Утверждено приказом № 80 от 12.08.2015

Директор ГАУК НСО НДТ «Старый дом» А.А. Гореявчева

Установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы

1. Для установления взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей, включая целевые группы, в ГАУК НСО НДТ «Старый дом» в рамках развития независимой системы оценки качества разработаны несколько механизмов:
	1. Анкетирование зрителей и анализ готовых анкет, позволяющий выявить потребности аудитории с учетом различных целевых групп. При обработке анкет учитывается:

– возраст;

– пол;

– уровень дохода;

– приоритеты при выборе спектакля (режиссер, жанр и т.п.);

– оценка потребителем уже просмотренных спектаклей театра.

* 1. Книга отзывов, в которой каждый зритель после спектакля может оставить свое впечатление и соотнести ожидание с результатом.
	2. Рубрика «Обратная связь» на официальном сайте театра.
	3. Специально созданные темы в социальных сетях, в которых зрители могут свободно обсуждать просмотренные спектакли и делиться с театром своими ожиданиями относительно будущих премьер.
	4. Устный опрос зрителей администраторами театра по окончании спектакля.
	5. Анализ запросов, поступающих в кассу театра (спектакль определенного жанра, спектакль для определенной возрастной категории, спектакль с учетом занятости того или иного актера, спектакль определенного режиссера, запрос на определенную ценовую категорию и т.п.).
	6. Официальное представительство театра на сайтах отзывов, прямое общение с потребителями услуг.
1. В целях развития доступной среды для различных категорий граждан в театре разработано Положение о порядке предоставления льготных билетов (доступно на сайте театра в разделе «Билеты»), создана комфортная среда для пребывания в театре лиц с ограниченными возможностями (пандусы, входная зона, специальные места в зрительном зале и т.д.).