

DIÓSI PÁL

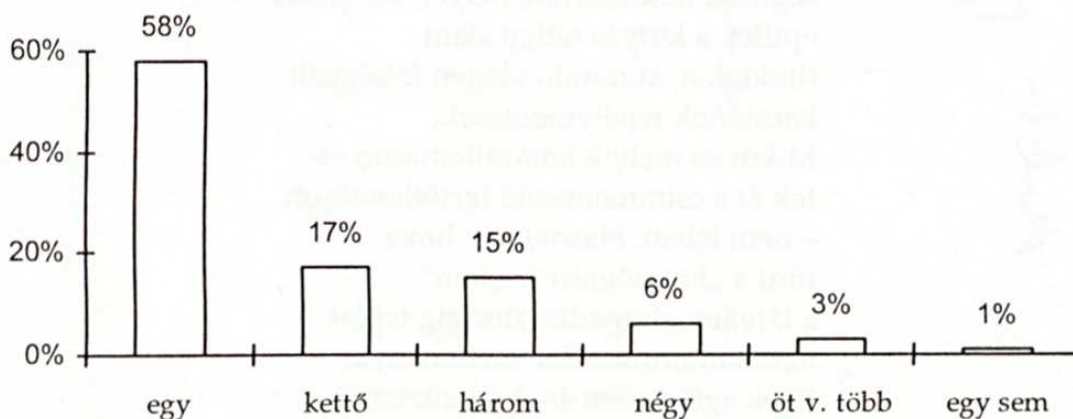
Tarjáni Tavasz (2. rész)*

Hat program 330 látogatója a salgótarjáni
József Attila Művelődési Központban

A megkérdezettek informáltsága, döntései és a jegyvásárlás módja

A megkérdezettek döntéseikhez rendelkezésre álló információforrásokról mindenek előtt azt kell elmondanunk, hogy legtöbbjüknek volt előzetes információja a programokról. Összesen 13 információforrás előfordulását kísértük figyelemmel. Csúppán hárman válaszoltak úgy, hogy ezek közül egy sem állt a rendelkezésükre, és így nem tudtak semmit a rendezvényről, amelyen találkoztunk. A 327 informált látogató döntő többsége egy információt jelölt meg, a többiek több szálon szerezték értesüléseiket a programról.

A megemlített információk száma (% , N = 330)



4. ábra

Oszlopdiagramunkról leolvasható, hogy az egy szálon informáltak mellett csak a két-három információval rendelkezők csoportjait tekinthetjük érdemi nagyságúaknak, az ennél több értesülésről beszámolóok együtt sem teszik ki a három információt említők arányát.

Milyen forrásokra hivatkoztak a válaszokban? Más-más súllyal, de mind a tizenhárom információt említették. Legtöbbször (50%) a műsorfüzetre hivatkoztak, és alig említették (1-1 százalékbán) az Internetet, ill. a telefonos tájékozódást. Az eltérések olyan nagyok, hogy célszerű minden figyelembe vett információhordozó áttekintése:

* Az írás első része a *Palócföld* 2007/1-es számában olvasható.

Az információforrások említettsége a válaszokban (% , N = 330)¹

műsorfüzet	50
ismerte a programot	27
rokonok, barátok, ismerősök	19
ismerte bérlete programját	17
plakát	13
Városi Televízió	11
újság	10
gyerek, v. iskolatársa, barátja	10
a JAMK személyre szólóan értesítette	6
Fókusz Rádió	3
telefon	2
Internet	2
egyéb források együttesen	5

A rendezett sor azt bizonyítja, hogy a külön-külön számba vett információforrások egy része a megkérdezettek jelentős részéhez eljutott, de találunk közöttük praktikusán jelentékteleneket is. Az említési arányok alapján joggal feltételeztük azt is, hogy a közönség egy részéhez gyakran és elvértve említett információhordozók egyaránt eljutottak. A lehetséges kombinációk száma nyilvánvalóan meghaladja az önmagában véve is nagy számú, ráadásul közel sem azonos súlyú információforrások sorozatát. A feldolgozhatóság azt kívánta, hogy tegyük áttekinthetővé ezt a masszát.

A megoldással három kritériumnak kellett eleget tennünk:

1. a sorozatot redukáljuk néhány típusra,
2. egyetlen tájékoztató forrást se hagyjunk figyelmen kívül,
3. azt is kezelhessük, ha valakihez a kialakított információ típusok közül több is eljutott.

Többszörös átkódolással azokat a megkérdezetteket különítettük el, akik:

- csak a Művelődési Központ marketing eszközei révén tájékozódtak,
- csak informális kapcsolatokból, saját élményeikből, ill. aktív utánajárással szereztek ismereteiket egy programról,
- kizárólag nyomtatott vagy elektronikus sajtóból, ill. egyéb forrásból tettek szert információkra,
- végül azokat, akik ezek közül több típusból is tájékozódtak.

E típusokkal a tájékozottság forrásainak markánsan eltérő sávjait különíthettük el. A Művelődési Központ marketing eszközeinek más lehet a hatásuk, mint a személytől-személyhez továbbadott híreknek, tapasztalatoknak, és az egyéni utánjárásnak de mindkettőtől különbözhet a sajtóban és az egyéb forrásokban megtalált hírek, tájékoztatások hatása. Végül más módon reagálhattak azok, akikhez egynél több információ sáv elemei is eljutottak.

Az információforrások sávos rendszerében az alábbi átfogó képet ismerhettük meg:

Az információs sávok és megoszlásuk (% , N = 330)

csak a Művelődés Központ marketing eszközei	34
csak informális közlések vagy korábbi saját tapasztalat	29
csak a sajtóból és egyéb információforrásból tájékozódott	3
több sávból is volt információja	33
egyik sávból sem volt információja	1
Σ	100

Az alapmegoszlás sor azt jelzi, hogy a látogatók információi két, közel egyenlő súlyú „tisztá” információs sávból és a velük azonos terjedelmű összetett sávból származnak. A csak sajtóra és egyéb nem részletezett forrásokra támaszkodók aránya elhanyagolható. A sajtó sávja önállóan ugyan nem játszott jelentős szerepet, viszont az innen érkező információk együtt jártak a két másik sáv elemeivel. Végül az informálatlanok súlyát (mindössze 3 személy) elhanyagolhatónak találtuk.

Az átfogó kép kiegyenlített információs teret mutat, de az eddigiek nyomán már-már kétségbe kell vonnunk, hogy létezik-e átfogó kép, vagy amit „átlagnak” nevezünk csupán statisztikai fikció. Az információs sávok megoszlását több változó szerint is megnéztük. A programok és a lakóhely szerint találtunk jellegzetes különbségeket. A programok mentén látott nagyfokú eltérések részben eddig is sajátos helyzetűnek talált előadásokat állítottak előtérbe, ezért ezeket tekintjük át elsőként.

Információs sávok, a programok szerint (% , N = 330)²

	csak a ház marketing	csak in-formális	több sávból	csak sajtó és egyéb	informá-latlan	Σ
Veszedelemes viszonyok 1	57	12	26	4	1	100
Veszedelemes viszonyok 2	38	15	42	3	2	100
Nógrád Néptánc Együttes	12	48	33	7	-	100
Salgótarjáni Szimfonikusok	34	36	30	-	-	100
Dixieland Gála 1	24	28	44	2	2	100
Dixieland Gála 2	20	50	28	2	-	100
Σ	34	29	33	3	1	100

9. táblázat

Három program sajátos információs háttérére kell figyelniük. Elsőként is az első esti színházi előadásra. Az ekkor megkérdezettek meghatározó többsége kizárólag olyan információkat említett, amelyek a JAMK marketing eszközei révén jutottak el a látogatókhoz. Tudjuk, ez a ház hagyományosnak tekinthető bérletes színházi programja, a másik sorozatnál lényegesen idősebb közönséggel. A ház közléseinek túlsúlya miatt más információs sávokhoz kevesebben tartozhatnak, az eltolódás járulékos következményének tarthatjuk az informális közlések szerény szerepét.

Ellenkező előjelű információs szerkezetet látunk a Nógrád Néptánc Együttes programjának látogatóinál. A tisztán informális értesülésekből tájékozódott a megkérdezettek közel fele, és a Művelődési Központ közléseire hagyatkozó arányát mélyen a megszokott alatt találtuk. Tudjuk, ez az este kis túlzással a megye és a város községeiből érkezettek családi programja volt, ilyen közeget pedig az informális kapcsolatok könnyebben hoznak el, mint bármely formális marketing eszköz.

Ugyanis nincs az a műsorfüzet vagy szórólap, amelyik arról szólhat, hogy fellép az unokám, szerepel a szomszéd. Ezek személyességük miatt nagy vonzóerejű közlések, mellettük a legjobb marketing ötlet is uniformizált, ezért kevésbé aktivizáló marad.

Hasonló képet mutatnak a második dixie gálaesten megkérdezettek értesülései. Az informális információs sávhoz tartozók aránya ekkor elérte az 50 százalékot, a JAMK közléseire pedig mindössze 20 százalék hivatkozott. A Dixieland Fesztivál két gálaestje közönségének eltéréseit már több szálon láttuk. Az eddigieket most azzal egészíthetjük ki, hogy a fiatalabb, magasabban iskolázott közönséget inkább az informális úton terjedő hírek szervezték a második estére. A jobbra nosztalgia programnak tekinthető, első gálaest látogatóinál az ilyen értesüléseknek kisebb szerepük volt. Nem túlzás azt állítanunk, hogy a második gálaest – ellentétben az előző estével – önjáró információs háttérre támaszkodott.

A lakóhely szerinti eltérések áttekintése az eddig látott eltéréseket az információs háttér felől egészíti ki újabb részletekkel:

Információs sávok, a lakóhely szerint (% , N = 330)³

	csak a ház marketing	csak informális	több sávból	csak sajtó és egyéb	informálatlan	Σ
Salgótarján	38	23	36	3	-	100
nógrádi város	33	37	26	4	-	100
nógrádi község	27	37	29	5	2	100
más megye	-	64	27	-	9	100
Budapest	16	67	17	-	-	100
külföld	-	50	50	-	-	100
Σ	34	29	33	3	1	100

10. táblázat

Ezúttal két oszlop adatait emeltük ki. A mindössze két külföldről érkezett látogatóra most nem érdemes figyelmet szánunk. Az első oszlopban azt követhetjük, hogy Salgótarjától a főváros felé haladva miként veszítenek jelentőségükből a ház marketing eszközei. Ezzel párhuzamosan a csak informális értesülések sávjában fordított tendenciát figyelhetünk meg, Budapesthez közelítve egyre fontosabb a személyes közlésekből szerzett értesülések, és a saját tapasztalatok szerepe.

Azt kell mondanunk, hogy a Művelődési Központ marketing munkája elsősorban lokális hatású, az informális sávba tartozó elemek pedig messze túlnyúlnak a ház közvetlen vonzáskörzetén. Ennek hatását elsősorban a második Dixieland Gálaest kapcsán láthattuk, de a Nógrád Néptánc Együttes műsorára is az informális sáv értesülései hozták el a távolabb élő látogatókat.

A bemutatott eredményekhez érdemes egy módszertani megjegyzést fűznünk: az információk sávok szerkezetének feltérképezése megérte a ráfordított munkát, segítségével az információforrások gazdag sorozatából áttekinthető és nagy magyarázó erejű kategória rendszerhez jutottunk.

A részvétel előzményeinek egy másik mozzanatát is vizsgáltunk. A programválasztáshoz vezető döntés időpontját. A hosszabb-rövidebb időre tervezők és az ad hoc döntéshozók megkülönböztetését szolgáló kérdésünk nyomán az alábbi, átfogó kép alakult ki.

Mikor döntött a programról? (% , N = 330)

egy hétnél régebben	32		
egy héttel ezelőtt	11	Σ	43
négy – hat nappal ezelőtt	5		
egy – három nappal ezelőtt	8	Σ	13
hirtelen jött ötlet alapján, a mai napon	3		3
nem kívánt külön elhatározást, ilyen programokra máskor is idejár	39		39
nem tudja, nem válaszolt	2		2
Σ	100	Σ	100

A jókorán meghozott döntések és a hirtelen elhatározás által határolt idősort a külön döntést nem igénylő, korábbi tapasztalat(ok)ra támaszkodó látogatók választai egészítik ki. A sorozat első sávját a legalább egy hete hozott döntések adják, a másodikban az egy héten belüli elhatározásokat találjuk, a harmadikba az ötletszerű, aznapi döntések kerültek. A cezúrákkal elhatárolt sáv szerkezet alapján félreérthetetlen, hogy a megkérdezettek elvételre engednek a spontaneitásnak, időfelhasználásukat többnyire az előre tervezett eseményekre építik, közülük sokan visszatérő vendégei egy-egy sajátos arculatú programnak. Ezt még ki kell egészítenem egy személyes tapasztalattal: a hat este során több olyan látogatóval találkoztam, aki két-három alkalommal is részt vett a kutatásba bevont programokon.

Az alapmegoszlás értékei a döntések időpontja esetében is jelentős eltéréseket fednek el. A keresztkapcsolatokat több metszetben is vizsgáltuk, de adatainkat csak egy esetben találtuk jelentősnek. A döntés idejének programokhoz kötött jellegét részleteiben is indokolt bemutatnunk, mert az esetek többségében sajátos helyzetet láttunk:

A döntések időpontja, a programok szerint (% , N = 330)⁴

	ma	a héten belül	egy hete v. régebben	máskor is jár erre	n. tudja, n. válaszol	Σ
Veszedelemes viszonyok 1	7	5	29	55	4	100
Veszedelemes viszonyok 2	5	9	28	56	2	100
Nógrád Néptánc Együttes	-	8	65	25	2	100
Salgótarjáni Szimfonikusok	-	28	48	24	-	100
Dixieland Gála 1	6	16	50	28	-	100
Dixieland Gála 2	2	12	54	30	2	100
Σ	3	13	43	39	2	100

11. táblázat

Négy program esetében is találtunk olyan adatot, amely a döntési időpont sajátosságaira utal. Mindkét színházi előadáson meghatározó súlyúak azok a látogatók, akiknek nem volt szükségük külön elhatározásra, mert ilyen programokra máskor is eljönnek a házba. Ezekben az estéken javarészt a bérlettulajdonosok töltötték meg a nézőteret. Mindkét előadáson a megkérdezettek kétharmada a bérletvásárlást jelölte meg a belépőjegy megszerzésének módjaként.

A Nógrád Néptánc Együttes programján és a Dixieland Fesztivál második gálaestjén a korai döntések adták a domináns alcsoportot. Egyik előadást sem lehetett bérlettel látogatni, viszont az érdeklődők jelentős hányada nem akarta a véletlenül

bízni, hogy rész vehet-e a programon vagy sem. A szabadidő szervezés ilyen tudatossága a bérletvásárláshoz közeli elkötelezettséget jelent.

Arra nem tudunk válaszolni, hogy a néptánc programon a táncos tartalom és a személyes érintettség milyen arányban motiválták a részvételt. A két dxieland estén okkal feltételezhetjük, hogy a zenészekhez fűződő kapcsolatok súlya elhanyagolható volt, a korai döntések feltehetően a hosszú hagyományra visszatekintő, mára „intézménnyé vált” fesztiválnak köszönhetőek.

A részvételről különböző időpontban hozott döntések korántsem automatikusan jártak együtt a belépőjegy megvásárlásával. Csak egy részük vonta maga után a bérlet vagy a jegy megvételét, más esetekben viszont a költségmentes részvétel kapcsolódott a döntésekkel. Ez utóbbiakról csak közvetve tudjuk eldönteni, mi volt előbb: a tyúk vagy a tojás. A döntés motiválta a tiszteletjegy vagy az ajándék belépő megszerzését, esetleg a megszerzett, megkapott belépő keltette fel az érdeklődést, vagy csupán illett a lehetőséggel élni. Ezt interjútechnikával könnyebb megismerni, a mi eszközeinkkel most csak sejtethetjük, előbb volt a lehetőség, azt követte az elhatározás.

Azt viszont precízen körülhatárolhatjuk, hogy a közönség melyik része vállalta a részvétel költségeit, és kik élhettek az ingyenes műélvezet lehetőségével. Elsőként most is az átfogó képet kell bemutatnunk, majd a legfontosabb részleteket.

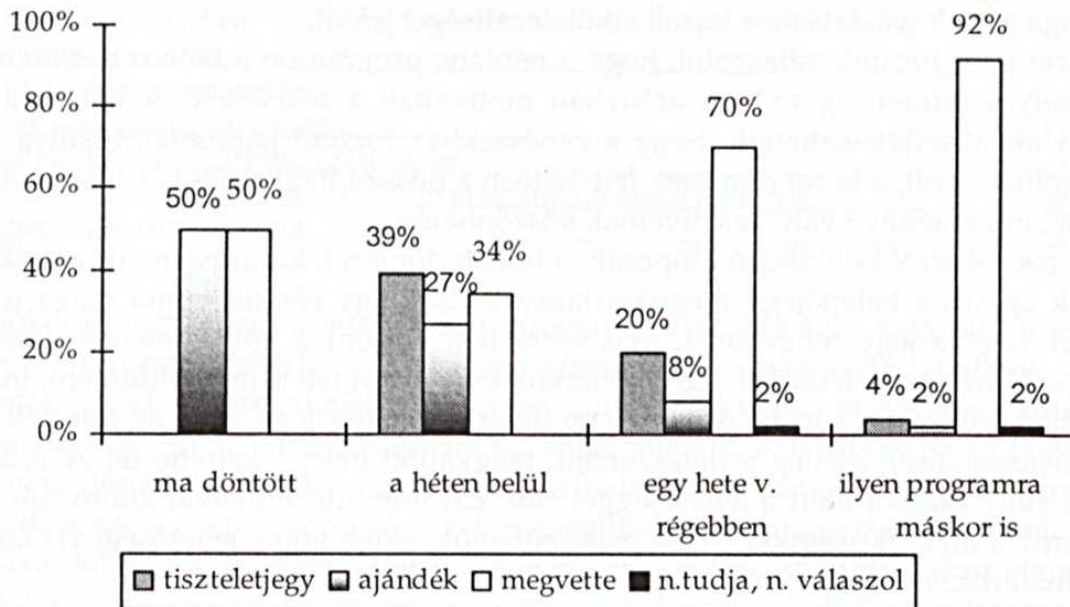
Miképp jutott a belépőjegyhez (% , N = 330)

tiszteletjegyet kapott	14
ajándékba kapta	10
bérletet vagy eseti jegyet váltott	74
<u>nem tudja, nem válaszolt</u>	<u>2</u>
Σ	100

Az alapmegoszlás sor alapján bizonyosan állíthatjuk, hogy a megkérdezettek mintegy háromnegyede számára árú volt a kultúra, amelyért meg kellett fizetnie. Közel egynegyedre rúgott az ingyenes műélvezők köre, de közülük egy 10 százalékos alcsoportról nem tudhatjuk, hogy ajándékjegyeiket megvette-e valaki, vagy már az adományozók is ingyen jutottak hozzá. Mindkét változat előfordulhatott. A hazai jótékonyaságról, adakozásról szerzett tapasztalatok alapján okkal feltételezhetjük, hogy az ajándékozók sem nyitották ki pénztárcájukat.

Három változó esetében is fontosnak találtuk a keresztkapcsolatot. A programok, az információs sávok és a részvételről hozott döntés időpontja szerint igen erős szignifikancia szintű adatokat ismerhettünk meg. Többváltozós regresszióelemzéssel megnéztük, hogy ezek a változók valóban egyetlen rendszert képeznek-e. Azt láttuk, hogy igen, és a rendszeren belül a döntési időpont a legerősebb meghatározó elem. Elsőként ezt a kapcsolatot kell bemutatnunk:

Hogyan jutott a belépőjegyhez, a döntés időpontja szerint (% , N = 324)⁵



5. ábra

Az oszlopdiagramon plasztikusan kirajzolódó, legfontosabb tendencia a JAMK stabil közönségéről szól. Azokról, akik a megkérdezés alkalmával azt állították, jelenlétük nem kívánt külön elhatározást, ilyen programokra máskor is ide járnak. Ők szinte egyöntetűen megvásárolták eseti belépőjüket vagy bérletüket. Más szóval: a törzsközönség fogadja el a szolgáltatás árú jellegét.

A másik karakteres tendencia azt teszi félreérthetlenné, hogy minél régebbi volt a részvételtől hozott döntés, annál kevésbé találkozunk ajándékba kapott jegyekkel. A tiszteletjegyek esetében nem ilyen tiszta a kép, mert a szűk körű, aznapi döntésekkel együtt senki sem említett tiszteletjegyet. Meg kell jegyezzük: dolgozatunk nem laboratóriumi kísérletről szól, az empirikus felvételekben kisebb-nagyobb „piszkok” mindig akadnak.

Az viszont egészen biztosan nem „felvételi vagy feldolgozásbeli piszkok”, hogy a hat program látogatói körében a spontán, vagy ahhoz közeli döntések erősen kapcsolódnak az ingyenes részvétel két lehetőségéhez. És ez a tény megerősíti korábbi feltételezésünket: a költségmentes részvételi lehetőség motiválta a programhoz közeli döntések számottevő hányadát. Azt már közvetett úton sem tudjuk megközelíteni, hogy alkalmanként az üres nézőtéri sorok fenyegető képe indította útjukra az ingyenes jegyeket vagy ennek ilyen arányú hagyományai vannak a Művelődési Központban.

Ezen túl az is biztos, hogy a jegyárak elfogadhatóságára irányuló kérdésünknek 81 megkérdezett esetében nem volt értelme, mert nekik nem kellett fizetniük belépőjükért. Dolgozatunknak az elégedettségéről szóló, zárófejezetét majd ezzel kell kezdenünk. Előtte viszont a jegy megszerzésének programokhoz kötött karakterét tekintjük át. A hat este sajátosságainak jobb megértése kedvéért a fizető nézők esetében az előzőnél finomabb tagolással dolgozunk, megkülönböztetjük a bérlettulajdonosokat, és az eseti jegyvásárlás három változatát sem kezeljük összevonva. A tiszteletjegyet és az ajándékba kapott belépőt viszont összevonjuk.

Hogyan jutott a belépőjegyhez, a programok szerint (% , N = 330)⁶

	tiszteletjegy, ajándék	közvetlenül a program előtt	pénztári elővétellel	közönség-szervező-nél	bérlete van	n. tudja, n. válaszol	Σ
Veszedelemes viszonyok 1	18	-	11	4	66	1	100
Veszedelemes viszonyok 2	10	6	14	3	64	3	100
Nógrád Néptánc Együttes	12	43	30	15	-	-	100
Salgótarjáni Szimfonikusok	54	12	2	-	32	-	100
Dixieland Gála 1	32	12	52	2	-	2	100
Dixieland Gála 2	26	12	60	-	-	2	100
Σ	24	12	26	4	32	2	100

12. táblázat

Kiemeléseink minden programot érintenek. Ez annak indikátora, hogy a nézőtér megtöltésének alkalomról-alkalomra más módja működött. A két színházi előadás döntően a bérlettulajdonosok estje volt. Közülük a másodikra feltűnően kevesen érkeztek az ingyenes belépők valamelyik változatával. Ezeken az előadásokon találoztunk a ház törzsközönségével, amelyről már tudjuk, az ide tartozók a műélvezethez elsősorban piaci feltételekkel juthatnak.

A néptáncosok programján az általában jellemzőt egyaránt többszörösen meghaladja a közönség-szervezőnél és a helyben, előadás előtt jegyet vásárlók aránya. A közönség-szervező igénybevétele ésszerű kapcsolatban állhat a nagyarányú (65%) korai döntéssel. A helyszíni jegyvásárlás ellentmondani látszik a többnyire egy hétnél régebbi elhatározásoknak. Értelmezésünk szerint ennek is volt gyakorlatias háttere, de azt nem az időtényező, hanem a lakóhely határozta meg. A jelentős részben csatolt és ezeknél is távolabbi községekből érkezők számára kézenfekvő volt a helyszíni jegyvásárlás, hiszen így nem kellett külön utazniuk a vásárlás kedvéért.

A zenekari évadzáró koncerten a ház nyilvántartása szerint a nézők 23 százaléka jött tiszteletjeggyel, a megkérdezettek ezt jóval meghaladó arányban állították, hogy nem került pénzükbé a részvétel. Szereptévesztés lenne, ha igazságkeresők, pláne igazságtevők kívánnánk lenni. Azt biztossággal állíthatjuk, hogy a részben bérletes koncertnek szűk volt az előzetes hírverése, műsorfűzetben nem szerepelt, sokan az utolsó pillanatban szereztek róla tudomást. Ezt az elővétellel jegyhez jutók feltűnően kis súlya pontosan érzékelteti.

Adataink jobb megértését egy felvételünkön kívüli ismeretsokor segítheti. A koncert szervezésének intézményi háttere a Városi Zeneiskola és a Művelődési Központ közötti megállapodás. A JAMK a Salgótarjáni Szimfonikusok koncertsorozatához termet és színpadtechnikát ad, mint kiderült korántsem piaci áron. A programot, annak hírverését és a belépők, bérletek forgalmazását a Zeneiskola biztosítja. A bevételekkel és a kiadásokkal is ott gazdálkodnak, nem pedig a Művelődési Központban. A koncert programja meglehetősen későn nyerte el végső tartalmát, a beharangozáshoz szükséges információk nem álltak időben a rendelkezésre. A jutányos költségszerkezet tette lehetővé, hogy bőkezűen adjanak tiszteletjegyeket. Azt már csak feltételezhetjük, hogy a zenekart nem kívánták foghíjas nézőtérrel szembesíteni, ezért a megengedhetőnek vélt jegyajándékozással törekedtek a helyek kitöltésére. Az est ismeretében azt kell mondanom: a koncertnek hasznára vált.

A koncertsorozat jövőjére gondolva pedig azt, hogy a programszervezésben eltérő tapasztalatú Zeneiskola és Művelődési Központ szerepeinek újragondolása, majd újraosztása a város zeneszerető közönségének tenne jót.

Mindkét Dixieland Gálaest esetében domináns csoportnak találtuk az átlagot jóval meghaladó arányú pénztári elővételt. Ezeken az estéken a tipikusan korai döntésekkel (50 és 54 százalék) harmonizáló jegyvásárlási gyakorlatról adtak számot a megkérdezettek. A közel két évtizede megszokott, tavaszról-tavasza ismétlődő fesztiválról az érdeklődőknek jól beágyazott ismereteik vannak. Ennek alapján tervezhető és – mint láttuk – nem csak előre tervezik, de jegyvásárlásaikkal biztosítják is részvételüket a programon.

Már eddig is érzékeltettük, hogy eredményeink alapján erős kétségeket fűzünk az „átlag”, a „jellemző megoszlás”, stb. kategóriák valóságtartalmához. Fejezetünk záró táblázata fenntartásaink megalapozottságáról győz meg bennünket. A domináns módon bérletesnek tekinthető közönség (az összesített eredmények ezt sugallná) csak látszólag ilyen. Ez a megállapítás valójában csak két este közönségét jellemzi. Az akkor megkérdezettek bérlettulajdonos részének kiemelkedő súlya jelenik meg az átlagos eredményekben, miközben a további négy programnál egészen máshova esnek a jegyvásárlás hangsúlyai. Sőt, három vizsgált eseményt egyáltalán nem látogathattak bérlettel az érdeklődők.

A megkérdezettek elégedettsége

A belépők árának megítélésénél az önkitöltéses válaszlehetőségeket sokan felületesen olvasták, így többen azok közül is ítéletet alkottak, akiknek nem kellett fizetniük jegyükhöz. Úgy tartjuk, hogy egy ár elfogadhatóságáról másképp gondolkodnak azok, akiknek ezt meg kell fizetniük, és azok, akik számára ez egy „érdekes”, de nem zsebbe vágó kérdés. Emiatt az értékelő ítéleteket mindenkinél, aki nem fizetett a belépőért, átkódoltuk a „kérdésnek nincs értelme, mert nem kellett fizetnie a belépőjegyért” válasza. Ezután valóban a fizető közönség ítéleteivel dolgozhattunk. A számításba vehető 249 megkérdezett döntő többségének volt kialakult ítélete, mindössze 16 személy választotta a „nem tud”, és a „nem szeretne válaszolni” lehetőséget.

Reális-e a belépőjegy ára (% , N = 249)

ítélet a jegyek áráról	%
igen, reális	79
alacsonyabb lenne reális	13
magasabb is reális lenne	2
<u>nem tudta megmondani</u>	<u>6</u>
Σ	100

Az árakat reálisnak tekintő ítéletek domináns súlya alapján feltételezhattük, hogy a konszenzusközeli képet a más kérdéseink válaszai szerint képzett metszetek sem írják felül. A keresztkapcsolatokat a programok mellett valamennyi eredeti és átkódolással képzett demográfiai változó szerint megvizsgáltuk. Eredményeink alapján nem kellett elvetnünk hipotézisünket. Az így kialakított alcsoportok mind-egyikében 65 és 80 százalék közötti mértékben tartották elfogadhatónak. A keresztkapcsolatok egyetlen esetben sem vezettek szignifikáns adatokhoz, így ezek értelmezése félrevezető, álprecizitás lenne.

Mindössze 32 megkérdezett gondolta, hogy többé-kevésbé alacsonyabb lehetne a belépők, bérletek ára, és ennél is kevesebb: 5 személy vélt elfogadhatónak magasabb jegyárat az éppen aktuális programon érvényes árnál. Ezekből az adatokból százalékot számolni szakmai tévedés lenne, a gyakoriság értékeket is csak tájékoztató adatnak szánjuk:

Alacsonyabb jegyárak az elégedetlenek válaszaiban (gyakoriság, N = 32)

500 forintig:	20
501 és 1000 Ft között	2
1001 és 1500 Ft között	2
1501 és 2000 Ft között	3
nem válaszolt	5

A gyakorisági sor arról győz meg bennünket, hogy a Művelődési Központ hat programján a többnyire reálisnak tekintett jegy és bérlet árakat azok is csak kis mértékben korrigálnák, akik szerint a belépőjegyek drágábbak az elfogadhatónál. Hozzá kell tennünk, a magasabb árakat is megengedhetőnek tartó öt személy viszont azt jelzi, hogy a kialakított árszínvonalon praktikusán semmiféle ártartalék nincs a belépőjegyek mögött. Valószínűsíthető, hogy egy áremelés jelentős elégedetlenséget váltana ki a látogatók körében. Ilyen lépést követően korántsem várhatnánk hasonló arányú elégedett válaszokat. Úgy gondolom, nem érdemes az eddig érvényes árakhoz nyúlni.

A látogatók elégedettségét két megközelítéssel vizsgáltuk. Előbb minden program esetében a rendezvényeket értékelő, átfogó ítéleteket kértünk, majd tíz rész kérdésben a megkérdezettek szerint elvárható követelmények teljesülését vizsgáltuk. A globális értékelés mellett azért tartottuk indokoltnak a többszemponú ítéletalkotás vizsgálatát is, mert az egyetlen értékelő ítélet megalkotásakor sokan nem is tudják, milyen részmozzanatok befolyásolják álláspontjukat.

Az első ítéletben azt kértük, mérlegeljék egy ötfokú skálán, vajon olyan időtöltést jelentett-e a program, mint amilyenre számítottak. A minősítő besorolásokhoz az iskolai osztályzatokhoz hasonló, de minden érték mellé szöveges kategória meghatározásokat adó válaszokat kínáltunk. Az időtöltés minősítésénél ezekkel a kategóriákkal dolgoztunk:

- 5 elvárásainak teljesen megfelelt
- 4 elvárásainak nagyrészt megfelelt
- 3 elvárásainak közepesen felelt meg
- 2 elvárásainak alig felelt meg
- 1 elvárásainak egyáltalán nem felelt meg

A programok közreműködőit, a körülményeket és a járulékos szolgáltatásokat értékelő kérdéssorozatban az alábbi, minden rendezvényről feltett tíz kérdésben ezeket a részmozzanatok minősíthették a sorozaton belül azonos szempontok szerint:

- 01 a tájékoztatás erről a programról
- 02 a programon közreműködők teljesítménye
- 03 a programon használt hang (és fény) technika
- 04 a közönség személyes és vagyonszükséglete
- 05 a terem mérete ekkora közönség befogadásához
- 06 a programon használt helyiségek bútorainak kényelme
- 07 a büfé árukínálata
- 08 a büfé árszínvonala
- 09 a tisztaság a program során használt helyiségekben
- 10 a mellék helyiségek (WC, mosdó)

Ezeket a részlemeket a már egyszer használt globális osztályozó kategóriáktól csak kevéssé eltérő minősítésekkel értékelhették:

- 5 teljesen megfelel az elvárhatónak
- 4 nagyrészt megfelel az elvárhatónak
- 3 közepesen felel meg az elvárhatónak
- 2 alig felel meg az elvárhatónak
- 1 egyáltalán nem felel meg az elvárhatónak

Az osztályozóskála kategóriákhoz rendelt elemi értéksorozata olyan adathalmazt eredményezne, amely alig alkalmas az összehasonlító értelmezésre. E célra olyan indikátor alkalmas, amely egyetlen összehasonlítható értékkel jellemezheti az elégedettséget. Ennek a feltételnek az osztályozó ítéletekből számított súlyozott átlag (\bar{x}) tesz eleget. Ez olyan jelzőszám, amely képes egyetlen, összehasonlítható adattal jellemezni a programokra vonatkozó ítéleteket. Használatával mind a programokat, mind a tetszőlegesen kiválasztott csoportok ítéleteit egy adattal lehet bemutatni.

Ezt a mutatót elégedettségi indexnek nevezzük, amely elvben 0,0 és 4,0 közötti értékeket vehet fel. A mutató számításakor az eredeti kódoknál egy egésszel kisebb súlyokat alkalmaztunk, így értük el, hogy az „egyáltalán nem megfelelő” ítélet 0 értékű legyen. A korrekcióra azért volt szükségünk, hogy a grafikus ábrázolásban ez a minősítés az értéktengely 0 pontjához tartozzon. Tulajdonképpen azt a módosítást végeztük el, amelyet az elégtelen iskolai osztályzatnál azért nem tesznek meg, mert pedagógiai szempontok miatt kerülni akarják a 0 értékű minősítést, bár amit az egyes osztályzattal értékelnek, az a semmi teljesítményt jelenti.

Elsőként az időtöltés differenciálatlan megítélését mutatjuk be, a hat programot összehasonlító elrendezésben. Az elégedettségi index mellett feltüntetjük a programon részt vevők különböző kicsengésű szöveges véleményeinek gyakoriságát, amelynek lehetőségével a megkérdezettek 21 százaléka élt, és az ingyenes belépővel érkezettek arányát is.

A globális elégedettségi index, programok szerint (\bar{x} , gyakoriság, %, n = programonként változó)

a program	n	\bar{x}	szöveges vélemények esetszáma			ingyen jöhető %
			elismerő	semleges	elmarasztaló	
Salgótarjáni Szimfonikusok	48	3,85	3	3	7	54
Nógrád Néptánc Együttes	39	3,82	4	1	4	12
Dixieland Gála 1	50	3,78	3	1	7	32
Dixieland Gála 2	49	3,61	5	1	6	26
Veszedelemes viszonyok 1	71	3,36	4	3	11	18
Veszedelemes viszonyok 2	60	3,33	5	-	3	10

Az elégedettségi index értékei szerint rendezett sor alapján azt kell mondanunk, hogy a megkérdezettek a hat tavaszi programból elsősorban a Salgótarjáni Szimfonikusok évadzáró koncertjével voltak elégedettek, míg a legkevésbé a Veszedelmes Viszonyok második előadása nyerte el tetszésüket.

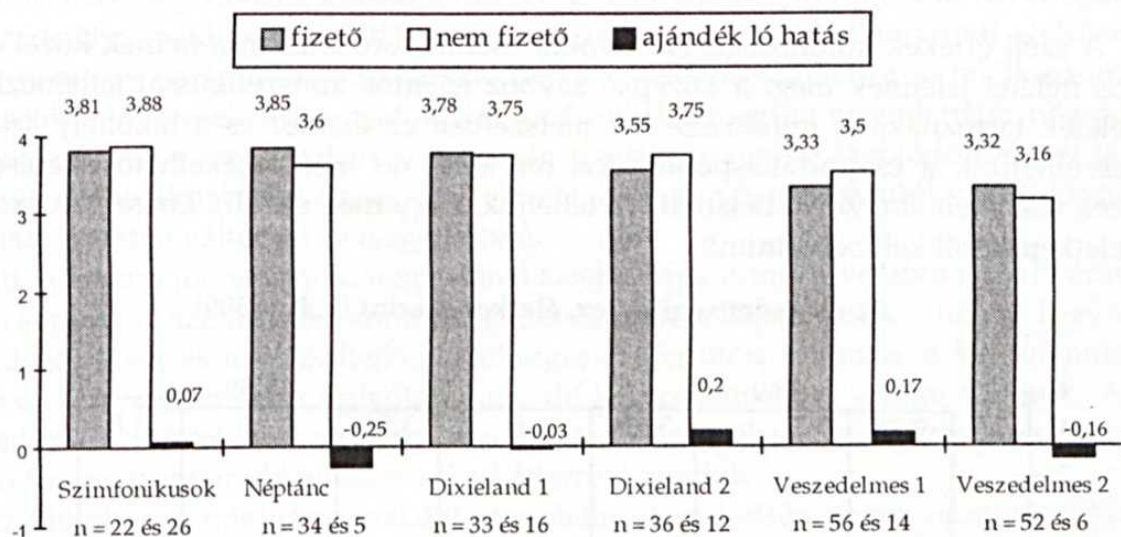
A globális elégedettség mértéke melletti adatsorok kapcsán két joggal felmerülő kérdésre kell válaszolnunk:

1. Van-e kimutatható kapcsolat a globális elégedettség és az elismerő, ill. elmarasztaló megjegyzések előfordulása között?
2. Az ingyen érkezettek aránya befolyásolja-e a globális elégedettséget?

Az első kérdésre csak tagadó válasszal felelhetünk, hiszen a legtöbb és a legkevésbé bíráló megjegyzés egyaránt az alacsony elégedettségi indexekhez kapcsolódik, és az elismerő vélemények sem gyakoribbak az elégedettségi index sor „felsőházában”, mint a sor alján.

A második kérdésnél nehezebb a dolgunk, mivel az ingyen érkezettek aránya és a leginkább elégedettnek tűnő látogatók a Salgótarjáni Szimfonikusok programján a legmagasabb és a Nógrád Néptánc Együttesén a majdnem legalacsonyabb mértékű. Ennek alapján ezt is tagadhatnánk, de (a táncos programtól eltekintve) párhuzamosan csökken az elégedettség és a nem fizető nézők előfordulása, ami viszont az „ajándék ló” effektus (az ajándékot ugyanis nem illik bírálni) jelenlétére utal. A kettősség feloldására csak akkor van lehetőségünk, ha programról-programra megvizsgáljuk, elégedettebbek-e az ingyen érkezők, mint a közönség fizető része. E kapcsolat vizsgálatának eredményeit foglaljuk össze a 6. ábrán.

Az „ajándék ló” hatás a fizető és nem fizető nézők elégedtségében, a programok szerint
(x, n = programonként változó)



6. ábra

A hat figyelemmel kísért program közül a Salgótarjáni Szimfonikusok évadzáró koncertjének kiemelkedő elégedettségi indexe az 54 százaléknyi ingyenes néző miatt adott leginkább okot arra, hogy az „ajándék ló” hatásnak tulajdonítsuk a

magas elégedettséget. A nem fizető megkérdezettek elégedettségének mindössze 0,07 skálafoknyi többlete rácafoltt erre a feltételezésre.

A Dixieland Fesztivál első gálaestjén az ugyancsak magas arányú (32%) nem fizető látogatókat pedig – ugyan minimális mértékben – kevésbé találtuk elégedettekként, mint a jegyvásárlókat.

Két estén (a Nógrád Néptánc Együttes programján és a Veszedelmes Viszonyok második előadásán) az előbbi praktikus elhanyagolható eltérésekkel szemben érdemi mértékű negatív eltérést láttunk, a fizető látogatók elégedettebbek voltak, mint ingyen jött társaik.

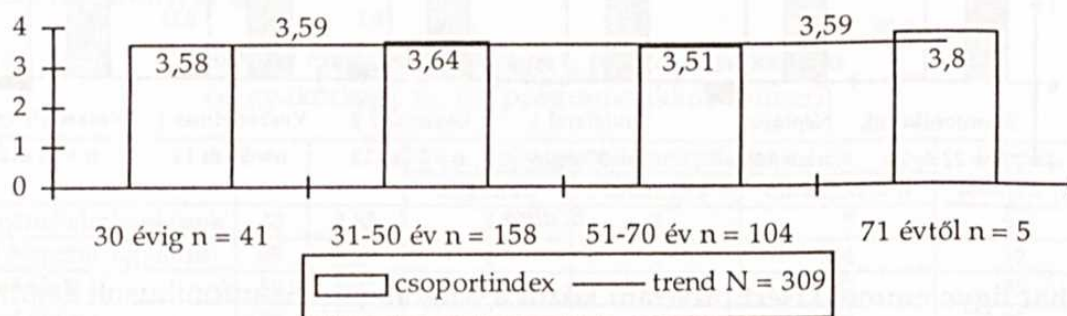
Együttvéve úgy látjuk, hogy a második kérdés megfogalmazásához vezető feltételezést, miszerint a magasabb elégedettség az ingyenjegyekkel befolyásolt válaszadói magatartáshoz kötődhet, el kell vetnünk. A megkérdezettek globális ítéleteit nem kell preparált állásfoglalásnak tekintenünk. Azoknál a programoknál sem, amelyeken kiugróan magas volt a nem fizető látogatók aránya.

Az időtöltést globálisan értékelő elégedettségi indexet nem csak a programok mentén vetettük egybe. Összehasonlítottuk a megkérdezettek demográfiai csoportjainak, információs háttérének és a jegyhez jutás módjának alapján követhető csoportok ítéleteit is. Csak néhány változó mentén találtunk érdemi különbséget, az esetek többségében az elégedettség nagyfokú konszenzust mutatott. A szélső értékek közötti eltérés így alakult:

a csoportképzés szempontja	eltérés
nemek szerint	0,03
a jegyhez jutás módja szerint	0,14
az iskolai végzettség szerint	0,20
információs sávok szerint	0,24
a salgótarjáni régiók szerint	0,24
életkor szerint	0,29
a lakóhely szerint	0,30

A szélső értékek különbségének sávokra osztott sorozatában a nemek közel azonos ítéletei jelennek meg, a középső sávhoz jelentős konszenzussal jellemezhető ítéletek tartoznak, és mindössze két metszetben az életkor és a lakóhely szerint beszélhetünk a csoportálláspontok kis mértékű, de már érzékelhető eltéréséről. Ezek részleteit ábrázolva beláthatóvá tehetjük, hogy még mindig konszenzusközeli ítéletképzésről kell beszélnünk:

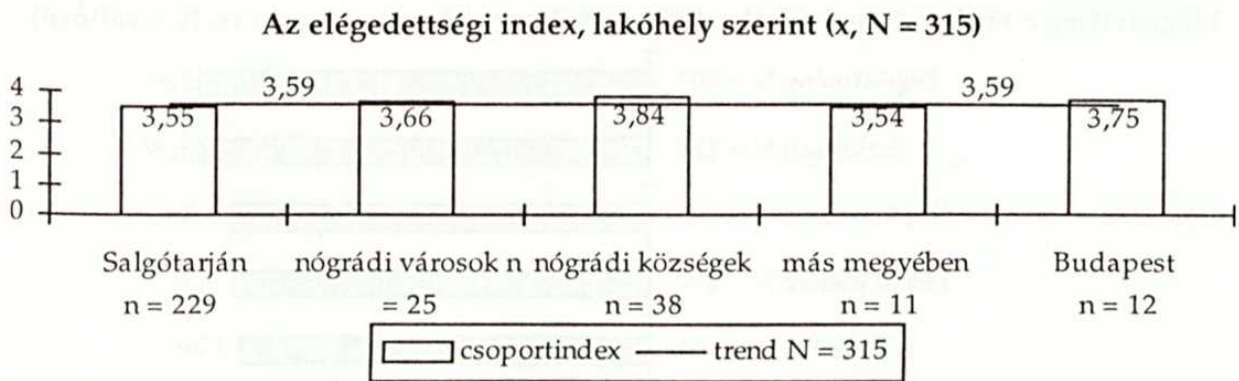
Az elégedettségi index, életkor szerint (x, N = 309)



7. ábra

Az időtöltést minősítők első három életkori csoportjának oszlopai szinte alig térnek el a vízszintesen futó trend vonalától. Ide tartozik az érintettek elsöprő többsége. Mindössze 5 (öt!) 70 évnél idősebb megkérdezett elégedettsége emelkedik ki az ítéletek 3,59 mértékű átlagából. Elégedettségük többsége nem éri el a teljes skálaterjedelem egytizedét. A különvélemények mértéke és képviselőik alacsony száma alapján biztonsággal állíthatjuk: a látogatók életkori megosztottság nélkül alkották meg globális elégedettségüket kifejező ítéleteiket.

A lakóhely esetében – alig nagyobb széli érték különbség mellett – a csoportítéletek más módon tagolódnak:



A nógrádi településeken élők közül a meghatározó súlyú salgótarjáni megkérdezettek kissé szigorúbb ítéleteit a még érdemi nagyságú nógrádi városok, majd községek lakóinak kis lépésekkel magasabb elégedettsége követi. A megyén kívüliek mikrocsoportjaitól mintha egy új ítéleti sor kezdődne: a más megyéből érkezettek kevésbé, a budapestiek inkább elégedettek. E két alcsoport mégsem alakítja jelentősen az elégedettség index mértékét, hiszen ezekből a körökből kevés látogató érkezett. Ugyanakkor az is átlátható, hogy (az előbbi oszlopdiagramtól eltérően) most nem egy parányi ingadozásokkal járó konszenzusos ítéletsorral találkozunk. A kisebb települések felé haladva, kis lépésekkel, de egyre elégedettebb nógrádi csoportokat, és a megyén kívüliek szintén tendenciaszerűen tagoló ítéleteit láttuk. Az utóbbiaknál nem a település mérete, hanem a Salgótarjától való földrajzi távolság mentén változott az elégedettség.

Átfogóan azt mondhatjuk, hogy minél kisebb vagy minél távolabbi helyről érkezők csoportjait szemléljük, annál elégedettebbnek találjuk a látogatókat. Tegyük hozzá: lélekben és a részvételhez szükséges erőfeszítést tekintve, a kis település „messze” van. Nem csak Salgótarjától, de bárhol, ahol valami történik. Az elégedettség mértékének szerény emelkedése önmagában szemlélve nem lenne olyan fontos, mint amilyenek ezzel a háttérrel láthatjuk.

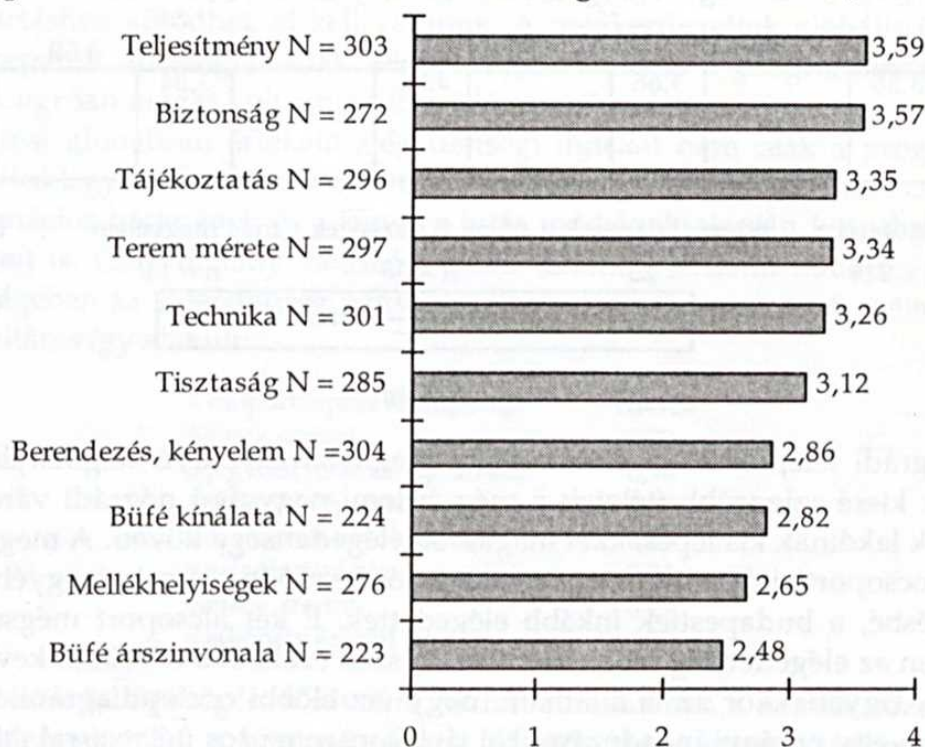
Az időtöltés minőségéről kialakított globális elégedettségi index programokhoz és a megkérdezettek csoportjaihoz kapcsolódó eltérései után már figyelhetünk az elégedettség több dimenziós vizsgálatának eredményeire. Arra az ítéletsorozatra, amely a kulturális szolgáltatás közreműködőinek, feltételeinek és a kapcsolódó szolgáltatások, környezeti elemek tagolt mérlegelése alapján jött létre.

Az elégedettség több szempontú vizsgálatát az erre indokoltá, hogy a részmozzanatok szerephez juthatnak egy-egy program globális megítélésében, olyankor is,

amikor az ítéletalkotás összetevőit fel sem ismerik az érintettek. Élményeinkről, környezetünk jelenségeiről úgy alkotunk véleményt, hogy nem törekszünk annak tisztázására, mi is befolyásolja álláspontunkat. Egyszóval: hétköznapi gyakorlatunkban nem analitikus módon gondolkodunk, gyorsan és általánosításra törekedve ítélezünk. Nap-nap után ezt tesszük, mert a pillanatnyi helyzetek gyors állásfoglalást, gyors reagálást kívánnak. Most azonban ilyen kényszerektől mentesen, a részleteket tudatosítva kereshettük az ítéleteket.

Az elemi válaszokból a feldolgozás során most is súlyozott átlagot számítottunk. A 9. ábrán a megítélt részleteket az elégedettség csökkenése szerint rendeztük sorba:

Elégedettség a részmozzanatokkal a differenciált megközelítés esetén (x, N = változó)



9. ábra

A tíz figyelemmel kísért részmozzanatból a „Teljesítmény” találkozott leginkább a megkérdezettek elégedettségével, és a „Büfé árai” voltak a legkevésbé elfogadhatóak. E szélső tényezők közötti sorozatot célszerű sávokra osztanunk.

Az ítéleti sor szerkezetét figyelve mindössze két elem, a közreműködők teljesítménye és a személy, ill. vagyonsbiztonság tartozik a sorozat „felsőházába”. Ezek elégedettségi indexe közelebb áll a „teljes mértékben megfelel az elvárhatónak” ítélethez, mint a „nagy rész megfelel” besoroláshoz. Hosszú sorozat alkotja a középső ítéleti sávot, amelyben a tájékoztatástól a mellék helyiségekig hét részmozzanat indexe esik közelebb a „nagy részt megfelel az elvárhatónak” minősítéshez, mint az ennél jobb vagy rosszabb megítélésekhez. Az index értékek „alsóházába” a büfé árszínvonalát sorolták a megkérdezettek, amely értékelésük szerint a közepesen megfelel besoroláshoz áll legközelebb.

Az első sáv legfontosabb tapasztalata a közreműködők minden másnál magasabbra értékelt teljesítménye. Az index értéke ugyan egy kevéssel elmarad a hasonló kutatásban vezető helyen talált „Teljesítmény” megítélésétől, de szinte hajszálra

megegyezik a tavaly őszi felvételünkben harmadik helyre szorult azonos részmozzanat elfogadottságával. Ez utóbbinál azért tarthatjuk jobban elfogadottnak, mert egyetlen más elemet sem értékelték magasabbra a megkérdezettek.

A „Biztonságot” más kutatásainkban is előkelő megítélésűnek találtuk. Úgy tűnik, a JAMK a közművelődés más intézményeihez hasonlóan nem került fel a tömegrendezvényeket előszeretettel látogató fosztogatók céltáblájára. Lehet, hogy azért, mert nem tekintik igazán jövedelmező terepnek? A látogatók mindenesetre biztonságban érzik magukat a házban.

A sokelemű középső elégedettségi sáv első felébe a programok előkészítésének és megvalósításának eszközei kerültek, az alacsonyabb index értékek olyan mozzanatokhoz tartoznak, amelyek a kulturális tartalomhoz kapcsolódó járulékos szolgáltatások. Ezek kapcsán nem először kell leírnom, hogy a közművelődési intézmények versenyképessége múlhat a tisztaságon, a kényelmen. Tudom, hogy nehéz a szabadidőipar olyan létesítményeivel versenyezni, amelyeket eleve iparszerűen takaríthatóan terveztek, szellőztetésük, és temperálásuk is megoldott, de az ilyen hátrányok ledolgozása nélkül látogatói egy részét elveszítheti a ház.

Az elégedettségi sor sereghajtójának a büfé árai bizonyultak. Mindössze ez a részmozzanat került a „közepesen megfelel” ítélet közelébe. Azt már a felvétel estéin megfigyelhettem, hogy a közönség nem elhanyagolható része indult el a szünetben a ház előtti sörsátrak felé, mert ott elvárásaihoz közelebbi árakkal találkozhatott. Kérdés, hogy mit tesznek az év nagyobbik részében, amikor erre nincs lehetőségük. Gondolom, akkor sem elégedettebbek. A tudomásul vételen kívül megtehetik azt is, hogy „hozott anyagból” esznek, isznak. Így is láttam rá példát.

A megkérdezettek válaszainak egészéből számított indexek után szükséges az egyes programok és a részmozzanatok kapcsolatának áttekintése. Ennek során ráláthatunk az egyes programok látogatóinak különvéleményeire. Összesítő táblázatunkban a minősített elemeket a hozzájuk kapcsolódó elégedettségi index szerint rendeztük el, és a hat programot a globális elégedettség sorrendjében tartalmazzák az oszlopok.

Elégedettség a részmozzanatokkal, a programok szerint (x, N = soronként változó)⁷

	Szimfonikusok	Nógrád Néptánc	Dixie 1	Dixie 2	Veszedelemes viszonyok 1	Veszedelemes viszonyok 2
Teljesítmény N = 303 x = 3,59	3,87	3,81	3,76	3,60	3,33	3,36
Biztonság N = 272 x = 3,57	3,54	3,77	3,65	3,69	3,42	3,49
Tájékoztatás N = 296 x = 3,35	3,13	3,35	3,44	3,42	3,29	3,46
Teremméret N = 297 x = 3,34	3,72	3,76	3,19	3,58	3,20	3,49
Hang, fény N = 301 x = 3,26	3,33	3,56	3,34	3,45	2,95	3,16
Tisztaság N = 285 x = 3,12	3,22	3,42	2,77	3,10	3,16	3,14
Kényelem N = 304 x = 2,86	3,06	3,24	2,65	2,84	2,82	2,72
Büfé kínálat N = 224 x = 2,82	3,03	2,74	2,66	2,87	2,86	2,80
Mellékh. N = 276 x = 2,65	2,72	3,00	2,20	2,50	2,94	2,59
Büfé árai N = 223 x = 2,48	2,88	2,28	2,34	2,50	2,39	2,56
+ szélső ítéletek a programhoz	3	6	-	-	-	1
- szélső ítéletek a programhoz	1	1	5	-	3	-

13. táblázat

A táblázat sorai a legmagasabb indexértéktől a legalacsonyabbig tartalmazzák a vizsgált részmozzanokat. A sorcímekben feltüntettük az index kiszámításánál figyelembe vett válaszadók (N) számát és a válaszaikból számított átfogó index érték (x) nagyságát. Az oszlopokban az egyes programokon válaszolók részmozzanontként számított index értékét jelezzük. A kiemelések közül a **kövér** szedés az adott összetevőre adott legmagasabb értéket, a *kurzív* szedés pedig a legalacsonyabbat jelzi. A kerettel elkülönített, alsó két cellában azt tüntettük fel, hogy egy-egy programon a megkérdezettek hány részmozzanatot értékelték a legmagasabbra, ill. a legalacsonyabbra.

Táblázatunk adatainak értelmezését ezekkel a sorokkal kezdjük. A Nógrád Néptánc Együttes programjának látogatóit a tíz részmozzanat közül hat esetben a legmagasabb elégedettség jellemzi. A családi programnak talált est közönségében kiugróan magas (48%) a csak informális értesülésekre hivatkozók aránya, sokukról okkal feltételezhetjük a program szereplőihöz fűződő személyes érintettséget. Emellett a többi programhoz képest jelentős a kis településekről érkezettek súlya. Nem kockáztatunk nagyobb tévedést, ha ítéleti plafonjaik gyakoriságát részben elvárásaik alacsonyabb szintjének, részben személyes kötődéseiknek tulajdonítjuk. „Elfogult leszek, mert az unokám is szerepel” mondta egy asszony, amikor a táblázatos vélemény kérdéseire hívtam fel a figyelmét.

A többi programhoz képest kimagasló hat indexük mellett egyetlen ítéleti mélypontot találunk. A büfé árait, amelyet egészében véve is kritikusan szemlélték a megkérdezettek ezen az estén tartották a legkevésbé elfogadhatónak. A többnyire elégedett látogatók számára ezek az árak igencsak messzire estek a megszokottól.

Ha nem is ilyen mértékben, de sűrűnek találtuk az ítéleti maximumokat a Salgótarjáni Szimfonikusok koncertjén is. A program sajátos szervezési háttere mellett nem meglepő, hogy a közreműködők teljesítményét ezen az előadáson tartották az elvárhatóhoz legközelebbinek. A magasan iskolázott, döntően salgótarjáni közönség a büfé kínálatát és árait is elfogadhatóbbnak tartotta az öt további program látogatóinál. Ezekkel az ítéletekkel éles kontrasztot képez a tájékoztatásról kialakított álláspontjuk. Már korábban leírtuk, hogy nem éppen professzionális programszervezéssel készítették elő az évadzáró koncertet. Erre rímel a megkérdezettek válasza alapján kialakult legalacsonyabb elégedettségi index.

Az első Dixieland Gála közönsége 5 részmozzanatot értékelt alacsonyabban a többi program látogatóinál. Valamennyi a koncert feltételei, a kényelmi elemek és a járulékos szolgáltatások körébe tartozik. Olyan összetevői a program környezetének, amelyeket mind a hat alkalommal azonosnak tekinthettünk. Ezeket az est közönsége mégis kritikusanabbban minősítette. Amit az előadásról és látogatóiról tudunk, azt korábban már jellemeztük. Úgy találtuk, nosztalgia koncert karakterű program volt, félreérthetetlen protokoll beütésekkel. Az erre hangolódott közönség ítéletei köszönnek ránk a gyakori, alacsony elégedettségi index értékekkel.

Az összegző mutatók közül a *Veszedelmes Viszonyok* első előadásán látott három, legalacsonyabb index háttérét szintén a közönség ismeretében írhatjuk le. Az első bérleti sorozat régebbi, tapasztalt közönségének ítéleteit szemléljük. Ez a közeg rutinos színházlátogatónak számít a házban, élményeit inkább hasonlíthatja korábbi előadásokhoz. Az előadáson tapasztalt teljesítmény megítélése vállalhatóan szubjektív elemekkel tűzdelt állásfoglalás. Mi is arra törekedtünk, hogy ki-ki a saját

mércéjéhez, tapasztalataihoz igazítva minősítsen, ezért választottuk az „elvárásainak...” és „az elvárhatónak...” kifejezéseket az osztályozó kategóriák megnevezésekor. Számomra csak a próbafelvétel *Lefelé a hegyről* előadása adott összehasonlítási alapot, de az összehasonlítás egyáltalán nem volt hízalgő a *Veszedelmes Viszonyok* előadásra nézve. Feltételezem, hogy a régebbi színházlátogatók nálam több összevetési alap birtokában minősítettek kritikusan. Tegyük hozzá: a második napi közönség csak épphogy lemaradt a legkevésbé elégedettek „rangról”, hiszen a mindössze 0,03 skálafoknyi eltérést bátran tekinthetjük a felvétel hibájának.

Két program látogatói a többieknel kevésbé vetették észre magukat ítéleteikkel. A második színházi előadáson mindössze egyetlen széli álláspontot fogalmaztak meg, a tájékoztatást másoknál jobbnak tekintették. A második Dixie Gála látogatóiról még ennyit sem mondhatunk, minden ítéletük a legmagasabb és a legalacsonyabb közötti.

Most kell visszatérnünk a globális elégedettségi indexhez. Az egyetlen, szükség-szerűen elnagyolt ítélet és a részmozzanatokról megfogalmazott álláspontok csak tendenciaszerűen felelnek meg egymásnak. A globális elégedettséget vezető két program látogatói a részletkérdésekben fordított sorrendben, de legtöbbször a legelégedettebbnek mutatkoztak. A globálisan kevésbé elégedett közönségcsoportoknál már felborul az általános ítélet és a részítéletek összhangja. Úgy vélem, inkább hihetünk a konkrétumokhoz jobban kötődő részítéletekben, mint a kapaszkodókhoz kevésbé kötöten megfogalmazott globális elégedettségről szóló válaszokban. Értelmezéseinkben a részmozzanatokról megismert csoportálláspontokat (egy-egy program közönségének ítéleteit) ezért köthettük jobban az adott program látogatóiról felvételünk során megszerzett tudásunkhoz.

Ez a megállapításunk természetesen nem írja felül a globális elégedettségről eddig leírtakat, indexei a „teljesen...” és a „nagyraészt megfelel az elvárhatónak” kategóriák közötti, jelentős konszenzussal járó állásfoglalásokat tükröznek. Arra viszont utalnom kellett, hogy az elégedettség kétféle megközelítése közül a konkrétumokhoz kapcsolódó eredmények miben, és miért térnek el az elnagyolt állásfoglalásoktól.

1. Válogatás a szöveges megjegyzésekből programok szerint

Veszedelmes viszonyok első előadás

A díszlet tetszett és az esemény is mindig pörgős volt. [*Salgótarján, 20 évig, 8 ált. nő*]
Az előadásban a színészek játéka mellett különösen a jelmezek voltak elragadóak.

[*Zagyvaróna, 41-50 év, felsőf. nő*]

Lehetőség szerint péntek esténként legyenek az előadások. [*Kazár, 41-50 év, felsőf. nő*]

Levegőtlen a színházterem. A kiállítást szívesen megnéztem volna a szünetben, ha mód lett volna. A női mosdóban hosszú sor állt. [*Salgótarján, 41-50 év, középisk. nő*]

Nagyon rossz a terem szellőzése, túl meleg, légszomj. [*Szuha, 51-60 év, főisk. nő*]

Veszedelmes viszonyok második előadás

Színvonalas, jók a programok mindig! [*Szalmatercs, 61-70 év, felsőf. férfi*]

Így tovább, köszönjük. [*Salgótarján, 51-60 év, szakm.képző, férfi*]

Kifogásolható, hogy a bérletes előadásokból sok elmarad – még ha mással pótolták is – mi nem erre váltottunk bérletet! [*Salgótarján, 31-40 év, középisk. nő*]

Nógrád Néptánc Együttes

Tetszett a program. [Baglyasalja (Salgótarján), 61-70 év, közép. férfi]

Zsúfoltak az öltözők. [Karancsberény, 31-40 év, középisk. nő]

A fiatalabb korosztálynak kellett volna előbb fellépnie. [Z.pálfalva, 31-40 év, szakm.képző, férfi]

Dixieland Gála első nap

Folytatódjék ez a csodálatos hagyomány! [Salgótarján, 51-60 év, középisk. férfi]

A teremben meleg van! [Budapest, 41-50 év, felsőf. nő]

Klíma! [Egerbocs, 31-40 év, középisk. férfi]

Dixieland Gála második nap

Teljesen megfelelő volt minden. [Szécsény, 41-51 év, középisk. nő]

Csak igen ritkán voltam itt. Érdemes lenne Hatvan és Nógrád felé eső településekre.

(Lőrinci, Zagyvaszántó, Apc) kiterjeszteni a propagandát. [Heves, 61-70 év, felsőf. férfi]

A Fő tér burkolata katasztrofális állapotú. Mind Salgótarjánhoz, mind a fesztiválhoz méltatlan. [Debrecen, 51-60 év, felsőf. férfi]

Salgótarjáni Szimfonikusok

Színvonalas koncert volt. [Bátonyterenye, 21-30 év, felsőf. nő]

Szinte soha nem látok nagyméretű, figyelemfelkeltő plakátot a PSZ Főiskolán. Ezek elhelyezésében szívesen segíték. [Karancslapujtő, 41-50 év, felsőf. nő]

A műsorfüzetben minden lehetséges és tényleges program legyen benne. Pl. Bálványos Huba előadásai, a hangversenyek. [Salgótarján 31-40 év, középisk. nő]

2. Jegyzetek

- ¹ A megkérdezettek egy része több információforrást is megnevezett, ezért az említések aránya meghaladja a 100 százalékot.
- ² A táblázathoz $\chi^2 = 58,62766$ és $p < 0,0001$ értékek tartoznak, igen erős szignifikanciát jelezve.
- ³ A táblázathoz $\chi^2 = 36,38646$ és $p < 0,05$ értékek tartoznak, szignifikáns adatokat jelezve.
- ⁴ A táblázathoz $\chi^2 = 58,62766$ és $p < 0,0001$ értékek tartoznak, igen erős szignifikanciát jelezve.
- ⁵ A forrástáblázathoz $\chi^2 = 136,89162$ és $p < 0,00001$ értékek tartoznak, igen erős szignifikanciát jelezve.
- ⁶ A táblázathoz $\chi^2 = 239,98527$ és $p < 0,00001$ értékek tartoznak, igen erős szignifikanciát jelezve.
- ⁷ A táblázatot súlyozott átlag sorozatokból szerkesztettük, melyeknek forrásai az egyes programok összetevőiről kapott ítéletek. Ennek megfelelően nincs ε oszlopa.