

**Анализ анкетирования  
по выявлению степени удовлетворенности качеством услуг,  
предоставленных гражданам, посетившим праздник, посвященный  
108-ой годовщине со дня рождения  
А.Т. Твардовского 23 июня 2018 года.**

Анализ анкет проведен для оценки качества предоставления услуг гражданам, посетившим праздник, посвященный 108-ой годовщине со дня рождения А.Т. Твардовского.

Цель исследования - выявление степени удовлетворенности населения работой организаторов праздника, что может стать основой для последующего анализа и разработки предложений по улучшению организации и проведения данного мероприятия.

Всего в исследовании приняли участие 30 человек.

Необходимо отметить, что преобладающее количество опрошенных – это гости праздника, приехавшие из соседних районов и участники художественной самодеятельности.

Анкетирование проводилось по 5 бальной системе, где:

- 1 – «очень плохо»,
- 2 – «плохо»,
- 3 – «удовлетворительно»,
- 4 – «хорошо»,
- 5 – «очень хорошо».

1. Ответы на вопрос достаточно ли Вы были информированы о проводимом мероприятии показали, что 24 человека (80%) были информированы очень хорошо, 5 человек (17%) – хорошо и 1 человек (3%) – очень плохо в связи с переменой места проведения праздника информация была доступна не всем.
2. Результаты анкетирования по второму вопросу «Насколько проведенное мероприятие соответствовало Вашим ожиданиям» показали, что у многих гостей ожидания не соответствовали происходящему. 23 человека (77%) – полностью оправдали свои надежды, 5 человек (17%) – остались довольны и 2 человека (6%) – удовлетворительно.
3. Оценивая общую атмосферу праздника 29 человек (97%) ответили «очень хорошо» и 1 человек (3%) – «хорошо».
4. Исполнение креативного замысла оценили следующим образом: 25 человек (84%) – «очень хорошо», 4 человека (13%) – «хорошо», 1 человек (3%) – «удовлетворительно».
5. Следует отметить поразительное единение респондентов в ответе на вопрос о качестве театрализации 30 человек (100%) ответили «очень хорошо».

6. Оценивая работу локаций 26 человек (87%) остались очень довольны, 3 человека (10%) ответили «хорошо» и 1 человек – «удовлетворительно».
7. 28 человек (94%) оценили оформление праздника как «очень хорошо» и 2 человека (6%) «хорошо».
8. В ответах на вопрос о комфортности условий предоставления услуг и доступности их получения 26 человек (87%) ответили «очень хорошо», 3 человека (10%) – «хорошо», 1 человек (3%) – «удовлетворительно».
9. Говоря о доброжелательности, вежливости и компетентности организаторов праздника 97% (29 человек) ответили «очень хорошо» и 3% (1 человек) – «хорошо».

Проведённое анкетирование показало, что степень удовлетворенности организации праздника, посвящённого 108-ой годовщине со дня рождения А.Т. Твардовского соответствует следующим данным: 89 % опрошенных остались очень довольны, 9% оценили мероприятие как «хорошо» и 2% «удовлетворительно».