

Утверждаю  
Директор Ваша С.И Белорусова  
"18" января 2021

**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

Всего за год было опрошено 300 человек

**Результаты исследования:**

**1. Посещали ли вы наш театр в текущем году?**

да (93%)  
нет (7%)

Большинство опрошенных (93%) в 2020 году посетили театр, (7%) составили зрители которые по тем или иным причинам не смогли посетить театр.

**2. Как часто вы посещаете наш театр?**

один раз в неделю (3,5%)  
один - два раза в месяц (33,3%)  
один - два раза в полгода (28,6%)  
один раз в год (14,3%)  
реже, чем один раз в год (14,3%)

Преобладающее количество респондентов (33.3%) посещают театр раз в месяц, (28.6%) ответивших посещают театр один раз в полгода, (14.3%) опрошенных ходят в театр один или менее раза в год, а так же стоит отметить что (3,5%) зрителей ходят к нам раз в неделю.

**2. Устраивает ли вас режим работы кассы?**

Да (100 %)  
нет (0 %)

Стоит отметить, что (100%) зрителей устраивает режим работы кассы.

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

да (81%)  
нет (19%)

Подавляющая часть зрителей (81%) устраивает доступность подъездов /подходов в театру.

**4. Устраивает ли вас гостеприимство, вежливость сотрудников?**

да (100%)  
нет (0%)

На этот вопрос респонденты ответили единогласно (100%)

**5. Устраивает ли вас цена билетов?**

да (100%)  
нет (0%)

На данный момент цены на наши билеты не самые высокие, зрителя полностью (100%) устраивает цена билета.

**6. Устраивает ли вас дополнительные услуги?**

Полностью (90,5%)  
не удовлетворяет (9,5%)

Велика доля опрошенных, устраивают дополнительные услуги, которые оказывает театр, но есть и такие (9,5%) которых наши услуги не удовлетворяют полностью

**7. Устраивает ли вас наличие и доступность обратной связи?**

Да (90,5%)  
Нет (9,5%)

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

Да (92%)  
Нет (8%)

Большинство опрошенных зрителей (92%) в целом удовлетворены, качеством предоставляемых услуг, при этом часть (8%) ответила отрицательно.

**9. Из каких источников вы узнаете информацию о спектаклях театра, премьерх и других событиях?**

Печатные издания (14,3%)  
Интернет-ресурсы (71,4%)  
Сторонние интернет-ресурсы (19%)  
От знакомых (42,9%)  
По звонку в кассу театра (14,3%)

От распространителей (4,8%)

Лидирующее место в ответах, конечно, занимает интернет-ресурсы (71%), а так же стоит отметить, что многие до сих пор узнают информацию от знакомых, так же (19%) опрошенных видят нашу информацию на сторонних интернет-ресурсах, четвертое место по ответам делят сми и касса театра.

**12. Какие изменения с вашей точки зрения можно было бы внести в работу нашего театра? (дополнительные услуги и пр.)**

На этот вопрос респонденты отвечали в свободной форме, наиболее частые ответы:

Все устраивает (25%)

Ремонт фойе театра (40%)

Чаше гастролировать в села Республики Коми (20%)

Воздержались от ответа (15%)

**Вывод:** Это год был не легким, нам приходилось проводить опросы в основном через социальные сети. Из за этого количество ответивших не так много, как в прошлом году, почти на половину меньше, чем в 2019. В результате исследования было выявлено, что 92 % опрошенных зрителей положительно оценивают деятельность нашего театра в целом.

Исследование проводил специалист по маркетингу Гичева Ю.А.