

**INDAGINE CUSTOMER SATISFACTION
SITO WEB DELLA FONDAZIONE I TEATRI**

maggio – settembre 2017



**A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
Settembre 2017**

Il fac simile

I TEATRI
REGGIO EMILIA

Vi chiediamo alcuni minuti di tempo per aiutarci a offrire un migliore servizio e una informazione più completa sull'attività della Fondazione I Teatri.

Con che frequenza accedi al sito ITEATRI?

- giornaliera
- una o più volte alla settimana
- una o più volte al mese
- raramente
- è la prima volta

Per quale motivo hai visitato il sito ITEATRI? possibili + risposte

- Conoscere la programmazione
- Acquistare biglietti
- Visitare l'area tecnica
- Visitare l'area mediateca
- Visitare l'area stampa
- info e contatti
- appalti/Concessioni
- aderire al programma Sostieni i Teatri
- iscriversi alla newsletter
- altro

Come valuti le pagine visitate ?

- | | | | | |
|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Facilità navigazione | Buona <input type="checkbox"/> | discreta <input type="checkbox"/> | scarsa <input type="checkbox"/> | non so <input type="checkbox"/> |
| Grafica | Buona <input type="checkbox"/> | discreta <input type="checkbox"/> | scarsa <input type="checkbox"/> | non so <input type="checkbox"/> |
| Chiarezza del linguaggio | Buona <input type="checkbox"/> | discreta <input type="checkbox"/> | scarsa <input type="checkbox"/> | non so <input type="checkbox"/> |
| Completezza dell'informazione | Buona <input type="checkbox"/> | discreta <input type="checkbox"/> | scarsa <input type="checkbox"/> | non so <input type="checkbox"/> |
| Reperimento moduli e documenti | Buono <input type="checkbox"/> | discreto <input type="checkbox"/> | scarso <input type="checkbox"/> | non so <input type="checkbox"/> |
| Download documenti | Buona <input type="checkbox"/> | discreta <input type="checkbox"/> | scarsa <input type="checkbox"/> | non so <input type="checkbox"/> |

Che valutazione dai nel complesso al sito ITEATRI?

- Buona sufficiente insufficiente

In cosa possiamo migliorare _____

Dati anagrafici

Sesso F M Età _____

Titolo di studio
laurea diploma licenza media

Professione
impiegato casalinga
disoccupato commerciante
artista insegnante
studente libero professionista
pensionato operaio
dirigente imprenditore
altro

Comune di residenza _____

PREMESSA

La presente relazione restituisce una sintesi dell'elaborazione e valutazione dei dati contenuti nei questionari proposti al pubblico da maggio a settembre 2017.

La Fondazione I Teatri rileva con regolarità dalla stagione 2010-2011 la customer satisfaction del proprio pubblico, sia in occasione di spettacoli che con questionari on line compilabili sul sito web. Oltre ad indagini generali, ha analizzato aspetti specifici quale l'informazione e le rassegne *Finalmente domenica* e *Uno, due, tre stella!*

Il presente questionario tratta per la prima volta specificamente il tema del gradimento del sito web.

IL CAMPIONE

La rilevazione si è svolta da maggio e settembre 2017. La compilazione del questionario è avvenuta esclusivamente on line, veicolata da links presenti in tutte le Newsletters della Fondazione I Teatri.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha curato l'elaborazione e la presente restituzione.

Complessivamente i questionari analizzati in questo rapporto sono **221**.

Non tutti gli utenti hanno risposto a tutte le domande.

Di seguito la percentuale di risposte alle domande presenti nel questionario.

		% RISPOSTE		% RISPOSTE
	Con che frequenza accedi al sito de I Teatri	100%	Sesso	97%
	Per quale motivo hai visitato il sito de I Teatri	Risposta multipla	Età	97%
Come valuti le pagine viste	Facilità di navigazione	99%	Titolo di studio	95%
	Grafica	98%	Professione	97%
	Chiarezza del linguaggio	99%	Comune di residenza	85%
	Completezza dell'informazione	97%		
	Reperimento moduli e documenti	95%		
	Download documenti	94%		
	Che valutazione dai nel complesso al sito I Teatri	98%		

La percentuale di risposte è molto alta, senza particolari eccezioni, se non una più sensibile mancata risposta alla domanda inerente la residenza.

L'alta percentuale di compilazione è indice di un atteggiamento pienamente collaborativo da parte del campione.

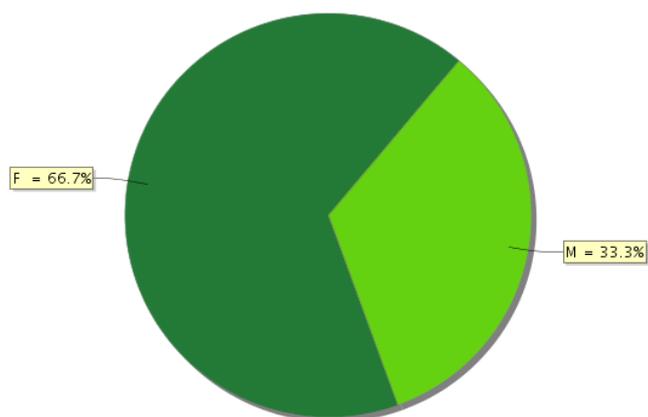
ABSTRACT

L'utente tipo è una donna over 50, d'istruzione medio alta, impiegata o pensionata, residente a Reggio Emilia.

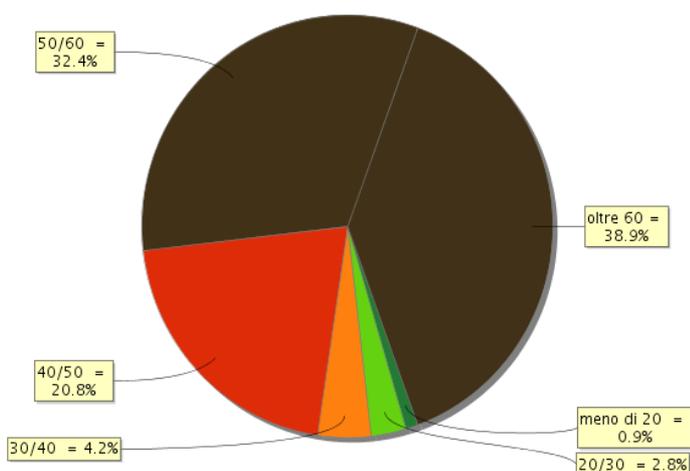
Consulta il sito una o più volte al mese per informarsi sulla programmazione, per acquisire informazioni pratiche e per acquistare biglietti on line.

Dà una valutazione complessiva del sito buona ed auspica l'incremento delle informazioni sui singoli spettacoli, la pubblicazione delle durate, così come la richiesta di una grafica più moderna e in grado di agevolare la navigazione.

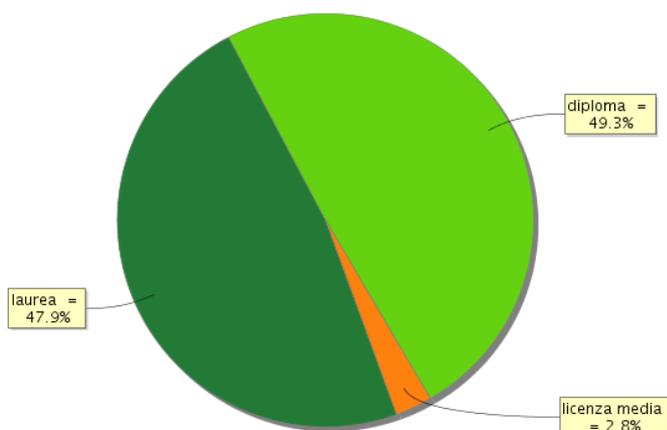
PROFILAZIONE DEL PUBBLICO



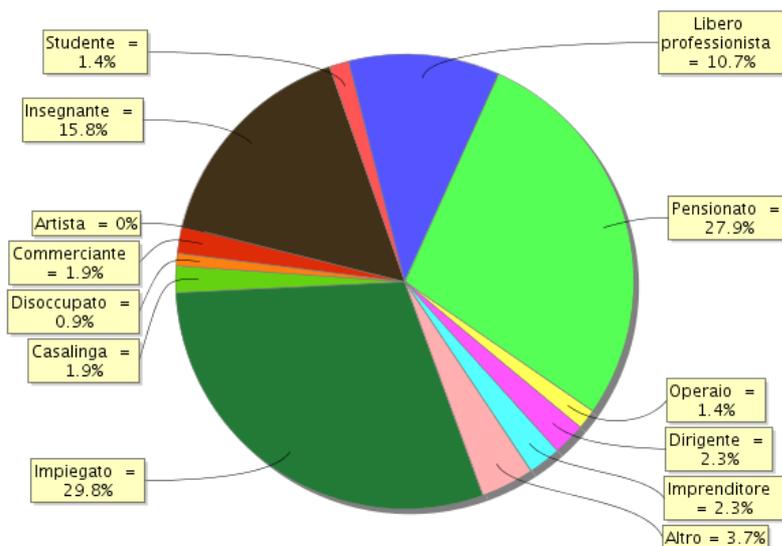
Il pubblico della Fondazione I Teatri è prevalentemente femminile.



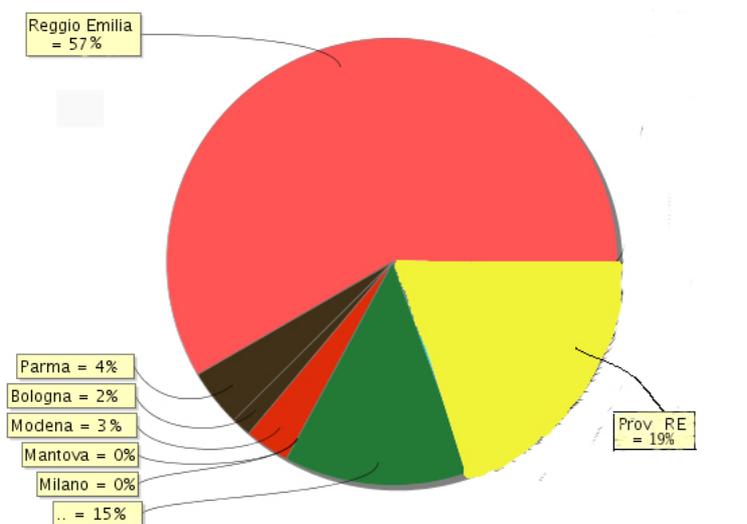
Il campione è sostanzialmente over 40, con una chiara prevalenza degli over 60 (38%).



Quasi la metà del campione ha come titolo di studio il diploma; distaccati di poco più di un punto percentuale i laureati. Residuale la licenza media.



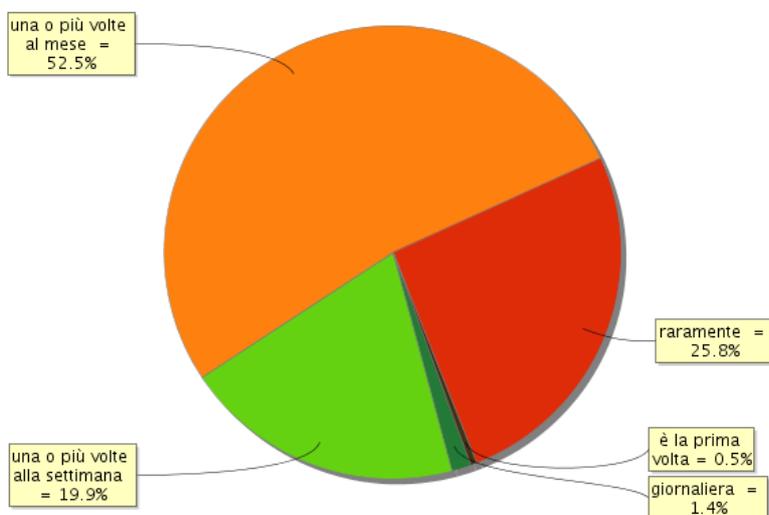
La professione più attestata è quella impiegatizia, seguita da pensionati ed insegnanti. Significativa la presenza di liberi professionisti.



Il pubblico della Fondazione I Teatri è prevalentemente locale, con oltre il 57% residente in città.

USO DEL SITO

Con che frequenza accedi al sito de I Teatri?



Il 52,5% del campione accede al sito una o più volte al mese, che assieme al 20% che lo visita una o più volte alla settimana, produce un 72% di utenti fidelizzati. La percentuale è decisamente positiva.

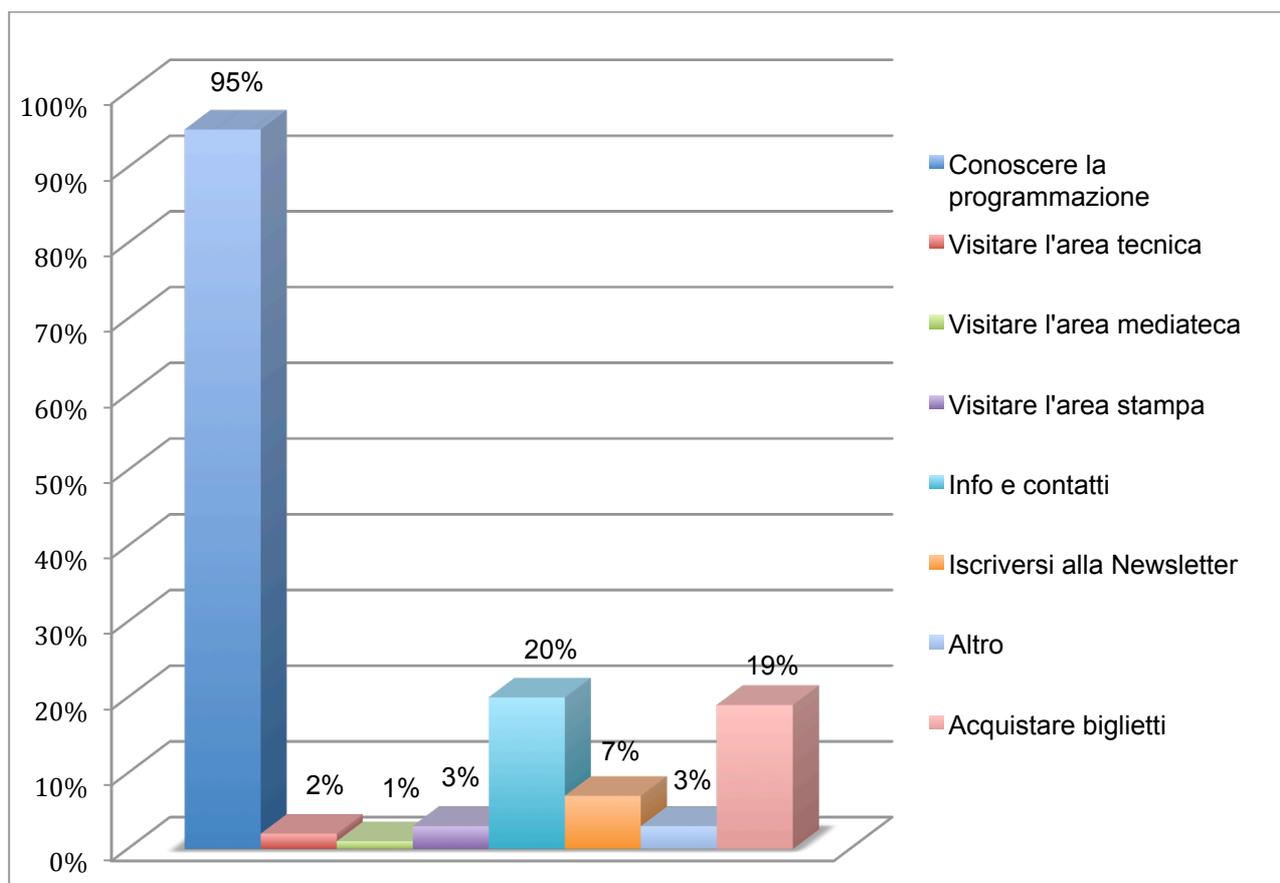
Quesito "Con che frequenza accedi al sito de I Teatri?" filtrato con criterio età

	<20	20-30	30-40	40-50	50-60	>60
giornaliera	0	0	0	0	0	4%
1 o più volte la settimana	50%	0	45%	11%	16%	25%
1 o più volte al mese	50%	67%	33%	51%	66%	44%
raramente	0	33%	22%	38%	17%	27%
prima volta	0	0	0	0	1%	0

La fascia di età che più accede al sito settimanalmente è quella dei 30-40enni, mentre per i 40-60enni la frequenza più ricorrente è quella mensile. Tra i 40-50enni vi è la maggior presenza di chi visita il sito raramente.

Gli under 30 sono così poco rappresentati (8 in tutto, cioè il 4% del campione che ha risposto a questo quesito) che le risposte fornite non sono statisticamente rilevanti.

Per quale motivo hai visitato il sito de I Teatri?



La domanda consentiva più risposte.

Hanno avuto risultato 0 le opzioni "Appalti/Concessioni" e "Aderire al programma Sostieni e Teatri".

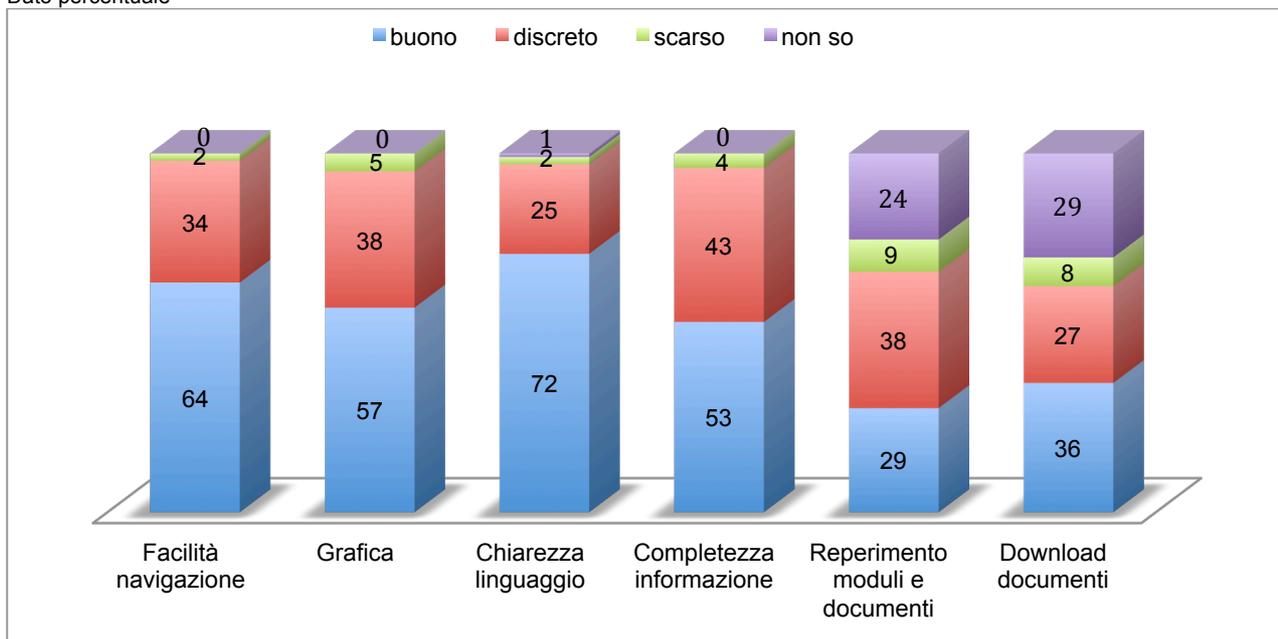
Come facilmente prevedibile, la finalità prima della visita del sito è l'acquisizione di informazioni sulla programmazione e di contatti. Il 19% utilizza il sito anche per l'acquisto dei biglietti, che avviene attraverso un link a VivaTicket.

Il medium della Newsletter per la raccolta dei dati orienta significativamente le risposte, in quanto la Newsletter ha una natura specificamente promozionale/informativa, mentre aree specifiche quali area tecnica, che pure è consultata regolarmente da compagnie e istituzioni/ditte interessate ad utilizzare gli spazi dei teatri, o mediateca, sono utilizzate da utenti con specifiche finalità.

CUSTOMER SATISFACTION

Come valuti le pagine visitate?

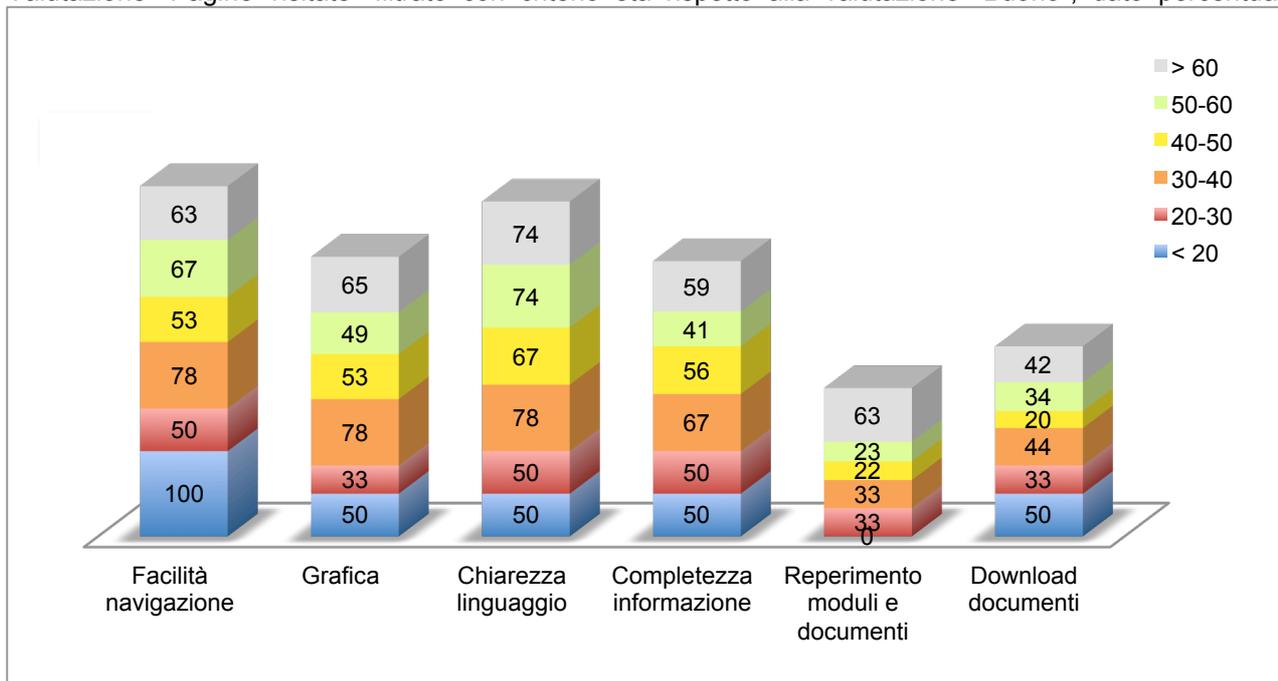
Dato percentuale



L'aspetto più apprezzato è la chiarezza del linguaggio; le maggiori criticità sono concentrate nel reperimento dei moduli e/o documenti e nel download, seppure si tratti di funzionalità meno utilizzate, delle quali diversi utenti non hanno conoscenza.

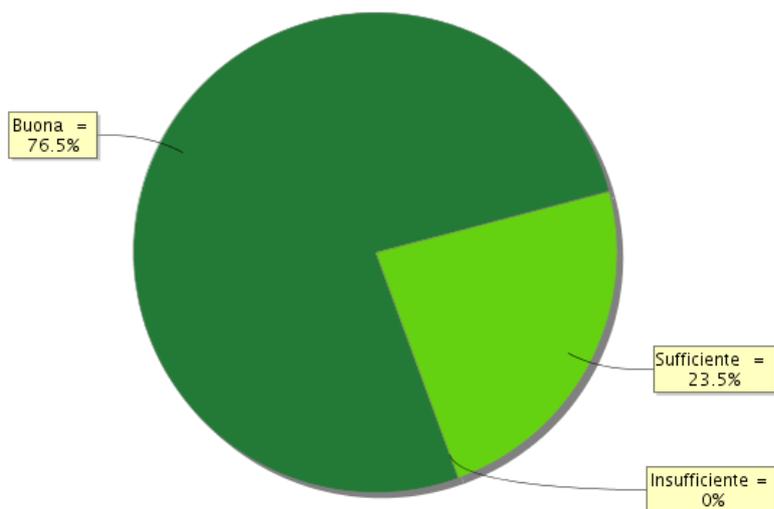
In generale la valutazione "buono" è maggioritaria per tutti gli aspetti indagati (ad eccezione di reperimento moduli e/o documenti e download). Dove riscontriamo margini di miglioramento è nella grafica e nella completezza dell'informazione. Questo dato è confermato anche dalle risposte alla domanda aperta "In cosa possiamo migliorare?" (vd pp.10-12). Tra i suggerimenti più ricorrenti troviamo infatti l'incremento delle informazioni sui singoli spettacoli e la pubblicazione delle durate, così come la richiesta di una grafica più moderna e in grado di agevolare la navigazione, ritenuta da alcuni non sempre immediata.

Valutazione "Pagine visitate" filtrato con criterio età rispetto alla valutazione "Buono"; dato percentuale



Sono i 30-40enni quelli che mostrano il maggior apprezzamento per le funzionalità del sito, tuttavia il campione dei 30-40 ammonta a sole 9 unità, pertanto il dato è poco significativo dal punto di vista statistico. Più consistente invece il campione delle fasce over 40, dove, per quel che riguarda la facilità di navigazione, sono i 50-60enni i più soddisfatti, gli over 60 lo sono per la grafica e con la stessa percentuale i 50-60enni e gli over 60 per la chiarezza di linguaggio. Gli over 60 esprimono il maggior apprezzamento per completezza di informazione, reperimento moduli e download. Anche in questo caso ha valore relativo la percentuale degli under 20, ammontando il campione a sole 2 unità.

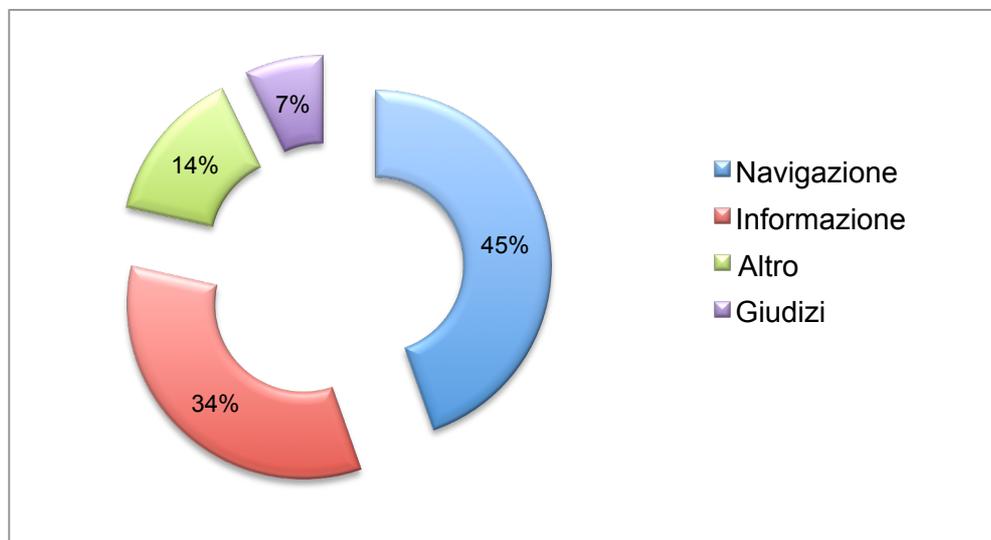
Che valutazione dai nel complesso al sito de I Teatri?



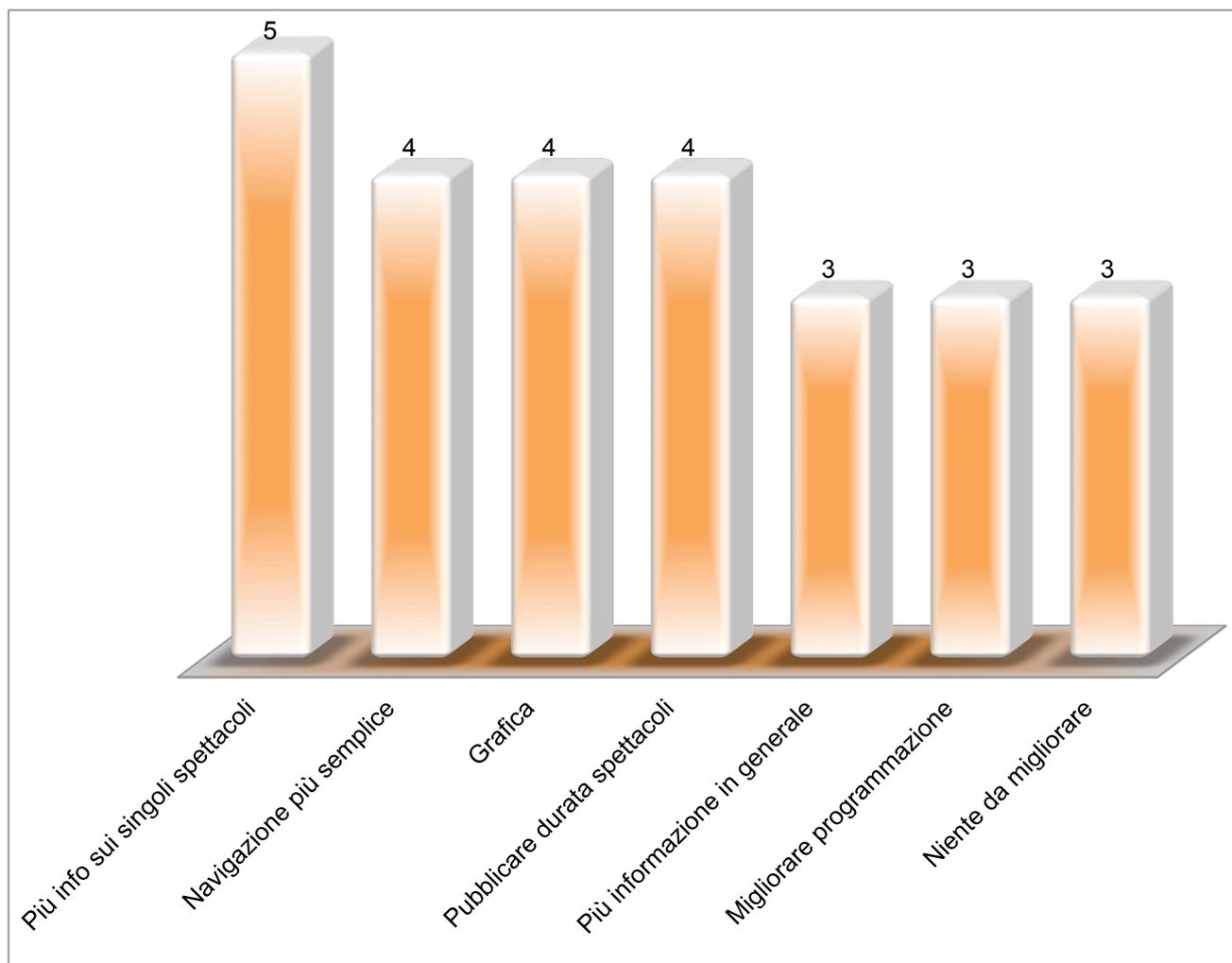
La valutazione espressa dal campione è senza dubbio positiva, con oltre il 76% che valuta il sito della Fondazione I Teatri buono e nessuno che lo ritenga insufficiente. Il dato conferma quanto già emerso nell'analisi del giudizio sulle pagine visitate.

In cosa possiamo migliorare?

Il quesito a domanda aperta ha raccolto **56** suggerimenti, che abbiamo raggruppato in macro aree tematiche.



I principali suggerimenti:



Nel dettaglio:

NAVIGAZIONE

In cosa possiamo migliorare	N° suggerimenti
Migliore accessibilità	8
in generale	4
all'area Archivio	2
alla programmazione	1
al calendario	1
Visualizzazione	7
font troppo piccoli in home page	2
sotto-finestre con testo non completamente leggibile	2
compatibilità con dispositivi (tablet - iPad)	2
creare versione stampabile dei programmi	1
Grafica	6
in generale	4
manca di originalità	2

Vendita on line	4
difficoltà a rinnovare l'abbonamento	2
in generale	1
visuale dal posto acquistato	1

INFORMAZIONE

In cosa possiamo migliorare	N° suggerimenti
	19
più informazione sui singoli spettacoli	5
indicare durata degli spettacoli	4
in generale	3
mettere sul sito i programmi di sala	2
dare più info utili (orari)	2
più info su spettacoli non in stagione (ARCI)	1
maggiore tempestività	1
ridurre l'utilizzo della lingua inglese	1

ALTRO

In cosa possiamo migliorare	N° suggerimenti
-----------------------------	-----------------

Programmazione	4
-----------------------	----------

in generale	3
concerti e opera	1

Confort sala	2
---------------------	----------

più spazio tra le file di platea	1
più silenzio in sala	1

Compilazione questionario	2
----------------------------------	----------

Togliere il codice di verifica	2
--------------------------------	---

GIUDIZI

In cosa possiamo migliorare	N° suggerimenti
	4
ottimo	3
nessun suggerimento	1

Sono stati 48 gli utenti che hanno proposto possibili miglioramenti; alcuni di loro ne hanno espressi più di uno e questo spiega i 56 suggerimenti complessivi.

E' del 21% pertanto la percentuale di chi ha espresso una proposta di miglioramento; percentuale che, di nuovo, denota una buona attitudine del campione rispetto al questionario.

Alcuni utenti hanno espresso valutazioni non pertinenti all'oggetto del questionario ma relative alle scelte di programmazione artistica piuttosto che all'accessibilità ed il comfort delle sale di spettacolo.