1. Большинство критериев оценены экспертами на среднем уровне.
2. По четырем группам критериев (блокам) наиболее высокие оценки эксперты выставили Театру кукол (и по отдельным критериям в подавляющем большинстве случаев Театр кукол также оценен лучше Театра музыки, драмы и комедии). Как и у посетителей, Театр музыки, драмы и комедии получил более высокие оценки по блоку комфортности посещения.
3. Лидером по оценкам экспертов является блок комфортности посещения у Театр музыки, драмы и комедии, и блок доступности у Театра кукол.
4. Как и посетители, эксперты видят недостатки в ресурсном обеспечении деятельности учреждений.
5. В целом по всем критериям и блокам эксперты ставят оценки ниже, чем посетители.

Таблица 101

**Сводная таблица средних оценок посетителей по блокам**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | | **Театр музыки, драмы и комедии** | | **По массиву в целом:** | |
| Средняя | Ранг | Средняя | Ранг | Средняя | Ранг |
| **Содержание деятельности** | 3,62 | 1 | 3,54 | 2 | ***3,59*** | 1 |
| **Доступность посещения** | 3,59 | 2 | 3,53 | 3 | ***3,56*** | 2 |
| **Общая оценка деятельности** | 3,58 | 3 | 3,38 | 4 | ***3,48*** | 3 |
| **Комфортность получения услуги** | 3,26 | 4 | 3,67 | 1 | ***3,47*** | 4 |
| **Ресурсное обеспечение деятельности** | 2,88 | 5 | 3,28 | 5 | ***3,08*** | 5 |
| **ПО УЧРЕЖДЕНИЮ В ЦЕЛОМ:** | ***3,44*** | | ***3,50*** | | ***3,47*** | |

Таблица 102

**Сводная таблица средних оценок экспертов по блокам**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Театр кукол** | | **Театр музыки, драмы и комедии** | | **По массиву в целом:** | |
| Средняя | Ранг | Средняя | Ранг | Средняя | Ранг |
| **Комфортность получения услуги** | 3,03 | 2 | 3,30 | 1 | ***3,15*** | 1 |
| **Доступность посещения** | 3,45 | 1 | 2,60 | 2 | ***3,10*** | 2 |
| **Содержание деятельности** | 2,99 | 3 | 2,53 | 3 | ***2,80*** | 3 |
| **Общая оценка деятельности** | 2,89 | 4 | 2,46 | 4 | ***2,71*** | 4 |
| **Ресурсное обеспечение деятельности** | 1,84 | 5 | 1,61 | 5 | ***1,74*** | 5 |
| **ПО УЧРЕЖДЕНИЮ В ЦЕЛОМ:** | ***2,74*** | | ***2,39*** | | ***2,60*** | |

# Раздел 4. РЕЙТИНГ ТЕАТРАЛЬНЫХ УЧРЕЖДЕНИЙ

На основании экспертного опроса, проведенного в 2013 г., каждой группе показателей (блоку) присвоен «***коэффициент значимости блока***». Коэффициент значимости блока показывает вес каждой группы показателей в итоговой оценке качества работы учреждений культуры. Группы категории проранжированы, наиболее значимой группе факторов присвоено значении «1», наименее важной – 0,6.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Группа показателей (блок)** | **Коэффициент значимости в категории «эксперты»** | **Коэффициент значимости в категории «посетители»** |
| Содержание деятельности театрального учреждения | 1 | 0,9 |
| Ресурсное обеспечение деятельности театрального учреждения | 0,8 | 0,7 |
| Комфортность получения театральной услуги | 0,7 | 0,8 |
| Доступность посещения театрального учреждения | 0,6 | 0,6 |
| Общая оценка деятельности театрального учреждения | 0,9 | 1 |

***Коэффициент значимости критерия*** показывает вес каждого показателя внутри своей группы (блока). Коэффициент зависит от оценки значимости, важности данной критерия при оценке качества работы театральных учреждений (выставлен экспертами в ходе экспертных интервью). Коэффициенты могут повторяться, если критерии имеют равносильное влияние.

***Рейтинг театрального учреждения*** рассчитывается как **сумма средних оценок информантов по всем критериям, взвешенных с учетом коэффициентов значимости критериев и категорий**.

Пример расчёта:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Блок 4. Доступность посещения учреждения**  **(коэффициент значимости блока – 0,6)** | **Коэффициент значимости критерия** | **Средняя оценка критерия посетителями Филармонии** | **Расчет** | **Взвешенное значение критерия** |
| Доступность информации об учреждении, репертуаре, исполнителях, графике работы и т.д. | 1 | 3,87 | 3,87\*1\*0,6 | 2,32 |
| Финансовая доступность оказываемой услуги | 0,9 | 3,32 | 3,32\*0,9\*0,6 | 1,79 |
| Территориальная доступность (удобство расположения, транспорт) | 0,9 | 3,82 | 3,82\*0,9\*0,6 | 2,06 |
| Наличие специальных приспособлений для людей с ограниченными возможностями | 0,8 | 2,20 | 2,20\*0,8\*0,6 | 1,05 |
| ***Сумма взвешенных оценок по блоку:*** | **7,22** | | | |

Максимальный рейтинг (по всем критериям поставлена оценка «4») может составлять:

* по оценкам посетителей – 81,4 балла,
* по оценкам экспертов – 128,04 балла.

Поскольку при расчете рейтингов берётся сумма *средних* оценок, это позволяет избежать влияния ответов «затрудняюсь ответить» (0 баллов) на итоговый рейтинг учреждения.

**По итогам независимой оценки качества работы театральных учреждений со стороны посетителей два театра имеют очень близкие показатели и невозможно говорить о лидерстве одного из них.**

Таблица 103

**Рейтинг театральных учреждений в оценках посетителей**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Рейтинг театра** | **В т.ч. блоки:** | | | | |
| Содержание деятельности | Ресурсное обеспечение деятельности | Комфортность получения услуги | Доступность посещения | Общая оценка деятельности |
| **Новоуральский театр кукол** | **70,81** | 30,36 | 7,18 | 12,17 | 7,79 | 13,32 |
| **Театр музыки, драмы и комедии** | **71,68** | 29,54 | 8,08 | 13,79 | 7,68 | 12,60 |

**По итогам независимой оценки качества работы театральных учреждений со стороны экспертов лидирующее положение имеет Театр кукол.**

Подобная ситуация по показателям сохраняется и при сопоставлении отдельных блоков показателей качества работы театров.

Таблица 104

**Рейтинг театральных учреждений в оценках экспертов**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Рейтинг театра** | **В т.ч. блоки:** | | | | |
| Содержание деятельности | Ресурсное обеспечение деятельности | Комфортность получения услуги | Доступность посещения | Общая оценка деятельности |
| **Новоуральский театр кукол** | **88,11** | 43,36 | 12,86 | 9,56 | 6,85 | 15,48 |
| **Театр музыки, драмы и комедии** | **76,81** | 36,78 | 11,25 | 10,40 | 5,18 | 13,22 |

Данные графики показывают, какой вклад делает каждый блок критериев в общий рейтинг учреждений. Также на графиках видно, по каким блокам показателей то или иное учреждение имеет показатели выше или ниже других.

График 19

**Рейтинг театральных учреждений в оценках посетителей**

(взвешенные оценки)

График 20



**Рейтинг театральных учреждений в оценках экспертов**

(взвешенные оценки)



Следующие таблицы позволяют увидеть совпадения и расхождения рейтингов учреждений в оценках посетителей и экспертов.

Театр музыки, драмы и комедии занимает первое место в оценках посетителей (однако ещё раз подчеркнём, что у это номинальное лидерство), а Театр кукол имеет лидерство в оценках экспертов (и оно более существенно выраженное).

**Сравнение рейтингов театров в оценках посетителей и экспертов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Посетители** | | **РАНГ** | **Эксперты** | |
| Рейтинг учреждения | | Рейтинг учреждения | |
| **71,68** | **Театр музыки, драмы и комедии** | 1 | **Новоуральский театр кукол** | **88,11** |
| **70,81** | **Новоуральский театр кукол** | 2 | **Театр музыки, драмы и комедии** | **76,81** |

### Суммарный рейтинг театральных учреждений

***Суммарный рейтинг театральных учреждений*** рассчитан как сумма рейтингов посетителей и экспертов.

Суммарный рейтинг представляет собой ***сбалансированную*** ***сумму*** рейтинга посетителей и рейтинга экспертов.

**Методическая проблема расчёта суммарного рейтинга** заключается в следующем. Поскольку эксперты и посетители оценивают разное количество параметров (32 и 46 соответственно), то сумма баллов, которую может набрать учреждение ***по оценкам экспертов, изначально больше***, чем у посетителей (128,04 и 81,4 балл соответственно).

Это означает, что мнение экспертов в суммарном рейтинге всегда будет более «тяжелым», более значимым, чем мнение посетителей, эксперты будут их «перевешивать» просто в силу большего числа вопросов. Таким образом, за счет значительного доминирования в суммарном рейтинге баллов, полученных от экспертов, позиция посетителей практически нивелируется, и с большой долей вероятности суммарный рейтинг будет совпадать с рейтингом экспертов.

Необходимо «уравнять» вес двух категорий опрашиваемых, и пропорционально уменьшить рейтинги по экспертам. В данном случае мы моделируем ситуацию, если бы эксперты тоже могли набрать своими оценками только 81 балл. Следовательно, пересчитываем их результат, исходя из пропорции:

128,04 / 81,4 = 1,57

Тогда получаем сбалансированные рейтинги экспертов:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Рейтинг** | **Сбалансированный рейтинг**  **(рейтинг / 1,57)** |
| **Новоуральский театр кукол** | **88,11** | **56,12** |
| **Театр музыки, драмы и комедии** | **76,81** | **48,92** |

**Итоговом проведенного исследования выступает рейтинг оцениваемых учреждений.**

Таблица 105

**Итоговый суммарный рейтинг театров**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Итоговый суммарный рейтинг | Итоговый суммарный ранг |
| **Новоуральский театр кукол** | 126,93 | 1 |
| **Театр музыки, драмы и комедии** | 120,60 | 2 |

Складывание сбалансированного суммарного рейтинга театров:



В 2014 г. была произведена независимая оценка качества работы театральных учреждений, подведомственных Министерству культуры Свердловской области. Оценка производилась по аналогичной методике, что позволяет сравнивать результаты и встраивать театры в единый рейтинг.

Таблица 106

**Суммарный рейтинг театральных учреждений**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Итоговый суммарный рейтинг | Итоговый суммарный ранг |
| **Театр Музкомедии** | 147,75 | 1 |
| **Театр Драмы** | 130,32 | 2 |
| **Новоуральский театр кукол** | 126,93 | 3 |
| **Театр музыки, драмы и комедии** | 120,60 | 4 |

1. На данном графике и последующих графика данного типа горизонтальная красная пунктирная линия обозначает порог, *выше которого оценки являются высокими,* синяя пунктирная линия – порог, *ниже которого оценки являются низкими.* [↑](#footnote-ref-2)