



CUSTOMER SATISFACTION
Questionario On Line
Rilevazione settembre 2013 - giugno 2014

Analisi dei dati

PREMESSA

La rilevazione nasce dalla necessità di dare continuità alla campagna di profilazione del pubblico e valutazione della customer satisfaction iniziata nella stagione 2010-2011 e proseguita nella stagione successiva con un focus sull'informazione. In questa campagna si è deciso di monitorare la customer satisfaction relativamente alla programmazione, alla politica prezzi ed ai servizi offerti.

La modalità della somministrazione del questionario è stata la compilazione on line dal nostro sito, veicolata da un banner sulla home page e dall'informazione linkata su ogni numero inviato della Newsletter.

IL CAMPIONE

La campagna è stata attiva dal 20 settembre 2013 al 6 giugno 2014, coprendo l'intera stagione teatrale.

Poiché solo lo 0,86% di chi ha compilato il questionario ha dichiarato di non venire mai a teatro, il campione può considerarsi sostanzialmente composto da frequentatori del teatro (il 21% viene a teatro una volta al mese, il 38% 2 o tre volta all'anno).

MESE	QUESTIONARI
Settembre	74
Ottobre	43
Novembre	65
Dicembre	7
Gennaio	81
Febbraio	45
Marzo	33
Aprile	15
Maggio	10
Giugno	0
	373

Di questi questionari **24** sono stati inviati non compilati

Considerando che nell'intervallo di tempo in cui si è svolta la rilevazione 104.632 sono stati i visitatori del sito, il nostro campione rappresenta lo **0,35%** dei visitatori; percentuale non particolarmente alta.

IL METODO

Le risposte a ciascun quesito vengono presentate analiticamente ed arricchite da alcune analisi con l'uso di filtri per meglio delineare il profilo di chi ha risposto.

IDENTIKIT DEL CAMPIONE

Il campione tipo è una donna, tra i 40 ed i 60 anni, laureata o diplomata e residente a Reggio. Il profilo è conforme a quello emerso nelle indagini sul pubblico 2010-2011 e 2011-2012, con una sola lieve maggior prevalenza della fascia di età 50-60 (nelle indagini precedenti la fascia d'età meglio rappresentata era 40-50 anni). Il dato è confermato dal confronto delle professioni, laddove calano gli studenti e crescono i pensionati in maniera significativa.

COMPORAMENTI

Il campione frequenta il teatro perlopiù 2 o 3 volte l'anno, ma un significativo 34,86% è abbonato. Rispetto alla rilevazione on line 2011, la frequentazione è diventata più sporadica.

Il campione vorrebbe vedere più spesso spettacoli di prosa e concerti di musica classica.

CUSTOMER SATISFACTION

Il campione valuta adeguati i **prezzi** dei biglietti ridotti (under 28, under 20, over 65), dimostra di conoscere poco le riduzioni Conad Card e gruppi (rispettivamente il 46 ed il 59% dichiara di non conoscerle), mentre reputa troppo alto il costo dei biglietti interi, seppur con uno scarto minimo rispetto a chi li considera equi (49% contro 44%).

Anche il costo **dell'abbonamento** è considerato adeguato dal 47% del campione, ma non va taciuto il 40% che lo considera troppo alto.

Il solo servizio di **caffetteria** non ottiene la valutazione massima (45% lo reputa sufficiente, il 17% insufficiente). La valutazione più alta la ottiene **l'accoglienza** (buona per l'81% del campione), mentre dopo la caffetteria è la **biglietteria on line** che ottiene più insufficienze (12%).

VALUTAZIONI

Il bilancio presenta molte luci ma anche alcune ombre.

Il campione esprime soddisfazione sia per la politica tariffaria che per i servizi.

Le diverse riduzioni hanno il gradimento della maggioranza, così come la riduzione applicata per gli abbonamenti, mentre è sul costo del biglietto intero che si concentrano le critiche e la richiesta di prezzi più bassi, piuttosto che di maggiori offerte o promozioni.

Anche i servizi sono reputati di buona qualità, ma rimane la criticità della caffetteria, già nel 2011 reputata insufficiente e tuttora considerata tale.

Un dato su cui riflettere è l'invecchiamento del campione e la riduzione della frequenza delle presenze a teatro. La crisi sicuramente ha condizionato pesantemente le abitudini del pubblico in questi ultimi anni, incidendo maggiormente sulla fascia di popolazione più giovane. Il fatto che dal 2011 gli under 20 siano calati del 4,7% e i 20-30enni del 3,9% lo sta a dimostrare. Dai giovani, che pure sono soddisfatti delle politiche tariffarie a proprio favore, arriva poi la richiesta di una programmazione più vicina alla propria sensibilità.

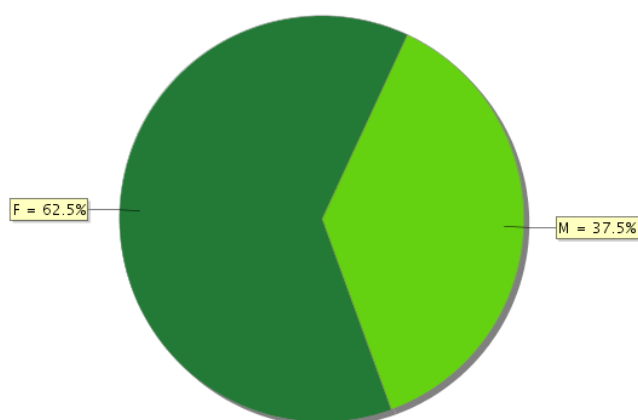
Restando sulla programmazione, c'è consapevolezza delle difficoltà economiche che devono affrontare i teatri, ma si chiede più qualità.

Non poche le attestazioni di stima ed apprezzamento sia generiche che riferite ad una stagione o rassegna particolare.

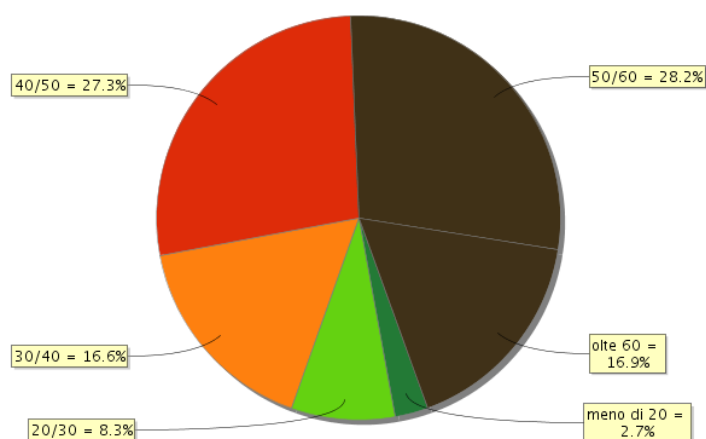
L'indicazione che emerge da questa lettura è quella di concentrare gli sforzi su nuove forme di fidelizzazione del pubblico economicamente vantaggiose e di cercare di recuperare il pubblico più giovane, non facendo leva sull'aspetto economico ma su quello delle proposte e della comunicazione delle stesse.

PROFILAZIONE DEL CAMPIONE

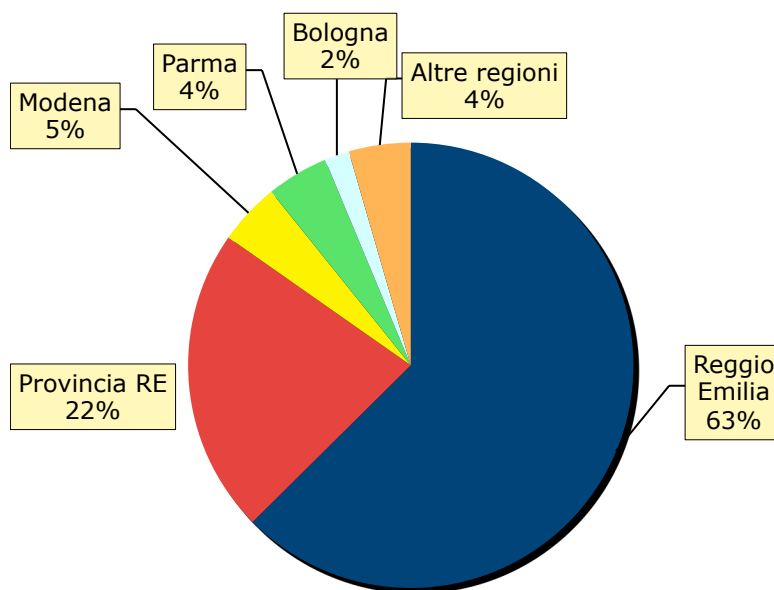
Sesso



Età



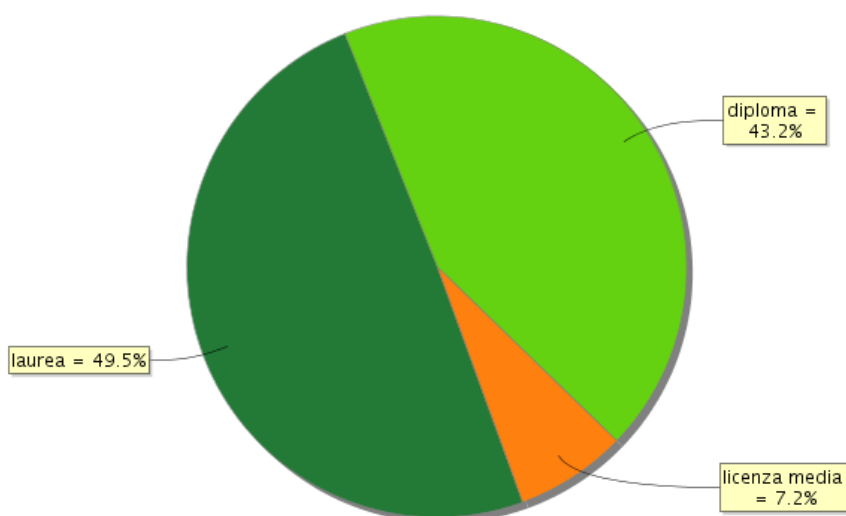
Il campione è prevalentemente femminile e composto da 50-60enni. La rilevazione condotta - sempre on line - nel 2011, vedeva la prevalenza dei 40-50enni (33,2%), mentre i 50-60enni rappresentavano il 20,3%. Calano di conseguenza le fasce più giovani (gli under 20 erano nel 2011 al 7%, i 20-30enni al 12,2%).



Il campione è chiaramente locale. Il 63% proviene dal capoluogo ed il 22% dalla provincia. Tra i comuni della Provincia, i più attestati sono Albinea, Quattro Castella, Novellara e Scandiano.

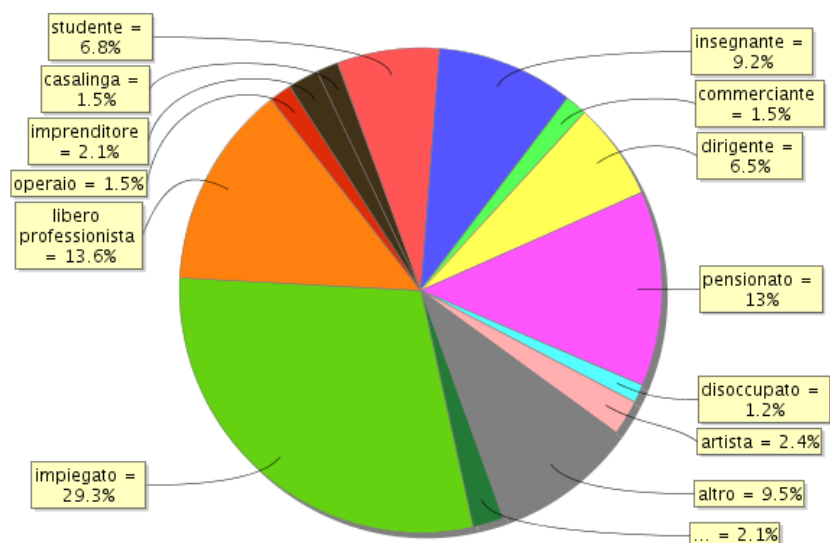
Rispetto alla rilevazione del 2011, il campione è diventato maggiormente locale: nel 2011 le provenienze dalla città erano il 51%, quelle da Parma il 5%, da Bologna il 4%, da Modena il 5%, dal resto del paese il 7%.

Titolo di studio



Non ci sono variazioni significative rispetto al 2011.

Professione



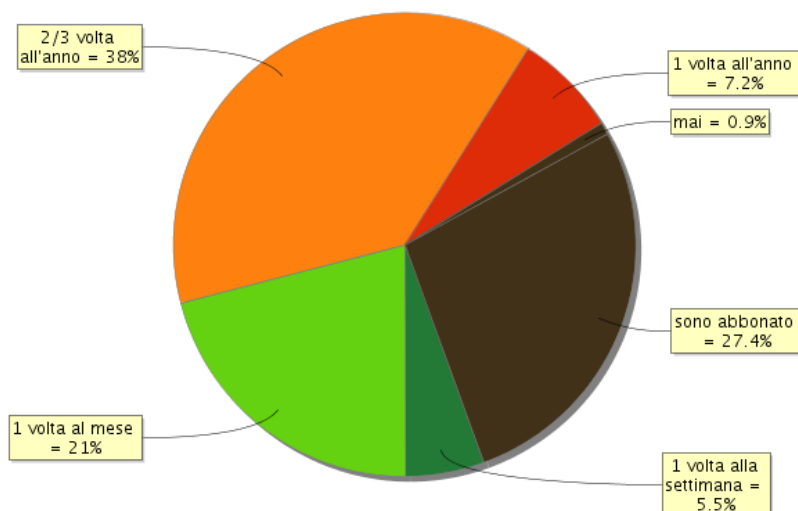
In complesso dopo gli impiegati sono i liberi professionisti e i pensionati le categorie più attestate.

Rispetto al 2011 gli impiegati, che pure sono la categoria più attestata, calano dal 37,5 al 29,3%. Raddoppiano i pensionati (erano il 7% nel 2011) e crescono pure i liberi professionisti (10,7% nel 2011). In sensibile calo gli studenti (12,1 nel 2011).

Questi dati confermano un sensibile invecchiamento del campione.

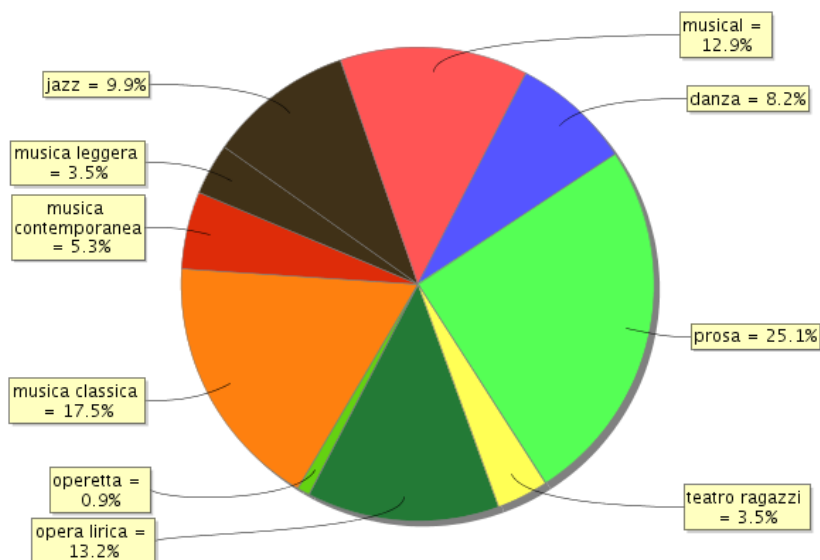
COMPORAMENTI

Vieni spesso a teatro?



Si dirada la frequenza rispetto al 2011, quando il 7% frequentava una volta alla settimana, il 34,1 una volta al mese.

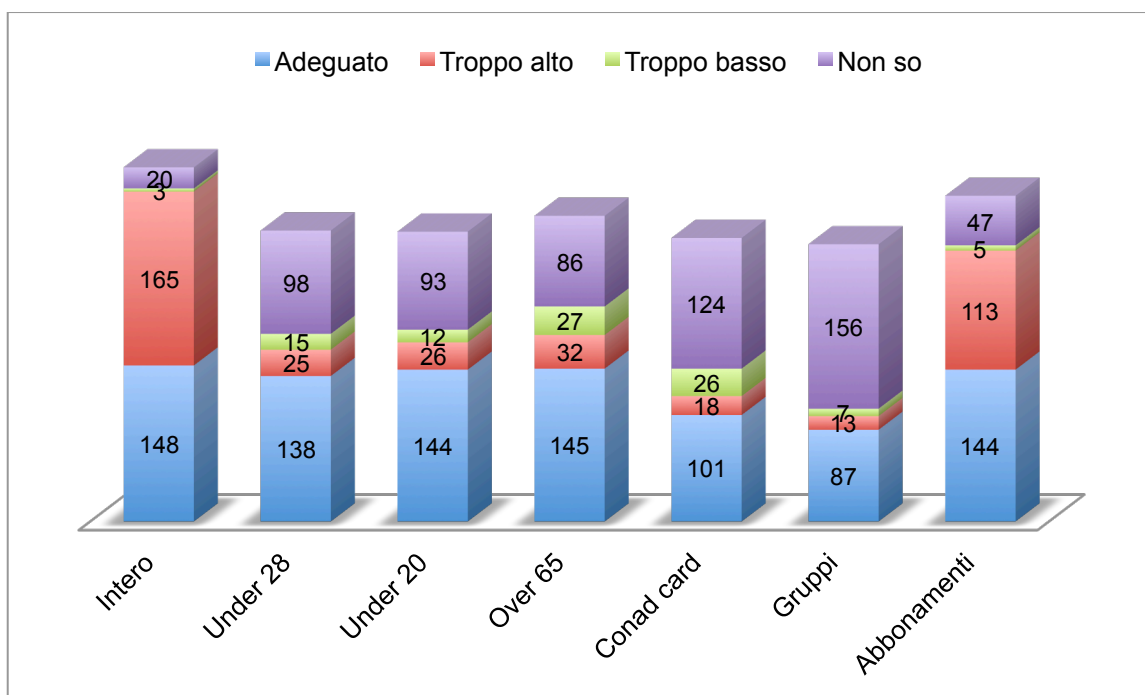
Cosa ti piacerebbe vedere più spesso?



Cresce rispetto al 2011 la richiesta di prosa (era il 17,2%) e di musica classica (12,4%). Cala la richiesta di operette (era il 4,1%), di musica contemporanea (9,4%) e soprattutto di danza (nel 2011 vi erano due voci distinte, danza classica e danza contemporanea, che insieme arrivavano al 17,8%). Questo dato deve essere messo in relazione con il sensibile calo di presenze degli under 40, il pubblico d'elezione delle danza.

CUSTOMER SATISFACTION

Politica tariffaria



Netta la prevalenza di chi reputa adeguato il costo dei biglietti under 28 (50%), under 20 (52%), over 65 (50%) rispetto a chi lo valuta troppo alto o troppo basso. Nel caso delle riduzioni under 28 e under 20, l'apprezzamento sale al 61% per gli appartenenti alla categoria "studente" (costo del biglietto under 28), al 74% per il costo del biglietto under 20. I giovani mostrano cioè di apprezzare la politica tariffaria applicata a loro favore.

Nel caso dei biglietti interi prevalgono coloro che reputano in costo troppo alto. Lo scarto tuttavia con chi lo reputa adeguato è di pochi punti percentuali: il 49,11% reputa il costo troppo alto, il 44,05% adeguato.

Quesito "Prezzo del biglietto intero" filtrato con criterio "abbonati e non abbonati"

	Adeguato	Troppo alto	Troppo basso	Non so
Abbonati	52%	36%	2%	10%
Non abbonati	39%	56%	0%	5%

La percezione che il biglietto intero sia troppo elevato sale tra i non abbonati al 56%, mentre scende per gli abbonati al 39%.

Quesito "Prezzo del biglietto intero" filtrato con criterio "vieni spesso a teatro?"

	Adeguato	Troppo alto	Troppo basso	Non so
1 volta settimana	63%	37%	0	0
1 volta al mese	37%	55%	1%	5%
2/3 volte all'anno	41%	55%	0	4%
1 volta all'anno	28%	60%	0	12%
Mai	33%	33%	1%	33%

La percezione che il biglietto intero sia troppo elevato sale tra i frequentatori sporadici del teatro al 60% e si attesta al 55% fra coloro che frequentano 1 volta al mese o 2/3 volte all'anno il teatro. Questo a significare che più che la proposta artistica è la questione economica a condizionare le presenze.

Quesito "Prezzo del biglietto intero" filtrato con criterio "professione"

	Adeguato	Troppo alto	Troppo basso	Non so
Dirigente	55%	36%	0	9%
Impiegato	37%	57%	3%	3%
Insegnante	32%	61%	0	7%
Lib.professionista	56%	37%	0	7%
Pensionato	53%	33%	0	13%
Studente	44%	48%	0	8%

NB – Sono riportate le professioni più attestate

Le categorie che maggiormente reputano troppo alto il costo del biglietto intero sono gli impiegati e gli insegnanti. Interessante notare come siano i pensionati coloro che meno considerano eccessivo il costo del biglietto intero; è probabile che i pensionati che frequentano il nostro sito ed il nostro teatro abbiano pensioni di un certo importo.

Prevalgono i "non so" per le riduzioni Conad Card e gruppi (46,10% per Conad Card, 59,32% per lo sconto gruppi). Tra coloro comunque che dichiarano di conoscere queste agevolazioni, il 37,55 (Conad Card) ed il 33,08 (gruppi) valuta il costo adeguato.

Per gli abbonamenti prevale chi considera il costo adeguato (46,60%); tuttavia un non trascurabile 36,57% valuta il costo eccessivo.

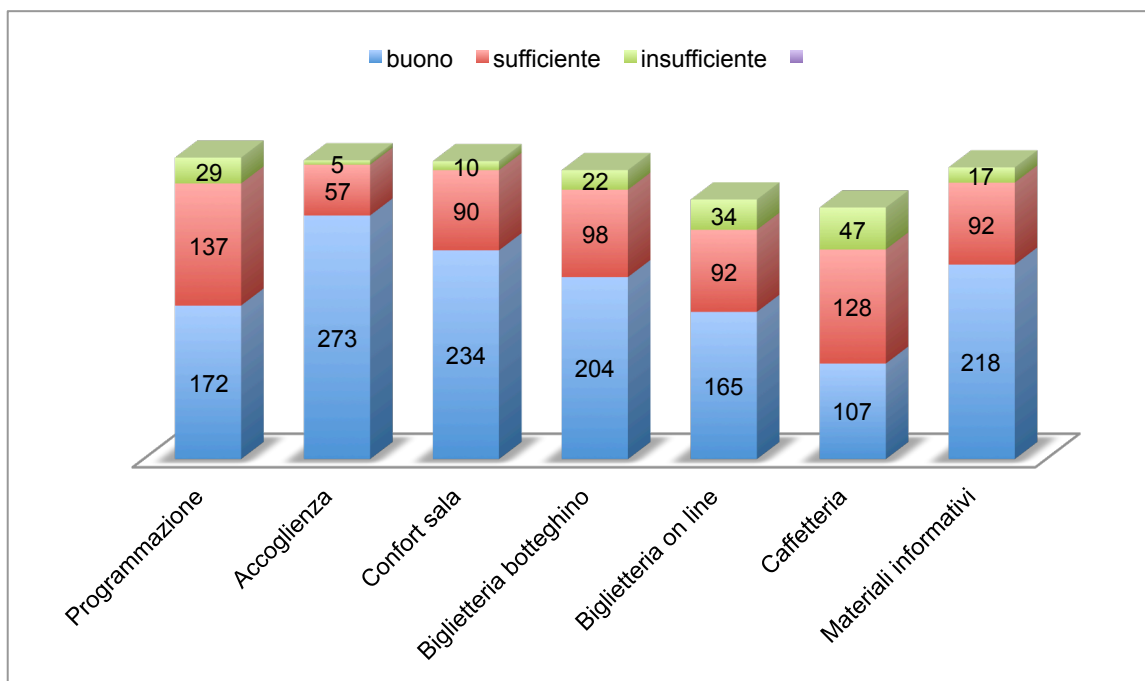
Quesito "Prezzo dell'abbonamento" filtrato con criterio "abbonati e non abbonati"

	Adeguato	Troppo alto	Troppo basso	Non so
Abbonati	55%	34%	4%	7%
Non abbonati	34%	33%	0%	33%

Da segnalare rispettivamente il 9,31% ed il 9,67% di utenti che reputano troppo basso il costo del biglietto over 65 e Conad Card. Nel caso della riduzione over 65, poiché è proprio la fascia 50-60 e over 60 che maggiormente ha valutato troppo basso il costo (15 e 16%), è assai probabile si sia trattato di un fraintendimento del quesito: il campione anziché valutare troppo basso il costo del biglietto con riduzione over 65 ha valutato troppo bassa la riduzione.

Dalla lettura di questi dati sembrerebbe che l'utenza approvi la politica tariffaria in essere; la lettura delle risposte alla domanda aperta "In che cosa possiamo migliorare?" tuttavia fa intravedere una diversa attitudine (vedi pag.15). Tra i suggerimenti più attestati troviamo infatti l'invito a ridurre i prezzi (13 attestazioni, la prima indicazione per ricorrenza), la richiesta di maggiori offerte e promozioni (9 attestazioni) e la richiesta di un maggior sconto per gli acquisti last minute (4 attestazioni). Traspare cioè una diffusa richiesta di opportunità di risparmio sul costo dei biglietti, concentrata soprattutto in quella fascia di età tra i 28 ed i 65 che anni che non gode di agevolazioni.

Servizi



Il servizio più apprezzato è l'accoglienza (81% la valuta buona), il più criticato la caffetteria (solo il 38% la valuta buona, il 17% insufficiente e il 45% sufficiente). Dopo la caffetteria, è la programmazione che ottiene la percentuale più bassa di apprezzamento (51% la reputa buona), seguita dalla biglietteria on line (57%), la quale biglietteria on line tuttavia, dopo la caffetteria, ha la più alta percentuale di insufficienze (12%).

Valutazione "Programmazione" filtrata con criterio "abbonati e non abbonati"

	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non so
Abbonati	54%	38%	5%	3%
Non abbonati	48%	42%	9%	1%

Gli abbonati mostrano gradire maggiormente la programmazione, dato peraltro atteso, ma le differenze non sono troppo marcate.

Valutazione "Programmazione" filtrata con criterio "Vieni spesso a teatro?"

	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non so
1 volta settimana	63%	26%	11%	0
1 volta al mese	44%	45%	10%	1%
2/3 volte all'anno	49%	40%	10%	1%
1 volta all'anno	56%	36%	8%	0
Mai	33%	67%	0	0

Chi frequenta assiduamente il teatro conferma di apprezzare più di altri la programmazione, tuttavia è anche la categoria che esprime, seppur di poco, la più alta percentuale di insufficienze. Coloro che frequentano con cadenza mensile paiono essere i più critici; chi non frequenta mai, trattandosi di soli 3 casi, non rappresenta un dato significativo.

Valutazione "Programmazione" filtrata con criterio "età"

	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non so
Meno di 20	44%	56%	0	0
20-30	36%	43%	21%	0
30-40	50%	43%	7%	0
40-50	44%	45%	10%	1%
50-60	57%	33%	8%	2%
Più di 60	56%	39%	3%	2%

Sono gli over 50 coloro che apprezzano di più la programmazione. I più critici i 20-30enni, con il 21% di insufficienze; gli stessi che alla domanda aperta "In cosa possiamo migliorare?" hanno risposto "più proposte per i giovani" (vedi pag.13).

Valutazione "Biglietteria on line" filtrata con criterio "età"

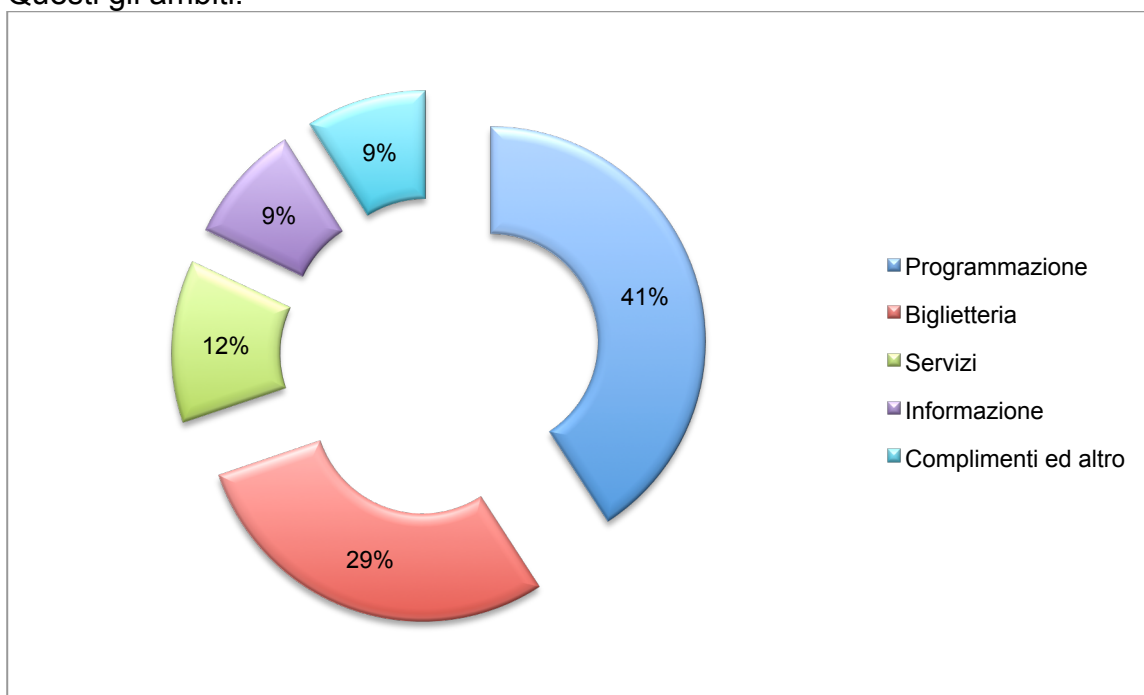
	Buono	Sufficiente	Insufficiente	Non so
Meno di 20	50%	50%	0	0
20-30	57%	25%	11%	7%
30-40	43%	36%	19%	2%
40-50	50%	29%	7%	14%
50-60	54%	20%	11%	15%
Più di 60	42%	25%	3%	30%

Gli utenti particolarmente insoddisfatti della biglietteria on line sono i 30-40enni, in media le restanti fasce d'età. Da segnalare l'alta percentuale dei senza opinione tra gli over 40, segno di una mancata dimestichezza con questo strumento. Se il dato non sorprende per gli utenti più anziani, per i quali il divario digitale sicuramente incide, non altrettanto si può dire per i 40-50enni.

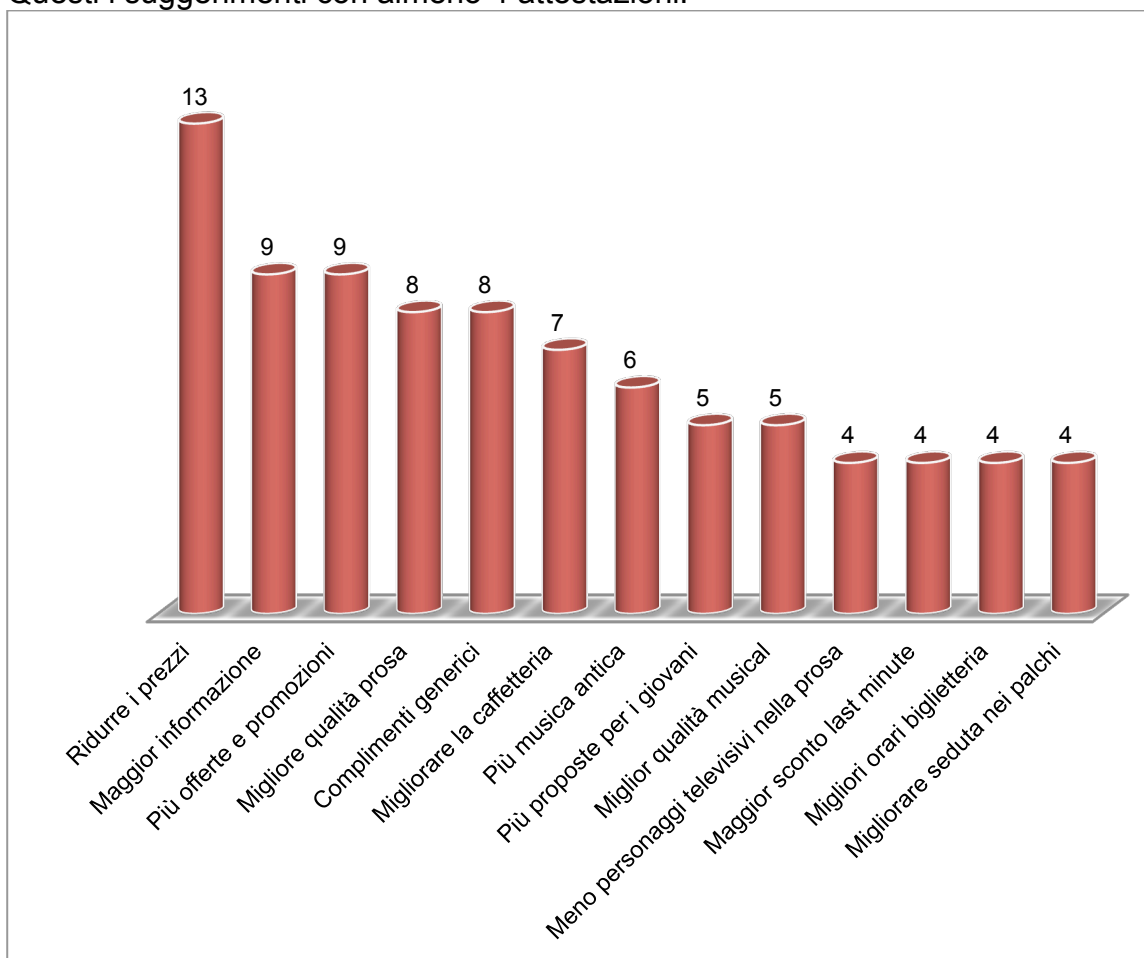
IN COSA POSSIAMO MIGLIORARE?

La domanda aperta "In cosa possiamo migliorare?" ha totalizzato **157** suggerimenti, molti dei quali multipli, per un totale di **245** indicazioni.

Questi gli ambiti:



Questi i suggerimenti con almeno 4 attestazioni:



Di seguito l'elenco di tutti i suggerimenti divisi per ambiti tematici

PROGRAMMAZIONE	N° suggerimenti
Generale	
Più proposte per i giovani	5
Più incontri con gli artisti	2
Più avanguardia	1
Meno regie di D. Abbado	1
Programmazione più vicina al pubblico medio	1
Programmazione più varia	1
Possibilità di visitare il teatro durante prove e montaggi	1
Partecipazione del territorio nelle scelte artistiche	1
Distribuire maggiormente la programmazione del corso dell'anno	1
Più posti per Finalmente Domenica	2
Più posti per Verso sera	1
Più posti per gli spettacoli di richiamo	1
Più posti con agevolazione 0-27	1
Orario d'inizio alle 21	1
Posticipare inizio opera serale	1
	21
Prosa	
Migliorare qualità	8
Ridurre la presenza di personaggi televisivi	4
Più drammaturgia contemporanea	3
Più testi classici	3
Più spazio a compagnie del territorio e amatoriali	3
Più commedie leggere	3
Più progetti per le scuole	3
Meno monologhi	2
Più teatro civile	1
No testi in lingue straniere	1
Più proposte alla domenica pomeriggio	1
	32
Concerti	
Più musica antica	6
Programmi meno "difficili"	2
Più progetti per le scuole	2
Più orchestre sinfoniche	1
Concentrare le proposte nel fine settimana	1
Più repertorio del '900	1
Più repertorio classico	1
Valorizzare artisti reggiani di fama internazionale	1
Ripristinare aperitivo tra presentazione e concerto	1
Più spazio ai giovani delle scuole musicali	1
	17
Opera	

Migliorare qualità	2
Migliorare i cast	1
Più opere	1
Più opere comiche	1
Più repertorio del '900	1
Più progetti per le scuole	1
No riletture contemporanee del repertorio classico	1
	8

Danza

Migliorare qualità	2
Più danza classica	1
Più danza contemporanea	1
Più compagnie innovative (Momix, Katakò)	1
Più incontri con coreografi e danzatori	1
	6

Musical

Migliorare qualità	5
Portare a Reggio le grandi produzioni	2
Più posti in platea per i non abbonati	1
	8

Teatro ragazzi

Meno spettacoli sperimentali	1
------------------------------	----------

Varia

Più spettacoli con cantanti	2
Più jazz	2
Basta Guidetti il 31.12	1
Programmare una stagione estiva	1
Possibilità di visitare il teatro	1
	7

100

BIGLIETTERIA**N°
suggerimenti****Prezzi**

Prezzi troppo alti	13
Proporre più offerte e promozioni	9
Aumentare lo sconto del last minute	4
Non mettere a pagamento i programma di sala	3
Prezzi opera troppo cari	3
Possibilità di abbonamenti "fai da te"	2
Prezzi concerti troppo alti	2
Maggiori sconti per gli under 20	2
Prezzi danza troppo alti	1
Sconti per gli universitari non solo UNIMORE	1
Ridurre il costo dei posti a scarsa visibilità	1
Scontare i biglietti on line	1
Accrescere il last minute da 24 a 48 ore	1
Non pagare in caso di abbonamento smarrito	1
	44

On line

Commissioni troppo alte	3
Aumentare i biglietti disponibili	2
Migliorare il sistema	2
Rendere più visibile la vendita last minute	2
Rendere visibile il posto acquistabile nei palchi (n.1, n.2...)	1
Non vendere in contemporanea con il botteghino	1
	11

Calendari vendite

Migliorare calendari vendita per ridurre le code	3
Posticipare rinnovo abbonamenti (no luglio)	1
	4

Funzionalità

Migliorare orari apertura	4
Semplificare l'acquisto dei biglietti	2
Ripristinare vendita in banca	1
Comunicazioni più tempestive	1
Semplificare acquisti agevolati con sola carta d'identità (no tessere)	1
Personale più cortese	1
Possibilità disdire telefonicamente biglietti	1
Migliorare modulo rinnovo a distanza (spazio per numeri troppo piccolo, che diventano illeggibili via fax)	1
	12

71

SERVIZI	N° suggerimenti
Confort	
Le sedie dei palchi sono scomode	4
Toilette malfunzionanti	3
Troppo caldo in sala	2
Migliorare l'audio	2
Pavimento della galleria scricchiola	2
Personale di sala non sempre corese	1
Non fare accedere il pubblico a spettacolo iniziato	1
Sedie platea scomode e poco spazio tra le file	1
Puntualità inizio spettacoli	1
Guardaroba	1
	18
Caffetteria	
Servizio scadente	7
Posizione scomoda	2
	9
Accessibilita	
Pochi posti per parcheggiare	1
Caserma Zucchi troppo onerosa	1
	2
Varie	
Stipulare convenzioni con bar e ristoranti per il pre e post spettacolo	1
	30

INFORMAZIONE**N°
suggerimenti****internet**

On line il programma di sala prima dello spettacolo	1
Migliorare il sito	1
Ricevere la newsletter con maggior anticipo	1
Più visibilità per gli eventi in corso	1
Inviare più informazioni via Facebook e Twitter	1
Più visibilità della programmazione	1
Realizzare un forum per gli utenti	1
	7

Altri media

Maggior informazione	9
Migliorare la leggibilità degli opuscoli	2
Più informazione in biblioteche e scuole	1
Indicare la durata degli spettacoli nei programmi	1
Indicare l'età consigliata per i bambini	1
Streaming anche nei cinema di alcuni eventi	1
	15

22

COMPLIMENTI**N°
suggerimenti**

Generici	8
Malgrado i tagli	3
Stagione di prosa	2
Stagione d'opera	2
Stagione concerti	1
Aperto	1
Finalmente Domenica	1
Sito	1
	19

NON SO

3
