


Утверждаю

И. о. директора  В.И. Судакова

"28" декабря 2024

**Отчет о проведении маркетингового исследования на тему
«Определение уровня удовлетворенности качеством оказания услуг»
2024г.**

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

Выборка – случайная, опрос в гугл формах. 155 респондентов

Результаты исследования:

1. Посещали ли вы наш театр в текущем году?

Да (94,2%)

Нет (5,8%)

Из числа опрошенных 94,2% посещают наш театр.

2. Как часто вы посещаете наш театр?

один раз в неделю (4,5 %)

один - два раза в месяц (48,4 %)

один - два раза в полгода (35,5%)

один раз в год (5,8%)

реже, чем один раз в год (5,8 %)

3. Устраивает ли вас гостеприимство, вежливость сотрудников?

Да (98,1 %)

Нет (1,9 %)

4. Устраивает ли вас цена билетов?

Да (96,1 %)

Нет (3,9 %)

5. Знаете ли вы о дополнительных услугах в театре?

Да (45,2 %)

Нет (54,8 %)

6. Устраивает ли вас наличие и доступность информация о работе театра?

Да (94,8 %)

Нет (5,2 %)

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

Да (98,1 %)

Нет (1,9%)

8. Из каких источников вы узнаете информацию о спектаклях театра, премьеррах и других событиях?

Печатные издания (2,6 %)

Интернет-ресурсы театра (сайт, соц. сети) (87,7 %)

Сторонние интернет-ресурсы (0,6 %)

От знакомых (3,2 %)

По звонку в кассу театра (1,3 %)

От распространителей (4,5 %)

9. Какие события в жизни нашего театра для Вас наиболее привлекательны?

Премьеры (38,7 %)

Концерты (7,1 %)

Спектакли текущего репертуара (51,6%)

Программы, предназначенные детям (1,3%)

Гастроли других коллективов на сцене театра и прочие сторонние мероприятия (1,3%)

8. Что мешает вам чаще посещать наш театр? (можно указать несколько вариантов ответов)?

отдаленность театра от дома (27,7%)

недостаток свободного времени (49,7%)

время начала спектакля (3,9%)

цена билета (4,5%)

другое (14,2%)

Выводы: В результате исследования было выявлено, что 98,1 % зрителей положительно отзываются о деятельности театра в целом, удовлетворены ценами билетов (96,1%), удовлетворены гостеприимством и вежливостью работников театра (98,1%), а так же большинство опрошенных (87,7 %) зрителей узнают информацию из интернет ресурсов театра, и посещать театр чаще им мешает недостаток свободного времени (49,7%).