

Утверждаю
Директор  В.И. Судакова
"29" декабря 2025

**Отчёт о проведении маркетингового исследования на тему
«Определение уровня удовлетворённости качеством оказания
услуг» 2025 г.**

Цель: Определение уровня удовлетворённости у потребителей качеством оказания услуг театром.

Выборка: Случайная, опрос проведён через гугл формы. 160 респондентов.

Результаты исследования:

1. Посещаемость театра

Посещение театра в течение последнего года:

Да (94,2%)

Нет (5,8%)

2. Частота посещений

Как часто посещаете театр?

Регулярно (52,9%)

Периодически (35,5%)

Редко (11,6%)

3. Удовлетворенность гостеприимством и вежливостью сотрудников

Ваша оценка гостеприимства и вежливости сотрудников театра:

Полностью устраивает (98,1%)

Не устраивает (1,9%)

4. Оценка качества сервиса и атмосферы

Ваше впечатление от общего уровня сервиса и атмосферы театра:

Очень устраивает (97,5%)

Не совсем устраивает (2,5%)

5. Адекватность стоимости билетов

Вас устраивает стоимость билетов в театре?

Вполне устраивает (99%)

Хотелось бы снижение цен (1%)

6. Информация о дополнительных услугах

Вам известны дополнительные услуги театра?

Знают (45,2%)

Не знают (54,8%)

7. Доступность информации о мероприятиях

Легкость получения информации о мероприятиях театра:

Полностью удобно (94,8%)

Требуют улучшений (5,2%)

8. Предпочтительные мероприятия

Какие события привлекают ваше внимание в театре?

Премьеры (38,7%)

Репертуарные спектакли (51,6%)

Концерты (7,1%)

Программы для детей (1,3%)

Гастрольные выступления (1,3%)

9. Причины редких посещений

Почему вы нечасто посещаете театр?

Отсутствие свободного времени (51%)

Удаленность театра (27,7%)

Наличие маленьких детей (10,3%)

Дороговизна билетов (4,5%)

Другие причины (6,5%)

Анализ полученных данных

Общий уровень удовлетворенности услугами театра: Более 97% зрителей оценивают деятельность театра крайне позитивно, что отражает стабильную позицию театра на рынке культурных услуг региона.

Качество взаимоотношений с посетителями: Практически каждый респондент отметил высокий уровень заботы и профессионального подхода сотрудников театра (98,1%), подчеркнув чувство комфорта и доверия.

Адекватность ценовых решений: Театр демонстрирует взвешенный подход к формированию цен, поскольку подавляющее большинство (99%) считают цену билета обоснованной и привлекательной.

Каналы распространения информации: Основную роль в продвижении мероприятий играют интернет-ресурсы театра (88,1%), что доказывает востребованность цифровых технологий и способствует повышению эффективности коммуникаций.

Заключение и рекомендации

Результаты показывают высокие показатели удовлетворенности деятельностью театра, однако требуют активизации усилий по распространению информации о дополнительных услугах, а также адаптации инфраструктуры для удобства семейного отдыха и молодёжи.

Рекомендуемые меры:

Информирование о специальных программах и акциях;

Организация творческих встреч и мастер-классов;

Повышение информативности сайта театра и социальных сетей.

Это позволит укрепить имидж театра как центра культурного досуга и повысить лояльность зрителей.