

Утверждаю

Директор

С.И. Белорусова

"15" января 2022

**Отчет о проведении маркетингового исследования на тему
«Определение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг»**

Цель – определить уровень удовлетворенности у потребителей качеством оказания услуг театром.

Выборка – случайная

В опросе участвовали интернет пользователи и зрители в 2021 году.

Всего за год было опрошено 789 зрителей.

Результаты исследования:

1. Посещали ли вы наш театр в текущем году?

Да (91%)

Нет (9%)

2. Как часто вы посещаете наш театр?

один раз в неделю (4%)

один - два раза в месяц (50,5 %)

один - два раза в полгода (31%)

один раз в год (7 %)

реже, чем один раз в год (7,5 %)

3. Устраивает ли вас режим работы кассы?

Да (100%)

Нет (0 %)

4. Устраивает ли вас доступность подходов/подъездов к учреждению
(наличие пандусов и пр.)?

Да (75%)

Нет (25%)

5. Устраивает ли вас гостеприимство, вежливость сотрудников?

Да (100 %)

нет (0 %)

6. Устраивает ли вас цена билетов?

Да (95%)

Нет (5 %)

7. Устраивает ли вас дополнительные услуги?

Да (92,9 %)

Нет (7,1%)

8. Устраивает ли вас наличие и доступность обратной связи?

Да (95,2%)

Нет (4,8 %)

9. В целом вы удовлетворены качеством услуг, предоставляемых нашим театром?

Да (93%)

Нет (7%)

10. Из каких источников вы узнаете информацию о спектаклях театра, премьерах и других событиях?

Печатные издания (5%)

Интернет-ресурсы театра (сайт, соц. сети) (80 %)

Сторонние интернет-ресурсы (10%)

По звонку в кассу театра (5%)

3. Какие изменения с вашей точки зрения можно было бы внести в работу нашего театра?

- Проводить больше мероприятий малой формы (25%)
- Построить новое здание (40%)
- Ремонт фойе театра (20%)
- Воздержались от ответа (15%)

Выводы: В результате исследования было выявлено, что 93 % опрошенных зрителей положительно оценивают деятельность нашего театра в целом.

- Большинство опрошенных зрителей (93%) в целом удовлетворены качеством предоставляемых услуг, при этом часть (7%) ответила отрицательно.
- Большинство опрошенных (91%) в 2021 году посетили театр, (9%) составили зрители, которые по тем или иным причинам не смогли посетить театр.
- Преобладающее количество респондентов (50,5%) посещают театр раз в месяц, (31%) ответивших посещают театр один раз в полгода, (14,5%) опрошенных ходят в театр один или менее раза в год, а также стоит отметить что (4%) зрителей ходят к нам раз в неделю.
- Стоит отметить, что (100%) зрителей устраивает режим работы кассы.
- Устраивает ли вас гостеприимство, вежливость сотрудников? На этот вопрос респонденты ответили единогласно (100%)
- Подавляющая часть зрителей (75%) устраивает доступность подъездов /подходов в театру.
- На данный момент цены на наши билеты зрителя полностью удовлетворяют (100%).
- Велика доля опрошенных, устраивают дополнительные услуги, которые оказывает театр, но есть и такие (5%) которых наши услуги не удовлетворяют полностью

Исследование проводил начальник отдела маркетинга Гичева Ю.А.