



**INDAGINE SUL PUBBLICO
DELLA FONDAZIONE I TEATRI**

Gennaio – maggio 2016

A cura dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico
Giugno 2016

I TEATRI
REGGIO EMILIA

Il fac simile

Prima di goderti lo spettacolo di stasera, abbiamo qualche domanda da farti.
E' un modo per conoscerci e aiutarci a corrispondere meglio ai tuoi desideri.

Se sei abbonato perché ti sei abbonato?

- Per la convenienza economica
- Per garantirti sempre il posto
- Per consuetudine

Se hai acquistato un biglietto

- Lo hai acquistato individualmente
- Sei membro di un CRAL o di un circolo
- La scuola lo ha acquistato per te
- Ti ha invitato un amico

Se sei un ex abbonato, perché hai rinunciato all'abbonamento?

- Perché la programmazione ti convince solo in parte
- Perché non vuoi impegnarti a lungo termine
- Perché troppo oneroso
- Altre ragioni _____

Vieni spesso a teatro?

- 1 volta alla settimana
- 1 volta al mese
- 2/3 volte all'anno
- 1 volta all'anno
- è la prima volta

Verresti più spesso se (possibili più risposte)

- Disponessi di maggiori informazioni sugli spettacoli
- Vi fosse un numero maggiore di spettacoli tra cui scegliere
- I prezzi fossero più convenienti
- Il teatro fosse più facilmente raggiungibile

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cosa ti piacerebbe vedere più spesso ? (possibili più scelte)

- opera lirica
- operetta
- musica classica
- musica contemporanea
- musica leggera
- jazz
- musical
- danza
- prosa
- teatro ragazzi

Come valuti i nostri servizi ?

	Buono	sufficiente	insufficiente
Programmazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Accoglienza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Confort sala	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biglietteria botteghino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Biglietteria on line	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Caffetteria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informazione	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Associa il teatro a: (1 sola scelta)

- Cultura
- Divertimento
- Noia
- Passatempo
- Mondanità

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 _____

Grazie per la cortese collaborazione

PREMESSA

La presente relazione restituisce una sintesi dell'elaborazione e valutazione dei dati contenuti nei questionari proposti al pubblico nel corso della stagione 2015-2016.

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 questionario oggetto di questa relazione appartiene al filone delle indagini generali e segue di due anni la rilevazione condotta on line nel corso della stagione 2013-2014.

IL CAMPIONE

La rilevazione si è svolta da gennaio a maggio 2016 ed ha interessato tutte le tipologie di spettacolo. Il personale di sala ha distribuito al pubblico in entrata i questionari raccogliendo le copie compilate. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha scaricato i dati, ne ha curato l'elaborazione e la presente restituzione.

RILEVAZIONE	DATA	QUESTIONARI CONSEGNA TI	QUESTIONARI COMPILATI
Penso che un sogno così	12.01.16	300	135
Shen Wei Dance Arts	16.01.16	200	120
L'omino delle stelle	17.01.16	190	53
Le nozze di Figaro	29.01.16	206	91
Mahler Chamber Orchestra	5.02.16	441	99
Rocio Molina	10.02.16	135	32
Vita agli arresti di Aung San Suu Kyi	13.02.16	109	44
Rapunzel	20.02.16	296	60
L'Armandone della Pimpa	28.02.16	121	53
Lucia di Lammermoor	6.03.16	240	102
NDT Nederlands Dans Theater	16.03.16	320	86
Pitur	18.03.15	31	30
Accademia Bizantina	19.03.16	143	29
Grease	3.04.16	300	90
Chamber Orchestra of Europe	19.05.16	146	58
		3.178	1.082

Complessivamente i questionari analizzati in questo rapporto sono **1.082** e rappresentano il 34% dei questionari distribuiti.

	N° SPETTACOLI	QUESTIONARI CONSEGNATI	QUESTIONARI COMPILATI	% sul totale	% rispetto ai distribuiti
Concerti	3	730	186	17	25%
Opera	2	446	193	18	43%
Teatro ragazzi	2	311	106	10	34%
Prosa	3	440	209	19	47%
Danza	3	655	238	22	36%
Musical	2	596	150	14	25%
	15	3178	1082	100	

Il pubblico della danza è quello più rappresentato percentualmente (22%), mentre il pubblico che ha risposto meglio compilando la percentuale più alta di questionari rispetto alle copie distribuite è stato quello della prosa (47%).

Le presenze complessive 2015-2016, relativamente alle stagioni oggetto di indagine, sono state **53.413** unità, il che significa che il nostro campione rappresenta il **2%** del pubblico.

Non tutti gli utenti hanno risposto a tutte le domande; segno di una certa superficialità il fatto che diversi utenti hanno compilato una sola facciata del questionario. Di seguito la percentuale di risposte alle domande presenti nel questionario.

		% RISPOSTE		% RISPOSTE
	Se sei abbonato perché ti sei abbonato?	44%	Come valuti la biglietteria on line	67%
	Se hai acquistato un biglietto lo hai acquistato...	71%	Come valuti il botteghino	75%
	Se sei un ex abbonato, perché hai rinunciato?	12%	Come valuti la caffetteria	59%
	Vieni spesso a teatro?	96%	Come valuti l'informazione	75%
Verresti più spesso	Disponessi di maggiori informazioni sugli spettacoli	33%	Associ il teatro a	94%
	Vi fosse un numero maggiore di spettacoli	56%	Sesso	91%
	I prezzi fossero più convenienti	57%	Età	83%
	Il teatro fosse più facilmente raggiungibile	22%	Titolo di studio	88%
	Come valuti la programmazione	86%	Professione	94%
	Come valuti l'accoglienza	87%	Comune di residenza	91%
	Come valuti il confort della sala	83%		

La percentuale bassa per alcune risposte si spiega in taluni casi con il fatto che erano quesiti che riguardavano solo alcune tipologie di pubblico (Se sei abbonato, Se sei un ex abbonato, Verresti a teatro se...). In altri casi la mancata risposta nasce dalla non conoscenza del fenomeno su cui si era chiesta una valutazione; questo vale soprattutto per coloro che erano presenti per la prima volta in teatro.

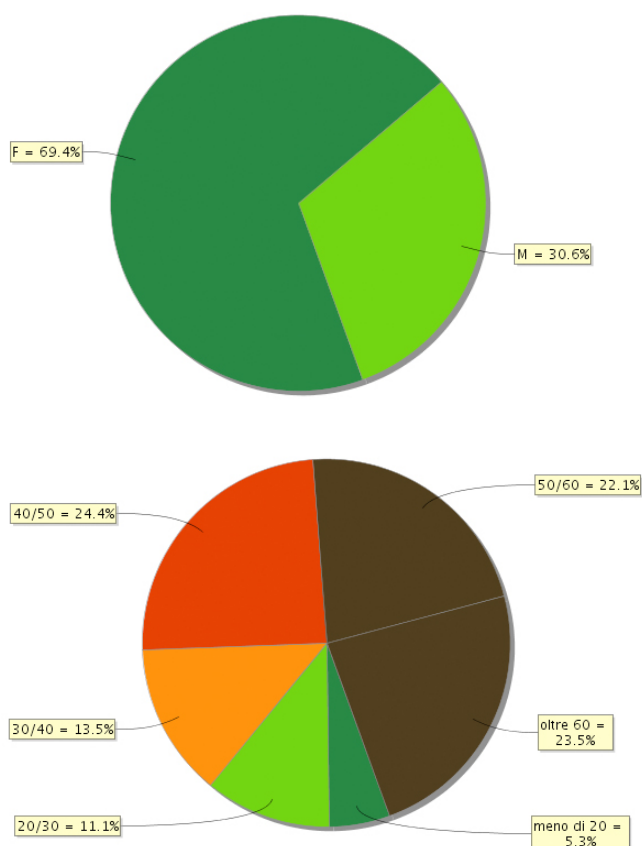
ABSTRACT

L'utente tipo è una donna, quarantenne, d'istruzione medio alta, impiegata, residente a Reggio Emilia. Acquista autonomamente i biglietti e si reca con cadenza mensile a teatro. Frequenterebbe maggiormente se vi fosse un numero maggiore di titoli tra cui scegliere ed i prezzi fossero inferiori. Riconosce al teatro un valore culturale e auspicherebbe un miglioramento della programmazione, oltre che un aumento della proposta di prosa e di danza (soprattutto danza classica). Non è soddisfatta appieno soprattutto del servizio di caffetteria, vorrebbe più informazione sugli spettacoli e lamenta il confort e la visibilità non ottimale nei palchi del Teatro Valli.

Dal confronto con la rilevazione 2010-2011, cala la presenza dei più giovani a favore degli over 50, così come cala la frequenza di presenza a teatro (aumenta infatti chi frequenta solo una volta all'anno a discapito di chi partecipa a 2/3 spettacoli).

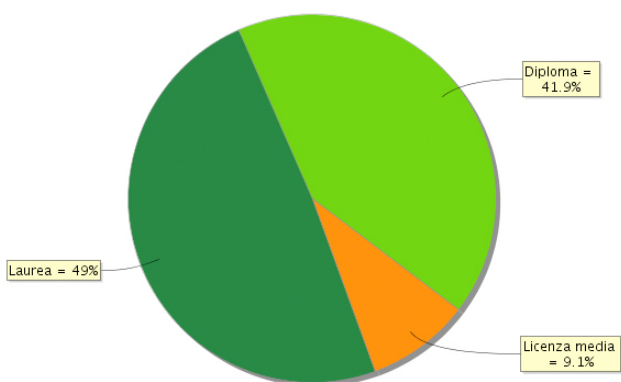
PROFILAZIONE DEL PUBBLICO

Il pubblico della Fondazione I Teatri è prevalentemente femminile.

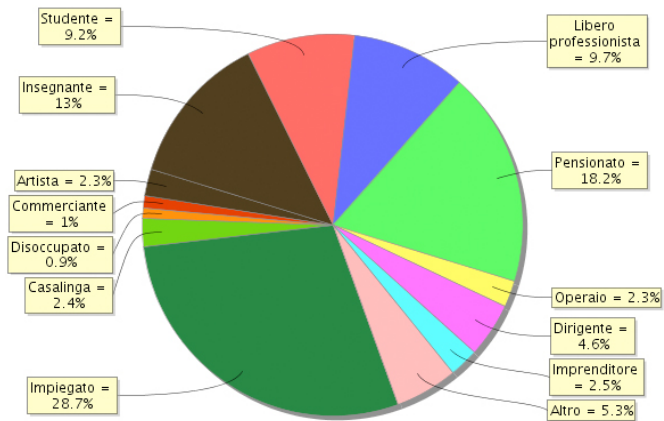


Il campione è tendenzialmente over 40; i 40-50enni sopravanzano di meno di un punto percentuale gli over 60. Non trascurabile l'11,1% di 20-30enni.

Rispetto alla rilevazione della stagione 2010-2011 fatta sul pubblico serale (analoga per modalità di somministrazione e tipologia di pubblico) sono meno rappresentati gli under 20 (erano il 7,2%) e soprattutto i 30-40enni (erano il 17,9%). Crescono invece i 50-60enni (erano il 18%).

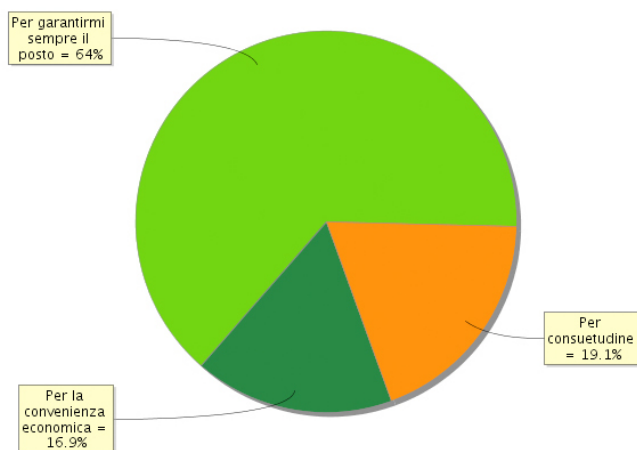


Quasi la metà del campione ha come titolo di studio la laurea. La licenza media per circa il 50% dei casi corrisponde all'unico titolo di studio fino ad ora conseguito da giovani iscritti alle scuole superiori. I dati non si discostano troppo dalla rilevazione 2010-2011 se non per una crescita dei laureati (erano il 46,2%) a discapito delle licenze medie (11,8%).



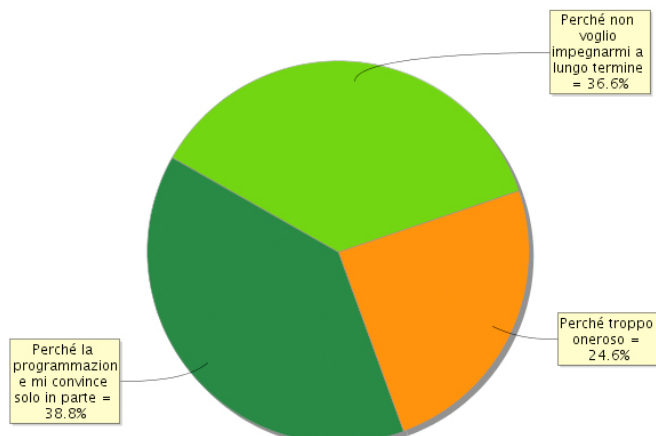
La professione nettamente più attestata è quella impiegatizia, seguita da pensionati ed insegnanti. Significativa la presenza di liberi professionisti e studenti, marginali i commercianti ed i disoccupati. Rispetto al 2010-2011 crescono sensibilmente gli impiegati (erano il 23,1%) e gli insegnanti (erano il 9,7%), calano liberi professionisti (erano l'11,2%) e gli studenti (erano il 10,4%).

Perché ti sei abbonato?



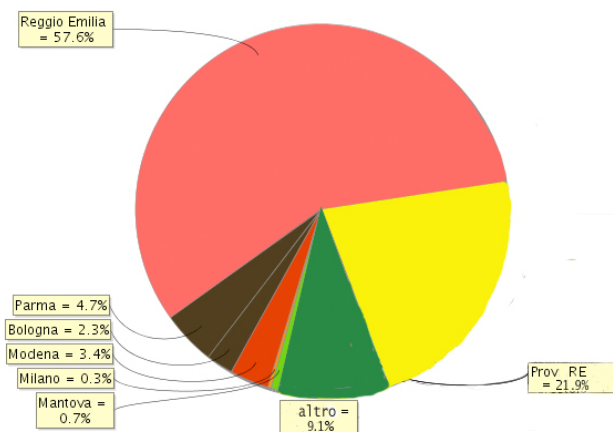
Il 44% del campione è abbonato ad una o più stagioni; interessante notare come la motivazione economica sia solo la terza che ha spinto a sottoscrivere un abbonamento. Più importante viene ritenuto garantirsi il posto e la consuetudine a sottoscrivere l'abbonamento.

Perché hai rinunciato all'abbonamento?



Il 12% del campione è composto da ex abbonati.

Ancora una volta la motivazione economica è solo la terza ad aver spinto a rinunciare all'abbonamento (24,6%). Più rilevante la programmazione non convincente (38,8%) e il non volere impegnarsi a lungo termine (36,6%). Il quesito prevedeva anche la risposta aperta "altre ragioni". Dieci sono le motivazioni suppletive, raggruppabili in 3 categorie: mancanza di tempo (3), difficoltà organizzative (5), posti in abbonamento non soddisfacenti (2).



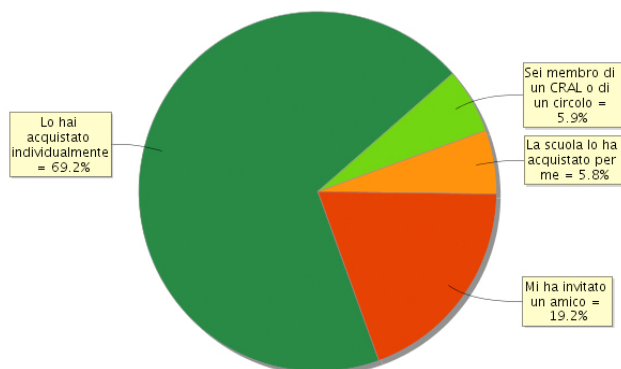
Il pubblico della Fondazione I Teatri è prevalentemente locale.

Tra i comuni della Provincia i più attestati sono Scandiano (2,22%), Albeina (1,94%), Quattro Castella (1,85%), Cadelbosco Sopra e Casalgrande (1,20%).

Nella voce altro rientra chi non ha indicato la provenienza e chi proviene da città diverse da quelle in elenco. Tra queste segnaliamo Trento (6 persone), Padova e Venezia (3), Roma e Ravenna (2).

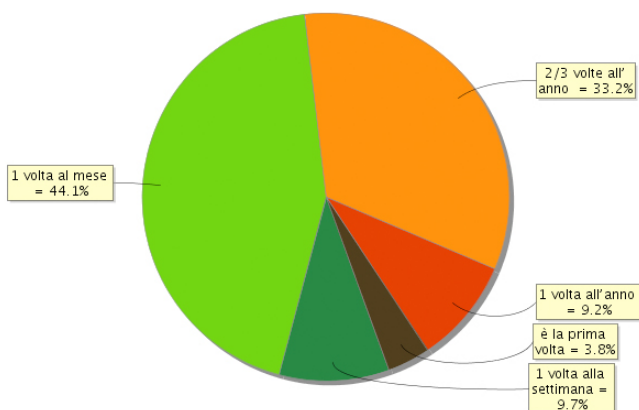
I MODI DI VIVERE IL TEATRO

Come hai acquistato il biglietto?



L'iniziativa individuale è la molla principale, mentre il pubblico organizzato (scuola, Associazioni, CRAL) rappresenta oltre l'11% del campione.

Vieni spesso a teatro?



La frequenza più attestata è quella mensile (44,1%), che corrisponde percentualmente a quanti si sono dichiarati abbonati ad almeno una stagione. Rispetto al 2010-2011 cresce la percentuale di chi frequenta solo una volta all'anno (era il 5,3%) a discapito di chi partecipa a 2/3 spettacoli (era il 37% nel 10-11).

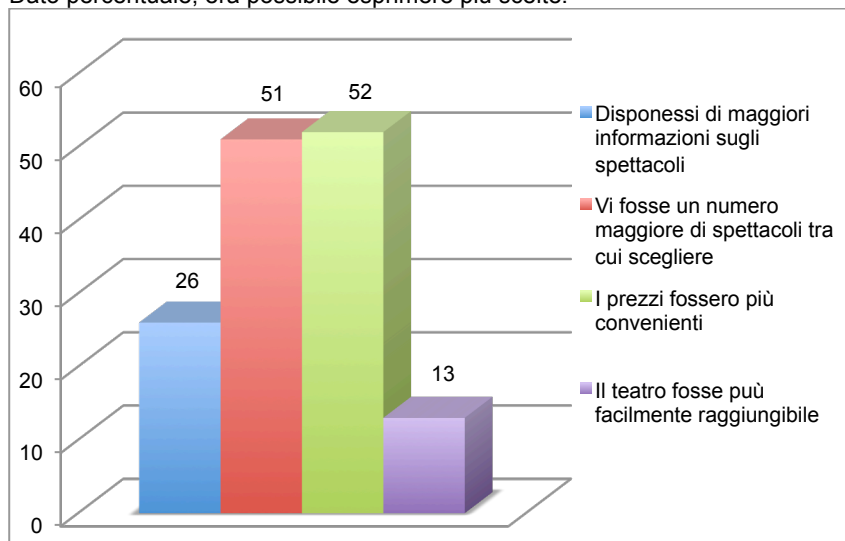
Quesito "Vieni spesso a teatro?" filtrato con criterio età

	<20	20-30	30-40	40-50	50-60	>60	Non risponde
1 volta settimana	1%	11%	10%	16%	25%	24%	13%
1 volta al mese	4%	9%	8%	19%	20%	24%	16%
2/3 volte all'anno	6%	9%	11%	23%	18%	15%	18%
1 volta all'anno	5%	7%	23%	27%	3%	11%	24%
E' la prima volta	10%	20%	28%	13%	5%	2%	22%

Gli over 50 sono i più assidui frequentatori, rappresentando il 49% di chi viene a teatro settimanalmente. Se non sorprende più di tanto che la percentuale maggiore di under 30 sia tra coloro che frequentavano per la prima volta il teatro, non è incoraggiante che valga altrettanto per i 30-40enni. Il dato è coerente tuttavia con la percentuale non elevata di 30-40enni nella composizione generale del pubblico (13,5%), in calo per altro di 4 punti percentuali rispetto alla rilevazione 10-11.

Verresti a teatro più spesso se

Dato percentuale, era possibile esprimere più scelte.



Se tra le motivazioni del mancato rinnovo dell'abbonamento il motivo economico è solo al terzo posto, il costo inferiore dei biglietti, unitamente ad una maggior scelta di spettacoli, potrebbe portare, per oltre il 50% del campione, ad una maggiore frequentazione del teatro.

Quesiti filtrati con criterio provenienza

	Disponessi di maggiori informazioni	Il teatro fosse più facilmente raggiungibile
Città	25%	9%
Provincia	31%	19%
Province limitrofe	22%	20%

Da segnalare come per i residenti in Provincia sia più limitante la mancanza di informazioni rispetto alla distanza, così come per i residenti in province limitrofe, anche se in questo caso lo scarto si assottiglia.

Quesito filtrato con criterio età

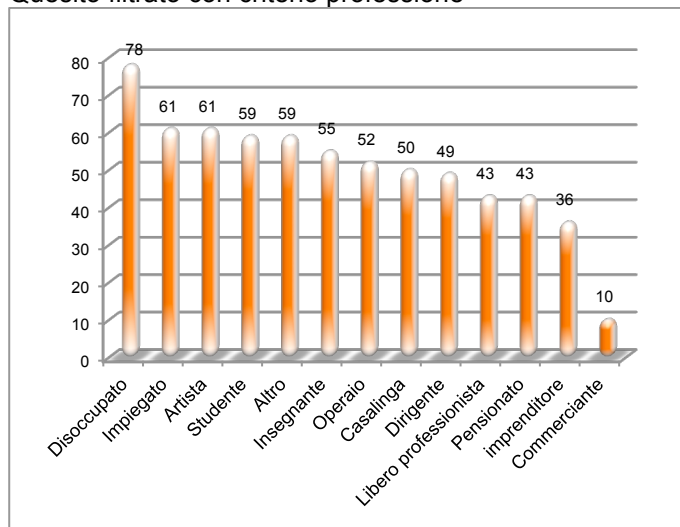
	Il teatro fosse più facilmente raggiungibile
<20	21%
20-30	22%
30-40	11%
40-50	11%
50-60	8%
> 60	15%

Sono i più giovani a ritenere un ostacolo l'ubicazione del teatro. Francamente sorprende il 22% dei 20-30enni che ritiene il teatro non facilmente raggiungibile, una percentuale sensibilmente maggiore rispetto al 15% degli over 60.

Verresti a teatro più spesso se

se i prezzi fossero più convenienti

Quesito filtrato con criterio professione



Dato percentuale

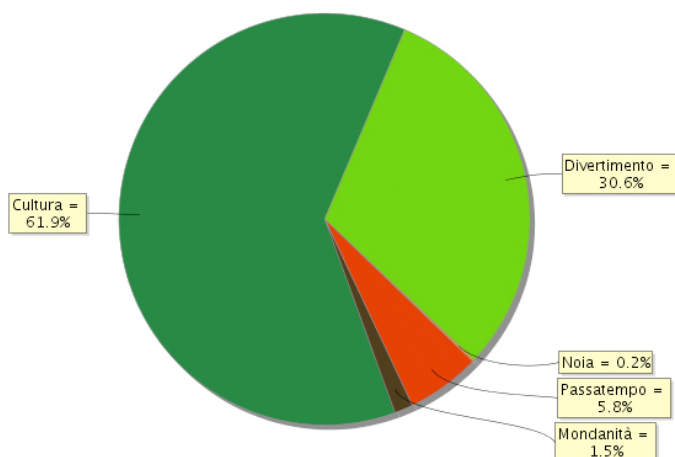
Quesito filtrato con criterio età

	Vi fosse un numero maggiore di spettacoli tra cui scegliere
<20	65%
20-30	50%
30-40	51%
40-50	55%
50-60	52%
> 60	41%

Tra gli abbonati, il 50% ha risposto sì al quesito.

Superiore alla media la risposta degli under 20, i quali evidentemente lamentano la scarsità di spettacoli per il pubblico più giovane.

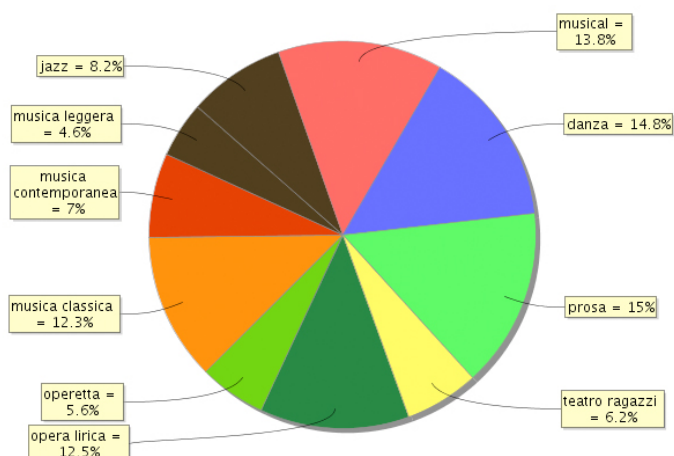
Associ il teatro a...



Oltre il 60% del campione attribuisce un valore culturale all'attività teatrale, il 30% viene a teatro principalmente per divertirsi, mentre il 6% lo considera un passatempo.

IL TEATRO CHE VORREI

Cosa ti piacerebbe vedere più spesso?

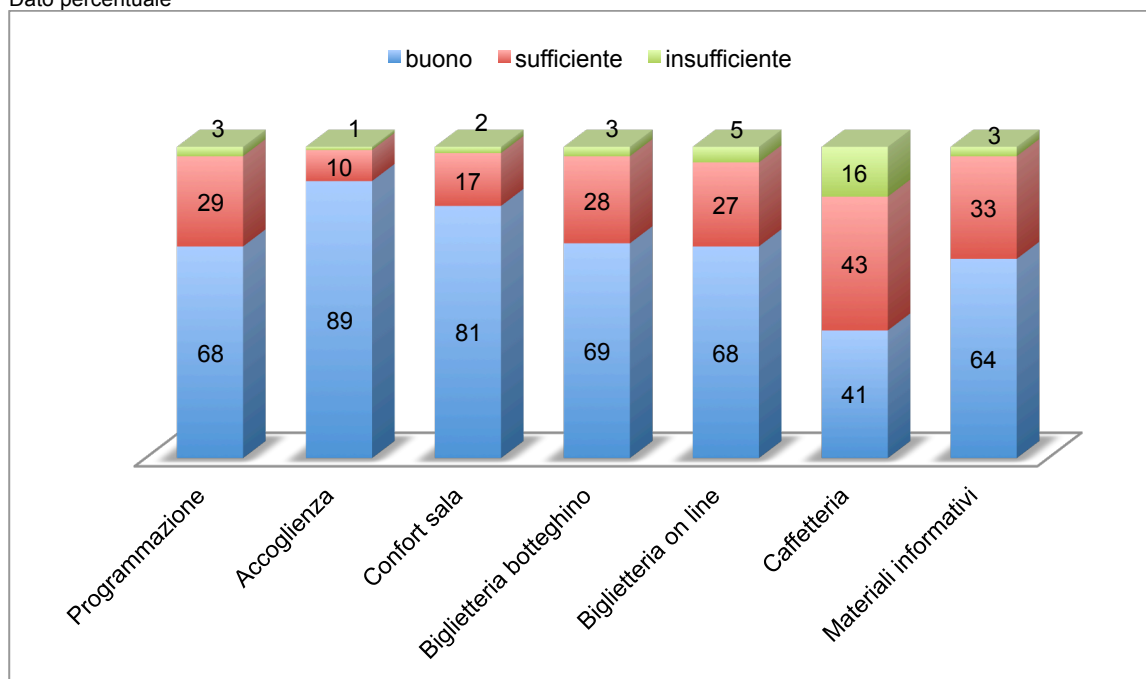


Prosa e danza sono i generi più richiesti; lo erano anche nel 2010-2011. In crescita rispetto alla rilevazione precedente la richiesta di Teatro ragazzi (era il 4,4%), Operetta (era il 4,7%) musica contemporanea (era il 4,4%) e jazz (era il 7,4%).

CUSTOMER SATISFACTION

Come valuti i nostri servizi?

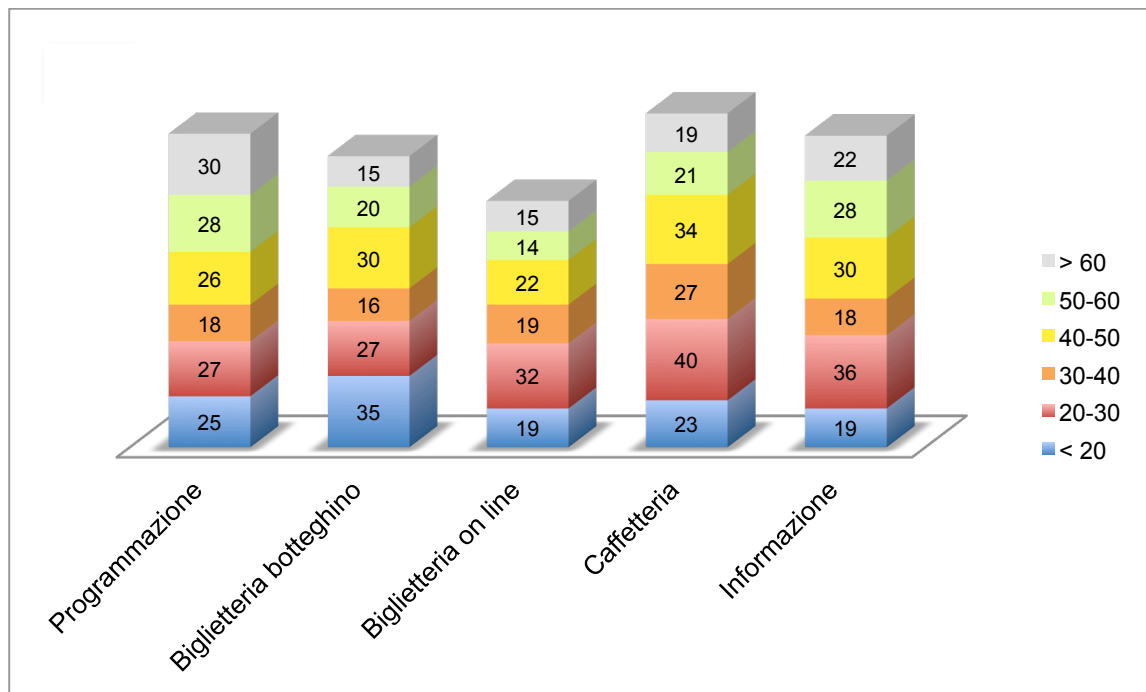
Dato percentuale



Permane la criticità della caffetteria, che di anno in anno ritroviamo in tutte le indagini statistiche, malgrado l'avvicinarsi di diverse gestioni.

Le insufficienze sono percentualmente poco rilevanti, se si esclude la caffetteria, non superando il 5% del campione.

Abbiamo filtrato con criterio età la valutazione “sufficiente” relativamente a quei servizi per i quali tale valutazione superava il 20%.



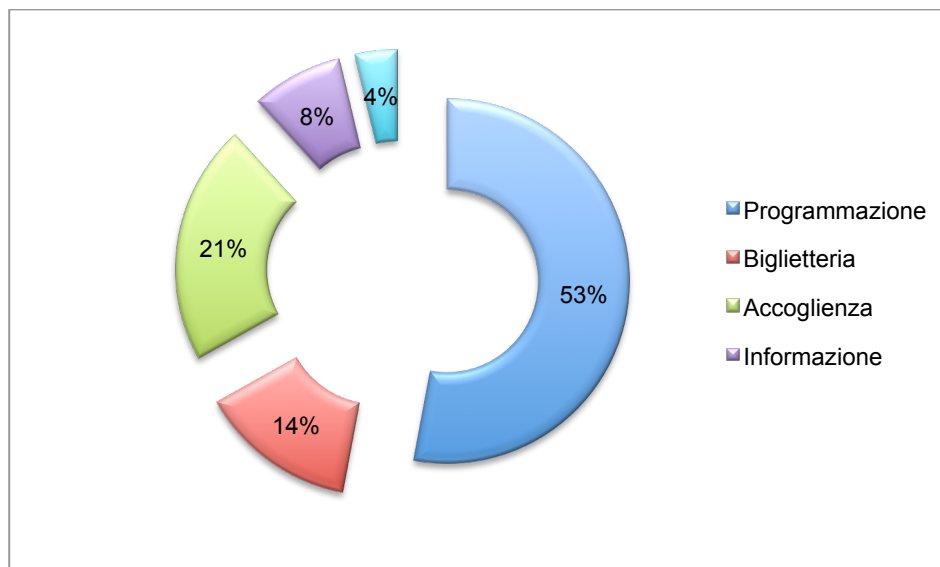
Dato percentuale

Il servizio che ottiene più sufficienze è la caffetteria, seguita da materiali informativi e programmazione. Entrando nel dettaglio, gli under 20 sono più critici soprattutto rispetto alla biglietteria, in seconda battuta programmazione e caffetteria, i 20-30enni esprimono *in primis* riserve su caffetteria poi su informazione e biglietteria on line, i 30-40enni principalmente sulla caffetteria poi su tutti i restanti servizi in modo abbastanza omogeneo. I 40-50enni sono soprattutto critici sulla caffetteria, poi in egual misura su biglietteria e informazione, i 50-60enni esprimono perplessità su programmazione ed informazione, analogamente agli over 60.

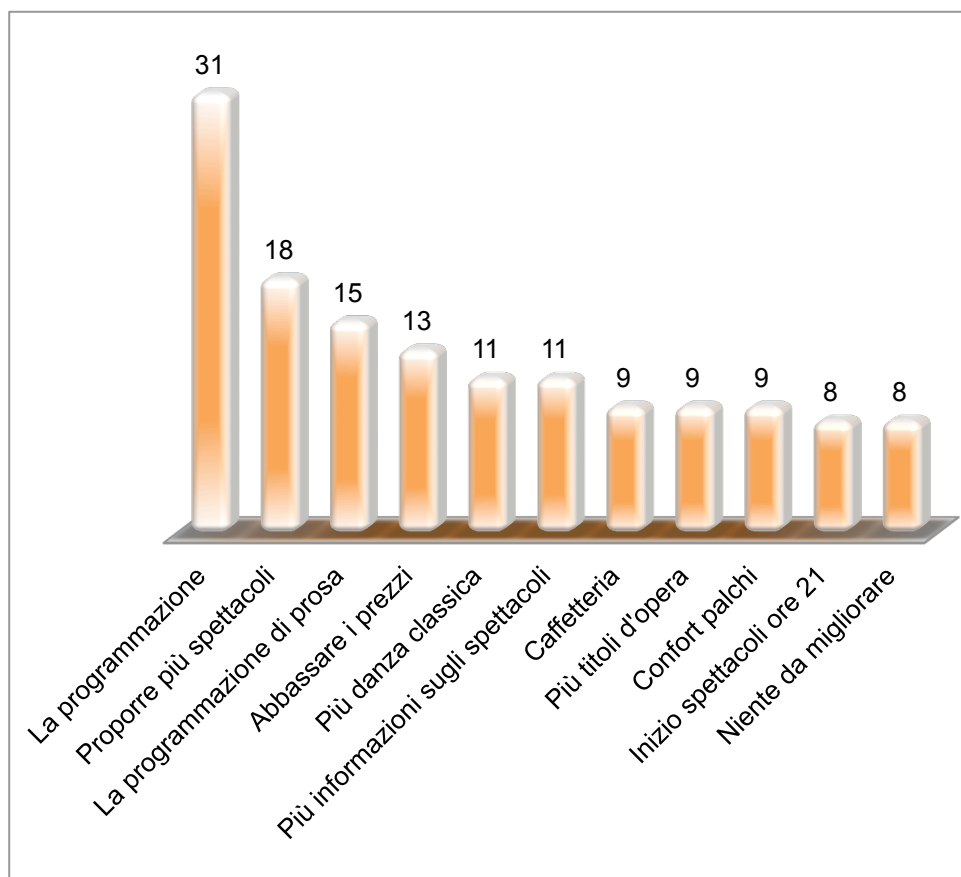
Si può dunque dire che le perplessità maggiori sulla programmazione sono espresse dagli over 50, mentre le maggiori sufficienze della caffetteria provengono dalla fascia 20-50enni.

In che cosa possiamo migliorare?

Il quesito a domanda aperta ha raccolto **323** suggerimenti che abbiamo raggruppato in macro aree tematiche.



I 10 suggerimenti principali :



Nel dettaglio:

PROGRAMMAZIONE

In cosa possiamo migliorare	N° suggerimenti
Cartellone	155
Danza :	19
Più danza classica	11
Più titoli	3
Migliorare la programmazione	2
Maggiore varietà	2
incontri divulgativi	1
Prosa :	27
Migliorare la programmazione	15
Più spettacoli comici	6
Meno avanguardia e più classici	3
Più spazio a compagnie locali e/o minori	2
Più titoli	1
Opera :	16
Più titoli	9
Migliorare la programmazione	5
No regie moderne	2
Musical/Operetta :	6
Più biglietti in vendita	5
Più titoli	1
Concerti :	15
Più concerti musica classica	3
Più jazz	3
Maggiore varietà	2
Più direttori d'orchestra di prestigio (ma non fuori abbonamento)	1
Più autori meno ascoltati (Bruckner, R. Strauss...)	1
Più musica contemporanea	2
Migliorare la programmazione	1
Più musica barocca	1
Più grandi orchestre	1
Teatro ragazzi :	4
Più titoli	1
Migliorare la programmazione	1
Proporre spettacoli per la fascia età 10-13	1
Più spettacoli musicali	1
Generico:	68
Migliorare la programmazione	31
Più titoli	18
Maggiore varietà	5
Più spettacoli leggeri	2
Più avanguardia	2
Organizzare serate di presentazione e di discussione	1
Organizzare convegni	1
Più cultura	1
Organizzare aperitivi in teatro	1
Riproporre Kodò tamburi giapponesi	1
Organizzare incontri backstage con artisti	1
Evitare oscenità	1
No spettacoli in lingua straniera	1
Programmare attività didattiche sul modello Musica/Realtà	1
Programmare spettacoli di circo ed acrobati di strada	1
Orari spettacoli	16
Inizio ore 21	8

Inizio opera 20,30	2
Puntualità	2
Più spettacoli pomeridiani	1
Evitare spettacoli il fine settimana	1
Più spettacoli al sabato sera	1
Proporre spettacoli alla domenica alle 19	1

ACCOGLIENZA

In cosa possiamo migliorare **N° suggerimenti**

Visibilità, audio e confort 29

Confort nei palchi	9
Cambiare il messaggio "siate felici"	3
Troppo caldo in sala	3
Panche in galleria scomode	2
Visibilità scarsa nei palchi laterali	2
Confort poltrone Teatro Valli	2
Volume troppo alto per chi è nelle prime file	1
Migliorare audio nei palchi	1
Rendere obbligatorio il guardaroba per chi è in platea	1
Acconsentire l'accesso in sala con bevande	1
Insonorizzare pavimento in galleria	1
Troppo freddo nei palchi	1
Confort Teatro Ariosto	1
Confort Teatro Cavallerizza	1

Servizi 19

Migliorare la Caffetteria (servizio lento, qualità, orario apertura ridotto)	10
Toilettes (manutenzione, troppo poche)	6
Guardaroba	2
Bookshop	1

Servizio di sala 13

Personale di sala più cortese	5
Più controllo smartphone accesi	4
Più controllo pubblico rumoroso	2
Personale ufficio stampa più cortese	1
Non autorizzare l'ingresso a persone vestite in modo inadeguato	1

Accesso 8

Rimuovere il degrado attorno al teatro	4
Parcheggi più accessibili	3
Migliorare l'accesso dei disabili	1

BIGLIETTERIA

In cosa possiamo migliorare **N° suggerimenti**

Servizio vendita 13

Personale più cortese	3
Biglietteria aperta più ore alla settimana	2
Mettere tutte le riduzioni on line	2
Mettere la riduzione UNIMORE on line	1
Poter valutare la visibilità del palco acquistando un posto on line	1
Togliere commissione internet	1
Migliorare vendita on line	1

Accettare prenotazioni telefoniche e on line	1
Poter cambiare il biglietto se si liberano posti migliori	1

Abbonati	3
-----------------	----------

Consentire la prelazione sul posto negli spettacoli fuori abbonamento	1
Consentire la prelazione sui posti al Teatro Ariosto	1
Offrire maggiori agevolazioni agli abbonati	1

Politiche tariffarie	29
-----------------------------	-----------

Abbassare i prezzi	13
Più agevolazioni per i giovani	6
Più biglietti under 20	2
Innalzare lo sconto agli under 30	2
Prezzi più bassi nei posti palco 4, 5, 6	2
Proporre offerte per le famiglie	1
Più biglietti per studenti di Conservatorio	1
Agevolazioni agli universitari non solo UNIMORE	1
Ridurre i prezzi in galleria	1

INFORMAZIONE

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

Informazione	26
---------------------	-----------

Più informazione sugli spettacoli	11
Indicare sul sito la durata degli spettacoli	6
Sito più facilmente navigabile	3
Programmi di sala più comprensibili	3
Programmi dal sala gratuiti	2
Più informazioni alle scuole	1

GIUDIZI

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

Tutto ok / andate bene così/ niente da migliorare..	8
Cambiare i vertici	2
Migliorare l'organizzazione	1
Migliorare tutto	1

Il nucleo più significativo di suggerimenti si concentra sulla programmazione (53%); tra le richieste più ricorrenti un generico miglioramento della programmazione, un maggior numero di spettacoli, un miglioramento della stagione di prosa, più danza classica e più titoli d'opera. Non tutte le sollecitazioni sono implicitamente critiche; il voler più opportunità di venire a teatro non significa necessariamente che la stagione non sia stata apprezzata.

Confrontando queste indicazioni con quelle delle precedenti rilevazioni si nota un aumento della criticità nel confronto della programmazione. In occasione delle indagini on line del 2011 e 2013-2014 infatti i suggerimenti più ricorrenti erano di natura economica (ridurre i prezzi e proporre più offerte e promozioni) o relativi a servizi (informazione, caffetteria, orari biglietteria, confort palchi). Presente già nel 2013-2014 la richiesta di miglioramento della stagione di prosa. La rilevazione 2010-2011 restituiva invece un buon gradimento complessivo, essendo la risposta "tutto ok" quella più ricorrente, seguita da consigli relativi ai servizi (orari spettacoli, funzionamento biglietteria).