Утверждаю

Директор _____С.И. Белорусова

"30" декабря 2022

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

2022г.

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

Выборка – случайная, опрос в гугл формах.

Результаты исследования:

1. Посещали ли вы наш театр в текущем году?
Да (93,5%)
Нет (6,3%)
Из числа опрошенных 93,5% посещают наш театр.

2. Как часто вы посещаете наш театр?

один раз в неделю (13%)
один - два раза в месяц (50 %)
один - два раза в полгода (23,9%)
один раз в год (10,9%)
реже, чем один раз в год (2,2 %)

3. Устраивает ли вас режим работы кассы?

Да (89,1 %)
Нет (10,9 %)

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

Да (84,8 %)
Нет (15,2 %)

5. Устраивает ли вас гостеприимство, вежливость сотрудников?
Да (93,5 %)
нет (6,5 %)

6. Устраивает ли вас цена билетов?
Да (95,7 %)
Нет (4,3 %)

7. Устраивает ли вас дополнительные услуги?
Да (76,1 %)
Нет (23,9%)

8. Устраивает ли вас наличие и доступность обратной связи?

Да (91,3 %)
Нет (8,7 %)

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

Да (93,5%)
Нет (6,5 %)

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

Печатные издания (15,2 %)
Интернет-ресурсы театра (сайт, соц. сети) (82,6 %)
Сторонние интернет-ресурсы (2,2 %)
От знакомых (23,9%)
По звонку в кассу театра (8,7%)
От распространителей (39,1 %)

11. Какие события в жизни нашего театра для Вас наиболее привлекательны? (Выберите 2-3 варианта)?

Премьеры (71,7%)
Концерты (50%)
Спектакли текущего репертуара (73,9%)
Программы, предназначенные детям (19,6%)
Гастроли других коллективов на сцене театра и прочие сторонние мероприятия (28,3%)

12. Что мешает вам чаще посещать наш театр? (можно указать несколько вариантов ответов)?
отдаленность театра от дома (21,7%)
недостаток свободного времени (63%)
время начала спектакля (13%)

другое (21,7%)

Выводы: В результате исследования было выявлено, что 93,5 % зрителей положительно отзываются о деятельности театра в целом, удовлетворены ценами билетов (95,7%), удовлетворены гостеприимством и вежливостью работников театра (93,5%), а так же большинство опрошенных 82,6% зрителей узнают информацию из интернет ресурсов театра, и посещать театр чаще им мешает недостаток свободного времени (63%).