

# Hotelik Demode – ocena jakościowa

Fundacja Pełną Parą / Culture Decode

## Wprowadzenie

---

Badanie publiczności - w celu przeprowadzenia badania wybranych zostało 5 istotnych z punktu widzenia organizatora kryteriów. Odpowiedzi gromadzone były w aplikacji Culture Decode z wykorzystaniem urządzeń mobilnych tuż po wyjściu publiczności z przedstawienia.

Badanie zostało przeprowadzone przy pomocy narzędzia Net Promotor Score, które pierwotnie było wykorzystywane do oceny lojalności klientów firm i instytucji. Niemniej aktualnie stosuje się je między innymi do badania jakości usług proponowanych przez instytucje publiczne, w tym instytucje kultury. Stanowi ono alternatywną metodę oceny dla tradycyjnych badań satysfakcji klientów. Narzędzie NPS zyskało duże uznanie ponieważ za pomocą jednego wyniku (jednej danej) ukazywała poziom satysfakcji klienta. NPS w wersji wykorzystanej do badań jakości wydarzeń kulturalnych odbiega od oryginału, posługuje się skalą pięciostopniową (0-5), zamiast dziesięciostopniowej (0-10) oraz bierze pod uwagę kilka czynników. Dla każdego z nich wyliczany jest osobny wynik NPS. Publiczność poproszona została o określenie na ile zgadza się lub nie zgadza z przedstawionymi jej stwierdzeniami. Skala była następująca: *Zupełnie nie zgadzam się, Zgadzam się, Trudno powiedzieć, Zgadzam się, W pełni się zgadzam.*

W toku analizy wyników posługujemy się kategoriami: promotorzy, krytycy i bierni. Do kategorii promotorów zalicza się osoby, które odpowiedziały (w pełni się zgadzam), do pasywnych (zgadzam się, trudno powiedzieć), a do krytyków (nie zgadzam się, zupełnie się nie zgadzam). Wynik otrzymuje się po odjęciu odsetka krytyków od odsetka promotorów. (Procent pasywnych nie jest używany we wzorze.) Na przykład, jeśli 10% respondentów to krytycy, 20% to pasywni, a 70% to promotorzy, to wynik NPS będzie wynosił  $70 - 10 = 60$

## PUBLICZNOŚĆ - dane podstawowe

---

*Organizator wydarzenia:* Stowarzyszenie Grupa Teatralne Nota Bene

*Nazwa wydarzenia:* Hotelik Demode

*Badanie publiczności:*

- *Data wykonania badania:* 03 - 04.09.2021
- *Liczba respondentów:* 98
- *Liczba kryteriów:* 5 + 3 demograficzne

## PUBLICZNOŚĆ - Kryteria oceny

---

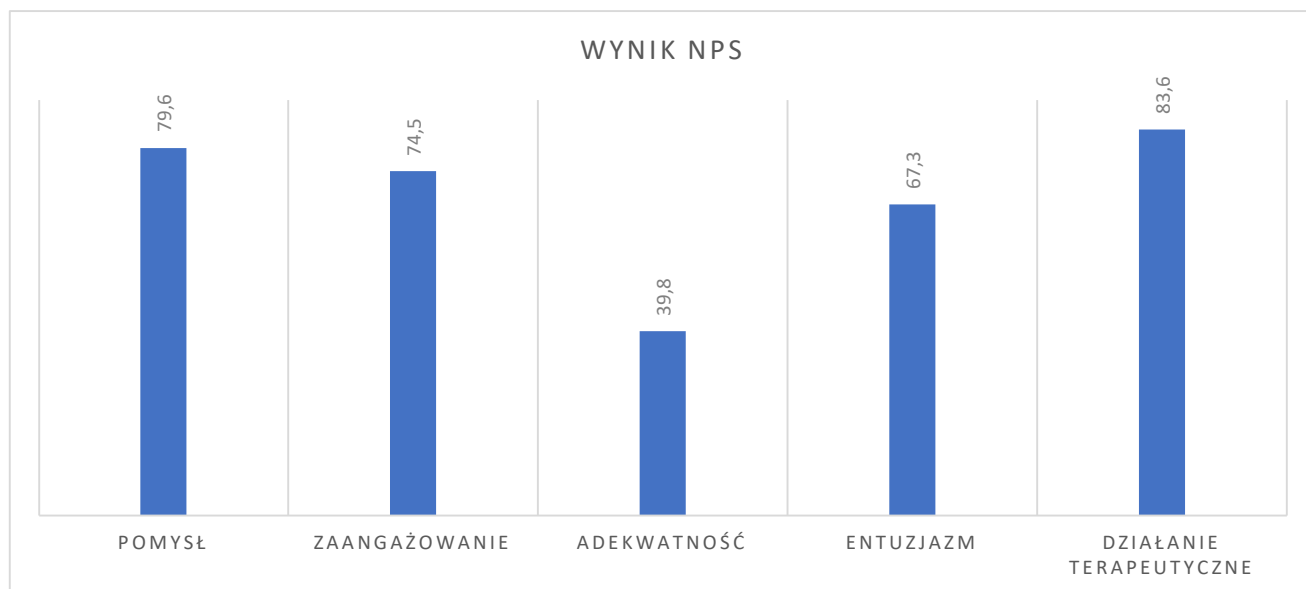
Wymiary kulturowe

- **POMYSŁ** - To był ciekawy pomysł
- **ZAANGAŻOWANIE** - Było angażujące i koncentrowało moją uwagę
- **ADEKWATNOŚĆ** - Opowiadało o świecie, w którym żyjemy

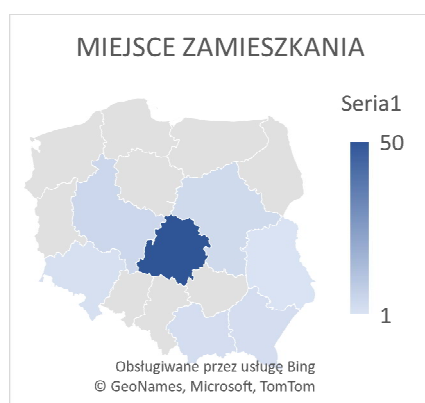
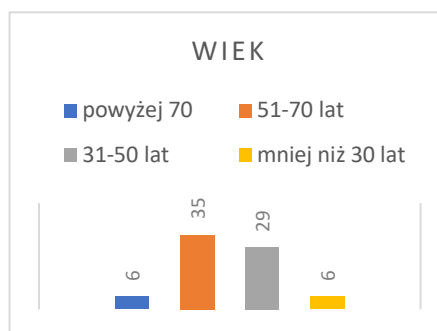
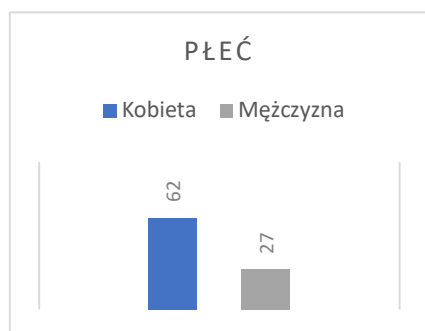
- **ENTUZJAZM** - Uczestniczył/abym w tym jeszcze raz
- **DZIAŁANIE TERAPEUTYCZNE** - Poprawił mi się nastrój po udziale w tym wydarzeniu

Metryczka: Płeć, Rok urodzenia, Kod pocztowy

## PUBLICZNOŚĆ - wyniki



## Dane Demograficzne



## WNIOSKI

---

Spektakl pt. Hotelik Demode został przygotowany z myślą o widowni, która poszukuje w teatrze klasycznej formy rozrywki. Scenariusz sztuki wpisuje się w to założenie bardzo dobrze.

Z przeprowadzonych badań wynika, że autorzy spektaklu wyszli naprzeciw oczekiwaniom tej grupy odbiorców, ponieważ wydarzenie uzyskało najwyższe oceny w kategorii „działanie terapeutyczne” – wynik NPS 83,6. Oznacza to, że udział w spektaklu sprawia publiczności radość i poprawia jej nastrój. Jest to niewątpliwie największy atut ocenianego wydarzenia kulturalnego, który nabiera na znaczeniu w kontekście wyzwań współczesności - trwająca pandemia Covid19, duży odsetek osób ze zdiagnozowanymi objawami depresji, izolacja społeczna.

Spektakl koncentrował uwagę widzów, co potwierdza wynik 74,5 w kategorii „zaangażowanie”. W kategorii „entuzjizm” (67,3) badaliśmy chęć widzów do ponownego obejrzenia spektaklu. Tutaj widać wyraźnie, że pomimo dobrego nastroju wywołanego przedstawieniem, część widzów nie zdecydowała się na ponowne jego obejrzenie.

Najniższy wynik NPS (39,8) został odnotowany w kategorii „adekwatność”, gdzie widzowie zostali zapytani o to w jakim stopniu spektakl opowiada o świecie, w którym żyjemy. Niski wynik w tej kategorii nie budzi zdziwienia biorąc pod uwagę scenariusz, który pomimo tego, że odwołuje się do ponadczasowych wartości, takich jak rodzina i miłość, nawiązuje do nieco „wyidealizowanego” i sentymentalnego świata. Niestety w rzeczywistości ten świat odchodzi pomału w zapomnienie. Niemniej podkreślić należy, że publiczność doceniła pomysł organizatorów, co potwierdza fakt, że w tej kategorii przedstawienie otrzymało wynik 79,6.

*Metodologia oraz aplikacja powiązana z systemem informatycznym została po raz pierwszy przetestowana dzięki uprzejmości Organizatora wydarzenia. Jesteśmy w trakcie wprowadzania kolejnych funkcjonalności przyszłego portalu. Jednocześnie pozostajemy otwarci na uwagi i komentarze, które mogłyby usprawnić działanie systemu informatycznego do oceny jakościowej wydarzeń kulturalnych. W celu uzyskania informacji na temat testowych wdrożeń prosimy o kontakt.*