

# LA TECNOLOGIA COME ALLEATA NELLA RELAZIONE CON IL PUBBLICO



**Javier Acuña** è programmatore, attore e astrologo. Fondatore di Alternativa Teatral e Tecnosцена, si è formato nel mondo del teatro con diversi maestri, interessandosi del connubio tra arte e tecnologia. Conoscitore della rete, è esperto di informatica e commercio elettronico.

Alternativa Teatral rappresenta uno dei siti web di promozione teatrale di maggiore prestigio nazionale e internazionale. È un sistema di ticketing che ha contribuito alla fidelizzazione dei pubblici del teatro; nel 2016 ha raggiunto più di 800 mila utenti guadagnando vari riconoscimenti per l'innovazione tecnologica apportata al settore e al territorio. Il manager e promotore, Javier Acuña, ci racconta della nascita della piattaforma, del suo sviluppo e delle previsioni per il futuro.

**A**lternativa Teatral è una piattaforma nata nel 2000 a Buenos Aires, una delle città con la più grande offerta teatrale della regione e del continente sudamericano. Questo dà idea della grandezza del progetto che ha portato la piattaforma ad avere nel 2017 più di 650 mila

visite mensili, il riconoscimento della Segreteria di Cultura nazionale della città, il Premio Teatro del Mondo 2003, concesso dall'Università di Buenos Aires nella categoria Migliore Pubblicazione, e il Premio ATINA 2011 per il contributo alla diffusione del teatro per bambini e ragazzi.



**ALTERNATIVA TEATRAL NASCE DALL'INTUIZIONE DI UNO STUDENTE DI TEATRO CHE ALL'INIZIO DELLA SUA CARRIERA SI CHIESE COME MAI NON ESISTESSE UN SISTEMA DI VENDITA DI BIGLIETTI BASATO SULLE NECESSITÀ DEL PUBBLICO**

Uno spazio Off può essere un teatro con un'attività regolare ma anche una piazza pubblica o una stazione di metro trasformata in palcoscenico per spettacoli, perfino una casa privata. In generale, le sale e gli spazi indipendenti hanno una capacità media di 50-100 persone.

A Buenos Aires esistono tre circuiti teatrali: quello commerciale che comprende sale gestite da imprenditori e manager che si occupano di produzione teatrale; quello pubblico, con sale gestite dal governo nazionale o comunale; quello degli spazi della scena Off, con sale che non fanno parte degli altri circuiti e che vengono gestite in forma indipendente da gruppi, compagnie, direttori o manager.

Fin dall'inizio, Alternativa Teatral si è concentrata su questo ultimo circuito che, con 493 spazi attivi nel 2017, rappresenta ben l'80% delle sale della città (il restante 7% corrisponde al circuito degli spazi pubblici, mentre il 13% è relativo a quello commerciale).

**L'intuizione iniziale**

Si potrebbe dire che Alternativa sia nata per rispondere alle esigenze personali di uno studente di teatro all'inizio della sua carriera: accedere ad audizioni, alle offerte di biglietti e alle informazioni relative ai diversi spettacoli.

L'esigenza era sistematizzare le notizie che in quel momento si potevano trovare nelle newsletter inviate ai differenti utenti legati al mondo teatrale. La domanda che ci si poneva era: "Perché non unificare in un database e in un unico invio di e-mail la grande quantità di messaggi che giornalmente o settimanalmente promuovono le opere teatrali di Buenos Aires?"





**FORNIAMO I DATI DEGLI SPETTATORI AI TEATRI, PERMETTENDOGLI DI GENERARE UNA PROPRIA MAILING LIST E UN DATABASE. LA SFIDA È ESSERE ATTENTI ALLE REAZIONI E ALLE MODALITÀ DI UTILIZZO DEL SISTEMA SOTTO OGNI PUNTO DI VISTA. PENSIAMO ALLA PIATTAFORMA COME A UN FACILITATORE DELLA RELAZIONE TRA SPAZI, ARTISTI E PUBBLICI //**

Così, Alternativa iniziò come mailing list di 3000 contatti legati alle arti sceniche. Coloro che ricevevano la mail avevano richiesto in precedenza di far parte di questa lista. Quando però la quantità di spettacoli inseriti diventò ingestibile, si rese necessaria la creazione di un sito web in grado di raccogliere tutte le informazioni utili.

Attualmente, il team di Alternativa è formato da collaboratori che appartengono al settore teatrale (attori, produttori, studenti e altri). Siamo circa quindici persone e tre

di noi si dedicano esclusivamente all'aggiornamento della programmazione.

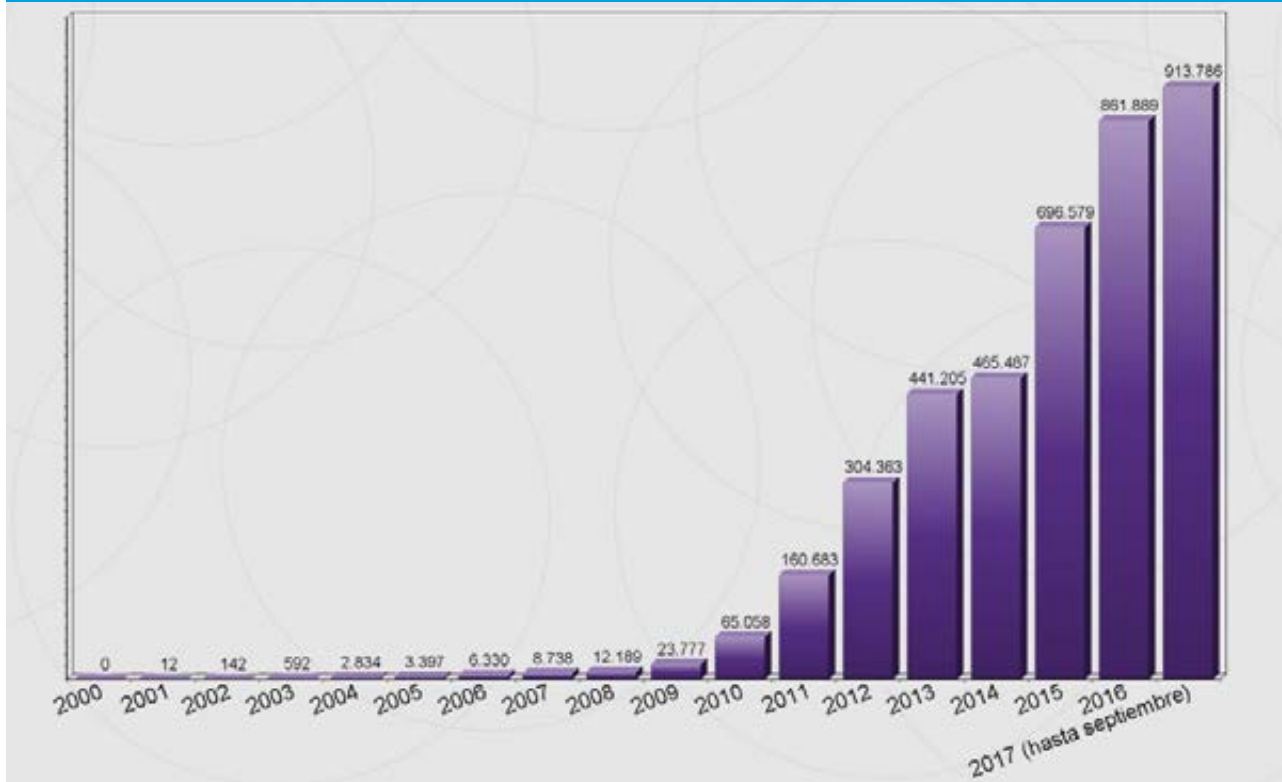
Nei primi anni, i servizi che offrivamo attraverso la piattaforma si concentravano sulla promozione della programmazione artistica, sulla messa a disposizione di informazioni relative agli spettacoli (schede tecnico-artistiche, foto, video, profili personali dei componenti delle compagnie), sulla promozione di biglietti e sulla diffusione di corsi e audizioni.

#### **Un sistema a misura delle nostre necessità**

Il 2004 segnò un punto di svolta. Fissammo il primo incontro con gli utenti del nostro servizio e la risposta positiva ci portò a immaginare un vero e proprio festival.

Così nacque Tecnoescena, un incontro di sensibilizzazione su arte e tecnologia, con una prima edizione nel 2005 che si ripeté nel 2008, con

## Evoluzione del numero di spettatori nel tempo



una produzione più grande e una programmazione ricca di spettacoli internazionali.

Tuttavia, l'afflusso di pubblico fu inferiore a quello atteso. Apparentemente, la diffusione di Alternativa non era sufficiente o non era in grado di intercettare il pubblico che poteva essere interessato alla tematica proposta. A questo si sommava un sistema di vendita di biglietti non personalizzato, non in grado di cogliere le necessità e gli interessi degli utenti.

La deludente esperienza portò a chiederci: "Com'è possibile che non esista un sistema di vendita di biglietti concepito sulla base dei bisogni del pubblico?"

A partire da quel momento abbiamo cominciato a delineare quello che sarebbe stato il nostro sistema di gestione di biglietti.

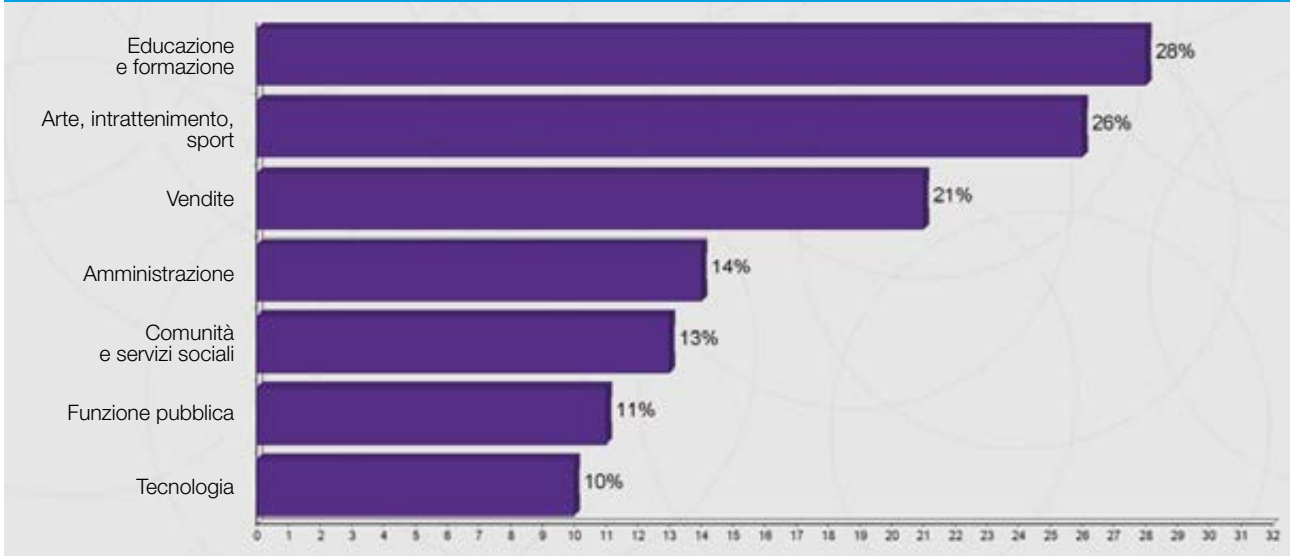
Il Teatro Timbre4 è stato il nostro progetto pilota. Il primo anno trasformammo le prenotazioni telefoniche in prenotazioni on-line e, in questo modo, furono venduti 23.777 biglietti. Nella stessa modalità, il secondo anno ne vendemmo 65.580.

Questo segnò una rinascita per Alternativa. Fino ad allora, ci eravamo dedicati al rapporto con gli artisti, ora cominciammo a relazionarci direttamente con il pubblico, aprendo un nuovo scenario con diverse esigenze e un incredibile potenziale.

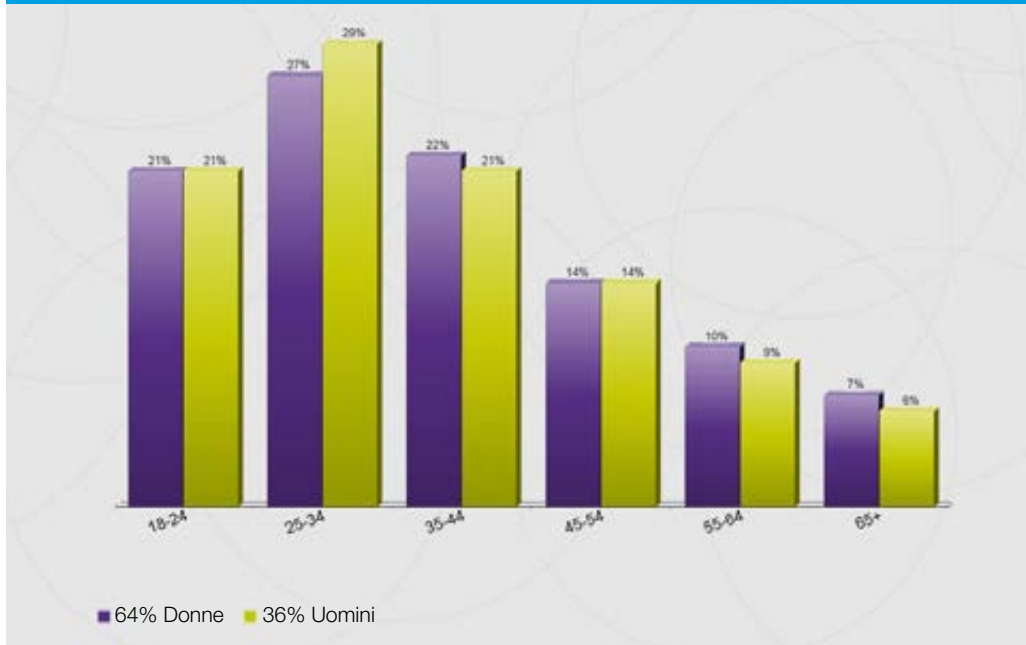
I numeri sono eloquenti. A settembre 2017 avevamo coinvolto più di 900 mila spettatori che rappresentavano i pubblici di 277 spazi di cui la maggior parte appartenenti al circuito Off.

Attualmente, pensiamo al nostro sistema come a un facilitatore di relazione tra artisti, pubblici e spazi.

### Distribuzione degli spettatori per ambito lavorativo



### Distribuzione degli spettatori per sesso e fascia di età

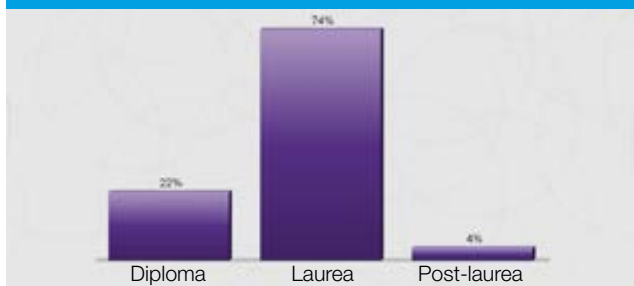


**QUALSIASI MODIFICA O MIGLIORAMENTO DEL SISTEMA DEVE ESSERE UTILE PER TUTTI. I PROBLEMI RIVELANO OPPORTUNITÀ DI CRESCITA E I COMPORTAMENTI NON PREVISTI RAPPRESENTANO ASPETTI CHE POSSONO ESSERE SFRUTTATI POSITIVAMENTE //**

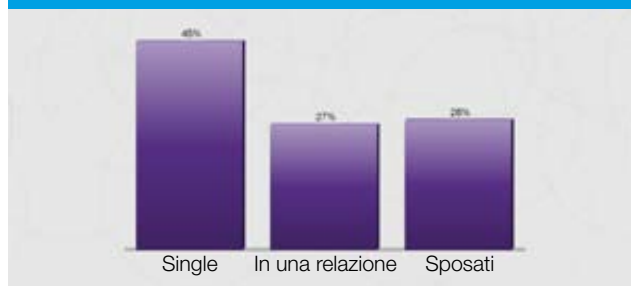
Forniamo i dati degli spettatori ai teatri, permettendo loro di generare mailing list e database personalizzati.

Abbiamo previsto la necessità di interagire con gli utenti e oggi il sistema è capace di gestire tutti gli aspetti riguardanti i prezzi, le prenotazioni, gli accordi con gli artisti e con gli enti associati con i quali promuoviamo offerte, report, statistiche, promozioni, partnership,

### Distribuzione di spettatori per titolo di studio



### Distribuzione degli spettatori per situazione sentimentale



**/// DICONO CHE LA TECNOLOGIA ISOLI LE PERSONE E METTA IN CRISI LA FRUIZIONE DEGLI SPETTACOLI DAL VIVO. NOI, INVECE, CREDIAMO CI AVVICINI ///**

piani di assegnazione di posti liberi o numerati, vendita di pacchetti, etc.

Promuoviamo la circolazione del pubblico tra i diversi spazi Off attraverso mailing segmentate a seconda delle preferenze di consumo degli utenti, monitoriamo e valutiamo gli effetti delle azioni che portano il pubblico a prendere le decisioni migliorando, di conseguenza, le strategie di comunicazione.

Abbiamo inserito anche la possibilità di iscriversi a corsi e insieme all'acquisto di biglietti offriamo ulteriori prodotti (come un libro o una consumazione) e abbiamo sviluppato un progetto di crowdfunding. L'intenzione è quella di vendere tutti i biglietti a disposizione attraverso la nostra piattaforma.

Alternativa si adatta alle necessità e ai cambiamenti degli spazi e del pubblico. Se sviluppiamo uno strumento per far sì che uno spettatore possa regalare i suoi biglietti a un altro o cambiarne la data, è perché lo spettatore ce lo ha chiesto, esprimendo le proprie esigenze. Se sviluppiamo uno strumento che avvisi gli spettatori

che uno spettacolo che ha venduto 800 biglietti è sospeso, offrendogli l'opzione di cambiarlo in automatico, è perché farlo manualmente implica molti più giorni di lavoro. Insomma, qualsiasi modifica o miglioramento del sistema deve essere d'utilità potenziale per tutti.

La sfida è essere attenti alle reazioni di utilizzo. I problemi rivelano aspetti da migliorare o comportamenti non previsti che possono essere sfruttati in maniera positiva.

Inviare un messaggio di ringraziamento al pubblico dopo uno spettacolo consente di ricevere un feedback immediato per quanto riguarda la soddisfazione rispetto allo spettacolo appena visto e, più in generale, rispetto l'intera esperienza: dall'attenzione in biglietteria, al comfort delle sedute, passando per informazioni su eventuali ritardi per traffico o rinvii degli spettacoli.

Dicono che la tecnologia isola le persone e metta in crisi la fruizione degli spettacoli dal vivo. Noi, invece, crediamo ci avviciniamo. **///**

