

**Отчет по оценке качества предоставленных услуг
Государственного бюджетного учреждения
культуры города Севастополя «Севастопольский
академический русский драматический театр
имени Анатолия Васильевича Луначарского»**

2016

Отчет по оценке качества предоставленных услуг июнь 2016 года
Государственного бюджетного учреждения культуры города Севастополя
«Севастопольский академический русский драматический театр имени
Анатолия Васильевича Луначарского»

В ходе проведенного в ГБУК «САРДТ им.А.В.Луначарского»
были опрошены 300 человек: из них на сайте – 122
анкетирование волонтерами- 178;
из числа опрошенных - мужчин – 88 человека (29%), женщин – 172
человека (71%).

Возраст респондентов (по анкете Министерства культуры)

Возрастная группа	% от числа опрошенных
18-22 лет	Учащиеся и студенты 30%
23-55 лет	40
Больше 55 лет	30%

Частота посещения театра

Частота посещения	% к числу опрошенных
впервые	33%
повторно	11%
Неоднократно	56%

Как следует из проанализированных данных, доля зрителей, пришедших в театр впервые, составляет треть опрошенных (33%), что свидетельствует об эффективном распространении информации о деятельности театра среди его потенциальной аудитории.

Основными источниками информации о спектаклях театра являются:

1. Касса театра (30%)
2. Сайт театра (30%)
3. Социальные сети (10%)

4. Распространители билетов (5%)
5. Афиши, ТВ, газеты (25%)

Здесь следует отметить всё возрастающее значение в распространении информации сети Интернет, причем среди возрастных категорий респондентов, составляющих подавляющую часть аудитории (23-55 лет) (см. табл.1).

В большинстве случаев зрителей (86%) удовлетворены доступностью и качеством предоставленной информации о спектаклях.

Степень удовлетворенности доступностью предоставленной информации о спектаклях

(по анкете Министерства культуры)

Степень удовлетворенности	% к числу ответивших
Хорошо информирован	86%
Слабо информирован	12%
Не информирован	2 %

Однако, 2% опрошенных поставили оценку качества информационных услуг, их доступности, качества Интернет-информации и в социальных сетях 5 баллов максимума соответственно.

Уровень комфортности пребывания театре:
 «отлично» - 60% «хорошо» - 35% «удовлетворительно» - 5%

Обеспечение безопасности (охрана, мед.сопровождение, техника безопасности):

«отлично» - 30% «хорошо» - 60% «удовлетворительно» - 10%

Наличие дополнительных услуг (места общественного питания):

«отлично» - 80%, «хорошо» - 15%, «удовлетворительно» - 5 %

Доступность учреждения для граждан, в том числе с ограниченными возможностями:

Из опрашиваемых доступность учреждений для граждан с ограниченными возможностями оценена как хорошее. Театром приобретены два мобильных подъемника, в наличии кнопка вызова, адаптированный санузел для

инвалидов, для доступа в кассу установлен ролло-пандус, информационный терминал оснащен версией для слабовидящих.

Транспортная и пешая доступность, удобство графика работы:
«отлично» - 85%, «хорошо» - 12 %, удовлетворительно- 3%

Удобство графика работы организации:
«отлично» - 90%, «хорошо» - 9 %, удовлетворительно- 1%

Удобство процедуры закупки билетов:
«отлично» - 50%, «хорошо» - 40%, удовлетворительно- 10%
Необходимость введения электронной продажи и бронирования билетов.

Удобство пользования электронными сервисами, в том числе мобильными устройствами:

«отлично» - 50% «хорошо» -40% «удовлетворительно» - 10%

Имеется в наличии информационный терминал, с помощью которого зрители узнают информацию о репертуаре, знакомятся с планом зрительного зала и стоимостью билетов.

Для слабовидящих имеется отдельная электронная версия.

Доброжелательность, вежливость и компетентность персонала:
«отлично» - 76% «хорошо» - 19% «удовлетворительно» - 5%

Уровень удовлетворенности качеством в целом очень высокий:
«отлично» - 90% «хорошо» - 10%

Разнообразие репертуара:
«отлично» - 70% «хорошо» - 25% «удовлетворительно» - 5%

Респонденты выразили пожелания об увеличении постановок комедий и спектаклей для детей.

Материально-техническое обеспечение театра:
«отлично» - 60% «хорошо» - 30% «удовлетворительно» - 10%

Подводя итог проведенному исследованию, следует подчеркнуть, что подавляющая часть зрителей театра им. А.В. Луначарского удовлетворена доступностью и качеством предоставленной информации о спектаклях, а также качеством и доступностью предоставленных услуг. При этом велика

доля впервые посетивших данный театр респондентов. В целом проанализированные показатели свидетельствуют о привлекательности для потенциальной зрительской аудитории.

Пожелания респондентов :

1) Материально-техническое состояние:

- улучшение звучания в зрительном зале

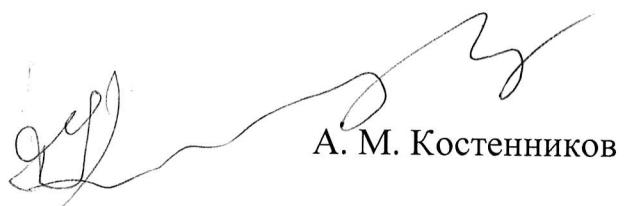
2) Информационные пожелания:

- он-лайн заказ и продажа билетов.

98% респондентов посоветовали бы друзьям ходить в театр им.

А.В.Луначарского

Председатель общественного совета

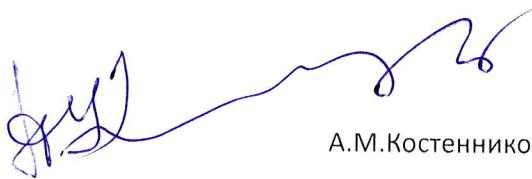


А. М. Костенников

План по улучшению качества услуг
театра

№	Мероприятие	Сроки исполнения	Ответственные лица
1.	Осуществить мероприятия по возможности закупки электронного билета	2017 год	Константинова И.Н.
2.	Возобновить работу театрального кафе	2 полугодии	Константинова И.Н. Новикова И.В.
3.	Улучшение материально-технической базы театра: Приобретение звукового сценического оборудования	4 квартал 2017 года	Константинова И.Н. Романенко Ю.А. Аркальев Р.А Сиротина Ю.В.

Председатель общественного совета



А.М.Костенников