

BYHAVEKONCERTER

Evaluering 5. juni

2021



KULTURIUM

ISHØJ

EVALUERING AF FØRSTE BYHAVEKONCERT

Nærværende er en kort evaluering af første byhavekoncert, som opfølgning på tidligere drøftelser af koncerterne i en Covid-19 tid på både byrådsmøde og kultur- og fritidsudvalgsmøde. Evalueringen baserer sig på medarbejdernes oplevelse samt på en survey til de deltagende gæster. Det er lidt under 30% af de som havde bestilt billet der har besvaret spørgeskemaundersøgelsen.

ANTAL GÆSTER

I alt deltog 315 gæster på dagen, der var altså et relativt højt frafald af gæster på dagen. Kulturium havde forsøgt at få så mange billetter som muligt videreformidlet til andre gæster og ca. 70 billetter blev returneret efter opfordring og videreformidlet til andre deltagere. 16% af respondenterne svarer at en eller flere fra deres selskab blev forhindrede i at deltage.

Oplevelsen var at der var rigtig god plads i byhaven, hvor koncertområdet er over 2000 m2 stort. Dermed var der også mere end 6 m2 pr. gæst ift. retningslinjernes 2 m2.

Ved de næste to byhavekoncerter benyttes ordningen for udendørsarrangementer hvor gæster er stående i bevægelser. Der gælder et krav om 4 m2. per gæst.

41% af gæsterne var mellem 40 og 49 år gamle og 27% fra 50 til 59 år gamle.

INFORMATION FORUD FOR KONCERT

86,4% oplevede rigtig god information forud for koncerten og 11,4 svarede god, 2% svarede ved ikke.

» *Jeg var på intet tidspunkt i tvivl om hvordan jeg skulle forholde mig i forhold til Corona restriktionerne.*

HVOR GOD VAR DIN SAMLEDE OPLEVELSE AF KONCERTEN?

93% svarede rigtig god, 5% god og 2% dårlig. Der er altså samlet set en rigtig stor tilfredshed med koncertoplevelsen.

» *Fantastisk igen at høre livemusik og bandet var virkelig underholdende og skabte en skøn stemning under de lidt specielle forhold. Lige hvad vi havde brug for.*

VÆRTSSKAB

Kulturium har altid fokus på værtsskabet. Tilbagemeldingen fra gæsterne er at 93% syntes rigtig godt om værtsskabet og 5% syntes godt om.

» *Stor ros til jeres håndtering - i har altid styr på det - det er fedt at opleve.*

SIKKERHED OG TRYGHED

Kulturium har haft særligt fokus på sikkerhed og tryghed, særligt i lyset af Covid-19 situationen. Tilbagemeldingen fra gæsterne er at 86% syntes rigtig godt om sikkerhed og trygheden og 12% syntes godt om og 2% svær hverken eller. I ft. læring så var der nogle enkelte kommentarer omkring mundbing og omkring selve udgangen hvor det var vanskeligt at rejse sig en række af gangen, bl.a. da mange gerne ville blive siddende lidt.

» *Dejligt at blive anvist pladser og at det var meget let at finde ud af retningslinjer for arrangementet*
» *Der var lidt med styringen af udgangen ved slutningen. Som der blev sagt de ville gøre. Men alle gik stille og roligt ud.*

ANBEFALINGSVILLIGHED / NPS SCORE

NPS scoren måles på baggrund af spørgsmålet ” På en skala fra 1-10, hvor sandsynligt er det at du ville anbefale Kulturium til familie eller venner? Her opnås der på baggrund af besvarelserne en NPS score på 100, hvilket viser en fremragende grad af loyalitet og villighed til at anbefale Kulturium til andre. Til sammenligning havde Tivoli i 2019 ligesom Apple en NPS på 72. Tivoli er i branchen kendt for høj standard og fokus på service.

NPS er et udtryk for hvor villig brugerne er til at anbefale en organisation på en skala fra 0-10 (0=slet ikke og helt sikkert=10). NPS måles som procentandelen af promoters (9-10) fratrukket procentandelen af detractors (0-6). NPS score kan altså såvel blive negativ som positiv og bevæge sig på en skala fra -100 til 100. NPS kan også beskrives som en værdi for hvor mange gæster/kunder som er aktivt positive overfor en organisation.

» *Dejligt med kulturliv i Ishøj tak*
» *Anbefaler til alle*

OPSAMLING

Byhavekoncerten 5. juni forløb rigtig fint, med glade gæster. Det er både oplevelsen fra personalet og bekræftes af brugerundersøgelsen. Der var fire vagter på hele dagen, der var kun få observationer med uro. Dagens største udfordring var at gæsterne ikke måtte synge med og det er der efterfølgende modtaget en enkelt klage over. Der har været god læring i afholdelsen som tages med til koncerterne 19. juni. Her er der dog nye regler gældende for afvikling af større arrangementer bl.a. må gæsterne gerne bevæge sig rundt og skal ikke bruge mundbind. Der skal fortsat vises coronapas.



KULTURIUM

ISHØJ

